

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PASIEN RAWAT INAP DI SMC RUMAH SAKIT TELOGOREJO

Hendy Winardi¹, Drs. Wahyu Hidayat², MSi, Andi Wijayanto³, S.Sos., M.Si
hendywinardi@gmail.com

ABSTRACT

A good service quality always connected with the customer satisfaction. SERVQUAL method to measure the service quality of SMC Telogorejo Hospital shows that one of the service quality's variable will be outstanding among the others.

The purpose of this research is to determine the influence of service quality on inpatient of SMC Telogorejo Hospital's costumer satisfaction. The type of this research is associative research with data collection techniques by interviewing using questionnaire. Analysis of data using simple linear regression and multiple regression test with SPSS 16.0. While the hypothesis testing using t test, f test, correlation coefficient and the coefficient of determination.

The result showed that service quality have an influence on customer satisfaction with a correlation coefficient of 0,899 and coefficient of determination of 80,7%. The most determining variable of service quality, which influenced the customer satisfaction, is empathy with a correlation coefficient of 0,831 and coefficient of determination of 69%. Together, the five dimension of service quality have influence on customer satisfaction with the equation $Y = 0,732 + 0,043X_1 + 0,253X_2 + 0,280X_3 + 0,457X_4 + 0,502X_5$. This means with a better from each dimension of service quality, the customer satisfaction will be higher.

The conclusion of this research are service quality have an influence on job satisfaction and the most determined variable of dimension of service quality is empathy. Suggestion for the company, they should mainting the good performance of service quality with continous evaluation and maintaining the service excellent to reach the international standart hospital.

Keywords : service quality, Costumer atisfaction

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan yang baik erat kaitannya dengan kepuasan konsumen. Pengukuran Kualitas Pelayanan SMC RS Telogorejo melalui SERVQUAL menunjukkan bahwa, bagi perusahaan jasa, salah satu dimensi kualitas pelayanan pasti akan lebih menonjol dibandingkan yang lainnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pasien rawat inap di SMC RS Telogorejo. Tipe penelitian ini adalah asosiatif kausal dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS *For Windows* versi 16.0. Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji f, koefisien korelasi dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi sebesar 0,899 dan koefisien determinasi 80,7%. Dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan, variabel empati merupakan yang paling menentukan kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi sebesar 0,831 dan koefisien determinasi sebesar 69%. Kelima dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan $Y = 0,732 + 0,043X_1 + 0,253X_2 + 0,280X_3 + 0,457X_4 + 0,502X_5$. Hal ini berarti semakin baik kelima dimensi kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan semakin baik.

¹Hendy Winardi, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, hendywinardi@gmail.com

² Drs. Wahyu Hidayat, M.Si, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

³Andi Wijayanto, S.Sos., M.Si, Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Saran yang dapat disampaikan adalah pihak SMC RS Telogorejo terus mempertahankan kualitas pelayanan yang dimiliki dengan evaluasi dan menjaga *service excellent* sehingga dapat tercapai visi SMC RS Telogorejo sebagai rumah sakit yang berstandar internasional.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan zaman dan kondisi perekonomian dunia yang seperti sekarang ini, kondisi tingkat persaingan bisnis mengalami perubahan. Tingkat perubahan dalam persaingan bisnis menjadi meningkat semakin pesat, demikian halnya dengan persaingan bisnis rumah sakit sebagai organisasi yang bergerak dalam industri jasa kesehatan yang juga mengalami peningkatan persaingan. Menurut statistik yang dikeluarkan oleh Departemen Kesehatan RI (2012), sejak tahun 2008 jumlah rumah sakit yang ada di Indonesia serta keseluruhan jumlah fasilitas tempat tidur yang dimiliki mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, sebagaimana yang terlihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1
Jumlah Total RSU dan Total Fasilitas Tempat Tidur tahun 2008-2012 di Semarang

| TAHUN | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| JUMLAH RSU | 340 | 342 | 345 | 339 | 342 |
| JUMLAH TEMPAT TIDUR | 49622 | 50434 | 50746 | 50839 | 51282 |

Sumber : DKK Semarang sie Rumah Sakit tahun 2012
(<http://www.dinkes-kotasemarang.go.id/>)

