

**KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA
BALAI PENGOBATAN SANTA FAMILIA
DI BARONG TONGKOK KAB. KUTAI BARAT**

Fransiska Linaidi Edmanita. Lca. Robin Jonathan. Elfreda A.Lau.

Fakultas Ekonomi, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda 75234, Indonesia.
E-mail: fransiska@untag-smd.ac.id

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas layanan terdiri dari bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, empati dan jaminan variabel dan pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien di Santa Familia Medical Center di Barong Tongkok Kutai Barat.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang dirawat di Medical Center of Santa Familia Barong Tongkok. Teknik pengambilan sampel menurut Rescue, yang merupakan cara yang mudah (jika menggunakan analisis multivariat / atau regresi linear), yaitu minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Jumlah variabel dalam penelitian ini ada enam variabel, sehingga jumlah sampel menjadi $6 \times 19 = 114$ sampel (responden). Selanjutnya beredar kuesioner untuk pasien rawat inap yang bertemu secara kebetulan di masa studi dari 2 (dua) bulan dan memperoleh 114 pasien sebagai responden.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori pemasaran, yang terdiri dari teori kualitas layanan dan teori kepuasan pelanggan. Model analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji T instrumen penelitian menggunakan kuesioner, dengan Likert berbagai skala 5 (lima).

Analisis dan pembahasan menunjukkan koefisien korelasi (R) dari 0,699 (69,9%), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi cukup kuat untuk kepuasan pasien. Koefisien determinasi (Rsquare) dari 0,489 (48,9%), menunjukkan kualitas layanan menentukan pengaruh kurang kuat pada kepuasan pasien. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan fisik bukti, tanggap, kehandalan, empati dan jaminan bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan empati berpengaruh dominan atau paling variabel pada kepuasan pasien di Medical Center of Santa Familia Di Barong Tongkok Kutai Barat. Hipotesis yang menjamin berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien ditolak.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

I. PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan dan perubahan Rumah Sakit atau Balai Pengobatan banyak menghadapi berbagai tantangan baik dari luar maupun dari dalam, sehingga adanya persaingan yang ketat di kalangan Rumah Sakit Swasta maupun Rumah Sakit Pemerintah. Pembangunan di bidang kesehatan harus mendapat perhatian yang sungguh-sungguh agar bisa menjamin pembangunan manusia yang seutuhnya jasmani dan rohani. Pengertian rumah sakit adalah wadah atau tempat dimana orang berkumpul untuk mendapat jasa pelayanan

perawatan dan pengobatan terhadap penyakit yang dideritanya. Rumah sakit swasta tumbuh dimana-mana sebagai jamur yang menjanjikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen. *Turbulensi* dari lingkungan Rumah Sakit akan diperberat oleh akibat globalisasi perdagangan dan perekonomian. Dampaknya adalah terjadi pergeseran kekuasaan dalam pasar.

Strategi untuk menghadapi persaingan adalah berusaha untuk mencapai tujuan yaitu menciptakan dan mempertahankan pelanggan dalam hal ini pasien, dengan cara memberikan mutu pelayanan yang baik. Mutu pelayanan yang baik dapat tercapai, apabila Balai

Pengobatan mengembangkan potensi dan mengeksploitasi peluang bisnis dalam bidang pelayanan meliputi fasilitas fisik dan kondisi lingkungan yang nyaman dan pengobatan. Balai Pengobatan harus lebih mampu memasarkan secara efektif dan efisien serta mampu mandiri (*survive*) dan mengembangkan diri (*growth*) sesuai dengan tuntutan pasien.. Persaingan yang semakin pesat saat ini membuat Balai Pengobatan perlu adanya strategi untuk merumuskan, mengimplementasi dan mengevaluasi serta mengawasi berbagai keputusan sehingga tujuan dari Balai Pengobatan dapat tercapai.

Balai Pengobatan, terutama pada era kompetisi yang semakin ketat. Melayani tanpa memberikan kepuasan tentu tidak ada artinya. Kepuasan adalah parameter dari seberapa baik dan bagus kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah bidang jasa yaitu Balai Pengobatan. Kepuasan pasien juga merupakan hal yang terpenting untuk diperhatikan oleh pihak Balai Pengobatan, apabila hal tersebut tidak diperhatikan maka konsumen akan merasa kecewa dan akan berpindah ke Balai Pengobatan atau Rumah Sakit yang lebih baik mutu pelayanannya.

II. DASAR TEORI

Definisi pemasaran menurut Philip Kotler (2005:10) adalah sebagai berikut Dalam bukunya Manajemen Pemasaran edisi kesebelas adalah: "Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalam individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain".

Kotler yang dikutip oleh Ratih Hurriyati (2010:27) mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan.

Menurut Djaslim Saladin (2007:71) definisi jasa ialah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Menurut Kotler (2005:352) 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.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas adalah pelayanan (X), dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pasien. Alat menganalisis menggunakan regresi linear berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

Uji F (Uji serentak)

Pengujian secara serentak adalah untuk mengetahui koefisien regresi variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel tidak bebas. Untuk mendapatkan nilai F_{hitung} digunakan rumus sebagai berikut (Sumber: Kuncoro,2001)

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) (n - k - 1)}$$

Di mana :

R^2 = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi

k = jumlah variabel independent

n = banyaknya sample

Jika $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5$

Berarti tidak terdapat pengaruh nyata, variabel bebas terdapat variabel tidak bebas.

H_a = minimal satu parameter estimator $\neq 0$ artinya terdapat pengaruh yang nyata salah satu atau lebih variabel bebas mempengaruhi, variabel tidak bebas. Pembuktian ini dilakukan dengan mengamati F_{hitung} dengan daftar nilai alfa tertentu dalam penelitian (5%). Apabila $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka Hipotesis yang diajukan berhasil diterima. Sebaliknya $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Hipotesis yang diajukan berhasil ditolak.

Uji t (Uji Parsial)

Pengujian secara parsial digunakan untuk menguji apakah koefisien regresi

variabel bebas berpengaruh terhadap variabel tidak bebas.

$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Dimana :

b_i = parameter dari determinasi

S_{b_i} = standar error

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikan lebih kecil dari derajat kepercayaan maka kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.

Jika $H_0 : b_i = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh nyata variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. $H_a : b_i \neq 0$ artinya terdapat pengaruh variabel bebas tertentu terhadap variabel / tidak bebas, dengan menggunakan tingkat keyakinan alfa tertentu misalnya (5%) dan derajat n-k kemudian membandingkan t hitung dengan daftar bilamana $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka Hipotesis diterima.

IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Secara parsial menunjukkan variabel berwujud (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Balai Pengobatan Santa Familia (Y) yang ditunjukkan oleh nilai t hasil perhitungan $> t$ tabel dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti jika berwujud ditingkatkan maka kepuasan pasien akan meningkat pula.

Secara parsial menunjukkan variabel daya tanggap (X_2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Balai Pengobatan Santa Familia (Y) yang ditunjukkan oleh nilai t hasil perhitungan $> t$ tabel dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti jika daya tanggap ditingkatkan maka kepuasan pasien akan meningkat pula. Ini karena daya tanggap adalah kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan dengan segera dan tepat.

Secara parsial menunjukkan variabel keandalan (X_3) mempunyai pengaruh yang

signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Balai Pengobatan Santa Familia(Y) yang ditunjukkan oleh nilai t hasil perhitungan $> t$ tabel dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti jika keandalan ditingkatkan maka kepuasan pasien akan meningkat. Ini karena keandalan adalah kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan handal. Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan menyediakan pelayanan dengan sikap simpatik, ketepatan waktu pelayanan, profesional dalam melayani pasien, dan sistem pencatatan yang akurat.

Secara parsial menunjukkan variabel empati (X_4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Balai Pengobatan Santa Familia(Y) yang ditunjukkan oleh nilai t hasil perhitungan $> t$ tabel dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti jika empati ditingkatkan maka kepuasan pasien akan meningkat pula. Ini karena Empati adalah perhatian secara individu yang diberikan oleh penyedia jasa sehingga pelanggan merasa penting, dihargai dan dimengerti oleh pihak pengelola Balai Pengobatan. Inti dari dimensi ini adalah bagaimana pihak Balai Pengobatan meyakinkan pelanggannya bahwa mereka itu adalah unik dan istimewa dan dapat digambarkan dengan perhatian secara personal kebutuhan spesifik dan terhadap keluhan pasien dimana pada umumnya pasien ingin diperlakukan dan diperhatikan secara khusus oleh pihak pengelola Balai Pengobatan. Hal ini akan menambah kepercayaan mereka terhadap Balai Pengobatan

Secara parsial menunjukkan variabel jaminan (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Balai Pengobatan Santa Familia(Y) yang ditunjukkan oleh nilai t hasil perhitungan $> t$ tabel dan signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti jika jaminan ditingkatkan maka kepuasan pasien akan meningkat pula. Ini karena *assurance* mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, dan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk

menanamkan kepercayaan kepada pelanggan, sikap sopan dan kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan. Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola Balai Pengobatan. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola Balai Pengobatan, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah.

Selanjutnya secara parsial menunjukkan bahwa dari *standardize coeficient beta* variabel empati lebih besar dari *standardize coeficient beta* variabel lainnya berarti variabel empati berpengaruh lebih besar dibandingkan variabel jaminan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Balai Pengobatan Santa Familia, dengan demikian hipotesis yang menyatakan diduga faktor jaminan berpengaruh lebih besar terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Balai Pengobatan Santa Familia.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas layanan berwujud, daya tanggap, keandalan, empati dan jaminan berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap, namun pengaruhnya belum besar.
2. Kualitas layanan berwujud pengaruhnya paling rendah terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Balai Pengobatan Santa Familia di Barong Tongkok.
3. Kualitas layanan yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Balai Pengobatan Santa Familia di Barong Tongkok adalah empati.

Saran

1. Manajemen Balai Pengobatan Santa Familia diharapkan meningkatkan seluruh kualitas layanan (berwujud, daya tanggap, keandalan, empati dan jaminan)
2. Kualitas layanan yang berwujud seperti fasilitas ruang rawat inap, kelengkapan peralatan medis, ruang tunggu pasien lebih ditingkatkan lagi agar kepuasan pasien dapat terus meningkat.
3. Kualitas layanan empati seperti petugas medis memberikan waktu yang cukup

kepada pasien untuk berkonsultasi, petugas medis memberikan pelayanan yang sama terhadap seluruh pasien rawat inap tanpa kecuali, diharapkan agar terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, edisi kesebelas 2005 : 10 Keller, Lene Kevin & Kotler, Philip, *Definisi Manajemen Pemasaran*, 2009 : 5
- Kotler, Hurriyati Ratih, *Pengertian Jasa* 2010 : 27
- Lonney & Hawkins, Tjiptono. *Indikator Kepuasan*, 2008 : 38-39
- Saladin, Djaslim, *Definisi Jasa*, 2007 : 71
- Tjiptono, Fandy, *Service Quality Satisfaction*, 2005