

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT MULIA AMUNTAI DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**Jumai Latte Rina Sumiarni**

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail : jl.jumailatte@gmail.com

Abstract

The objectives of this research the effect of service quality on inpatient satisfaction at the Mulia Amuntai Hospital in Kabupaten Hulu Sungai Utara. The type of research used is explanatory. The population and sample in this study were inpatients at Mulia Amuntai Hospital from the period 9 to 30 May with a total sample of 41 respondents. Sampling technique using of purposive sampling. The data analysis technique in this study used SPSS.

The results showed that service quality had a significant effect on inpatient satisfaction at Mulia Amuntai Hospital in Hulu Sungai Utara Regency, the effect was 65.10%, while 34.9% was the influence of other variables not examined in this study.

Keywords: quality, service, hospital**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatory. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Mulia Amuntai dari priode tanggal 9 sampai dengan 30 mei dengan jumlah sampel 41 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan *SPSS*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara, besar pengaruhnya yaitu 65,10 %, sedangkan 34,9% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti melalui penelitian ini.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, rumah sakit

PENDAHULUAN

Sudah sejak zaman dahulu kesehatan sangatlah diprioritaskan karena kesehatan begitu penting bagi setiap orang. Undang-undang kesehatan No.23 tahun 1992 memberikan batasan bahwa kesehatan yang mencakup dalam tiga aspek yaitu keadaan sejahtera badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Sedangkan menurut Organisasi Kesehatan Dunia (*WHO*) bahwa kesehatan merupakan keadaan sempurna, baik fisik, mental, maupun sosial, dan tidak hanya bebas dari penyakit dan cacat. kesehatan menurut Notoatmodjo (2007 : 3) mencakup empat aspek yaitu fisik, mental, sosial dan ekonomi.

Berdasarkan keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia No.340/MANKES/PER/III/2010 Institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat adalah rumah sakit.

Rumah sakit melakukan berbagai jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan pengunjung medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, selain itu rumah sakit juga sebagai tempat

pendidikan atau pelatihan medikal dan para medik, sebagai tempat penelitian dan pengembangan ilmu teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari resiko dan gangguan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan persyaratan kesehatan. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang jasa, oleh sebab itu kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi rumah sakit.

Rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dan juga sebagai instansi jasa kesehatan untuk masyarakat (Tjiptono,2002). Kualitas pelayanan terbentuk dari persepsi konsumen yang telah merasakan pelayanan dari rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien akan membuat pasien menjadi loyal kepada rumah sakit tersebut dan rumah sakit yang berhasil dapat dilihat dari bagaimana rumah sakit berkembang dan memberikan kepuasan terhadap pasien.

Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan (Kotler, 1997: 82). Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan

elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. (Agustina, 2017:23) Demikian pula dengan bisnis rumah sakit, merupakan bisnis yang berdasarkan pada azas kepercayaan, masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal itu juga terjadi di Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara

Amuntai sebagai tempat penelitian ini, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan. Pelayanan Rumah Sakit Mulia Amuntai harus selalu disesuaikan dengan standar pelayanan, sehingga Rumah Sakit Mulia mendapatkan *feedback* yang baik atas pelayanan yang diberikan dari para pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian Heri Herwanto, Skm (2015) berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Simeulue Timur*". Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode diskriptif kuantitatif. Teori kualitas pelayanan yang diujicobakan adalah teori Me Kevit David (2006:53) menetapkan lima dimensi yaitu *tangibles* (keberwujudan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Telah dilakukan

pengujian secara bersama-sama terdapat pengaruh kualitas pelayanan sebesar 99.48% terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Simeulue Timur. Felisitas Evanjelina Manu Lena (2018) berjudul "*Pengaruh Kualitas*

Pelayanan dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien". Studi Kasus pada Pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, 2) fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, 3) kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kualitas

Menurut Assauri (2003:25) kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhirakhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen / pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Menurut Parasuraman, Zeithamal, dan Berry dalam Beteson (1991:516) dalam Lovelock (1996:367)

terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa yaitu:

1. *Tangibles* mencerminkan fasilitas fisik jasa seperti gedung kantor, ruangan dan petugas. *Tangibles* merupakan bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.
2. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Dan pada intinya *reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya
3. *Responsiveness* meliputi kesiapan dan kecepatan tanggapan petugas untuk menyiapkan jasa. Tanggapan memberikan pelayanan yang cepat atau *responsif* serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. *Assurance* meliputi keterampilan petugas, keramahan petugas, kepercayaan, keamanan dalam penggunaan jasa. jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

5. *Empathy* mencakup kemudahan komunikasi, dan pemahaman terhadap kebutuhan konsumen. memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

Pelayanan

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. (Kluter, 2002:83).

Pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lain untuk menghasilkan pelayanan mungkin perlu atau mungkin pula tidak terdapat adanya perpindahan hak milik atas benda tersebut”. (William J Stanton, 2005:182)

Dari definisi diatas dapat dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen pada hakekatnya bersifat tidak terwujud dan tidak teraba atau tidak dapat dilihat. *Kualitas Pelayanan*

Umumnya kualitas pelayanan banyak digunakan sebagai dasar bagi produk jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas, dan kinerja

tersebut yang nantinya akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan / pengguna.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan sebagai spesifikasi dari pelayanan publik itu sendiri menurut Levey dan Loomba

(Azwar, 1996:35) adalah : "Setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan atau pun masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang baik menurut Azwar (1996:38-39) harus memenuhi syarat-syarat pokok sebagai berikut:

- a. Tersedia dan berkesinambungan, artinya jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat

adalah pada setiap saat yang dibutuhkan.

- b. Dapat diterima dan wajar, artinya tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.
- c. Mudah dicapai, untuk mewujudkan pelayanan yang baik, pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting, sehingga tidak terjadi konsentrasi sarana kesehatan yang tidak merata.
- d. Mudah dijangkau, artinya harus diupayakan biaya pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
- e. Berkualitas, yaitu yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang di satu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan, dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Kepuasan Pasien

Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono; 2003).

Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam; 2011). Kotler

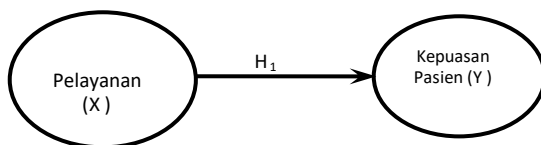
(dalam Nursalam; 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Sedangkan Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Pendapat lain dari Endang (dalam Mamik : 2010) bahwa kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien adalah hasil penilaian dalam bentuk respon emosional (perasaan senang dan puas) pada pasien karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan perawat.

Model Penelitian

Model penelitian adalah sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan penelitian yang akan dilakukan.



Kualitas

Gambar 1. Model Penelitian

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2021

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan bersifat *eksplanatory* yaitu suatu penelitian yang menyoroti antar variabel dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan yang berbentuk kausal yang menguji pengaruh

(determinan) satu atau lebih variabel independen terhadap satu atau lebih variabel dependen.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasinya mencakup seluruh pasien yang menjalan rawat inap Rumah Sakit Mulia Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Priode Mei 2021. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana pemilihan sampel berdasarkan atas ciri-ciri/ sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai keterkaitan yang erat dengan –ciri/ sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (Sutrisno Hadi,

2000:226). Dimana penulis memberikan kuiseoner kepada setiap

individu yang ditemui dengan kriteria tertentu. Adapun kriteria yang dipilih sampel antara lain:

- a. Responden adalah pasien rawat inap pada Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Responden dipilih yang sedang dirawat inap dari periode tanggal 9 sampai dengan 30 Mei.
- c. Responden hanya mengisi 1 kali (1 koesioner)
- d. Tidak ada paksaan Jumlah populasi sudah diketahui maka jumlah sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = 1 + 46 \cdot 0,05^2$$

$n = 41,2556054$ dibulatkan menjadi 41 responden

Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan menggunakan 5 skala. (Sugiono, 2012 : 132)

Metode Analisis Data

Setelah data penelitian terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data. Analisis data terdiri dari Statistik Deskriptif dan Uji Hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tabel dibawah ini menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Dari output

tersebut terlihat bahwa F hitung = 28.671 dengan tingkat signifikansi / probabilitas $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan pasien rumah Sakit Mulia Amuntai di

Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Tabel 1.1 Model Persamaan regresi

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	126.339	1	126.339	28.671	.000 ^b
1 Residual	171.856	39	4.407		
Total	298.195	40			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Kesehatan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	-5.347	3.342	
	Kualitas Pelayanan	.167	.031	.651

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Untuk menguji signifikansi konstanta dan setiap variabel independen maka digunakan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$: maka H_0 diterima (koefisien regresi tidak signifikan)
- b. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$: maka H_0 ditolak (koefisien regresi signifikan) Pengambilan keputusan juga dapat dilakukan berdasarkan kolom sig/significance yaitu :
 - a. Jika sig/significance > 0,05 maka H_0 diterima
 - b. Jika sig/significance < 0,05 maka H_0 ditolak

Sehingga keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

Hasil perbandingan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} ini menunjukkan untuk variabel Kualitas Pelayanan **nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel}** . Jadi, variabel Kualitas

Pelayanan **berpengaruh secara signifikan** terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Apabila pengambilan hasil keputusan didasarkan pada hasil *output SPSS*, maka dapat dilihat pada kolom *sig* diperoleh variabel Kualitas Pelayanan

= 0,000, menunjukkan **angka signifikan karena lebih kecil dari 0,05**.

Dengan demikian, variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan **berpengaruh secara signifikan** terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dengan pendekatan statistik yang telah diuraikan sebelumnya, maka pada bagian penutup ini peneliti dapat menarik kesimpulan.

Bahwa penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (X) signifikan terhadap Kepuasan Pasien rawat Inap Rumah Sakit Mulia Amuntai (Y) di Kabupaten Hulu

Sungai Utara, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yaitu = 0,000 dan nilainya < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sedangkan nilai R yang didapat adalah 0,651 (65,1 %) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan kesehatan adalah cukup besar karena angka tersebut diatas 0,5 %. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Mulia Amuntai di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Sedangkan 34,9% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti melalui penelitian ini

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diambil maka disarankan :

1. Fasilitas yang dimiliki dapat disesuaikan dengan kelas yang dimiliki agar tidak adanya keluhan pada pasien yang menggunakan jasa rumah sakit ini dan juga mengutamakan kebersihan pada ruangan –ruangan yang ada pada rumah sakit Mulia Amuntai.
2. Memiliki sikap profesional terhadap apa yang dikerjakan, serta selalu memberikan waktu pelayanan yang baik sehingga pasien merasa aman dan nyaman.
3. Bagi peneliti selanjutnya sangat disarankan untuk meneliti variabel independen lainnya yang juga mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah sakit Mulia Amuntai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Eka Santi. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI AMUNTAI HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Toko Kosmetik Nabil)." *INOVATIF* 2.2 (2020).
- Agustina, E. S. (2017). ANALISIS FAKTOR EMPATHY KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA Tbk. BARABAI. *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 4(1), 20-34.
- Assauri, S .2003. *Costumer Service* yang baik Landasan Pencapaian Costumer Satisaction dalam Usahawan, No.01, Tahun XXXII, Mei.
- Azwar, Azrul H.1996.Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan.Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Christopher Lovelock, Service Marketing and Management, Prentice Hall, New Jersey, 2004.
- Herwanto Heri .2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Simeulue Timur. Skripsi, Universitas Terbuka.
- Kotler, Philip .1997, Manajemen Pemasaran. Edisi Bahasa Indonesia jilid satu. Jakarta: Prentice Hall.
- _____,Philip .2000, Marketing Management. The Millenium Edition, International Edition, Prentice Hall, Inc, New Jersey.
- Lena, Felisitas Evanjelina Manu .2018. Pengararuh Kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien.studi Kasus pada pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula. Skripsi, Universitas Sanata Dharma.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F .2000. Strategi Pemasarn, Andi Offset,Yogyakarta
- Zeithaml V.A., A. Pemasaran,and L.L Berry (1990) "Delivery Quality Service Balancing Costumer Perseptions and Expectation".New York: The Free Press P.46.