

The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X

Tri Purnama Sari

STIKes Hang Tuah Pekanbaru

tripurnamasari@htp.ac.id

ABSTRACT

The success of the hospital in carrying out its functions is indicated by the good quality of health services in the hospital. To improve the quality of health services itself, hospitals must be able to maintain patient satisfaction, because patient satisfaction is good, especially in patient inpatient rooms. This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction on inpatient of X hospital of Pekanbaru. The research method used is multiple regression analysis where the sample used in this study was 200 customers. The results showed that overall dimensions of service quality have a significant positive effect on customer satisfaction, which means that the better the quality of service starting from physical evidence, responsive data, reliability, assurance and empathy provided by hospital will be able to increase customer satisfaction and vice versa.

Keywords : *Service Quality, Satisfaction, hospital*

ABSTRAK

Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan kualitas pelayanan kesehatan yang baik di rumah sakit. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri, rumah sakit harus bisa menjaga kepuasan pasien, karna kepuasan pasien baik terutama pada ruang rawat inap pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi berganda dimana sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 orang pasien. Hasil penelitian menunjukkan Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh rumah sakit akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan sebaliknya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, rumah sakit

1. Pendahuluan

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (PERMENKES No.340/MENKES/PER/III/2010). Keberhasilan rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit.

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka yang panjang ikatan antar konsumen dengan perusahaan memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dari konsumen serta kebutuhan konsumen. dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara memaksimalkan kualitas pelayanan perusahaan yang dapat menyenangkan konsumen dan meminimalkan kualitas pelayanan yang membuat konsumen kecewa (Tjiptono, 2011).

Rawat Inap adalah salah satu bentuk layanan perawatan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal atau menginap sedikitnya satu hari. Rawat inap adalah pelayanan

kesehatan perorangan, yang meliputi observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, rehabilitasi medik, dengan menginap di ruang rawat inap pada sarana kesehatan rumah sakit dimana dengan alasan medik penderita harus menginap.

Untuk meningkatkan efektifitas pelayanan kesehatan itu sendiri pada bagian rawat inap, kita harus bisa menjaga kepuasan pasien, karna kepuasan pasien merupakan salah satu indicator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Kotler, 2007).

Untuk mengetahui kepuasan pasien yang ada didalam rumah sakit khususnya pada bagian rawat inap, ada lima dimensi kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu, Realibilitas atau kehandalan (*realibility*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan, Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan, Bukti fisik (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Parasuraman, et.al. Dalam Kotler, 2013)

Sehubungan dengan itu diperlukan pelayanan kesehatan yang prima pada ruang rawat inap, khususnya di rumah sakit X. berdasarkan wawancara awal kepada beberapa pasien rawat inap didapat bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan baik itu dari segi waktu pelayanan, sulitnya dalam proses administrasi, tempat parkir yang kurang memadai, ruang rawat inap yang kurang terjaga keamanannya dimana di bawah tempat tidur terdapat alat medis yang tertinggal, dan fasilitas ruang rawatan yang kurang baik.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas layanan adalah salah satu penentu penting keberhasilan sebuah institusi rumah sakit, namun seringkali kualitas layanan sangat sulit untuk di ukur karena karakteristiknya yang khas (Hoffman dan Bateson, 2002). Model konseptual kualitas layanan pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman et al. (1985). Model ini terdiri dari banyak dimensi seperti : keandalan, dayatanggap, kompetensi, sopan santun, kredibilitas, keamanan, akses, komunikasi, dan pemahaman kualitas layanan pelanggan. Kemudian, Parasuraman et al. (1988) merevisi kerangka kerja sebelumnya dan kualitas layanan yang dianggap konseptual sebagai penilaian global, atau sikap, berkaitan dengan keunggulan layanan yang dikenal sebagai SERVQUAL. Skala pengukuran ini telah secara luas digunakan sebagai instrumen umum untuk mengukur kualitas layanan di Indonesia. Servqual terdiri dari 5 dimensi diantaranya :

