

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT KHUSUS IBU DAN ANAK ANNISA BANJARMASIN

Rahmi¹, Farida Yulianti², Lamsah³

¹ Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NPM16310188

² Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN1121076901

³ Prodi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, NIDN1125126201

E-mail : rahmiami0227@gmail.com /+6287817755462

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan yang dimaksud dibedakan menjadi 5, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Penelitian ini akan melihat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin, sedangkan kualitas layanan (*tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*) secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin, dan secara simultan kualitas layanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin.

Kata kunci : kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

ABSTRACT

This study aims to determine whether the quality of service affects the satisfaction of inpatients. In this study the quality of service referred to can be divided into 5, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This study will look at the effect of partial and simultaneous quality of service on inpatient satisfaction.

The results showed that service quality (responsiveness) partially had a significant effect on inpatient satisfaction at Annisa Banjarmasin's special mother and child hospital, while service quality (tangibles, reliability, assurance and empathy) partially had no effect on inpatient satisfaction at home Annisa Banjarmasin's special illness for mothers and children, and simultaneously the quality of service (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) significantly influences the satisfaction of inpatients at the Annisa Banjarmasin specialty mother and child hospital.

Keywords: service quality and patient satisfaction

PENDAHULUAN

Salah satu infrastruktur kesehatan yang umum eksistensinya di masyarakat adalah keberadaan rumah sakit, baik milik pemerintah maupun swasta. perbedaan antara milik pemerintah dengan swasta adalah pada porsi orientasi sosialnya, di mana ada rumah sakit milik pemerintah oleh atasannya lebih dititik beratkan pada pelayanan sosial daripada fungsi ekonomi. Kebalikannya, rumah sakit swasta lebih berorientasi pada sisi ekonomi (pencarian laba) daripada fungsi sosialnya. Hal ini dikarenakan sifat dasar organisasi swasta yang memang merupakan wadah dalam mencari keuntungan.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan pelanggan, kualitas yang diberikan oleh pihak perusahaan akan memberi dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat sehingga akan berdampak jangka panjang bagi perusahaan. ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan dan kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan serta meniadakan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang telah memberikannya jasa tersebut.

Setiap rumah sakit berusaha untuk dapat menyediakan layanan yang sebaik mungkin. Dengan diberikannya kualitas pelayanan yang maksimal membuat para pengguna jasa merasa puas. Pasien rawat inap merupakan salah satu pengguna jasa yang paling merasakan layanan yang diberikan oleh rumah sakit, karena pasien memiliki intensitas layanan yang lebih besar dari pada pasien rawat jalan yang tidak menginap.

Dengan munculnya tren spesialisasi, banyak rumah sakit mulai melakukan diferensiasi dengan mengusung konsep rumah sakit khusus, seperti rumah sakit mata jantung, jiwa dan bersalin. Meskipun demikian, jenis jasa layanan kesehatan di rumah sakit khusus tersebut tidak semata-mata hanya melayani satu atau dua jenis penyakit saja. Kebanyakan penamaan rumah sakit khusus hanya ditujukan sebagai pembeda dengan yang lainnya, meskipun memang orientasi layanannya lebih banyak kepada bidang yang dikhususkan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk membuat penelitian skripsi dengan judul Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa Banjarmasin

METODE

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kuantitatif yakni salah satu penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar tabel grafik atau tampilan lainnya.

Penelitian kuantitatif dikembangkan oleh para penganut paham positivisme yang dipelopori oleh August comte. Mereka berpendapat bahwa untuk memacu perkembangan ilmu-ilmu sosial, maka metode metode ilmu pengetahuan alam (IPA) harus diadopsi ke dalam riset riset ilmu sosial. berdasarkan pada paradigma di atas maka lingkup penelitian kuantitatif sama dengan besaran ruang lingkup sosial, seperti pendidikan, sosiologi politik ekonomi, hukum, administrasi, komunikasi dan sebagainya. Penelitian kuantitatif juga pada

umumnya ingin mencari tahu hubungan antara dua variabel atau lebih yang telah dijelaskan terlebih dahulu hakikatnya nya menurut teori yang dijadikan landasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Analisis Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu pasien rawat inap rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Jumlah data yang berhasil didapatkan sebanyak 30 responden. Berikut merupakan penjabaran 30 responden tersebut.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	4	13,33
Perempuan	26	86,67
Total	30	100

