

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA KOTA DENPASAR

Oleh :
Nyoman Mudita

Fakultas Ekonomi Ngurah Rai Denpasar
e-mail : mang.dede68@yahoo.com

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wangaya sebagai tempat penelitian merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah di Kota Denpasar yang sedang berbaur dan bersaing dengan usaha sejenis dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya di Denpasar dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien serta memahami kebutuhan pasien dan memperhatikan keluhan pasien. Manajemen harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pasien sehingga dituntut untuk selalu menghasilkan kinerja (*performance*) khususnya kualitas pelayanan jasa sehingga dapat memuaskan pasien.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : bagaimana kepuasan pasien rawat Jalan terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pasien rawat Jalan terhadap kualitas pelayanan. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan dengan rumus Slovin sebanyak 99 orang responden. Teknik pengumpulan data adalah observasi, kuisisioner, wawancara dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan menggunakan analisis Regresi Linier Sederhana $Y = a + bx$.

Berdasarkan nilai pada tabel 5.4, maka dapat dibuat persamaan regresi linier $Y = 36,185 + 0,541X$. Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar (Y) sebagai berikut :

Nilai $a = 36,185$ artinya apabila tidak ada kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien rawat jalan sebesar rata-rata 5,389. Sedangkan nilai $b = 0,541$, artinya apabila variable kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka diikuti oleh meningkatnya kepuasan pasien rawat jalan sebesar rata-rata 0,319. Persamaan regresi ini menunjukkan ada pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Wangaya Regional Hospital (RSUD) Wangaya as a research site is one of the government-owned hospitals in Denpasar City are mingling and competing with similar businesses in providing health services for the community. Regional Hospital Wangaya in Denpasar is required to improve the quality of service, patient satisfaction and understand the needs of patients and pay attention to patient complaints. Management must know what things are considered important by the patient so required to always produce performance (performance), especially the quality of service so that it can satisfy the patient.

The formulation of the problem in this research is: how the level of outpatient satisfaction on the quality of service, which factors of service are considered important and can satisfy the outpatient, The purpose of this research is to know the level of outpatient satisfaction on the quality of service, service factors that are considered important and can satisfy the outpatient. The number of samples in the study was determined by Slovin formula of 99 respondents. Data collection techniques are observations, questionnaires, interviews and documentation studies. Data were analyzed by using simple linear regression analysis $Y = a + bx$.

Based on the value in table 5.4, it can be made linear regression equation $Y = 36.185 + 0.541X$. Based on the result of this equation, it can be explained the pattern of influence of service quality (X) on outpatient satisfaction at Wangaya Denpasar Regional Hospital (Y) as follows:

Value $a = 36.185$ means that if there is no quality of service, the outpatient satisfaction of an average of 5.389. While the value of $b = 0.541$, meaning that if the quality of service quality is increased one unit then followed by the increase in outpatient satisfaction of an average of 0.319. This regression equation shows there is a positive influence between service quality to outpatient satisfaction at Wangaya Public Hospital of Denpasar City.

Keywords: Service Quality and Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Mengingat betapa pentingnya pelayanan bagi rumah sakit maka sangat perlu diperhatikan kualitasnya yang baik dimana pasien dapat merasakan kepuasan sebagai pemakai produk jasa pelayanan sehingga bersedia mengeluarkan biaya berapapun guna memperolehnya. Dan bukan hanya itu saja berkeinginan untuk mendapatkan kembali tapi diharapkan akan memberitahu kepada rekan-rekan mereka bahkan mengajak untuk menggunakan jasa tersebut, sehingga hal tersebut akan meningkatkan keuntungan yang diperoleh oleh rumah sakit.

