

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT “S”

Ani Setianingsih¹, Ai Susi Susanti²

^{1,2}Politeknik Piksi Ganesha
Jl.Gatot Subroto No.301, Bandung, Jawa Barat, 40274

e-mail : asetianingsih@piksi.ac.id

Artikel Diterima : 09 Juli 2021, Direvisi : 8 September 2021, Diterbitkan : 30 September 2021

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan bersifat asosiatif kausal dengan cara mengumpulkan data melalui metode survey, yaitu melakukan observasi langsung dan membagikan kuisioner kepada pasien dan keluarga pasien di salah satu unit rawat inap Rumah Sakit “S”. Secara umum kepuasan pasien rawat inap yang dilihat dari tingkat kesesuaian harapan pasien terhadap indikator kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit “S” ditunjukkan dengan hasil determinasi koefisien sebesar 82%, artinya dapat diketahui besarnya pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat sebesar 82% dan sisanya 18% dipengaruhi oleh variabel lain. Sehingga Penelitian ini membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit “S”, sedangkan *assurance* dan *tangible* masih belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit “S”. Untuk mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator-indikator yang menurut pasien masih belum sesuai dengan yang diharapkan, rumah sakit dapat mengamati secara rutin pelayanannya dengan peningkatan sarana dan prasarana, meningkatkan jaminan rasa aman, nyaman, dan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, pelayanan kesehatan, kepuasan pasien

ABSTRACT

The purpose of the research is about the determined the influence of the quality of health service on patient satisfaction at the “S” hospital. This research uses a quantitative and causal associative method by collecting data through survey methods, namely direct observation and distributing of questionnaires to patient and their families in one of the inpatient units of the “S” Hospital. In general, the satisfaction of inpatient seen from the level of conformity of patient expectations to indicators of the quality of health services at the “S” Hospital is show by the coefficient of determination of 82%, meaning that it can be seen the magnitude of the influence of the independent variable with the dependent variable at 82% and the remaining 18%. Influence between service quality and patient satisfaction. The results of the research show that the indicators of reliability, responsiveness and emphaty have a significant effect on inpatient satisfaction at “S” Hospital, while assurance and tangibles still have no significant effect on inpatient satisfaction at then “S” Hospital. To maintain the existing advantages and improve the quality of service on indicators that according to patients are still not as expected, hospitals can observe routinely their services by improving facilities and infrastructure, increasing security, comfort, and paying more attention to needsand wishes of the patient.

Keywords : service quality, health services, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat adalah salah satu dari peran strategis rumah sakit. Rumah sakit dapat memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis merupakan syarat paradigma baru pelayanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya taraf kehidupan masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat terhadap nilai kesehatan.

Hal tersebut yang menyebabkan Rumah Sakit "S" untuk meningkatkan kualitas akan pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan kesehatan yang bersifat menyembuhkan saja, tetapi juga pelayanan kesehatan yang bersifat pencegahan serta memberikan kepuasan bagi pasien selaku pengguna jasa kesehatan. Menurut Kuntoro dan Istiono (2017), kepuasan pasien adalah respon pasien terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan pasien merupakan inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien. Loyalitas pasien akan terbentuk dengan adanya pelayanan yang memuaskan serta bermutu. Pelayanan yang memuaskan tersebut pula akan mendatangkan pelanggan baru dan selanjutnya berdampak pada bertambahnya citra rumah sakit.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang bisa penuhi keinginan pelanggan/pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, serta penunjang medis. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepercayaan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan tampilan fisik pelayanan/keberwujudan (*tangible*). Serta delapan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu rasa menghargai

dan kepedulian (*respect and caring*), efektifitas dan keberlanjutan (*effectiveness and continuity*), kelayakan (*appropriateness*), informasi (*information*), efisiensi (*efficiency*), makanan (*meals*), kesan pertama (*first impression*), dan komposisi pegawai (*staff diversity*) (Kotler, 1997:82). Dengan aspek-aspek tersebut, dapat diketahui pula pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". Berdasarkan penjelasan diatas maka perlu adanya survei tingkat kepuasan pasien yang melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit "S".

Penelitian ini memiliki tujuan umum untuk melakukan survei pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien terutama pada pasien Rawat Inap di Rumah Sakit "S" dan tujuan khusus untuk mengetahui pelayanan yang diterapkan kepada pasien Rawat Inap di Rumah Sakit "S", untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Rawat Inap, dan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit "S". Manfaat dari penelitian ini yaitu dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang ilmu kepuasan pasien bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta dapat dijadikan sebagai referensi tambahan untuk penelitian yang sejenis. Selain itu, bagi perusahaan diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan dalam melakukan penilaian kepuasan pasien.

