

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA BANJARBARU**

Dwi Septia Angraini<sup>1</sup>, Dwi Wahyu Artiningsih<sup>2</sup>, Syahrani<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al- Banjari  
Banjarmasin  
Xapka15dwiseprtia@gmail.com/081254006476

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, menganalisis kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru dan untuk menganalisis dan mengetahui variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru. Jenis penelitian yang digunakan bersifat data kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa kesehatan yang dilakukan Rumah Sakit Umum Nirwana untuk meningkatkan kepuasan pasiennya. Hasil penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru baik secara simultan dan parsial. Hasil penelitian ini pula menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien.*

---

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction at Nirwana Banjarbaru General Hospital, partially analyze service quality effect on patient satisfaction at Nirwana Banjarbaru General Hospital and to analyze and determine service quality variables, which has a dominant effect on patient satisfaction at the Nirwana General Hospital Banjarbaru. The type of research used is quantitative data. In this study using a sample of 30 respondents. This research was conducted with the aim of knowing the quality of health services provided by the Nirwana General Hospital to increase patient satisfaction. The results of this study found that there was an effect of service quality on patient satisfaction at the Nirwana Banjarbaru General Hospital. There was a positive and significant effect of service quality on patient satisfaction at the Nirwana Banjarbaru General Hospital both simultaneously and partially. The results of this study also found that service quality had a dominant influence on patient satisfaction at the Nirwana Banjarbaru General Hospital*

**Keywords:** *Service Quality and Patient Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit memainkan peran penting dalam sistem perawatan kesehatan. Rumah sakit bertindak sebagai pusat rujukan, pusat transfer pengetahuan dan teknologi, dan ruang gawat darurat. Rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa. Rumah sakit merupakan penyedia fasilitas dalam memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Semua pihak memiliki kewajiban, dan Peraturan Menteri Kesehatan, atau Permenkes 4 Tahun 2018, mengatur kewajiban rumah sakit dan kewajiban pasien. Banyak profesional dan akademisi bekerja untuk menyelidiki lebih lanjut layanan untuk kepuasan pasien karena mereka memahami pentingnya kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Hal ini dapat menjadi tantangan bagi manajemen rumah sakit untuk memberikan perawatan terbaik karena ini melibatkan pertimbangan kualitas hidup pasien. Jika kesalahan dibuat selama prosedur medis, ini dapat berdampak negatif pada pasien. Akibatnya bisa jadi pasien menjadi semakin sakit.

Sebelum melakukan perubahan tingkat pelayanan, perlu dipastikan apakah mutu pelayanan rumah sakit selama ini telah memenuhi harapan pasien. Melalui umpan balik yang diberikan kepada pasien rumah sakit, rumah sakit dapat mempelajari seberapa baik layanan mereka diterima oleh pelanggan mereka dan menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan layanan mereka. Mengetahui parameter kualitas pelayanan merupakan langkah awal dalam memilih kebijakan yang terbaik. Empat elemen kualitas yang dipertimbangkan adalah ketergantungan fisik, daya tanggap, jaminan, dan jaminan (bukti fisik).

Keharusan untuk mencegah masalah kesehatan sangat penting mengingat betapa rumitnya tantangan saat ini. Untuk memenuhi tuntutan dan preferensi pasien, penyelenggara pelayanan kesehatan harus mampu secara konsisten konsisten dalam tindakan dan fungsinya, khususnya kualitas pelayanan.

Rumah Sakit Umum Nirwana yang merupakan sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya. Keputusan menggunakan jasa kesehatan dari Rumah Sakit Umum Nirwana terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Faktor kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien ke Rumah Sakit tersebut. Hal itu akan membuat pasien merasa kecewa dan akan menciptakan persepsi masyarakat tentang citra Rumah Sakit Umum Nirwana yang tidak bisa memberikan pelayanan yang baik. Hal itulah yang menjadi alasan mengapa kualitas pelayanan itu sangat diperlukan dalam sebuah institusi kesehatan, khususnya rumah sakit umum kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien .

Dari uraian latar belakang diatas, untuk dapat meneliti lebih dalam berdasar sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, maka penulis merasa tertarik untuk mengajukan proposal skripsi dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM NIRWANA BANJARBARU”

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif.

Proses pengumpulan data yang diperlukan dalam pembahasan ini melalui dua tahap penelitian, yaitu

### **1. Studi Kepustakaan (Library Research)**

Studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dari perusahaan, landasan teori dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan cara dokumentasi. Studi dilakukan antara lain dengan mengumpulkan data yang bersumber dari literatur-literatur, bahan kuliah dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungan dengan objek penelitian. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan tambahan pengetahuan mengenai masalah yang sedang dibahas.

### **2. Studi Lapangan (Field Research)**

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan, baik melalui observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Adapun penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara:

#### **a. Observasi**

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data berupa gejala atau peristiwa yang tampak relevan melalui pengamatan lapangan. Teknik ini berfungsi untuk mengumpulkan data sekunder melalui kamera sebagai instrumennya.

#### **b. Wawancara**

Teknik untuk mengumpulkan data dengan cara tanya jawab secara lisan dengan pimpinan dan beberapa karyawan, misalnya sejarah singkat Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, tugas dan tanggung jawab serta struktur organisasi Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.

#### **c. Kuesioner**

Teknik pengumpulan data melalui responden atau pasien Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru dengan menggunakan angket yang berisi beberapa pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan untuk dijawab.

d. Dokumentasi

Teknik ini dengan cara pengumpulan data berupa dokumen atau laporan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru yang berhubungan dengan masalah yang diangkat

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**HASIL**

**Deskripsi Profil Responden**

deskripsi profil responden atau deskripsi identitas responden, jika dijadikan sampel penelitian. Ada 30 responden yang teridentifikasi sepanjang pembahasan profil responden. Fokus ditempatkan pada jenis kelamin

Tabel 1 . Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

<b>NO</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>1</b>	<b>Laki-Laki</b>	<b>13</b>	<b>43%</b>
<b>2</b>	<b>Perempuan</b>	<b>17</b>	<b>57%</b>
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah, 2022

**Uji Validasi**

Uji instrument telah dilakukan untuk melihat apakah perangkat yang disusun berdampak pada ukuran instrumen, yang berdampak besar pada kualitas penelitian. Tingkat ketidaktepatan dan pengulangan merupakan indikator alat peneliti yang baik dan buruk. Tujuan peneliti alat adalah untuk menilai dan validitas dan reliabilitas instrument guna mengetahui efektif tidaknya dalam memperoleh data 30 responden dalam studi ini.

**Uji Validitas dan Reabilitas**

Dengan menggunakan SPSS versi 25.0 dilakukan uji validitas untuk mengetahui valid atau tidaknya angket. Pengujian ini dilakukan dengan korelasi Pearson yang menghitung korelasi antara data yang diberikan. Jika tingkat signifikansi kurang dari 0,05 dan r hitung > r tabel, pedoman model dianggap valid. Jawaban tingkat validitas kuisisioner yang diberikan kepada 30 responden dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

<b>Dimensi</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>Korelasi</b>	<b>Kesimpulan</b>
<i>Tangibels</i>	1	0,752	VALID
	2	0,782	VALID
	3	0,608	VALID
	4	0,562	VALID
<i>Empathy</i>	5	0,577	VALID
	6	0,493	VALID
	7	0,570	VALID
	8	0,705	VALID
	9	0,373	VALID
<i>Realibility</i>	10	0,605	VALID
	11	0,764	VALID
	12	0,785	VALID
	13	0,564	VALID
	14	0,735	VALID
<i>Responsivess</i>	15	0,604	VALID
	16	0,562	VALID
	17	0,710	VALID
	18	0,519	VALID
<i>Responsivess</i>	15	0,604	VALID
	16	0,562	VALID
	17	0,710	VALID
	18	0,519	VALID
<i>Assurance</i>	19	0,620	VALID
	20	0,709	VALID
	21	0,437	VALID
	22	0,452	VALID
	23	0,454	VALID

Sumber : Data olahan, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan untuk semua variable dalam penelitian ini memiliki korelasi yang signifikan (r hitung) di atas 0,05 atau r hitung lebih besar dari r tabel 0,361 (n = 30) minyiratkan bahwa semua item pernyataan dapat diterima.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan Pasien (Y)

Correlations							
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,439*	,247	,367*	,499**	,730**
	Sig. (2-tailed)		,015	,187	,046	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,439*	1	,235	,372*	,181	,633**
	Sig. (2-tailed)	,015		,211	,043	,338	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,247	,235	1	,354	,228	,699**
	Sig. (2-tailed)	,187	,211		,055	,227	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,367*	,372*	,354	1	,160	,651**
	Sig. (2-tailed)	,046	,043	,055		,399	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,499**	,181	,228	,160	1	,607**
	Sig. (2-tailed)	,005	,338	,227	,399		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,730**	,633**	,699**	,651**	,607**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).  
\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data Primer, 2022

### Uji T (Parsial)

Tabel 4. Hasil Uji Parsial

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	17,427	7,739		2,252	,034		
	TANGIBLE	-,016	,273	-,015	-,059	,954	,242	4,135
	EMPATI	-,650	,204	-,621	-3,189	,004	,394	2,536
	RELIABILITY	,042	,197	,056	,211	,834	,212	4,712
	RESPONSIVENES	,687	,235	,462	2,919	,008	,595	1,680
	ASSURANCE	,279	,155	,291	1,796	,085	,571	1,752

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber : Data primer, 2022

Berdasarkan hasil output SPSS Coefficients dapat diketahui signifikan dari semua variable. Maka hasil yang di dapat adalah pengaruh kualitas terhadap kepuasan pasien memperoleh nilai signifikan sebesar 0,034 kemudian dibandingkan dengan taraf signifikan sebesar 0,05 maka dapat didapatkan  $0,034 < 0,05$ . Hal ini dapat diartikan secara parsial Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien.

### PEMBAHASAN

Jika dicermati hasil pengamatan penelitian ini bahwa dimensi Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance ada signifikan harapan yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Nirwana dengan tingginya pengaruh kelima dimensi itu menunjukkan bahwa kelima dimensi itu merupakan inti dari pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk menjamin terlaksananya pelayanan kesehatan yang bermutu Rumah Sakit Umum Nirwana perlu mengembangkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu batas-batas tertentu untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada pasien. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Nirwana itu harus memiliki Gedung, Ruang Inap dan Rawat Jalan, Dokter, Perawat, Petugas medis, serta Obat-obatan yang kompeten.

Dan yang terpenting SDM atau tenaga kesehatannya yang handal yang bekerja secara aktif dan professional di bidang kesehatan. SDM atau tenaga kesehatan sangat berperan penting sebagai perencana, penggerak dan sekaligus pelaksana pembangunan kesehatan di Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru.

Karena itu jika dilakukan pembahasan terhadap penelitian ini secara menyeluruh tampak bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru yang selama ini berjalan sudah berkualitas, akan tetapi kepuasan pasien masih perlu di optimalkan. Kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru merupakan hal yang sangat penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika signifikansi memenuhi harapan secara besar-besaran dan kualitas layanan terlihat seperti itu, layanan tersebut memuaskan.

Penggunaan pelayanan kesehatan dan pemberi pelayanan kesehatan yang mampu memenuhi kebutuhan, dilakukan dengan cara yang baik dan sopan, tepat waktu, tanggap, dan mampu menyembuhkan keluhan dan mencegah berkembangnya atau penyebaran penyakit hanyalah beberapa cara untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan. Pasien menganggap kemudahan akses ke layanan, termasuk aksesibilitas jarak jauh dan dalam bahasa mereka sendiri, serta interaksi mereka dengan pejabat, menjadi dimensi kualitas yang sangat penting.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru dengan kesimpulan sebagai berikut :

- Bukti fisik (Tangibles) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, Artinya dalam bentuk fisik pelayanan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru yang dilaksanakan selama ini dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut.
- Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, Artinya kepedulian petugas pelayanan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut.
- Keandalan (Reliability) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, Artinya dalam bentuk pelayanan petugas yang dilaksanakan selama ini dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut.
- Daya Tanggap (Responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, Artinya dalam bentuk pelayanan petugas yang dilaksanakan selama ini dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut
- Jaminan (Assurance) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru, Artinya dalam bentuk jaminan pelayanan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru yang dilaksanakan selama ini dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut

### **Saran**

- Item-Item yang masih kurang pelayanannya agar selalu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya agar memuaskan pasien. Pada dimensi Tangibles seperti petugas administrasi kesehatan serta gedung dan ruangan yang ada dimiliki agar terus dibenahi untuk membuat pasien yakin terhadap pelayanan Rumah Sakit Umum Nirwana Banjarbaru
- Item-item yang masih kurang pelayanannya agar selalu diperhatikan dan ditingkatkan pelayanannya seperti diharapkan khususnya perawat dan petugas medis memberikan pelayanan tanpa kesalahan, dan kunjungan dokter lebih tepat waktu agar pasien lebih cepat ditangani secara medis.
- Dan item-item yang selalu harus diperhatikan adalah seperti perawat dan petugas memberikan atau menanggapi keluhan pasien dengan lebih baik serta memberikan keramahan bagi pasien.

### **REFERENSI**

Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Dalam Praktik*. Yogyakarta: Deepublish

Adida, F. (2010). *Hubungan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Masaran I Sragen*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro.

Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan*, 2018 Jakarta
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo
- Persada Kemenkes. 2018. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien*. Nomor 4 tahun 2018
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane (2010), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, jilid 2. Jakarta
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Alfabeta, 3- 4. Bandung.
- Muchlisin, Riadi. (2016). *Pengertian Kepuasan Pelanggan dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*.
- Neuman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: PT Indeks
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Hal 13. Bandung : PT Alfabet.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV. Sutrisno. Edy. (2016:6) *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: Kencana.
- Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sri Mulyani S.T. 2017. *Analisis Kepuasan Penumpang Pemegang Kartu Garuda Frequent Flyer (Gff) Platinum (Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta)*. Yogyakarta