Pelayanan rawat jalan itu sendiri berfungsi sebagai tempat konsultasi, penyelidikan, pemeriksaan dan pengobatan pasien oleh dokter ahli dibidangnya masing-masing yang disediakan untuk pasien yang membutuhkan waktu singkat untuk penyembuhannya atau tidak memerlukan pelayanan perawatan. Berdasarkan pengalaman sehari-hari ketidakpuasan pasien yang sering dikemukakan secara lisan dalam kaitanya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit antara lain : keterlambatan pelayanan, petugas yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses atau waktu tunggu layanan, aspek pelayanan ketertiban dan kebersihan lingkungan. Sikap prilaku, tutur kata, keacuhan, keramahan petugas, serta kemudahan mendapatkan informasi dan komunikasi menduduki peringkat yang tinggi. Maka daripada itulah diperlukan peningkatan kualitas pelayanan untuk bisa meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar?

Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.

b. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan sumbangan pemikiran kepada manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya dalam usaha menentukan faktor-faktor pelayanan yang dianggap penting untuk diprioritaskan pembenahannya sehingga pasien semakin merasa puas.

Kajian pustaka

Kualitas Pelayanan

Goesth dan Davis dalam Tjiptono(2008 : 51) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa/pelayanan, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.Sedangkan Wyckof dalam Tjiptono (2008 :59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan

Selanjutnya dijelaskan oleh Tjiptono (2008 :60), apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka

kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima rendah daripada yang diharapkan maka kualitas yang dipersepsikan adalah buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa atau layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar beralamat di Jalan Kartini No.133 Denpasar.

Adapun yang menjadi obyek penelitian adalah kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan

- a. Variabel bebas, yaitu variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam hal ini yang termasuk dalam variabel bebas adalah kualitas pelayanan.
- b. Variabel terikat, yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang lainnya. Dalam hal ini yang termasuk dalam variabel terikat adalah kepuasan pasien rawat jalan.

Adapun indikator-indikatornya adalah sebagai berikut :

- 1) Bukti Langsung (*tangibles*), berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan karyawan,
- 2) Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan karyawan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada pasien rawat jalan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan keinginan karyawan untuk membantu pasien rawat jalan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan yang bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
- 5) Empati (*Empathy*), berkaitan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi karyawan dalam memenuhi kebutuhan pasien rawat jalan.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.

Jenis Data

- a. Data Kualitatif
- b. Data Kuantitatif

Sumber Data

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi
- b. Kuisioner

Teknik Analisis Data

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan, mengingat hanya menggunakan dua variabel. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, dan variabel terikatnya adalah kepuasan pasien rawat jalan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Rumus regresi linier sederhana yang digunakan menurut Sugiyono (2012:270) sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Di mana :

Y= Kepuasan Pasien

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien regresi

b. Analisis Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi (sumbangan) variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan) pasien rawat jalan yang dinyatakan dalam persentase dengan formulasi sebagai berikut : (Riduwan dan Sunarto, 2012:91)

$$D = R^2 \times 100\%$$

Di mana :

D= Koefisien Determinasi

R= Koefisien Korelasi

c. Analisis Statistik Uji t (t-test)

Analisis statistik uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable terikat kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar (Y). Besarnya koefisien regresi, nilai konstanta, t hitung, dan koefisien determinasi terlihat seperti tabel 5.6 berikut :

Tabel 5.6 Rangkuman Hasil Analisis Statistik Antara Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) Pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar

Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	Signifikan t
(1)	(2)	(4)	(5)
Konstanta	36,185	-	0,000
KualitasPelayanan	0,541	7,549	0,000
R	= 0,608		
R ²	= 0,370		

a = 36,185

b = 0,541

Sumber :Lampiran

Berdasarkan nilai pada tabel 5.6 di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi linier $Y = 36,185 + 0,541X$. Berdasarkan hasil persamaan ini, dapat dijelaskan pola pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar (Y) sebagai berikut :

Nilai $a = 36,185$ artinya apabila tidak ada kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien rawat jalan sebesar rata-rata 5,389. Sedangkan nilai $b = 0,541$, artinya apabila variable kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka diikuti oleh meningkatnya kepuasan pasien rawat jalan sebesar rata-rata 0,319. Persamaan regresi ini menunjukkan ada pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.

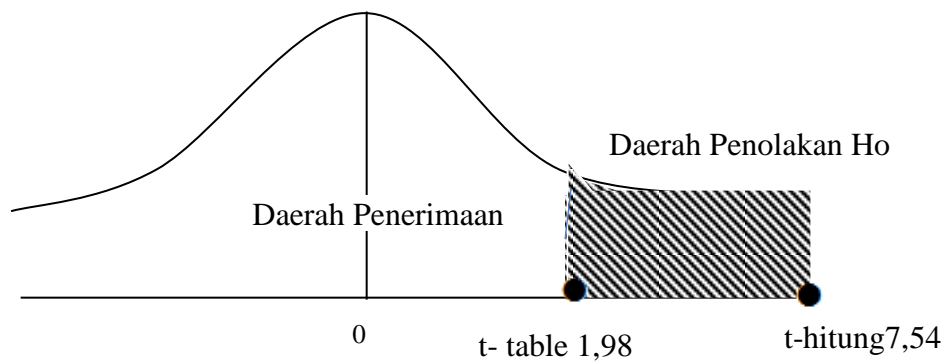
Analisis Determinasi

Nilai koefisien determinasi dengan R^2 sebesar 0,37 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien rawat jalan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar sebesar 37%. Sedangkan sisanya 63% disumbangkan oleh variabel lain di luar variabel kualitas pelayanan yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Analisis Uji t (*t-test*)

Uji signifikansi (*t-test*) digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi, sehingga diketahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah pengaruh yang positif dan signifikan atau hanya diperoleh secara kebetulan.

Gambar 5.1 : Kurva Distribusi Uji t Pengaruh
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada
Rumah Sakit Umum Daerah
Wangaya Kota Denpasar



i. Keputusan

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 5.6 dan gambar 5.1 diperoleh $t\text{-hitung} = 7,54 > t\text{-tabel} = 1,98$ terletak pada daerah penolakan H_0 dengan nilai signifikansi $0,000$ lebih kecil $0,05$. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab V maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- i. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Hal ini bisa dilihat dari koefisien regresi positif sebesar 0,54, dan t hitung sebesar 7,54 lebih besar dari t table 1,98.
- ii. Kualitas pelayanan memberikan sumbangan sebesar 37,40 persen, sedangkan sisanya 62,60% disumbangkan oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

SARAN

Kecilnya persentase sumbangan kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan, maka dapat disarankan hal-hal sebagai berikut :

- i. Sebaiknya prosedur administrasi dipermudah, petugas lebih disiplin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, meningkatkan pelayanan dengan memberi perhatian yang tulus tanpa memandang status.
- ii. Penyampaian informasi dan pelaksanaan tindakan tertentu dilakukan secara tepat berdasarkan prosedur medis atas persetujuan keluarga pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Hidayat, Alimul. 2007. *Riset Keperawatan dan Teknik Penulisan Ilmiah*. Jakarta : Salemba Medika.
- Kotler, Philip dan Gary Amstronng. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Kurniawan, Kadek Edi. 2008. *Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa pada Villa Semana di Ubud, Gianyar*. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.
- Muninjaya, A.A. Gede. 2006. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Mursid, M. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Nirwana. 2008. *Service Marketing Strategy*. Malang : Dioma.
- Nursalam. 2008. *Manajemen Keperawatan dan Aplikasinya*. Jakarta : Salemba Medika.
- Prayogo, Antok Dewata. 2007. *Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Asuransi Jiwa Bumi Asih Jaya Distrik Sanur di Denpasar*. Denpasar : Fakultas Ekonomi Universitas Warmadewa.
- Rachmawati, Annisa Dita dan Ismaini Zain. 2012. Analisis Statistik Kepuasan Pelanggan Terhadap *Service Quality* Unit Pembangkit PT. Pembangunan Jawa-Bali. Dalam *Jurnal Sains dan Seni ITS Vol.1 No.1, September 2012*.
- Simamora, Bilson. 2008. *Riset Pemasaran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Supranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Suyanto, M. 2007. *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- _____ . 2008. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Bayu Media.

Umar, Husein. 2009. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.