

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM BHAKTI RAHAYU DI DENPASAR

**Oleh :
NI KADEK YULIANTI**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan faktor-faktor yang diprioritaskan. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, sejumlah 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah *Importance-Performance Analisis*. Pada langkah selanjutnya adalah melakukan analisis dengan menggunakan diagram kartesius. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa dari keseluruhan indikator dinilai mampu memberikan kepuasan kepada pasien atas kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahyu di Denpasar. Faktor paling penting yang perlu mendapat perhatian adalah Fasilitas gedung dan penataan eksterior, interior ruangan pada Rumah Sakit Umum bhakti Rahyu di Denpasar dengan tingkat kesesuaian 86.97%. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tingkat kepuasan konsumen adalah indeks kepuasan konsumen sebesar 297.756 dimana point terletak diantara 160.000 sampai dengan 479.999 yang artinya pengunjung merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. **Kata kunci** : *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen*

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service to outpatient satisfaction and prioritized factors. The method used to determine the sample in this study using accidental sampling technique, a number of 100 respondents. The analysis tool used is Importance-Performance Analisis. In the next step is to do the analysis by using Cartesian diagram. The results obtained that the overall indicator is considered capable of providing satisfaction to patients on the quality of service at Bhakti Rahyu General Hospital in Denpasar. The most important factors that need attention are the building and exterior arrangement facilities, the interior of the room at the General Hospital bhakti Rahyu in Denpasar with a suitability level of 86.97%. Based on the results of research conducted consumer satisfaction level is a consumer satisfaction index of 297,756 where the point lies between 160,000 to 479,999 which means visitors are satisfied with the services provided.

Keywords: *service quality, consumer satisfaction*

PENDAHULUAN

Setiap perusahaan dituntut untuk membuat konsumen merasa puas dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen, mengingat perusahaan harus mampu untuk mempertahankan posisi pasarnya ditengah persaingan yang semakin ketat.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima dan peroleh. Kualitas itu sendiri sering di artikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan pelanggan. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Tjiptono (2008:59). Kualitas pelayanan mencakup bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) Tjiptono, (2012:75)

Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan Kotler dan Keller (2009 : 117). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja tidak sesuai harapan nasabah akan merasa tidak puas dan sebaliknya jika kinerja melampaui harapan maka nasabah akan sangat senang atau sangat puas. Indikator kepuasan konsumen adalah harapan, kinerja dan derajat kepentingan.

Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar menyediakan fasilitas pelayanan jasa yang meliputi: unit pelayanan rawat jalan yang terdiri dari Poliklinik Umum 24 jam, Poliklinik spesialis (Obyn, Bedah, Anak, Intern, THT, Saraf, Kulit Kelamin, Jantung, Fisio Terapis, Mata, Neuro, Orthopedi, Urologi, dan Jiwa,) pagi dan sore, Poliklinik Gigi pagi dan sore, serta Ambulance 24 jam. Disamping itu juga ada instansi gawat darurat, Unit perawatan rawat inap, Laboratorium 24 Jam, dan Persalinan 24 jam. Menerima pasien BPJS, dan IKS lainnya. Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan adalah :

- a. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar?
- b. Faktor-faktor pelayanan manakah yang diprioritaskan untuk diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar, yang beralamat di Jalan Gatot Subroto II No 11 Denpasar.

Yang menjadi objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar

Jenis data yang digunakan data kuantitatif dan data kualitatif. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu : observasi, wawancara, studi dokumentasi.