Secara umum tingkat pelayanan rumah sakit dapat diukur dengan menggunakan indikator pelayanan kesehatan Barber-Jhonson (Soejadi, 1983; 10) yang terdiri dari BOR (*Bed Occupancy Rate*) atau tingkat pemakaian tempat tidur, AvLOS (*Average Length of Stay*) atau rata-rata lamanya pasien dirawat, TOI (*Turn Over Interval*) atau rata-rata lamanya tempat tidur tidak terisi. Adapun rekapitulasi BOR, TOI dan AvLOS SMC Rumah Sakit Telogorejo selama tahun 2008-2012 dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Rekapitulasi Indikator Pelayanan Rawat Inap SMC Rumah Sakit Telogorejo 2008-2012

| Indikator pelayanan | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | Standar Depkes RI |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| BOR | 57,42 | 56,12 | 59,31 | 58,43 | 56,02 | 60-80% |
| AvLOS | 4,17 | 3,93 | 4,02 | 4,16 | 4,14 | 6-9 hari |
| TOI | 3,16 | 3,15 | 3,11 | 3,20 | 3,07 | 3,12 |

Sumber : Rekam Medik SMC RS Telogorejo 2013

Dari tabel 1.2 mengenai 3 buah indikator pelayanan kesehatan dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan SMC Rumah Sakit Telogorejo mengalami permasalahan, hal ini dapat dilihat dari angka BOR yang mengalami penurunan pada tahun 2011 dan 2010 yaitu sebesar 58,43% dan 56,02% , angka ini dibawah standar depkes RI yaitu sebesar 60%.

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. SERVQUAL dibangun dua faktor utama yaitu persepsi konsumen atas layanan yang nyata mereka peroleh (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*), dimensi yaitu : Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsibility*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*) dan Bukti wujud (*Tangibles*) (Tjiptono, 2007; 13).

Pembangunan kesehatan juga diarahkan pada pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu, yaitu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standart dan etika profesi. Dalam kondisi seperti ini, rumah sakit sebagai unit pelayanan kesehatan dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dengan cara melayani masyarakat sebaik mungkin. Oleh karena itu, penelitian ini hendak meneliti faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bagi pasien yang sedang dalam rawat inap di rumah sakit. Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul untuk penelitian ini yaitu : **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PASIEN RAWAT INAP DI SMC RUMAH SAKIT TELOGOREJO.”**

KAJIAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kerangka teori dapat disusun dengan berdasarkan landasan teori, yaitu teori-teori yang relevan yang dapat digunakan untuk menjelaskan tentang variabel yang akan diteliti, serta sebagai dasar untuk memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang diajukan.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 1998; 83). Keanekaragaman makna dalam hal pemakaian istilah *service* juga dijumpai dalam literatur manajemen. kendati demikian, secara garis besar konsep “*service*” mengacu pada tiga lingkup definisi utama: industri, output atau penawaran dan proses (Johns, 1999; 32).

Rumah sakit merupakan suatu pelayanan jasa yaitu jasa kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan baik preventif maupun kuratif dalam bentuk perawatan inap dan perawatan jalan ataupun perawatan di rumah. Rumah sakit juga berfungsi sebagai tempat pendidikan tenaga kesehatan (Aditama, 2000).

Menurut American Hospital Association tahun 1978 rawat inap adalah pemeliharaan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal/mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksana pelayanan kesehatan atan rumah sakit pelaksana pelayanan kesehatan lain.

Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhankebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono; 1997; 24). Model kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan pada saat ini adalah model SERVQUAL (singkatan dari Service Quality) yang dikembangkan oleh parasuraman, zeithaml, dan berry (1985-1994) dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel dan sekuritas.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterimanya dengan harapannya (Khan, 1997; 34). Jadi kepuasan merupakan suatu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja yang dirasakan melebihi harapan yang dimiliki oleh konsumen, maka konsumen akan sangat puas. Sebaliknya, bila kinerja yang dirasakan berada di bawah harapan yang dimiliki oleh konsumen, maka konsumen akan merasa kecewa. Dan bila kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka konsumen akan merasa puas.

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2006:51). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

-
1. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan
 2. Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara partial
 3. Diduga variabel daya tanggap memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian asosiatif kausal guna mengetahui hubungan sebab akibat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pasien rawat inap di SMC Rumah Sakit Telogorejo Semarang.