1. Bukti fisik (*tangibles*): Merupakan daya tarik fisik suatu pelayanan yang biasanya dilihat melalui daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, material yang digunakan dan penampilan karyawan. Atribut bukti fisik ini ada empat, yaitu:
 - a. Peralatan modern.
 - b. Fasilitas yang berdaya tarik visual.
 - c. Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional.
 - d. Materi-materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.
2. Kehandalan (*reliability*) : Merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang akurat tanpa membuat kesalahan dan diberikan dalam waktu yang tepat. atribut dari realibilitas ini ada lima yaitu:
 - a. Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan.

- b. Dapat diandalkan dalam menengani masalah jasa pelanggan.
 - c. Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali.
 - d. Menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
 - e. Menyimpan catatan atau dokumen tanpa kesalahan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) : Merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan informasi pelayanan dan pemecahan masalah pelayanan, atribut dari daya tanggap ini ada empat, yaitu:
 - a. Menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.
 - b. Layanan yang segera atau cepat bagi pelanggan.
 - c. Kesediaan untuk membantupelanggan.
 - d. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
 4. Jaminan (*assurance*) : perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. atribut dari jaminan ini ada empat, yaitu:
 - a. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelangga.
 - b. Membuat pelanggan merasamaan sewaktu melakukan transaksi.
 - c. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.
 - d. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
 5. Empati (*emphaty*): Berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. atribut dari empat ini ada lima, yaitu:
 - a. Memberikan perhatian individual kepada para pelangga
 - b. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.
 - c. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.
 - d. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan.
 - e. Waktu operasi (jam kantor) yang nyaman.

Beberapa penelitian yang menunjang pentingnya kualitas pelayanan dalam suatu pemasaran produk atau jasa. Kualitas layanan juga secara luas dianggap sebagai penggerak pemasaran perusahaan dan kinerja keuangan (Amin dan Isa, 2008). Lee et al (2000) membuat kontribusi substansial terhadap literatur kualitas layanan dengan menggunakan model SERVQUAL dan mengidentifikasi faktor-faktor penentu kualitas layanan yang dirasakan. Lee et al. (2000) berusaha untuk menghubungkan penentu kualitas layanan untuk kepuasan bagi perusahaan yang berorientasi layanan. Para penulis menemukan itu kualitas layanan yang dirasakan adalah anteseden kepuasan. Namun begitu, para peneliti seperti Newman (2001) mengidentifikasi kelemahan serius dalam nilai SERVQUAL sebagai ukuran kualitas layanan dan sebagai alat diagnostik di sektor perbankan Amerika Serikat.

Selanjutnya, Flavian et.al (2004) dan Jayawardhena (2004) mengidentifikasi faktor tambahan seperti akses ke layanan, layanan yang ditawarkan, keamanan, dan reputasi untuk mengukur citra kualitas layanan perusahaan. Beberapa studi lainnya yang mendefinisikan dan mengukur dimensi kualitas layanan sebagai indikator kinerja (Vera & Trujillo, 2013). Joseph et al. menggunakan indikator kualitas layanan di sektor perbankan dan meneliti dampak teknologi pada pemberian layanan. Namun, studi

mereka mengabaikan dimensi kualitas untuk mengukur peran teknologi sehubungan dengan pencapaian efisiensi dan kepuasan pelanggan (Arbore & Busacca, 2009).. Jabnoun & Al-Tamimi (2003) memodifikasi model SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan yang dirasakan dari bank komersial di UniEmirat Arab. Dalam studi ini, peneliti menganalisa kepentingan relatif dari setiap dimensi kualitas layanan tetapi mereka tidak hubungkan dimensi-dimensi ini dengan kepuasan jasa.

3. Metode Penelitian

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di rumah sakit X pada bulan September 2020. Penelitian ini menggunakan teknik sampling Roscoedimana jumlah sampling diperoleh sebanyak jumlah variable (5) di kali dengan jumlah sampel minimum (30) oleh itu diperoleh total 150 responden. Untuk memaksimalkan hasil penelitian maka dibulatkan menjadi 200 responden/pasien rawat inap. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling probabilitas dengan sistem acak terhadap seluruh ruangan rawat inap yang ada di rumah sakit X pekanbaru.

Uji Validalitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknyasuatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur olehkuesioner tersebut (Ghozali, 2011).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menjamin instrument yang digunakan merupakan instrument handal dan dapat dipercayaan sehingga apabila digunakan berulang-ulang maka akan mendapatkan hasil yang sama (Juliandi, 2013).

Uji Kelayakan Model

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji F digunakan untuk melihat secara bersama-sama variabel bebas yaitu : kualitas pelayanan, kualitas produk, dan promosimempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

Uji Koefisien Determinasi (R)

Uji koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen data menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 95% atau (sebesar 5%) proses analisis data menggunakan software pengolahan data Statistical Package for Sciene (SPSS) versi 16.0 untuk dapat mempermudah proses penelitan.

Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam menganalisa permasalahan dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan analisis regresi berganda (multiple regression). Analisis ini digunaka faktor predictor dimanipulasi (naikturunnya nilai) Rumus untuk regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Uji T

Uji T digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel coefficients pada kolom sig (significance). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

4. Hasil dan Pembahasan karakteristik responden

Tabel 1 karakteristik responden

No	Karakteristik responden	frekuensi	Presentase
1	Jenis Kelamin		
	• Laki-laki	78	39 %
	• Perempuan	122	61 %
2	Umur		
	• < 20 tahun	40	20 %
	• 21-30 tahun	88	44 %
	• 31-40 tahun	57	28.5 %
	• > 40 tahun	15	7.5 %
3	Status Pekerjaan		
	• bekerja	140	70%
	• tidak bekerja	60	30 %
4	Lama menjadi pasien		
	• <1 tahun	47	23.5 %
	• 1-2 tahun	36	18 %
	• >2 tahun	117	58.5 %

Sumber: Data Olahan,2020

kelamin mayoritas terdiri dari perempuan sebesar 61%. Sedangkan dari segi usia mayoritas responden berada pada usia 20-30 tahun dengan persentase 44%, dari segi status pekerjaan mayoritas memiliki pekerjaan dengan persentase 59.5% dan rata-rata mayoritas responden sebanyak 58.5% telah menjadi pasien lebih dari 2 tahun di rumah sakit X.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas menunjukkan seberapa valid dan sesuai setiap atribut pertanyaan kualitas pelayanan dalam penelitian ini layak untuk dilanjutkan keuji selanjutnya. Hasil uji validitas menunjukkan angka corrected item total correlation seluruh atribut kualitas pelayanan > 0.5 dimana sesuai dengan persyaratan pemenuhan validitas angka corrected item total correlation > 0.3 maka atribut tersebut dinyatakan valid (Hair et al. 1988). Uji reliabilitas pula menunjukkan kesesuaian atribut pertanyaan pada masing-masing variabel kualitas pelayanan dimana hasil cronbach alpha menunjukkan angka > 0.6 yang berarti seluruh variabel dalam penelitian ini reliabel (Hair et al. 1988).

Uji F

Tabel 2. Hasil Pengujian Uji F

Model	F	Sig.
Regression	3,864	,006a

Sumber: Data Olahan,2020

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 2. diperoleh F Hitung lebih besar dari F Tabel ($3,864 > 2.47$) dan nilai signifikansi $0,006 < 0.05$. yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, Maka hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitubukti fisik, Kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3. Hasil Uji Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,874	,840	,804

Sumber: Data Olahan,2020

Berdasarkan uji koefisien determinasi, dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (adjusted R²) sebesar 0.804 atau 80.4%. Hal ini berarti bahwa model dapat dikatakan bagus dan layak.

