

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo

Yustisia Amalia, Davis Febrinanto Prakasa

Universitas Dr. Soetomo Surabaya, Indonesia
Universitas WR. Supratman Surabaya, Indonesia

yusti.amalia@yahoo.com

Received: 07-01-2024	Revised: 07-01-2024	Accepted: 16-01-2024
----------------------	---------------------	----------------------

Abstract

This research is aiming to analyze the effect of service quality consisting of, Attitude and behavior, Accessibility and Flexibility, dan Reliability and Trustworthness to customer satisfaction, where customer satisfaction is meant by patient satisfaction. The respondents used in this research were patients of Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo aged 21 to 60 years who underwent hospitalization in standard care rooms for more than 1 day and had passed the initial action (patients entered through emergency installations or polyspecialists), totaling 60 people. Based on the calculation of F test, a calculated F value of 42.107 was obtained with a significant level of 0.000 smaller than (α) 0.05, so that simultaneously the quality of service consisting of: Attitude and behavior, Accessibility and flexibility, Reliability and trustworthness has a significant influence on patient satisfaction at Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo.

Keyword: Service Quality, Customer Loyalty, Attitude and behavior, Accessibility and Flexibility, Reliability and Trustworthness.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari, Sikap dan perilaku, Aksesibilitas dan Fleksibilitas, serta Keandalan dan Kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah kepuasan pasien. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo berusia 21 hingga 60 tahun yang menjalani rawat inap di ruang perawatan standar lebih dari 1 hari dan telah melewati tindakan awal (pasien masuk melalui instalasi gawat darurat atau polispesialis) yang berjumlah 60 orang. Berdasarkan perhitungan uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 42,107 dengan tingkat signifikan 0,000 lebih kecil dari (α) 0,05, sehingga secara simultan kualitas pelayanan terdiri dari : Sikap dan perilaku, Aksesibilitas dan fleksibilitas, Keandalan dan dapat dipercaya. mempunyai sebuah pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Sikap dan Perilaku, Aksesibilitas dan Fleksibilitas, Keandalan dan Keterpercayaan.

Pendahuluan

Era globalisasi belakangan ini membawa dampak besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar dan peluang semakin luas, namun persaingan juga akan semakin ketat. Kondisi ini menuntut perusahaan tidak terkecuali rumah sakit untuk lebih unggul dan mampu bersaing di pasar. Rumah sakit menjadi sarana pelayanan kesehatan utama bagi masyarakat. Dimana semua orang menginginkan kesehatan karena kesehatan dinilai berharga dan mahal.

Semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya arti kesehatan, maka jasa pelayanan kesehatan menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Untuk dapat bersaing di pasar, sarana pelayanan kesehatan harus mampu memahami keinginan pasien dengan melakukan suatu strategi pemasaran yang baik. Strategi efektif yang dapat dilakukan salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan (R. Lawrence,2010).

Dalam meningkatkan kepuasan pasien, tentu harus didukung dengan fasilitas jasa pelayanan kesehatan yang berteknologi maju. Hal ini sangat dibutuhkan untuk memberi kemudahan dalam mengetahui diagnosa penyakit serta menentukan jenis pengobatan bagi pasien. Di Indonesia, banyak rumah sakit swasta maupun milik daerah yang telah berkembang dan memiliki berbagai macam fasilitas yang memadai termasuk salah satunya Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo. Graha delta husada adalah bagian dari Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sidoarjo yang didirikan khusus untuk pasien umum. Pada gedung ini terdapat 3 ruang rawat inap untuk perawatan *standart* (ruangan *non-intensif*).

Tinjauan Pustaka

Service Quality

Secara umum, kualitas berarti wujud, bentuk, atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitur dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler & Keller (2016), bahwa kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan.

Kualitas pelayanan ini juga merupakan salah satu komponen pemasaran yang sulit untuk ditiru oleh pesaing. Hal tersebut karena wujud nyatanya hanyalah dapat dirasakan oleh pelanggan, dan pelanggan yang telah merasakan kualitas pelayanan terbaik dari suatu perusahaan akan memiliki harapan khusus yang belum tentu disediakan oleh merek lain. Selanjutnya, menurut Lewis & Booms (2020), kualitas layanan dapat diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Attitude and Behaviour

Perilaku yaitu merupakan *process related*. Konsumen merasa bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan selalu memperhatikan mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah konsumen secara spontan dan dengan senang hati.

Accessibility and Flexibility. Akses merupakan *process related*. Konsumen merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistim operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga konsumen dapat mengaksesnya dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat fleksibel dalam menyesuaikan dari permintaan dan keinginan konsumen.

Reliability and Trustworthiness

Kepercayaan merupakan *process related*. Konsumen meyakini bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa, karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji- janjinya dan bertindak demi kepentingan konsumen.