Dalam penelitian ini populasinya adalah pasien rawat inap SMC Rumah Sakit Telogorejo dengan jumlah sampel sebanyak 75 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan sampel dilakukan secara tidak acak berdasarkan tujuan pengambilan sampel yaitu pasien rawat inap yang sudah pernah dirawat di SMC Rumah Sakit Telogorejo sebelumnya. Skala pengukuran menggunakan skala Likert. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan alat kuesioner dan guiding question. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif (uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji regresi berganda, uji korelasi (r), dan uji determinasi) dengan program SPSS 16.0. Sedangkan pengujian hipotesis menggunakan uji signifikansi t dan uji F.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi sebesar 0,899 dan koefisien determinasi 80,7%. Dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan, variabel empati merupakan yang paling menentukan kepuasan konsumen dengan koefisien korelasi sebesar 0,831 dan koefisien determinasi sebesar 69%. Kelima dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan persamaan $Y = 0,732 + 0,043X_1 + 0,253X_2 + 0,280X_3 + 0,457X_4 + 0,502X_5$. Hal ini berarti semakin baik kelima dimensi kualitas pelayanan maka kepuasan konsumen akan semakin baik.

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini variabel yang memiliki kemampuan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen adalah empati sebesar 0,831 diikuti oleh variabel jaminan sebesar 0,803, variabel daya tanggap 0,770, variabel bukti langsung sebesar 0,767 dan variabel keandalan sebesar 0,738. Hal ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan variabel dimensi kualitas pelayanan, bahwa faktor empati lah yang paling kuat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pasien merasa bahwa perhatian dari pihak instalasi rawat inap SMC RS Telogorejo terhadap pasien dan keramahan petugas medis dan nonmedis yang dirasakan oleh para pasien instalasi rawat inap SMC RS Telogorejo sangat memuaskan mereka. Kemampuan dokter mereka rasa sama saja untuk semua rumah sakit yang ada di Semarang, begitupula dengan kecepatan pelayanan serta peralatan yang ada di rumah sakit. Dapat dilihat bahwa faktor perhatian individu yang memberikan rasa nyaman dan kepercayaanlah yang dirasakan oleh para pasien rawat inap SMC RS Telogorejo menjadi faktor yang membuat mereka merasa puas.

Hasil penelitian memaparkan kemampuan variabel dari dimensi kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) untuk menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 80,7%. sedangkan sisanya 19,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap SMC RS Telogorejo. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen pada hakekatnya merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda tergantung dari sistem nilai yang berlaku pada diri masing-masing. Semakin banyak aspek-aspek nilai yang sesuai dengan keinginan pelanggan dapat dikatakan makin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian menunjukkan :

Variabel keandalan (X_1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berarti semakin baik nilai keandalan dalam kualitas pelayanan instalasi rawat inap SMC Rumah Sakit Telogorejo maka kepuasan konsumen akan semakin baik.

Variabel bukti langsung (X_2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berarti semakin baik nilai bukti langsung dalam kualitas pelayanan instalasi rawat inap SMC Rumah Sakit Telogorejo maka kepuasan konsumen akan semakin baik.

Variabel daya tanggap (X_3) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berarti semakin baik nilai daya tanggap dalam kualitas pelayanan instalasi rawat inap SMC Rumah Sakit Telogorejo maka kepuasan konsumen akan semakin baik.

Variabel jaminan (X_4) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berarti semakin baik nilai jaminan dalam kualitas pelayanan instalasi rawat inap SMC Rumah Sakit Telogorejo maka kepuasan konsumen akan semakin baik.

Variabel empati (X_5) memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen yang berarti semakin baik nilai empati dalam kualitas pelayanan instalasi rawat inap SMC Rumah Sakit Telogorejo maka kepuasan konsumen akan semakin baik.

SARAN

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi rawat inap SMC RS Telogorejo berdasarkan penelitian ini sudah cukup baik. Hal yang sekiranya diperlukan untuk meningkatkan pelayanan dari instalasi rawat inap SMC RS Telogorejo adalah meningkatkan keramahan dokter kepada pasien serta mengkomunikasikan kepada pasien mengenai obat yang sekiranya biasa digunakan oleh pasien terlebih dahulu sebelum merekomendasikan obat yang akan diberikan oleh dokter dan/atau perawat kepada pasien rawat inap SMC RS Telogorejo.

Mengingat variabel empati dan jaminan merupakan 2 hal yang sangat menentukan bagi pasien dalam menilai kualitas pelayanan dari, maka sekiranya instalasi rawat inap SMC RS Telogorejo dapat menjaga keramahan petugas medis dan non medsi pada saat melayani pasien rawat inap serta menjaga kebersihan dan kerapihan dari petugas medis dan non medis.

DAFTAR PUSAKA

Kotler, Philip, 1998, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Kotler P, Bowen J.T, Makens J.C, 2010. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Upper Saddle River, New Jersey, 07458: Pearson Education, Inc

Soejadi, 1996. *Efisiensi Pengelolaan RS Grafik Barber Jhonson sebagai salah satu indikator*. Katiga Bina, Jakarta.

Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra, 2007, *Service, and Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset.