

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rsud Banyuasin Sumatera Selatan

Dwi Ris Andriyanto^{1*}, A. Rum Tajang², Ansar Taufik³

^{1,2,3} Program Pascasarjana STIM-LPI Makassar

Abstract

The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service quality and hospital image on outpatient satisfaction at Banyuasin Hospital. The type of research in this study is associative. The sampling technique in this study was accidental sampling. Data collection methods in this study were questionnaires, and documentation studies. Methods of data analysis using descriptive analysis methods and multiple linear regression analysis. The results showed that the variables of service quality and hospital image simultaneously had a positive and significant effect on outpatient satisfaction at the Banyuasin General Hospital. Adjusted R Square value of 0.352 means 35.2% indicates that the variable patient satisfaction can be explained by the quality of service and hospital image. While the remaining 64.8% can be explained by other factors not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Image and Satisfaction

Copyright (c) 2022 Dwi Ris Andriyanto

✉ Corresponding author :

Email Address : andrebedah2016@gmail.com

PENDAHULUAN

Kondisi persaingan industri jasa kesehatan saat ini sangat ketat. Hal ini disebabkan semakin banyaknya jumlah klinik dan rumah sakit yang ada, serta semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Hal ini sebanding dengan mulai meningkatnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang pelayanan kesehatan. Tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang nyaman serta berkualitas semakin meningkat, sesuai dengan meningkatnya kesadaran akan hidup sehat.

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumahsakit. Rumah sakit merupakan penyedia jasa kesehatan dimana kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik sampai saat ini. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berdiri. Bahkan di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional. Kemajuan teknologi dan ketatnya persaingan baik rumah sakit dalam maupun luar negeri menyebabkan pihak rumah sakit menawarkan pelayanan yang terbaik dan menggerakkan pemasaran aktif.

Di tengah kondisi persaingan pada sektor jasa seperti rumah sakit yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan layanankonsumennya. Selain itu keberadaan rumah sakit milik swasta maupun milik pemerintah serta banyaknya klinik - klinik kesehatan, praktek dokter serta bidan disetiap daerah tempat tinggal masyarakat, akan menambah tingginya tingkat persaingan dalam industri ini. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan tersebut adalah kualitas pelayanan. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012), secara sederhana kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

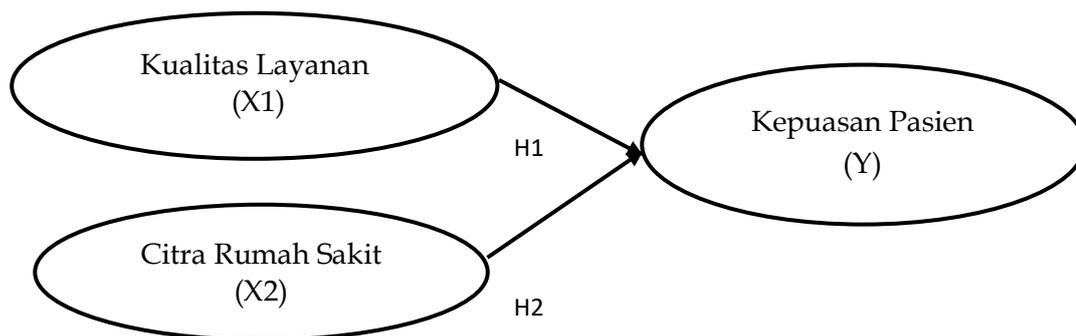
Salah satunya adalah Rumah sakit Umum Daerah Banyuasin merupakan Rumah Sakit Umum Daerah milik Pemerintah Kabupaten Banyuasin yang didirikan pada tahun 2005, terletak di atas tanah seluas+ 9.000 m² dengan bangunan yang didirikan dan digunakan untuk operasional pelayanan sampai saat ini seluas + 4.000 m² beralamat di jalan Palembang - betung Km 48 Kel Seterio Pangkalan balai. Operasional RSUD Banyuasin pada tanggal 4 Juli 2006, Rumah Sakit ini di operasionalkan dengan surat keputusan bupati kepala daerah dengan kapasitas tempat tidur saat itu 40 Tempat Tidur. RSUD Banyuasin ini di bangun Secara Bertahap tahap pertama sebanyak 3 unit seiring perkembangan waktu bangunan tahap kedua dan ketiga telah terwujud menjadi 10 unit serta unit penunjang dan sekarang mempunyai kapasitas tempat tidur sebanyak 102 tempat tidur. Jumlah yang fluktuatif dan tidak stabil ini mempunyai beberapa penyebabnya, antara lain karena kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, seperti fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya penanganan medis terhadap pasien yang menimbulkan komplain dan kritikan dari pasien yang pernah dirawat di RSUD Banyuasin sehingga pasien tidak mendapatkan kepuasan yang optimal.