TEKNIK ANALISA DATA

Adapun teknik analisis data yang digunakan :

a. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Indeks kepuasan konsumen merupakan hasil dari derajat kepentingan dikalikan dengan Kinerja dikurangi harapan, dimana indeks kepuasan konsumen digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa terhadap tingkat kepuasan konsumen, dengan rumus (Tjiptono, 2008 : 100) :

$$I_{kj} = I_i (P_{ij} - E_{ij})$$

Keterangan :

I_{kj}	=	Indek kepuasan konsumen terhadap obyek
I_i	=	Pentingnya (<i>importance</i>) kepuasan untuk faktor
P_{ij}	=	Kinerja (<i>performance</i>) dari obyek j pada faktor kepuasan
E_{ij}	=	Harapan terhadap obyek j pada faktor kepuasan i

b. Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

1) Analisis Tingkat Kesesuaian

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian tingkat kinerja, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kinerja. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peringkat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Rumus yang dipergunakan adalah (Supranto, 2007 : 241) :

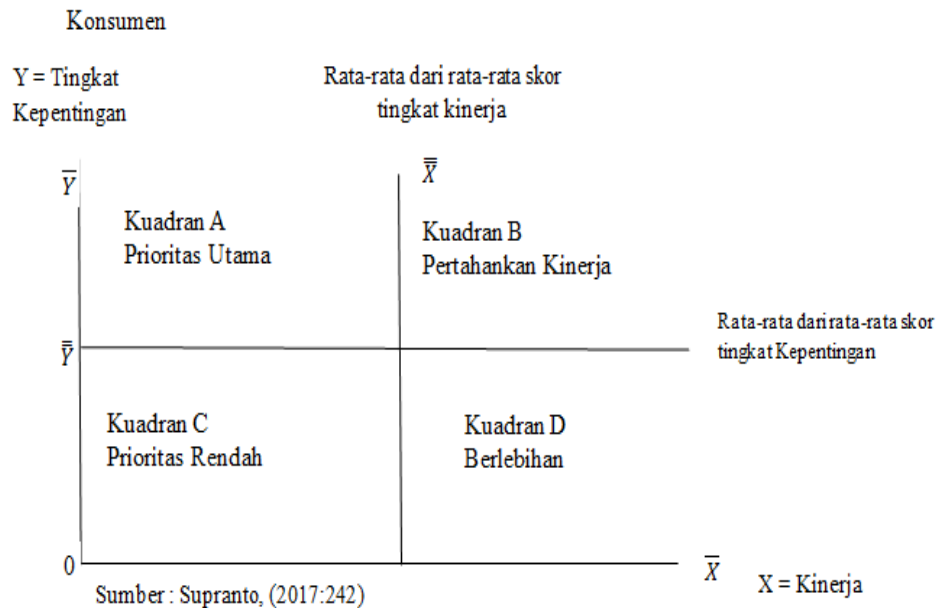
$$T_{ki} = \frac{\sum x_i}{\sum y_i} \times 100\%$$

Dimana :

T_{ki}	=	Tingkat kesesuaian responden
$\sum X_i$	=	Skor penilaian kinerja perusahaan
$\sum Y_i$	=	Skor penilaian kepentingan konsumen.

2) Analisis Diagram Kartesius

Sumbu mendatar (X) adalah menunjukkan rata-rata skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu (Y) menunjukkan rata-rata skor tingkat kepentingan. Lebih jelasnya diagram kartesius dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dapat dilihat pada Gambar berikut :



HASIL ANALISIS DATA

a. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan, maka digunakan rumus indeks kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar. Sebelum ditentukan kategori indeks kepuasan konsumen Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar, maka harus dicari skor kepuasan maksimum dan minimum pada masing-masing pertanyaan harapan, kinerja, dan derajat kepentingan terdiri dari 20 pertanyaan yang dijawab oleh 100 orang responden.

1) Kriteria skor untuk kategori indeks kepuasan konsumen, adalah :

- 1) - 800.000 sampai dengan - 479.999 = Tidak puas
- 2) - 480.000 sampai dengan - 159.999 = Kurang puas
- 3) - 160.000 sampai dengan 159.999 = Cukup puas
- 4) 160.000 sampai dengan 479.999 = Puas
- 5) 480.000 sampai dengan 800.000 = Sangat puas

Pengukuran indeks kepuasan konsumen menggunakan, rumus :

Indeks kepuasan konsumen = Skor derajat kepentingan x (Skor kinerja - Skor harapan)

Dimana :

Skor derajat kepentingan = I (*Importance*)
 Skor kinerja = P (*Performance*)
 Skor harapan = E (*Expectation*)

Bersumber dari lampiran 8,7,6 maka dapat dihitung indeks kepuasan konsumen total sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Indeks kepuasan konsumen} &= \sum \{I \times (P - H)\} \\ &= 8.271 \times (7.723 - 7.687) \end{aligned}$$

$$= 8.271 \times 36$$

$$= 297.756$$

Jadi indeks kepuasan konsumen sebesar 297.756, dimana nilai ini terletak diantara kisaran 160.000 sampai dengan 479.999. Hal ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen berada pada kriteria puas.

b. Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

1) Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis indeks kepuasan konsumen masing-masing faktor digunakan untuk menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Untuk menentukan faktor yang perlu mendapat prioritas dari Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar dalam melakukan pembenahan dapat dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang diperoleh.

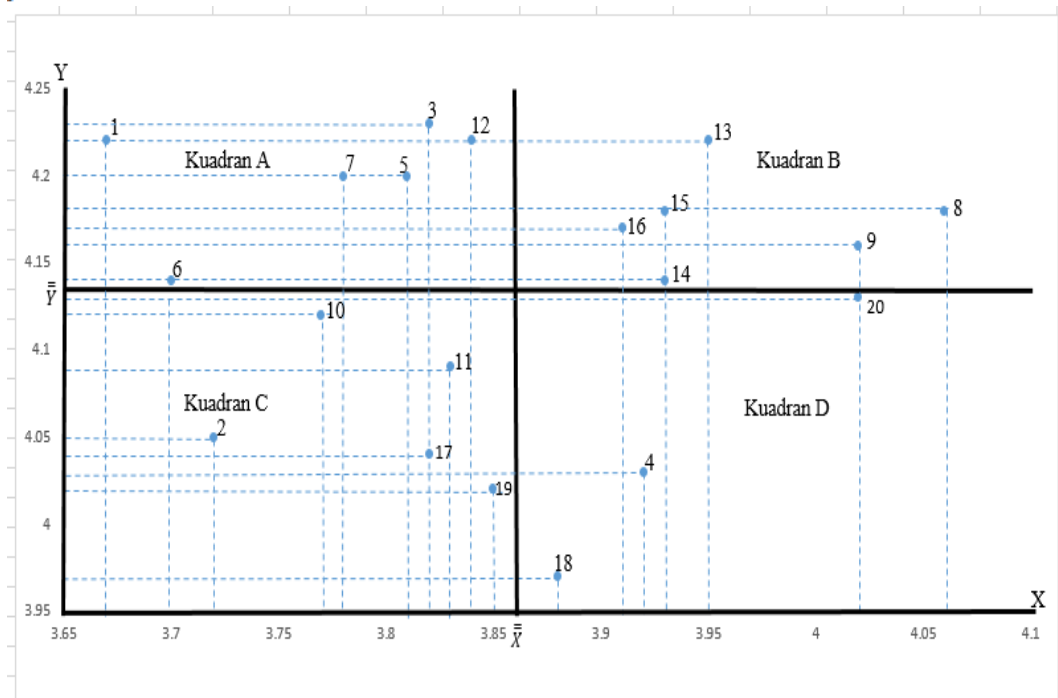
Tabel : Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan

No	Atribut-Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)	Prioritas
		\bar{X}	\bar{Y}	$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
A Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
1	Fasilitas gedung dan penataan eksterior, interior ruangan pada Rumah Sakit Umum bhakti Rahayu di Denpasar.	3,67	4,22	86,97	I
2	Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,72	4,05	91,85	VIII
3	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,82	4,23	90,31	IV
4	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,92	4,03	97,27	XVIII
B Keandalan (<i>Reliability</i>)					
5	Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,81	4,20	90,71	V
6	Prosedur pengadministrasian serta pembayaran pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,70	4,14	89,37	II
7	Tindakan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,78	4,12	90,00	III

8	Pemeriksaan laboratorium, kunjungan dokter dan perawatan yang dijalankan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	4,06	4,18	97,13	XVII
C Daya Tanggap (Responsiveness)					
9	Kesiagaan petugas kesehatan untuk membantu pasien pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	4,02	4,16	96,63	XVI
10	Pemberikan informasi yang dilakukan oleh petugas.	3,77	4,12	91,50	VII
11	Prosedur pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,83	4,09	93,64	X
12	Dokter dan perawat dalam memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien.	3,84	4,22	91,00	VI
D Jaminan (Assurance)					
13	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit.	3,95	4,22	93,60	IX
14	Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja .	3,93	4,14	91,93	XIV
15	Pelayanan yang sopan dan ramah yang di berikan oleh karyawan Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,93	4,18	94,02	XII
16	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang di berikan oleh Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,91	4,17	93,76	XI
E Empati (Empaty)					
17	Pemberian perhatian secara khusus kepada setiap pasien tanpa memandang status social.	3,82	4,04	94,55	XIII
18	Dokter dan perawat dalam menggunakan bahasa di Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.	3,88	3,97	97,73	XX
19	Kepedulian yang di berikan oleh Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.	3,85	4,02	95,77	XV
20	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan saudara pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di	4,02	4,13	97,34	IXX

2) Analisis Diagram Kartesius

Perhitungan rata-rata dari masing-masing faktor dari tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dipergunakan untuk menentukan koordinat pada diagram kartesius. Rata-rata dari masing-masing faktor dari tingkat kinerja untuk menentukan koordinat \bar{X} , dan rata-rata dari masing-masing faktor dari tingkat kepentingan untuk menentukan koordinat \bar{Y} .



Berdasarkan uraian diatas maka yang dapat dikemukakan penulis adalah sebagai berikut :

a. Kuadran A

Faktor yang menepati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen namun kinerja atau pelaksanaannya belum memuaskan.

Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah:

- 1) Faktor 1 : Memiliki fasilitas gedung yang baik.
- 2) Faktor 3 : Kerapian dan kebersihan penampilan petugas pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahyu di Denpasar
- 3) Faktor 5 : Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap.
- 4) Faktor 6 : Prosedur pengadministrasian serta pembayaran.
- 5) Faktor 7 : Ketepatan waktu pemeriksaan.

- 6) Faktor 12 : Dokter dan perawat dalam memberikan reaksi cepat dan tanggap terhadap keluhan.
- b. Kuadran B
- Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa konsumen menilai faktor-faktor ini sangat penting dan pelaksanaannya sudah memuaskan, untuk itu faktor-faktor ini perlu terus dipertahankan oleh Rumah Sakit Umum Bhakti Rahyu di Denpasar..
- Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :
- 1) Faktor 8 : Pemeriksaan laboratorium yang baik.
 - 2) Faktor 9 : Kesiagaan petugas.
 - 3) Faktor 13 : Pengetahuan dan kempuan para dokter menetapkan diagnose penyakit.
 - 4) Faktor 14 : Keramahan para dokter, perawat dan petugas.
 - 5) Faktor 15 : Pelayanan yang sopan dan ramah.
 - 6) Faktor 16 : Keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.
- c. Kuadran C
- Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor inilah yang dinilai kurang penting oleh pasien sedangkan pelaksanaannya oleh pihak Rumah Sakit Umum Bhakti Rahyu di Denpasar.
- Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :
- 1) Faktor 2 : Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan.
 - 2) Faktor 10 : Pemberian informasi.
 - 3) Faktor 11 : Prosedur pelayanan yang diberikan.
 - 4) Faktor 17 : Pemberian perhatian terhadap setiap pasien tanpa memandang status social.
 - 5) Faktor 19 : Kepedulian yang diberikan terhadap kebutuhan pasien.
- d. Kuadran D
- Faktor yang menempati kuadran ini menunjukkan bahwa konsumen menilai faktor-faktor ini kurang penting dan pelaksanaannya sangat memuaskan sehingga pasien menganggap ini berlebihan. Adapun faktor yang berada dalam kuadran ini adalah :
- 1) Faktor 4 : Media Promosi yang di lakukan oleh Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.
 - 2) Faktor 18 : Ketulusan perhatian dokter dan perawat yang di berikan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.
 - 3) Faktor 20 : Kesesuaiaan pelayanan terhadap keinginan pasien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Indek kepuasan dengan menggunakan rumus analisa skor kualitas jasa pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar memperoleh skor rata-rata sebesar 297.756 dimana point terletak diantara 160.000 sampai dengan 479.999, hal ini berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.
- b. Teknik analisis kepentingan dengan tingkat kinerja atau pelaksanaan (Importance Performance Analysis) dari 100 responden yang diteliti, maka