BAHAN DAN METODE

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode yang bersifat asosiatif kausal yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh atau hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan

untuk pengujian hipotesis menggunakan metode verifikatif. Serta metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *survey*, yaitu penulis melakukan observasi secara langsung dalam lingkungan ruang Rawat Inap Rumah Sakit “S” dan kuisioner dibagikan kepada pasien atau keluarga pasien selama satu bulan pada tanggal 05 Mei 2021 – 05 Juni 2021.

HASIL

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan oleh Rumah Sakit “S” sebagai upaya untuk mencapai kepuasan pasien dapat dilihat melalui beberapa aspek, antara lain:

- a. Keandalan (*reliability*)
Rumah Sakit “S” telah berusaha memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, karena untuk memenuhi hal tersebut Rumah Sakit “S” telah berusaha memberikan kemudahan kepada pasien untuk dapat menerima pelayanan. Selain itu, Rumah Sakit “S” telah memberikan kemudahan untuk pendaftaran dan administrasi pasien rawat inap.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*)
Rumah Sakit “S” selalu berusaha memberikan pelayanan yang cepat. Hal tersebut dapat dilihat dari kecepatan perawat rawat inap dalam memberikan pelayanan terhadap pasien yang memanggil lewat *nurse call* (bel pasien), perawat selalu berusaha untuk segera menghampiri dan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pasien tersebut.
- c. Kepercayaan (*assurance*)
Sesuai dengan motto yang dimiliki yaitu “*friendly and caring*” Rumah Sakit “S” selalu memperhatikan sikap perawat terhadap pasien. Sikap perawat harus menyenangkan, ramah tamah dan selalu sopan terhadap pasien, karena Rumah

Sakit “S” menganggap pasien adalah raja. Selain itu, perawat juga selalu diberikan edukasi dan masukan dalam menghadapi pasien serta diharuskan berpenampilan rapih.

- d. Empati (*emphaty*)
Dalam memberikan pelayanan Rumah Sakit “S” sangat mengutamakan kualitas pelayanan terhadap pasien. Untuk itu para perawat, dokter, staff administrasi serta staff farmasi dituntut untuk peduli dan cepat tanggap dalam menghadapi dan melayani pasien. Tidak hanya untuk kepuasan pasien, tapi hal tersebut juga dimaksudkan agar pekerjaan mereka tidak menumpuk.
- e. Berwujud (*tangible*)
Rumah Sakit “S” sangat menyadari bahwa fasilitas yang lengkap dan peralatan yang modern merupakan salah satu penilaian dalam kepuasan pasien. Untuk dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pasien, kini Rumah Sakit “S” sedang memperluas bangunan untuk unit rawat inap dan selalu melakukan pengecekan setiap bulannya terhadap peralatan penunjang yang dipakai agar selalu terpantau masih layak pakai atau tidak.

Secara umum tingkat kesesuaian harapan pasien terhadap indikator kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit “S” ditunjukkan dengan koefisien determinasi sebesar 82%, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 82% sedangkan sisanya sebesar 18% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

PEMBAHASAN

Pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit “S”

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan kesehatan dapat berpengaruh positif terhadap tingkat

kepuasan pasien. Setiap indikator memiliki tingkat pengaruh yang berbeda, diantaranya :

1. Pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien

Pada hasil penelitian persepsi responden terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai $t_{hitung} 2,353 > t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p=0,021 < 0,05$, maka dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Bila tingkat *reliability* tinggi, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. *reliability* merupakan pelayanan yang diberikan secara akurat. Kepuasan pasien dan cerminan kredibilitas rumah sakit juga dapat dilihat dari tingkat pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Hal ini sesuai dengan pendapat yazid (2005:102) yaitu kehandalan adalah kemampuan yang diandalkan, akurat dan konsisten dalam mengerjakan jasa sesuai yang diinginkan konsumen.

2. Pengaruh ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan pasien

Pada hasil penelitian persepsi responden terhadap sikap cepat tanggap petugas dalam memberikan dengan nilai $t_{hitung} 2,290 > t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p=0,024 < 0,05$, maka dapat berpengaruh signifikan pada tingkat kepuasan pasien. *Responsiveness* yang terdiri dari sikap petugas tanggap dalam mendengarkan keluhan pasien, cepat dalam membantu memberikan pelayanan pada pasien sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S". Karena itu peranan yang sangat penting dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah petugas rumah sakit.