Literature Review

Menurut Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Kotler dan Keller (2012), pengertian citra adalah cara masyarakat menganggap merek secara aktual. Agar citra dapat tertanam dalam pikiran konsumen, pemasar harus memperlihatkan identitas merek melalui saran komunikasi dan kontak merek yang tersedia. Sedemikian penting arti dari citra (*image*) itu sendiri sehingga perusahaan bersedia mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk meraihnya. Citra (*image*) merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan pesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin Sumatera Selatan.

H2 : Citra berpengaruh Positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin Sumatera Selatan.

H3 : Kualitas pelayanan dan Citra Rumah Sakit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin Sumatera Selatan.

METODE

Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Banyuasin Sumatera Selatan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sampel diambil dengan rancangan sampel *nonprobabilitas* dengan teknik pengambilan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh penelitian memiliki kriteria yang sesuai maka akan dijadikan sebagai sampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat 76 responden dari penelitian ini, yang terdiri dari 37 responden pria dan 39 responden wanita. Dengan presentase responden pria 48,7% dan wanita 51,3%. Persentase usia responden dalam penelitian ini yaitu antara 20-29 sebanyak 12 (15,8) orang, usia 30-39 sebanyak 21 (27,7%) orang, usia 40-49 sebanyak 26 (34,2%) orang dan usia >50 sebanyak 17 (22,4%) orang. Maka, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini pasien yang paling banyak adalah berusia 40-49 orang.

Item pernyataan pada tiap variable bahwa seluruh butir pernyataan adalah valid, yang dapat dilihat dari r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (0,361). Uji realibilitas menjelaskan bahwa variabel (X1), (X2), dan (Y) memiliki nilai Cronbrach's Alpha lebih dari 0,80 sehingga dapat disimpulkan seluruh variabel pada penelitian ini reliabel.

Table 1. Tabel Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Pernyataan	Korelasi Pearson	Nilai Sig (2 Tailed)	Kesimpulan	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,833	0	<i>Valid</i>	0,923	Reliabel
	X1.2	0,732	0	<i>Valid</i>		
	X1.3	0,874	0	<i>Valid</i>		
	X1.4	0,635	0	<i>Valid</i>		
	X1.5	0,506	0	<i>Valid</i>		
Citra Rumah Sakit (X2)	X2.1	0,687	0	<i>Valid</i>	0,923	Reliabel
	X2.2	0,670	0	<i>Valid</i>		
	X2.3	0,430	0	<i>Valid</i>		
	X2.4	0,591	0	<i>Valid</i>		
	X2.5	0,676	0	<i>Valid</i>		
Kepuasan Pasien (Y)	Y1.1	0,486	0	<i>Valid</i>	0,923	Reliabel
	Y1.2	0,476	0	<i>Valid</i>		
	Y1.3	0,754	0	<i>Valid</i>		
	Y1.4	0,494	0	<i>Valid</i>		
	Y1.5	0,613	0	<i>Valid</i>		
	Y1.6	0,539	0	<i>Valid</i>		
	Y1.7	0,604	0	<i>Valid</i>		
	Y1.8	0,506	0	<i>Valid</i>		

Sumber: Data diolah

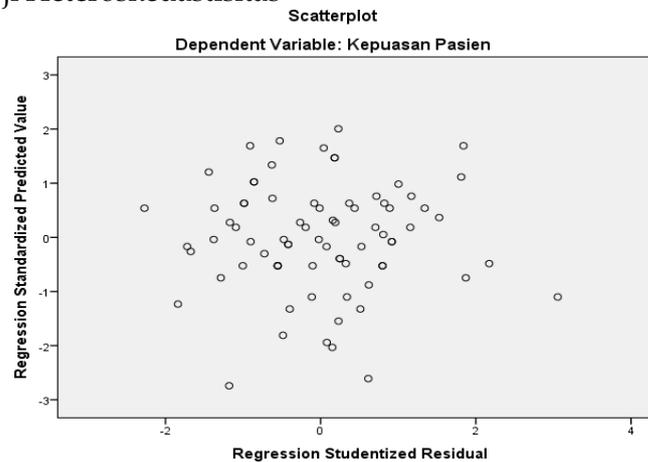
Hasil uji asumsi klasik yang meliputi uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan normalitas tidak menunjukkan adanya kendala apapun. Pada uji multikolinieritas nilai VIF dari kedua variabel independen kurang dari 10 yang artinya tidak ada multikolinearitas diantara kedua variabel prediktor tersebut.

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Tolerance	Statistics VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,883	1,133
Citra Rumah (X2)	0,883	1,133

Sumber: Data diolah.

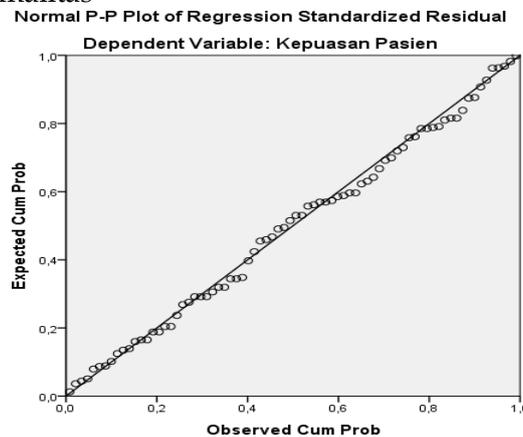
Figure 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: data diolah.

Dari Gambar 1 terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka berdasarkan metode grafik tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

Figure 2. Hasil Uji Normalitas



Sumber: data diolah.

Berdasarkan gambar 2 hasil Uji Normalitas dengan pendekatan grafik tersebut, dapat diketahui bahwa data memiliki distribusi atau penyebaran yang normal, hal ini dapat dilihat dari penyebaran titik berada disekitar sumbu diagonal dari grafik.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi

Variabel	Unstandardized B
(Constant)	11,241
Kualitas Pelayanan (X1)	0,600

*Citra Rumah (X2)***0,377**

Sumber: Data diolah.

Hal ini menjelaskan bahwa jika tidak ada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra Rumah (X2) responden memiliki pengaruh yang baik Terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rsud Banyuasin Sumatera Selatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} (4,802) > t_{tabel} (1,666) dan signifikan (0,000) < 0,05. Artinya, jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan satu satuan maka, kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,600. Dari distribusi jawaban responden dari 5 pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa hasil pernyataan yang paling dominan adalah pada pernyataan ke-5 yaitu "RSUD Banyuasin Sumatera Selatan memiliki tenaga medis yang mengerti dalam memenuhi kebutuhan pasien" dengan jumlah responden setuju sebanyak 46 (60,5%) responden. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh ahli. Menurut Kotler dan Keller (2009:143) kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah. Namun, sebagian responden juga menyatakan kurang setuju dengan pernyataan "RSUD Banyuasin Sumatera Selatan selalu cepat dalam menanggapi keluhan pasien". Karena, ada responden yang menyatakan bahwa dokter muda yang bertugas di RSUD Banyuasin Sumatera Selatan kurang sigap dalam memberikan layanan kepada pasiennya, kurang peka dan kurang respon kepada pasien yang ingin berobat jalan di RSUD Banyuasin Sumatera Selatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari nilai t_{hitung} (2,533) > t_{tabel} (1,666) dan signifikan (0,013) < 0,05. Artinya, jika variabel citra rumah sakit ditingkatkan satu satuan maka, kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,377.