dapat dinyatakan bahwa faktor-faktor atau atribut-atribut yang belum dapat memuaskan pelanggan sehingga dianggap perlu mendapat prioritas dari perusahaan yaitu : Faktor 1: Memiliki fasilitas gedung yang baik. Faktor 3 : Kerapian dan kebersihan penampilan petugas pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar. Faktor 5 :Pemberian pelayanan terhadap pasien secara cepat dan tanggap. Faktor 6: Prosedur pengadministrasian serta pembayaran. Faktor 7: Ketepatan waktu pemeriksaan. Faktor 12: Dokter dan perawat dalam memberikan reaksi cepat dan tanggap terhadap keluhan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka disarankan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja terutama pelaksanaannya yang belum dapat memuaskan pasien, seperti memiliki fasilitas gedung yang baik, kerapian penampilan petugas, pelayanan yang handal, sistem administrasi dan pembayaran yang cepat, ketepatan waktu saat pemeriksaan, pemberian penanganan yang cepat dan tanggap terhadap keluhan pasien.

Selain itu perusahaan juga perlu untuk mempertahankan kinerja yang sudah dianggap baik oleh pasien, dan terus memberikan pelayanan yang terbaik agar pasien lebih merasa puas dan akan terus menggunakan jasa pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Bhakti Rahayu di Denpasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler.Philip dan Gery Amstrong. 2001. *Manajemen Pemasaran:Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT Prehallindo.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi Rambat, dan Harmani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Jakarta: Selemba Empat.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodelogi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana
- _____.2012. *Metode Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Groaup
- Rangkuti, Fandy. 2011. *Risert Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utara
- Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- _____.2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta
- _____.2015. *Metode Penelitian Pendidkan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta
- _____.2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, Jonathan. 2007. *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran Untuk Memenangkan Persaingan Bisnis*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: ANDI
- _____. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi tiga. Yogyakarta : ANDI
- _____. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI.
- Zulian Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.
- Amertha Ayu Putu. 2017.*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Siap Saji Pizza Hut Gatot Subroto Tengah Denpasar*.
- Ira Setyaningsih. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan di Rumah Saki X*. Catatan : Sepektrum Industri. Vol. 11, No. 2, Tahun 2013.

Shanendra Ulfa F. 2016. *Analisis Kepuasan Paisean Rawat Inap Pengguna Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kualitas Pelayanan di Bangsal Kebidanan dan Kandungan RSUD Seleman Yogyakarta*. Catatan : Majalah Farmaseutik, Vol 12. No.2 Tahun 2016, [Http://Journald.respository.ugm.ac.id](http://Journald.respository.ugm.ac.id)

Yulfita. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir*. Catatan: Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos. Vol. 5. No. 1 Tahun 2016.