Berdasarkan keterangan dari tabel diatas memperlihatkan 0,1333% responden laki-laki dan 0,8667% responden perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
< 20 Tahun	1	3,33
20 Tahun- 30 Tahun	19	63,33
31 Tahun- 40 Tahun	8	26,67
41 Tahun- 50 Tahun	2	6,67
Total	30	100

Berdasarkan keterangan dari tabel diatas, bahwa responden yang memiliki umur kurang dari 20 tahun sebanyak 0,0333%. Responden yang berusia 20- 30 tahun berjumlah 0,6333%. Responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 0,2667%. Responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 0,066 7%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
SD	1	3,33

SMP	2	6,67
SMU	11	36,67
DIPLOMA	1	3,33
S1	13	43,33
S2	2	6,67
Total	30	100

Berdasarkan keterangan pada tabel diatas, dapat diketahui pendidikan terakhir responden pasien rawat inap RSIA Annisa Banjarmasin yang SD berjumlah 0,0333%. SMP berjumlah 0,066 7%. SMU berjumlah 0,3667%. Diploma berjumlah 0,033 3%. S1 berjumlah 0,4333%. S2/S3 berjumlah 0,066 7% .

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
PNS	1	3,33
Pegawai Swasta	6	20,00
Wiraswasta	6	20,00
Pelajar / Mahasiswa	1	3,33
Lain-lain	16	53,33
Total	30	100

Berdasarkan keterangan pada tabel di atas, berdasarkan jenis pekerjaan dapat diketahui bahwa 0,0333% responden bekerja sebagai PNS. Responden yang bekerja sebagai pegawai swasta berjumlah 20%. Sama dengan jumlah responden yang bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah persentase sebesar 20%. Responden bekerja sebagai pelajar atau mahasiswa berjumlah 0,0333%. Dan lain-lain sebanyak 0,5333%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Berkunjung

Kunjungan	Jumlah Responden	Presentase
1 kali	10	33,33
2 kali	11	36,67

3 kali	3	10,00
Lebih dari 3 kali	6	20,00
Total	30	100

Karakteristik pasien yang sedang menjalani rawat inap berdasarkan pengalaman menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin dapat diketahui bahwa yang satu kali berkunjung sebanyak 0,333 3%. Yang sudah dua kali berkunjung sebanyak 0, 3667%. Yang sudah tiga kali berkunjung sebanyak 10%. Yang lebih dari tiga kali berkunjung sebanyak 20%.

2. Uji T

Hasil Uji t

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.37	1.77	0	0.21	0.84
Tangibles (X1)	-0.16	0.18	-0.14	-0.88	0.39
Reliability (X2)	0.26	0.14	0.27	1.91	0.07
Responsiveness (X3)	0.67	0.17	0.63	3.84	0
Assurance (X4)	0.13	0.17	0.13	0.76	0.45
Empaty (X5)	0.09	0.13	0.09	0.67	0.51

Variabel tangibles (X₁) berpengaruh secara negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Nilai -t hitung > -t tabel (-0,88 > -2,0639) maka H₀ diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *tangibles* dengan kepuasan pasien. jadi dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin.

Variabel reliability (X₂) berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Oleh karena nilai t hitung < t tabel (1,91 < 2,06390) maka H₀ diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pasien. jadi dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin.

Variabel *responsiveness* (X_3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Nilai t hitung $>$ t tabel ($3,84 > 2,06390$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien. Jadi dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin.

Variabel *Assurance* (X_4) berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Nilai t hitung $<$ t tabel ($0,76 < 2,06390$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *assurance* dengan kepuasan pasien. Jadi dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin.

Variabel *Empaty* (X_5) berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Nilai t hitung $<$ t tabel ($0,67 < 2,06390$) maka H_0 ditolak, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara *empaty* dengan kepuasan pasien. Jadi dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial *empaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin.

3. Uji F

Hasil Uji F

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	222.35	5	44.47	36	0
Residual	29.65	24	1.24		
Total	252	29			

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas dapat dilihat pada nilai F hitung sebesar 36,00 dengan nilai F tabel adalah 2,62 sehingga nilai F hitung $>$ F tabel ($36,00 > 2,62$), dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien. Jadi dari kasus ini dapat disimpulkan bahwa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh dari hasil analisis presentase, responden pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin mayoritas adalah perempuan dengan jumlah 0,8667% (26 orang) dengan rentang usia yang mendominasi yaitu 20 tahun - 30 tahun sebesar 0,6333% (19 orang), berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin yang paling banyak adalah S1 yaitu sebesar 0,4333% (13 orang), sedangkan menurut pekerjaan

sebagian besar responden tidak menyebutkan jenis pekerjaan mereka dengan jumlah 0,5333% (16 orang), sebagian besar responden pasien rawat inap telah menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin sebanyak 2 kali dengan jumlah 0,3667% (11 orang).

Responsiveness secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t dimana nilai t hitung > t tabel ($3,84 > 2,06390$).

Tangibles, *Reliability*, *Assurance* dan *Empaty* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung dari masing-masing variabel di mana t hitung < t tabel.

Tangibles, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empaty* secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji f yang menunjukkan bahwa nilai F hitung > F tabel ($36,00 > 2,62$).

Variabel *responsiveness* merupakan variabel yang mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Hal ini dapat diketahui dari koefisien beta variabel *responsiveness* (X3) yang mempunyai nilai sebesar 0,63, dibandingkan koefisien beta yang lain yaitu *reliability* (X2) sebesar 0,27, *assurance* (X4) sebesar 0,13, *empaty* (X5) sebesar 0,09, dan *tangibles* (X1) sebesar -0,14.

REFERENSI

Amirullah, 2002, Perilaku Konsumen, Yogyakarta, Graha Ilmu.

Annisa.co.id, Tentang Kami, diakses pada 16 Mei 2020 dari http://annisa.co.id/index.php?p=tentang_kami

Alfani. M, dan Fanlia Prima Jaya, 2018, Filsafat Ilmu dan Metodologi Penelitian, Banjarmasin, FE UNISKA Muhammad Arsyad Al Banjary Banjarmasin

Azwar, Saiffudin, 2013, Reliabilitas dan Validitas, Edisi 4, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kotler, Philip, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta, Pearson Education Asia Pte. Ltd.

.....1995, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba 4; Jakarta.

.....dan Susanto A.B, 2001, Manajemen Pemasaran Di Indonesia, Buku 2, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moh. Iqbal Hasan, 2002, Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Monika Ratna Dewi, 2007, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Studi Kasus Pasa RSUD Wonosari, Gunungkidul, Fakultas Ekonomi, Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, Yogyakarta.

N.N. 2000, Kamus Kedokteran Dorland, Jakarta, Kedokteran EG.

N.N, (TT). 22nd Edition Stedman's Medical Dictionary, Washington, Williams and Wilkins.

- Rahadi Fitra Nova, 2010, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Surakarta.
- Siti Khadijah, Struktur Organisasi 2019, sitikhadijah0430@gmail.com ,diakses pada 8 Mei 2020
- Sugiarto, 2002, Ekonomi Mikro: Sebuah Kajian Komprehensif, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2003, Statistika Untuk Penelitian, Bandung, C.V. Alfa Beta.
- Suharyadi, dan Purwanto SK, 2004, Statistika Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern, Jakarta, Selemba Empat.
- Suparmoko, 2001, Metode Penelitian Praktis, Jakarta, BPFE.
- Supranto, J, 2000, Statistika Teori dan Aplikasi, Edisi VI, Jilid 2. Jakarta, Erlangga.
- Tjiptono, Fandy, 2004, Manajemen Jasa, Yogyakarta, Andi Offset.
-2000, Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer, Edisi 1 Cetakan 1, Yogyakarta, Andi Offset.
- dan Anastasia Diana, 2001, Total Quality Management, Edisi Revisi, Yogyakarta, Andi Offset.
- Umar, Husein, 2003, Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Cetakan 1. Jakarta, Ghalia Indonesia.
-2003, Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Edisi Revisi, Jakarta, Gramedia.