Hal ini sesuai dengan pendapat Any Urwatul Wusko (2014) dan Utama (2005) dalam Devita Sari (2017) yang menunjukkan bahwa *responsiveness*

berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh kepercayaan (*assurance*) terhadap kepuasan pasien

Pada hasil penelitian persepsi responden terhadap sikap ramah dan sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai $t_{hitung} 0,0482 < t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p=0,631 > 0,05$ indikator ini belum signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu pihak Rumah Sakit "S" harus meningkatkan dan memperhatikan indikator *assurance* secara baik agar mampu mewujudkan kepuasan pasien. Adanya kepercayaan antara pasien dengan petugas rumah sakit akan membuat pasien merasa aman dan tanpa ragu untuk berobat di Rumah Sakit "S".

Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml dkk, dalam Arief (2006:126), jaminan dan kepastian merupakan mampu memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan, memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

4. Pengaruh empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan persepsi responden dengan nilai $t_{hitung} 4,175 > t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p=0,000 < 0,05$, artinya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Maka semakin tinggi empati akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Sikap peduli dan kepekaan petugas dalam memberikan pelayanan, menjadikan pasien merasa diperhatikan yang akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit "S".

Hal ini sesuai dengan Penelitian Any Urwatul Wusko (2014) yang membuktikan hasil bahwa empati

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, karena empati akan membantu dalam mempererat hubungan antara petugas dan pasien, sehingga menjadikan pasien merasa diperhatikan yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien. faktor penting untuk terjalannya empati terhadap pasien adalah keterampilan pegawai rumah sakit dalam berkomunikasi mengelola hubungan dengan pasien.

5. Pengaruh berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pasien

Hasil penelitian menunjukkan persepsi responden dengan nilai $t_{hitung} 1,701 < t_{tabel} 1,980$ dan nilai $p = 0,092 > 0,05$, artinya belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus memperhatikan dan meningkatkan indikator *tangible* untuk mewujudkan kepuasan pasien. *Tangible* merupakan tampilan fisik yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pasien seperti fasilitas dan peralatan yang lengkap dan modern yang dimiliki Rumah Sakit "S". Tampilan fisik yang baik dapat mempengaruhi harapan dan persepsi pasien, maka pihak rumah sakit harus bisa memilih aspek wujud fisik yang tepat, yang dapat memberikan penilaian dan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi juga tidak menimbulkan harapan pasien yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien secara seimbang.

Hal ini sesuai dengan pendapat yazid (2005:104) yaitu bukti langsung dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang bertujuan untuk memperkuat kesan tentang kualitas dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Secara umum tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit "S" yang dilihat dari tingkat harapan pasien terhadap indikator kualitas pelayanan sebesar 82%, sedangkan 18% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan kesehatan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), empati (*emphaty*), kepercayaan (*assurance*), dan berwujud (*tangible*) sama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S" dengan hasil perhitungan $f_{hitung} > f_{tabel} (91,124 > 2,30)$. Tetapi pada indikator *tangible* dan *assurance* hasil penelitian menunjukkan masih belum berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien di Rumah Sakit "S" dengan nilai *tangible* $t_{hitung} 1,701 < t_{tabel} 1,980$ dan nilai *assurance* $t_{hitung} 0,482 < t_{tabel} 1,980$. Artinya variabel indikator *tangible* dan *assurance* terhadap variabel kepuasan pasien di Rumah Sakit "S" ditolak.

Saran

Untuk pihak Rumah Sakit "S", perlu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pasien guna meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pasien dan mempertahankan pelayanan yang sudah memuaskan. Untuk mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator-indikator yang menurut pasien masih belum sesuai dengan yang diharapkan, rumah sakit dapat mengamati secara rutin pelayanannya dengan peningkatan sarana dan prasarana, meningkatkan jaminan rasa aman, nyaman, dan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien .

DAFTAR PUSTAKA

- Kuntoro, W. & Istiono, W. (2017). 'Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta', *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 143
- Lupiyoadi, Rambat & Hamdani, A. (2006). 'Manajemen Pemasaran Jasa'. Salemba Empat. Jakarta
- Pertiwi, K (2010). 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St.Elisabeth Semarang', vol. 12, no.02
- Philip, K. & Amstrong, G. (2004). 'Dasar-Dasar Pemasaran'. Prendhallindo. Jilid I. Jakarta
- Muhtosim, A (2008). 'Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan'. Bayumedia Publishing. Malang
- Sari, D (2017). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "X"'. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, vol. 06, no. 01
- Subagyo, A. (2010). 'Marketing Bussines'. Mitra Wacana Medika. Jakarta
- Sutopo, J.K. (2012). 'Study evaluasi kepuasan pelayanan informasi RSUD DR.Raden Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan', *Journal of Rural and Development*, vol. III, no 1
- Tjipto, F. (2008). 'Strategi Pemasaran', Andi Yogyakarta. Edisi keempat
- Utama, S (2005). 'Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit'. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 09 (1), 1-7
- Wusko, A.U. (2014). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan'. *Jurnal Yudharta*