
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANGAN KELAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RSUD DR. DORIS SYLVANUS KOTA PALANGKA RAYA

The Influence of the Quality of Health Services for Patients Hospitalized in the Classroom towards Patient Satisfaction at the RSUD Dr. Doris Sylvanus, Palangka Raya

Reza Pahlawan*

Bestria

Universitas Muhammadiyah
Palangkaraya, Palangka Raya, Central
Kalimantan, Indonesia

email:
reza.pahlawan@umpalangkaraya.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Ruang Kelas yang diberikan oleh RSUD dr. Doris Sylvanus kota Palangka Raya, untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Doris Sylvanus kota Palangka Raya, untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Ruang Kelas Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD dr. Doris Sylvanus di Kota Palangka Raya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif Asosiatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Angket (kuesioner). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 340 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode simple random sampling yaitu teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Hasil analisis menggunakan Korelasi Pearson ProductMoment di dapat nilai rxy sebesar 0,9870. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di ruangan kelas memberikan pengaruh yang nyata positif terhadap kepuasan pasien RSUD dr. Doris Sylvanus. Dilihat dari indikator tangible berpengaruh nyata positif terhadap indikator kualitas produk yang terdiri dari fasilitas kesehatan. Indikator reliability berpengaruh nyata positif terhadap indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari jaminan pelayanan. Indikator responsiveness berpengaruh nyata positif terhadap indikator emosional yaitu reaksi psikologi. Indikator assurance berpengaruh nyata positif terhadap indikator harga yaitu kesesuaian harga.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan
Kepuasan Pelanggan
Pasien Rawat Inap

Keywords:

Service quality
Customer satisfaction
Inpatients

Accepted

January 2016

Published

April 2016

Abstract

This study aims to determine the Quality of Health Services for Inpatients in Classrooms given by the RSUD dr. Doris Sylvanus kota Palangka Raya, to find out patient satisfaction with the services provided by RSUD dr. Doris Sylvanus, Palangka Raya city, to find out how much the influence of the quality of health services for patients hospitalized in the classroom towards patient satisfaction at the RSUD dr. Doris Sylvanus in Palangka Raya City. The method used in this study is the Associative Quantitative method. Data collection techniques use questionnaires (questionnaires). The number of samples in this study were 340 people. The sampling technique in this study is a simple random sampling method, which is a random sampling technique regardless of the strata in the population. The results of the analysis using Pearson ProductMoment Correlation can get value of rxy by 0.9870. This shows that the quality of health care for inpatients in the classroom provides a significant positive effect on patient satisfaction in Dr. Doris Sylvanus Hospital. Judging from the tangible indicator has a significant positive effect on product quality indicators consisting of health facilities. Indicator of reliability has a significant positive effect on service quality indicators which consist of service guarantees. Indicators of responsiveness have a significant positive effect on emotional indicators, namely psychological reactions. The assurance indicator has a positive effect on the price indicator, which is price match.

PENDAHULUAN

Dasar rumah sakit dibangun adalah untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam perkembangan waktu, sebagaimana juga dengan industri jasa lainnya, salah satu

syarat utama agar rumah sakit dapat bertahan adalah apabila rumah sakit mampu memberi pelayanan yang maksimal pada pasiennya. Hakikat dasar dari rumah sakit adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharuskan penyelesaian masalah kesehatannya

pada rumah sakit karena dianggap rumah sakit mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan penyakitnya dan pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakitnya. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pengguna jasanya, dimana kualitas pelayanan kesehatan bagi pasien berarti empati, respek dan tanggap akan kebutuhannya. Oleh karena itu kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit itu penting karena dilihat dari timbal balik yang akan diperoleh oleh rumah sakit itu sendiri.

Hal ini merupakan tantangan yang sangat berat bagi pengelola rumah sakit di Indonesia. Salah satu solusi dalam meningkatkan daya saing rumah sakit adalah dengan melakukan tindakan nyata dalam meningkatkan pelayanan di rumah sakit, baik yang bersifat medik maupun non medik, terutama yang bersifat "customer oriented", yang salah satunya adalah bagaimana petugas kesehatan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dan keluarga sehingga dengan adanya pelayanan tersebut pasien maupun keluarga akan merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka akan menjadi sumber "voice of mouth" yang positif dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit itu sendiri.

