

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

¹Lisa Novita Sari, ²Erpidawati, ³Elsi Susanti

Program Studi DIII Administrasi Rumah Sakit
Fakultas Kesehatan dan MIPA Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
Jl. By Pass Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat

e-mail : novitasari.lisa@yahoo.com
erpidawati821@yahoo.co.id
elsisusanti78@gmail.com

Latar Belakang : Kualitas layanan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit. **Tujuan** : Penelitian ini untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. **Metode** : Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif korelasi. Dalam mengumpulkan data dan informasi dilakukan wawancara dan kuesioner kepada responden. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke pelayanan rekam medis (pendaftaran rawat jalan) Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sebanyak 65 orang. Teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Analisa data dilakukan secara analisis univariat dan bivariat. **Hasil** : Hasil penelitian terhadap 65 orang pasien yang berkunjung ke pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, didapatkan 30 orang responden dengan presentase (46,2%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan tinggi dan 35 responden dengan presentase (53,8%) menyatakan kualitas layanan dikategorikan rendah, sebanyak 27 orang responden dengan presentase (41,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan tinggi dan 38 orang responden dengan presentase (58,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan rendah. **Kesimpulan** : Terdapat hubungan yang bermakna antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, terbukti dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan nilai *pearson correlation* yaitu 0,458 yang berarti korelasi dikatakan sedang.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan serta paripurna yang menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap, dan gawat darurat (Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009). Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Susatyo Herlambang, 2016). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit yang dikutip dari Mulyadi, Fadli, Ningsih, (2013), dimana Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Kualitas layanan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan khususnya rumah sakit untuk sadar akan kualitas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan (Susatyo Herlambang, 2016).

Menurut Kotler (2012:284) menyebutkan lima indikator kualitas

layanan, yaitu : bukti fisik (Tangible), empati (Empathy), kehandalan (Reliability), cepat tanggap (Responsiveness), dan jaminan (Assurance). Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa tidak puas jika mereka memperoleh pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien enggan atau tidak ingin lagi melakukan kunjungan ulang terhadap rumah sakit. Sedangkan menurut Kotler dalam Jurnal Suwardi (2013), menyatakan indikator kepuasan, yaitu : membeli kembali (Re-Purchase), Word Of Mouth, menciptakan citra merek, keputusan kunjungan.

Peningkatan kualitas pelayanan harus dimulai dari semua sektor. Salah satu faktor penting yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah rekam medis. Mulai dari tahap awal hingga akhir. Karena rekam medis merupakan tempat pertama yang didatangi pasien. Hal ini memberikan kesan yang mendalam bagi pasien. Baik itu pandangan dari pasien apakah kualitas pelayanan yang diberikan pegawai rumah sakit baik atau tidak. Namun nyatanya banyak sekali permasalahan yang timbul dibagian rekam medis terutama kepuasan pasien. Seperti halnya permasalahan

yang sering terjadi ialah petugas rekam medis yang kurang ramah, kurang sopan santun, dan terkesan terlalu terburu-buru terhadap pasien.

Pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan bagi pasien adalah pelayanan yang terdiri dari unsur-unsur perilaku karyawan, baik sopan, ramah, serta menghormati pasiennya, kondisi rumah sakit yang baik, fasilitas dan sarana yang memadai.

METODE PENDEKATAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif korelasi. Pengumpulan data dan informasi dengan melakukan wawancara dan memberikan kuesioner kepada responden. Penelitian ini dilakukan di bagian pendaftaran rawat jalan (rekam medis) Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung pada bulan April 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke pelayanan rekam medis (pendaftaran rawat jalan) Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung dengan rata-rata kunjungan sebanyak 200 orang/hari. Jumlah sampel didalam penelitian ini sebanyak 65 orang. Teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Teknik Analisa Data dilakukan secara analisis univariat dan bivariat

HASIL

Analisa Univariat

Penelitian dilakukan dengan pendekatan korelasi. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Pelayanan Rekam Medis (Pendaftaran Rawat Jalan) Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sebanyak 65 orang.

1. Kualitas Layanan

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan di bagian Rekam Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018

Indikator	Tinggi		Rendah		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%
Bukti Fisik	27	41,5	38	58,5	65	100
Empati	12	18,4	53	81,5	65	100
Kehandalan	30	46,2	35	53,8	65	100
Daya Tanggap	28	43	37	57	65	100
Jaminan	41	63	24	37	65	100
Kualitas Layanan	30	46,2	35	53,8	65	100

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dijelaskan bahwa 30 orang responden dengan presentase (46,2%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan tinggi dan 35 responden dengan presentase (53,8%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan rendah.

2. Kepuasan Pasien

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan di bagian Rekam Medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018

Indikator	Tinggi		Rendah		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%
Membeli Kembali	30	46,2	35	53,8	65	100
Word Mouth	26	40	39	60	65	100
Citra Merek	26	40	39	53,8	65	100
Keputusan Kunjungan	31	48	34	52	65	100
Kepuasan Pasien	27	41,5	38	58,5	65	100

Berdasarkan tabel 2 bahwa 27 orang responden dengan presentase (41,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan tinggi dan 38 orang

responden dengan presentase (58,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan rendah.

3. Analisa Bivariat

Tabel 3
Distribusi Korelasi Frekuensi
Deskripsi Kualitas Layanan
dengan Kepuasan Pasien di Bagian
Rekam Medis Rumah Sakit
Muhammadiyah Bandung Tahun
2018

		Kualitas Layanan	Kepuasan Pasien
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	,458**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	65	65
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	,458**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	65	65

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikansi adalah 0,000 hal ini berarti $< 0,05$. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pasien di bagian rekam medis rumah sakit Muhammadiyah Bandung tahun 2018

PEMBAHASAN

Kualitas Layanan dapat diketahui bahwa dari 65 responden, 30 responden diantaranya (46,2%) menunjukkan kualitas layanan tinggi dan 35 responden (53,8 %) menunjukkan kualitas layanan rendah.. Menurut Parasuraman et al (Muninjaya, 2011) kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika

dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karena ketidakpuasan konsumen terjadi. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa.

Penelitian ini sejalan dengan Erlina Fitri (2015) mengenai kehandalan pelayanan di RSUD Sidoarjo mendapatkan hasil rata-rata persentase skor maksimal seluruh indikator sub variabel sebesar 77,8 % dapat disimpulkan tingkat kehandalan pelayanan berdasarkan variabel kehandalan (*reliability*) berada pada kategori tinggi. Didukung dengan penelitian Elisa, dkk pada tahun 2014 mengenai Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Medikal Check Up pada Rumah Sakit DR.AK.Gani Palembang menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh variabel kehandalan (*reliability*) 43,4 % dan daya tanggap (*responsiveness*) 37,0 %. Terbukti bahwa variabel *reliability* adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Menurut asumsi peneliti, kehandalan dan juga daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung masih kurang, sehingga mengakibatkan antrian panjang dan membuat pasien menunggu lama.

Kepuasan pasien berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 65 responden, 27 responden diantaranya (41,5 %) menunjukkan kepuasan

pasien tinggi dan 38 responden (58,5 %) menunjukkan kepuasan pasien rendah. Kepuasan pasien Menurut Pohan (2013) adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa tidak puas jika mereka memperoleh pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien enggan atau tidak ingin lagi melakukan kunjungan ulang terhadap rumah sakit. Penelitian ini tidak sejalan dengan Ellya Niken Prastiwi (2013) dimana proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya sebesar 93,2%. Pasien yang puas akan mempunyai peluang 7.5 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Wisma Jaya daripada pasien yang tidak puas. Menurut asumsi peneliti, kepuasan pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung masih kurang, hal ini karena kualitas layanan yang kurang baik pula. Di era globalisasi ini seperti pasien BPJS masih kurang berminat jika harus melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Tahun 2018, terbukti dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan juga menunjukkan nilai pearson correlation 0,458 hal ini membuktikan bahwa korelasi dikatakan sedang. Hal serupa juga

dapat ditemukan pada penelitian Dewi Retno (2013) tentang analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas Gunung Pati Semarang terhadap kepuasan pasien. Dari penelitian tersebut didapatkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien.