Uji T (Uji Parsial)

Tabel 4. Uji Hipotesis (Uji T)

Variabel	T hitung	T tabel	Sig	Keterangan
Bukti fisik	2,121	1,661	0,004	Berpengaruh signifikan
Kehandalan	2,064	1,661	0,042	Berpengaruh signifikan
Daya Tanggap	2,369	1,661	0,020	Berpengaruh signifikan
Jaminan	1,942	1,661	0,049	Berpengaruh signifikan
Empati	2,441	1,661	0,009	Berpengaruh signifikan

Sumber: Data Olahan,2020

Dari tabel di atas, hasil pengujian secara parsial dapat dijelaskan bahwa Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang merupakan dimensi dari kualitas pelayanan memperoleh nilai sig $< \alpha 0.05$ yang artinya keseluruhan dimensi ini memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit X Pekanbaru. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif yang kuat dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap.

hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Jayabrata et al. (2016); Nadiri & Hussain (2016); dan Al-Damen, (2017) yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan mengacu pada penilaian pelanggan tentang inti dari pelayanan yang mereka terima. Masyarakat sekarang cenderung lebih membutuhkan layanan prima bukan lagi sekedar kualitas produk tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan.

5. Penutup

Keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh rumah sakit X akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan sebaliknya.

Daftar Pustaka

- Al-Damen, R. (2017). Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction " Case of Al-Bashir Hospital ." *International Journal of Business and Management*, 12(9), 136–152. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v12n9p136>.
- Amin, M. and Isa, Z. (2008). An examination of the relationship between service quality perception and customer satisfaction: A SEM approach towards Malaysian Islamic

- banking. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 1 (3), 191-209.
- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 1(3), 27. <https://doi.org/10.6007/ijarbss.v1i2.35>
- Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49 (4), 41-50.
- Flavian, C., Torres, E. and Guinaliu, M. (2004). Corporate image measurement: A further problem for the tangibilization of internet banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 22(5), 366-384.
- Hoffman, K.D. & Bateson, J.E. (2002). *Fundamentals of marketing of services: Concepts, strategies and cases*: Cengage Learning Editores.
- Ikediashi, D. I. (2014). A Framework for outsourcing Facilities Management Services in Nigeria s Public Hospitals. *Journal of Facilities Management*, 13(1), 85–102.
- Iswandari, Krisnawati. 2011. Desain Dan Rencana Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2011-2016 Dengan Metode Servqual – QFD (Quality Function Deployment). *Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Jayabrata, M. I., Brahmasari, I. A., & Ratih, I. A. B. (2016). Analysis of The Influence Patient Safety , Service Quality , Marketing Mix , Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private Hospitals in Surabaya. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(4), 37–51.
- Jayawardhena, C. (2004). Measurement of service quality in internet banking: The development of an instrument. *Journal of Marketing Management*, 20(1-2), 185-207
- Lee, H., Lee, Y. and Yoo, D. (2000). The determinants of perceived service quality and its relationship with satisfaction. *Journal of services marketing*, 14 (3), 217-231.
- Magdalena, et al. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Rumah Sakit Xyz. *E-Jurnal Teknik Industri*, 3(2), 31–37.
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Healthcare service quality: Towards a broad definition. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 26(3), 203–219. <https://doi.org/10.1108/09526861311311409>.
- Nadiri, H., & Hussain, K. (2016). Zone Of Tolerance For Healthcare Services : A Diagnostic Model Of Public And Private. *Argumenta Oeconomica*, 2(2), 245–280. <https://doi.org/10.15611/aoe.2016.2.10>.
- Newman, K. (2001). Interrogating servqual: A critical assessment of service quality measurement in a high street retail bank. *International journal of bank marketing*, 19 (3), 126-139.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49 (4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). Servqual. *Journal of retailing*, 64 (1), 12-37.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian (Edisi Pert)*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Vera, J. and Trujillo, A. (2013). Service quality dimensions and superior customer perceived value in retail banks: An empirical study on Mexican consumers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 20 (6), 579-586.