Customer Loyalty

Pasien selaku pengguna jasa, menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Dahulu pasien menggunakan jasa rumah sakit demi kesembuhan mereka saja. Sekarang pasien lebih bersifat kritis, terinformasi dan menuntut serta lebih memperhatikan masalah kualitas sehingga dapat memenuhi kesembuhan dan kepuasan pribadi mereka. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya,

tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan konsumen, suatu organisasi harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan konsumennya (Tjiptono, 2020).

Pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien (Tjiptono 2020). Menurut Lupiyoadi (2021), faktor utama penentu kepuasan pasien adalah persepsi pasien terhadap kualitas jasa/ pelayanan. Kepuasan pasien dapat mengurangi sensitivitas pasien terhadap harga, mengurangi harga kegagalan dalam pemasaran, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

Metode Penelitian

Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Identifikasi variabel- variabel tersebut adalah sebagai berikut, Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi perubahan pada variabel terikat. Dalam penelitian ini yaitu:

Attitude and behavior (X1) meliputi: Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan dalam pelayanan, Keramahan para petugas pelayanan. Sedang *Accessibility and flexibility* (X2) meliputi: Lokasi yang mudah di akses, Ketersediaan pemeriksaan penunjang, Ketersediaan dokter yang berkompeten. *Realiability and trustworthness* (X3) terdiri atas: Kepastian dalam pelayanan, Kejelasan prosedur, Sikap dalam menerima keluhan.

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan/Pasien (Y). Adapun indikator yang digunakan adalah Kepastian visite dokter, Kenyamanan kamar rawat inap, Kesesuaian harga.

Sampel dan Populasi

Dalam pengambilan sampel, penelitian ini menggunakan metode *Non Probability Sampling*, Pemilihan sampel dengan cara ini tidak menghiraukan prinsip-prinsip probability. Pemilihan sampel tidak secara random. Hasil yang diharapkan hanya merupakan gambaran kasar tentang suatu keadaan. Jenis *Non Probability Sampling* yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu Pengambilan sampel dilakukan hanya atas dasar pertimbangan penelitiannya saja yang menganggap unsur-unsur yang dikehendaki telah ada dalam anggota sampel yang diambil.

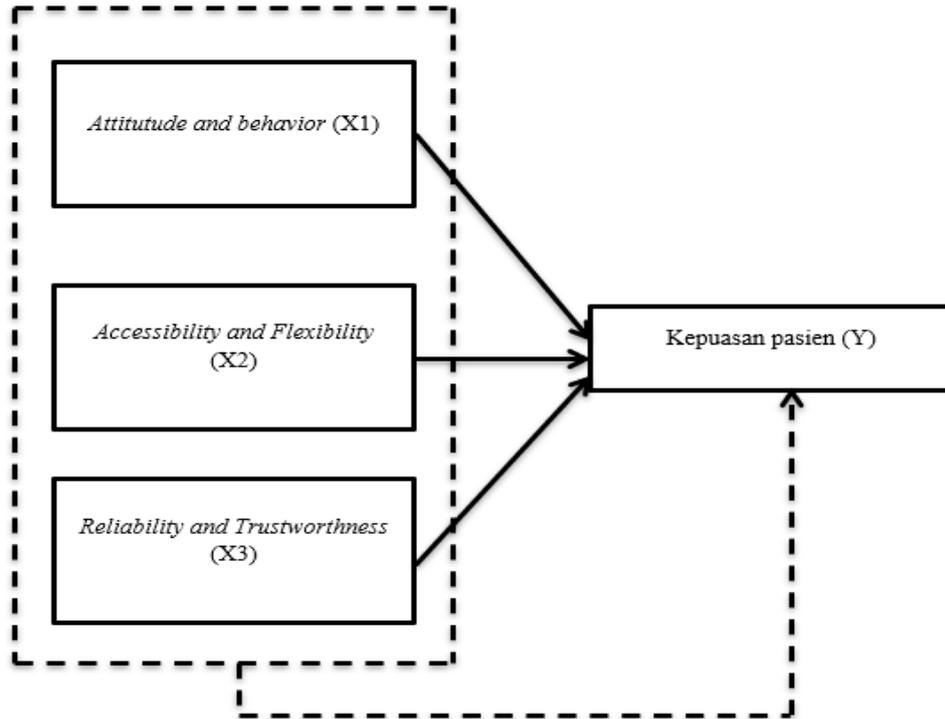
Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat inap di Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo. Karakteristik responden yang akan dipilih untuk penelitian ini adalah pasien berusia 21 tahun sampai 60 tahun yang menjalani rawat inap di kamar perawatan *standart* lebih dari 1 hari di Graha Delta Husada, dan telah melewati tindakan awal (pasien masuk melalui Instalasi Gawat Darurat atau poli spesialis). Pasien menjalani rawat inap dalam 6 bulan terakhir.

Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk menunjukkan aktifitas ilmiah yang sistematis adalah dengan Metode Angket. Metode ini dilakukan dengan jalan memberikan pertanyaan (kuesioner) kepada para responden. Setelah diberi kesempatan dalam jangka waktu tertentu untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, kemudian ditarik kembali oleh peneliti untuk dijadikan data primer bagi peneliti. Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 4.

Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis statistik menunjukkan kualitas pelayanan yang meliputi *attitude and behavior*, *accessibility and flexibility*, dan *reliability and trustworthness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya kualitas pelayanan yang terdiri dari: *attitude and behavior* yang diukur dengan kemampuan petugas pelayanan, kecepatan dalam pelayanan, dan keramahan para petugas pelayanan mendapatkan penilaian baik dari pasien. *accessibility and flexibility* yang diukur dengan lokasi yang mudah diakses, ketersediaan pemeriksaan penunjang dan ketersediaan dokter yang berkompeten mendapatkan penilaian baik dari pasien. *Reliability and trustworthness* yang diukur dengan kepastian dalam pelayanan, kejelasan prosedur, dan sikap dalam menerima keluhan mendapatkan penilaian baik dari pasien.

Pencapaian kepuasan pasien memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan merupakan perbandingan dari layanan yang diharapkan dan diterima oleh pasien. Dalam hal tersebut Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo sudah memenuhi tingkat kepentingan dan harapan pasien. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh Arif Gustaman dan Drs. Boedijono pada tahun 2013. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi secara simultan oleh *attitude and behavior*, *accessibility and flexibility*, dan *reliability and trustworthness*.

Berdasarkan uji pengaruh variabel secara parsial diketahui bahwa *attitude and behavior* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo. Karena kemampuan petugas pelayanan telah baik, dan cepat dalam mengangani setiap pasien serta ramah dalam pelayanan. *Attitude and behavior* para petugas pelayanan di Graha Delta Husada sangat berpengaruh penting terhadap kepuasan pasien, karena perilaku petugas pelayanan yang baik dapat menjadi kesan pertama bagi para pasien yang sedang sakit. Sehingga dapat mempengaruhi kepuasan para pasien.

Berdasarkan uji pengaruh variabel secara parsial diketahui bahwa *Accessibility and flexibility* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini berkaitan dengan lokasi yang mudah di akses, ketersediaan pemeriksaan penunjang yang memadai, dan ketersediaan dokter yang berkompeten dalam tiap bidangnya. Berdasarkan uji pengaruh variabel secara parsial diketahui bahwa *reliability and trustworthness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai paling kecil jika dibandingkan dengan variabel bebas lainnya.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian hipotesis terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 42,107 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari (α) 0,05, sehingga secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri atas: *Attitude and behavior*, *Accessibility and flexibility*, *Reliability and trustworthness* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di graha Delta Husada RSUD Sidoarjo.
2. Berdasarkan hasil perhitungan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Attitude and behavior* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Graha Delta Husada RSUD Sidoarko dengan nilai sebesar 0,571.

3. Berdasarkan hasil perhitungan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Accessibility and flexibility* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Graha Delta Husada RSUD Sidoarko dengan nilai sebesar 0,346.
4. Berdasarkan hasil perhitungan uji t dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Reliability and trustworthness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo dengan nilai sebesar 0,096.

References

- Didik Ahyani, Abd. Kodir Djaelani, Moh. Hufron. 2014. *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Saiful Anwar Malang (Studi pada Pasien Rawat Inap RSUD Dr. Saiful Anwar Malang)*. JEMA, Vol.7, No. 2 (Agustus 2014) : 207-222.
- Ferdinand. 2020. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip dan Gery Amstrong. 2019. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2017, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 12, PT Indeks., New Jersey. p: 286. Kotler P, Keller KL. 2020. *Manajemen Pemasaran, Ed. Ke-13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga. p: 138-139.
- Kuswanti, Noni Defriani dan Beby Karina. 2012. *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat di Rumah Sakit Haji Medan*. Alumni FE USU Departmen Manajemen.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2021. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat. p: 181.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi Edisi Tiga*. Jakarta: Salemba Empat. Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE*

*Cabang Bandung. Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis
Universitas Telkom.*

Sukei. 2010. *Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur).*

Suryawati, Chriswardani. 2004. *Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian).*

Jurnal manajemen pelayanan kesehatan vol.07/ no.04/ 2004.

Yogyakarta: UGM press. Tjiptono, F. & Diana, Anastasia.

2020. *Pemasaran Esensi & Aplikasi.* Yogyakarta: Andi.