Hal ini terjadi karena masih terdapat indikator kualitas layanan yang masih kurang memuaskan pasien pada instansi pelayanan kesehatan seperti Rumah Sakit. Pada penelitian ini ditemukan bahwa indikator kehandalan dan juga daya tanggap yang belum maksimal sehingga mempengaruhi kepuasan pasien yang mengakibatkan indikator kepuasan pasien menjadi menurun. Pada era BPJS ini sistem fasilitas kesehatan ditentukan oleh pihak BPJS yang artinya pasien tidak dapat memilih sendiri Rumah Sakit yang mereka inginkan. Sedangkan untuk jumlah pasien umum pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung sangat sedikit, berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pasien umum mereka mengungkapkan bahwa masih ada petugas yang masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan. Selain itu, jika dilihat dari karakteristik responden, sebagian besar responden penelitian ini adalah lansia yang mana pada saat datang ke Rumah Sakit sering tersesat pada saat melakukan prosedur administrasi, dikarenakan jarak antara tempat pendaftaran rawat jalan dengan kasir cukup jauh.

KESIMPULAN

Hasil penelitian terhadap 65 orang pasien yang berkunjung ke pendaftaran rawat jalan Rumah

Sakit Muhammadiyah Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut. Sebanyak 30 orang responden dengan presentase (46,2%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan tinggi dan 35 responden dengan presentase (53,8%) yang menyatakan kualitas layanan dikategorikan rendah, sebanyak 27 orang responden dengan presentase (41,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan tinggi dan 38 orang responden dengan presentase (58,5%) yang menyatakan kepuasan dikategorikan rendah. Dan Terdapat hubungan yang bermakna antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, terbukti dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan nilai pearson correlation yaitu 0,458 yang berarti korelasi dikatakan sedang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2013. *Populasi dan Sampel Penelitian*. Akses dari <http://konsultanskripsi.com/2017/08/08/populasi-dan-sampel-penelitian/>
- Daryanto&Setyobudi. 2014. *Unsur Kualitas Layanan*. Akses dari <http://erepo.unud.ac.id/9944/3/7706ea482def194ac61822c61822c69b567389.pdf>
- Dwiatmoko,S. 2007. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Gigi dan Mulut Universitas Jember. *Indonesian journals of dentistry* 2007; 14 (3) : 230-235. ISSN : 1693-9697.
- Elisa, Divianto, Manuel Hutagaol. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check Up (Mcu) Pada Rumah Sakit Dr. Ak. Gani Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis Edisi ke-XI*, Mei 2014ISSN: 2085-1375.
- Gusti A, dkk. 2014. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Pt BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 3.5 (2014) : 257-275. ISSN : 2337-3067
- H.Ali. 2013. *Manfaat Kepuasan Konsumen*. Akses dari <http://www.pendidikanekonomi.com/2015/06/manfaat-kepuasan-konsumen.html>
- H.Susatyo. 2016. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Yogyakarta. Gosyen Publishing.
- Kartikasari Dwi dan Dewanto Aryo. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)* Vol 12 No 3, 2014 Terindeks dalam Google Scholar. ISSN : 1693-5241.
- Kotler & Keller. 2012. *Kepuasan Pelanggan*. Akses dari <http://library.binus.ac.id/ecolls/ethesisdoc/Bab2doc/2014-2-01479.HM%20Bab2001.doc>
- Notoatmodjo.2010. Syntax Literate. *Jurnal Ilmiah Indonesia*.

- Vol 2, No. 11 November 2017. ISSN: 2548-1398
- Made M, dkk.2016. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap. *E-journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha* : vol. 4, No.5 Mei 2016 I Page 230 ISSN 1693-9697
- Menpan RI. 2004. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004/ tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*
- Permenkes RI Nomor 269/MENKES/Per/III 2008 tentang Rekam Medis*
- Silvia A, dkk. 2017. Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Gizi Pasien Diet Diabetes Melitus. *Jurnal ekonomi manajemen sumber daya* :vol.19, No.1 Juni 2017 I Page 2045. ISSN: 5110113
- Sugiyono. 2013. *Bab III Metode penelitian.* Akses dari <http://digilib.unila.ac.id/10641/17/Bab%20III.pdf>
- Suratno, dkk. 2016. Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Pelabuhan Indonesia III Semarang. *Journal Management*: vol.2, No.2 Maret 2016 I Page 30 ISSN 7085-1375.\
- Suzanto Boy. 2011. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* Vol. 5, No. 1, April 2011, 28-44 . ISSN 2443-0633.
- Yulianti Nona, dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung. *Jurnal e-Proceeding of Management* : Vol.2, No.2 Agustus 2015 | Page 2056. ISSN : 2355-9357