Dari distribusi jawaban responden dari 5 pernyataan pada variabel citra rumah sakit dapat diketahui bahwa hasil pernyataan yang paling dominan adalah pada pernyataan ke-5 yaitu "RSUD Banyuasin Sumatera Selatan memiliki tenaga medis yang mengerti dalam memenuhi kebutuhan pasien" dengan jumlah responden setuju sebanyak 51 (67,1%) responden. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh ahli. Menurut Kotler dan Keller (2012:274) citra adalah cara masyarakat menganggap merek secara aktual. Agar citra dapat tertanam dalam pikiran konsumen, pemasar harus memperlihatkan identitas merek melalui sarana komunikasi dan kontak merek yang tersedia. Sedemikian penting arti dari citra (*image*) itu sendiri sehingga perusahaan bersedia mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk meraihnya. Citra (*image*) merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan pesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai *public relations*. Citra merupakan aset tidak berwujud (*intangible assets*) yang berharga dari perusahaan. Citra positif memungkinkan sebuah perusahaan untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, loyalitas, dan niat pembelian kembali. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu perusahaan dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, Citra rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan, yang pada gilirannya meningkatkan niat ulang kunjungan pasien. Namun, sebagian responden juga menyatakan kurang setuju dengan pernyataan "RSUD Banyuasin Sumatera Selatan memiliki fasilitas yang digunakan dengan baik". Karena ada responden yang menyatakan bahwa RSUD Banyuasin Sumatera Selatan memiliki fasilitas yang cukup lengkap, tetapi kurang dipergunakan dengan baik oleh pihak RSUD Banyuasin Sumatera Selatan.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis statistik deskriptif yang telah didapatkan, maka kesimpulannya adalah Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Banyuasin Sumatera Selatan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Banyuasin

Sumatera Selatan. Citra Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Banyuasin Sumatera Selatan.

Referensi :

- Abdullah, T. & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers. Elisabet, Hantari Karina .(2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada poliklinik THT RSUD PirngadiMedan*.
- Etta. M, & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*, (Edisi Pertama). Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2014). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Edisi Ke-12). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller .(2016).*Marketing Management 15thEdition*, New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2012) *Principles Of Marketing Edisi 14*, Global Edition.Pearson Prentice Hall
- Lubis, A. N. & Martin. (2009). Pengaruh Harga (Price) dan Kualitas Pelayanan(Service Quality) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSU Deli Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis,II(1)*, 21-24.
- Lupiyoadi, H. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*,(Edisi 3). Jakarta: SalembaEmpat.
- Prasetia, Muhammad Wisana. (2011). Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Inap Terhadap Need Masyarakat Di Puskesmas Glugur Darat Medan Tahun 2010.
- Simanjuntak, Eric Mulia. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek Rumah Sakit Umum Herna Medan.
- Situmorang, S. H. & Lufti, M. (2012). *Analisis Data untuk Riset Manajemen danBisnis*. (Cetakan Ke-2). Medan: USU Press.
- Sugiyono .2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono .2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supramono dan Haryanto. 2014. *Desain Proposal Penelitian Studi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: BPEE.
- Yunida, Margita Enno. (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan(Studi Pada RS Amal Sehat Wonogiri)
- Zeithmal, V. A., Bitner, M. J., & Gremier, D. E. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: Mcgraw-Hill