Begitu juga Rumah Sakit Umum Daerah dr.Doris Sylvanus sebagai salah satu rumah sakit pemerintah yang harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat Kalimantan Tengah khususnya masyarakat kota Palangka Raya. Pelayanan medik maupun non medik harus diberikan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur dan aturan yang ada, salah satunya adalah pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap ini bertujuan agar pasien lebih cepat sembuh dengan kontrol tim medis yang ada di rumah sakit, namun berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan justru pasien banyak yang mengeluh seperti kamar mandi yang kurang bersih, saat diperlukan petugas

medis terlambat datang, selain itu masyarakat yang pernah menjadi pasien di rumah sakit tersebut mengungkapkan bahwa kurangnya respon petugas medis terhadap pertanyaan terkait penyakit apa yang diderita, pasien juga merasa kurangnya keramahan dari petugas medis sehingga menimbulkan perasaan tidak nyaman bagi pasien itu sendiri.

Menurut Zeithaml Parasurman Bery (Pasolong, 2007:135) keputusan seorang konsumen untuk mengonsumsi atau tidak mengonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan provider (penyedia layanan) tergantung persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan kualitas pelayanan. Ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi servqual tersebut, yaitu :

1. Tangibles Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi;
2. Reliability Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya;
3. Responsiveness Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
4. Assurance Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen;
5. Empathy Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Pada dasarnya teori tentang servqual, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Jadi kualitas pelayanan adalah kepuasan yang dirasakan atau diterima oleh penerima layanan yang didasarkan pada harapan pemberi layanan.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Menurut Thomas Sumarsan (2013:191) pada organisasi yang menerapkan manajemen mutu terpadu, pelangganlah yang menentukan mutu dan pekerja memproduksinya sesuai dengan kebutuhan pelanggan itu. Dalam manajemen tradisional, yang dimaksud dengan pelanggan adalah orang – orang yang membeli dan memakai produk atau jasa yang dihasilkan organisasi atau perusahaan. Jika kepuasan pelanggan adalah prioritas utama dari sebuah organisasi yang menerapkan manajemen mutu terpadu, maka selanjutnya organisasi itu harus mempunyai fokus pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2001:158) terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Kualitas Produk, Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas;
2. Kualitas Pelayanan, Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan;
3. Emosional, Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari nilai produk tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu;
4. Harga Produk, yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan;
5. Biaya, Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif memerlukan adanya hipotesis dan pengujiannya yang kemudian akan menentukan tahapan – tahapan berikutnya seperti penentuan teknik analisis dan formula statistik yang akan digunakan. Pendekatan ini lebih memberikan makna dalam hubungannya dengan penafsiran angka statistik bukan makna secara kebahasaan dan kulturalnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan adalah terpenuhinya harapan pelanggan dengan keinginan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Pada organisasi yang bergerak dibidang jasa kualitas pelayanan merupakan produk utama yang diberikan kepada pelanggan. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung. Jika jasa yang dirasakan melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan baik atau menghasilkan respon positif, tetapi apabila jasa yang dirasakan tidak memenuhi harapan pelanggan atau jasa yang diberikan dikategorikan jelek, maka jasa akan dipersepsikan buruk atau menghasilkan respon negatif dari penerima jasa. Jadi baik tidaknya suatu kualitas pelayanan suatu organisasi atau unit pelayanan tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan.

Zeithml-Parasuraman-Bery dalam Pasolong (2007:135) menggambarkan terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan yang merupakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

Tangibles (bukti langsung)

Dari hasil penelitian indikator tangibles (bukti langsung) tentang dimensi fasilitas fisik yang terdiri atas tiga pernyataan yang telah diberikan kepada pasien yaitu tempat tidur rapi, bersih dan siap digunakan

menunjukkan bahwa 98.2 % responden menjawab sangat setuju dan setuju, kemudian pernyataan tentang “kamar mandi bersih dan berfungsi dengan baik juga menunjukkan bahwa 79.7 % responden menjawab sangat setuju dan setuju serta pernyataan tentang “pendingin ruangan (AC atau kipas angin) berfungsi dengan baik” dengan nilai 81.5 % menjawab sangat setuju dan setuju, hasil ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus di ruangan kelas secara umum merasa bahwa kualitas pelayanan dengan indikator tangibles (bukti langsung) dimensi fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pasien dan dapat dirasakan secara langsung dan dengan tetap menjaga kualitas pelayanan yang baik melalui sarana dan prasarana yang diberikan kepada pelanggan, maka penyedia jasa akan menciptakan kepuasan terhadap penerima jasa yang memungkinkan bahwa pelanggan akan menggunakan kembali penyedia jasa yang sama suatu saat nanti, dan dari respon positif yang dihasilkan oleh responden, juga akan memberikan dampak yang baik bagi penyedia jasa yaitu membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (voice of mouth) yang tentunya menguntungkan penyedia jasa karena akan membentuk citra atau kesan yang baik pada penyedia.

Reliability (kehandalan)

Hasil ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus di ruangan kelas secara umum merasa bahwa kualitas pelayanan dengan indikator Reliability (kehandalan) yaitu dimensi keterampilan berupa kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya yang telah diberikan sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan harapan pasien serta dapat dirasakan secara langsung dan dengan tetap menjaga kualitas pelayanan yang baik melalui kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan terpercaya yang diberikan pada pelanggan.

Responsivess (ketanggapan)

Hasil ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus di ruangan kelas secara umum merasa

bahwa kualitas pelayanan dengan indikator responsivess (ketanggapan) dimensi kecepatan pelayanan yaitu ketanggapan berupa pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen yang telah diberikan kepada pasien sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan harapan pasien serta dapat dirasakan secara langsung.

Assurance (jaminan)

Hasil ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus di ruangan kelas secara umum merasa bahwa kualitas pelayanan dengan indikator assurance (jaminan) yaitu sikap dalam memberikan pelayanan berupa kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen yang telah diberikan kepada pasien sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan harapan pasien serta dapat dirasakan secara langsung.

Empathy (empati)

Hasil ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap RSUD dr. Doris Sylvanus di ruangan kelas secara umum merasa bahwa kualitas pelayanan dengan indikator empathy (empati) yaitu komunikasi dan pemecahan masalah berupa sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen yang telah diberikan kepada pasien sudah cukup baik dan sudah sesuai dengan harapan pasien serta dapat dirasakan secara langsung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di Ruang Kelas terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD dr. Doris Sylvanus Di Kota Palangka Raya, hal ini dapat dilihat dari indikator Tangibles yang berpengaruh nyata positif terhadap indikator Kualitas Produk. Indikator Reliability yang berpengaruh nyata positif terhadap indikator Kualitas Pelayanan. Indikator Responsivess yang berpengaruh nyata positif terhadap indikator Emosional.

Indikator Assurance yang berpengaruh nyata positif terhadap indikator Harga dan indikator Empathy yang berpengaruh nyata positif terhadap indikator Biaya. Pengaruh yang nyata positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari kualitas pelayanan dari indikator Tangibles, Reliability, Responsivess, Assurance dan Empathy cukup baik yang berarti pasien cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Doris Sylvanus, serta kepuasan Pelanggan dari indikator Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional dan Harga cukup baik yang berarti pasien puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Doris Sylvanus, sedangkan pada indikator Biaya sebagian besar responden menjawab tidak puas yang berarti pelayanan yang diberikan tidak baik sehingga pasien merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD dr. Doris Sylvanus.

REFERENSI

- Bernardianto, R.B., Arifin, M. 2016. Kualitas Pelayanan Pencatatan Nikah Berbasis Teknologi Informasi di Kabupaten Pulang Pisau Provinsi Kalimantan Tengah. *Pencerah Publik*. 3(2):19-32.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran Edisi III. Yogyakarta: Cv.Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Cv.Andi Offset
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Harnoto. 2011. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Zanafa Publishing
- Heryanto, Y., Muda, A., Bestari, A., Hermawan, I. 2016. Studi Perencanaan Sistem Pengolahan Limbah RSUD Dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Media Ilmiah Teknik Lingkungan (MITL)*. 1(1):45-50.
- Nasution, M. Nur. 2005. Manajemen Mutu Terpadu. Jakarta: Ghlia Indonesia
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta.