

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM PINDAD BANDUNG**

Vina Febrianti^{1✉}, Nurul Dwi Ariani²

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Politeknik Piksi Ganesha, Jl. Jend. Gatot Subroto
No. 301 Bandung

E-mail : piksi.vina.19305031@gmail.com ✉

Info Artikel:

Diterima : 02 Februari 2022

Diperbaiki : 19 Februari 2022

Disetujui : 05 Maret 2022

Keywords: *Service Quality,
Outpatient Satisfaction.*

Abstract: *This study aimed to determine the impact of service quality on outpatient satisfaction at Rumah Sakit Umum Pindad Bandung. This study used quantitative research methods with an associative approach and data collection techniques by using observation, questionnaires and literature review that have relevance to the subject matter. Data analysis techniques used include validity test, reliability test, Spearman Rank test, and coefficient of determination test. The research subjects were patients who were in the outpatient installation of the Rumah Sakit Umum Pindad Bandung, which included 40 respondents. The research result shows the Spearman Rank correlation value is 0.756, which means that it has a strong level of relationship between the variable (X) of service quality and the variable (Y) of patient satisfaction. While the influence of variable (X) quality of service on variable (Y) outpatient satisfaction is 57% and the remaining 43% is influenced by other factors. From the research conducted, it can be concluded that the problems in service quality are as follows: (1) Lack of staff in responding to patient complaints, (2) Lack of cleanliness and comfort in the waiting room, (3) Lack of availability of visual information. The suggestions given by the author to further improve the Quality of Outpatient Service at Rumah Sakit Umum Pindad Bandung are: (1) The quality of service has been optimal to satisfy*

patients, however it will be more optimal if the quality of service is now maintained and further improved, (2) By making boxes complaints/suggestions and writing instruments so that patients can write their complaints, (3) The hospital should conduct frequent visits and evaluations for cleanliness and comfort in the waiting room

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif dan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, kuesioner dan kajian pustaka yang memiliki keterkaitan dengan pokok permasalahan. Teknik analisis data: uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi *Rank Spearman*, uji koefisien determinasi. Subjek penelitian adalah pasien yang berada di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Pindad Bandung sebanyak 40 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai korelasi *Rank Spearman* sebesar 0.756 yang artinya memiliki tingkat hubungan yang kuat antara variabel (X) kualitas pelayanan dengan variabel (Y) kepuasan pasien. Sedangkan besar pengaruh variabel (X) kualitas pelayanan terhadap variabel (Y) kepuasan pasien sebesar 57% dan sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh faktor lain. Dari penelitian yang dilakukan ternyata ditemukan masalah dalam kualitas pelayanan sebagai berikut: (1) Kurangnya petugas dalam menanggapi keluhan pasien, (2) Kurangnya kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu,

(3) Kurangnya ketersediaan informasi visual. Adapun saran yang diberikan penulis untuk lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung yaitu: (1) Kualitas pelayanan telah optimal untuk memuaskan pasien, akan lebih optimal apabila kualitas pelayanan sekarang pertahankan dan lebih ditingkatkan, (2) Dengan membuat kotak keluhan/ saran dan alat tulisnya agar pasien dapat menulis keluhan, (3) Pihak Rumah Sakit lebih sering melakukan kunjungan dan melakukan evaluasi untuk kebersihan dan kenyamanan diruang tunggu.

Pendahuluan

Rumah Sakit merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Rumah sakit memiliki beberapa jenis pelayanan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, sebagai tempat pendidikan medik dan para medik, maka dari itu rumah sakit harus memiliki sumber daya yang baik. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.

Kualitas pelayanan kesehatan yaitu sebuah tahapan yang dilakukan rumah sakit untuk memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Jika kepuasan pasien tersebut terpenuhi maka citra rumah sakit pun akan semakin baik. Kualitas pelayanan juga bisa dilakukan untuk proses perbaikan agar kita mengetahui pasien merasa puas dan tidak puas. Menurut Assaf (2009) kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen, baik internal maupun eksternal. Kualitas juga dapat dikaitkan sebagai suatu proses perbaikan bertahap dan terus menerus. Pada umumnya kualitas pelayanan kesehatan berfokus pada konsep bahwa pelayanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu kualitas, akses dan biaya. Kualitas dapat dicapai jika layanan yang terjangkau dapat diberikan dengan cara yang pantas, efisien dan hemat biaya. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriental*),

tersedia (*available*), mudah didapat (*accessible*). Kualitas tercapai ketika kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi.

Kepuasan pasien merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang dilakukan rumah sakit, kepuasan pasien timbul akibat hasil yang ada sesuai dengan harapannya yang telah terpenuhi. Kepuasan pasien menurut Hafizurrachman (2004) adalah memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki.

Rumah Sakit Umum Pindad Bandung merupakan rumah sakit umum (RSU) milik swasta dan termasuk rumah sakit tipe C. Rumah Sakit Umum Pindad Bandung memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis dan ditunjang dengan fasilitas medis lainnya. Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung merupakan salah satu fasilitas kesehatan dalam bentuk penyelenggaraan pelayanan medis bagi pasien yang datang tidak dalam keadaan gawat darurat. Pelayanan dilakukan dengan cepat, tepat, efisien dan efektif secara bermutu dalam suasana tertib, aman, nyaman dan bersih. Pelayanan Instalasi Rawat Jalan meliputi pelayanan pendaftaran, pelayanan kesehatan di poliklinik.

Tabel 1. Jumlah Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pindad Bandung

Keterangan	Rata-rata per bulan	Rata-rata per hari
Maret	14196	473
April	11486	382

Sumber: SDM RSU Pindad Bandung

Berdasarkan data kunjungan pasien rata-rata per bulan dan rata-rata per hari pada bulan Maret sampai dengan bulan April 2022 diatas, sangat perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung”.

Permasalahan yang terjadi sebagai berikut:

1. Kurangnya petugas dalam menanggapi keluhan pasien dengan tepat yang mengakibatkan pasien merasa kurang puas dengan jawaban yang diberikan oleh petugas.
2. Kurangnya kebersihan dan kenyamanan diruang tunggu yang mengakibatkan pasien merasa kurang nyaman dengan keadaan di ruang tunggu.

3. Kurangnya ketersediaan informasi visual (petunjuk arah, nama ruangan, dan lain-lain) yang mengakibatkan pasien jadi sering bertanya nama ruangan ataupun lainnya.

Metode

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh gambaran lebih jauh mengenai variable kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Dengan metode tersebut diharapkan dapat mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung, dengan waktu dari 21 Maret – 20 Mei 2022.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa metode dan teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1) Pengumpulan Data Primer

Pengumpulan data primer adalah pengumpulan data yang dilaksanakan dengan melakukan penelitian secara langsung ke lapangan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati yang terjadi dilapangan secara langsung untuk mendapatkan gambaran yang nyata. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dari beberapa orang atau responden dengan cara memberikan pertanyaan untuk dijawab. Dari pertanyaan tersebut kemudian memperoleh jawaban, jawaban-jawaban tersebut dikumpulkan dan dijadikan data.

2) Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder adalah teknik pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan. Dalam teknik ini peneliti melakukan penelitian dengan mempelajari teori-teori baik yang ada di buku ataupun jurnal yang berkaitan dengan judul yang diambil.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas, yaitu suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrument, dengan tujuan untuk mengukur kecepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian.
2. Uji Reliabilitas, yaitu serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang.

3. Analisis Koefisien Kolerasi Rank Spearman, Menurut Sugiyono (2005:121)
Koefisien Korelasi Rank Spearman adalah suatu ukuran untuk mendeskripsikan asosiasi/ hubungan antara variabel yang secara sustansi atau teoritis mendukung hubungan tersebut dan secara statistik akan diukur besarnya melalui koefisien tersebut.
4. Analisis Keofisien Determinasi, yaitu Menurut Supangat (2010:341)
mengemukakan bahwa koefisien Determinasi sebagai berikut:
$$Kd = rs^{-2} \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

rs^{-2} = Pangkat dua korelasi rank spearman dari variabel X dan Y

100% = Untuk menunjukan satuan variabel

Hasil dan Pembahasan

1) Validitas Data

Dari hasil analisis penelitian ini, ke- 20 pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Yang artinya pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai $r_{hitung} > 0.320$, maka pernyataan dalam kuesioner telah dinyatakan valid untuk setiap itemnya dan layak digunakan dalam penelitian.

2) Reliabilitas Data

Dari tabel analisis penelitian item kuesioner, terlihat ke- 20 pernyataan dalam kuesioner memiliki *Cronbach's Alpha* > nilai konstanta. Yang artinya pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.6, maka setiap item pernyataan dalam kuesioner telah dinyatakan reliabel dan dapat dikembangkan menjadi *Cronbach's Alpha* keseluruhan sebagai berikut:

Tabel 2. Reliabilitas Statistik Penelitian

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.964	20

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Hasil dari analisis penelitian ini diketahui bahwa ke-20 pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > nilai konstanta. Dengan kata lain pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0.964, maka pernyataan dalam kuesioner telah dinyatakan reliabel dan dapat diolah lebih lanjut.

3) Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman

Hasil dari analisis dengan menggunakan uji korelasi Rank Spearman memperoleh hasil signifikansi 0.000 dengan kata lain jika nilai signifikansi < 0.05 memiliki arti berkorelasi, maka nilai signifikansi dari penelitian diatas adalah signifikan/ berkorelasi.

Hasil dari korelasi Rank Spearman yaitu 0.756 dan dapat diketahui bahwa hasil yang diperoleh berada pada interval 0.60 – 0.799 yang memiliki tingkat hubungan kuat. Maka dapat diartikan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien adalah kuat.

4) Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (independent) X dengan variabel terikat (dependent) Y ditunjukan oleh besarnya koefisien determinasi (kd) yaitu:

$$Kd = rs^2 \times 100\%$$

$$= (0.756)^2 \times 100\%$$

$$= 0.571536 \times 100\%$$

$$Kd = 57\%$$

Dari perhitungan koefisiensi determinasi diatas dapat disimpulkan bahwa variabel X yaitu kualitas pelayanan memberikan kontribusi/ pengaruh sebesar 57% terhadap variabel Y yaitu kepuasan pasien. Dan dapat dikatakan bahwa sebesar 57% variasi kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sedangkan 43% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Upaya Pemecahan Masalah yang perlu dilakukan sebagai berikut:

1. Dalam menanggapi keluhan pasien, petugas lebih perhatian lagi dan memberikan jawaban yang dapat memuaskan keluhan pasien tersebut. Atau bisa dengan menyediakan kotak saran dan alat tulis agar pasien bisa memberitahukan keluhannya karena ada beberapa pasien juga yang sungkan untuk memberitahukan keluhannya secara langsung kepada petugas.
2. Dengan lebih memperhatikan kebersihan yang ada di ruang tunggu dan untuk kenyamanan lebih memperhatikan kursi yang digunakan pasien untuk

menunggu, mungkin ada kursi yang sudah kurang layak digunakan yang membuat pasien kurang nyaman.

3. Ketersediaan informasi visual di buat lebih detail dan jelas lagi sehingga pasien tidak bingung dalam mencari tempat yang dituju.

Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui kualitas pelayanan memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 44.23 berada diantara nilai 37 – 40 yang artinya menunjukkan bahwa dari 40 responden rata-rata menjawab tingkat kualitas pelayanan memuaskan. Jadi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung memuaskan.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui kepuasan pasien memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 35.93 berada diantara nilai 31 – 40 yang artinya menunjukkan bahwa dari 40 responden rata-rata menjawab tingkat kualitas pelayanan memuaskan. Jadi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Pindad Bandung memuaskan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui nilai korelasi Rank Spearman sebesar 0.756, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi yaitu kualitas pelayanan memberikan kontribusi/ pengaruh sebesar 57% terhadap kepuasan pasien, sedangkan 43% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.
4. Permasalahan yang ada dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum pindad bandung.
 - a) Kurangnya petugas dalam menanggapi keluhan pasien dengan tepat yang mengakibatkan pasien merasa kurang puas dengan jawaban yang diberikan oleh petugas.
 - b) Kurangnya kebersihan dan kenyamanan diruang tunggu yang mengakibatkan pasien merasa kurang nyaman dengan keadaan di ruang tunggu.
 - c) Kurangnya ketersediaan informasi visual (petunjuk arah, nama ruangan, dan lain-lain) yang mengakibatkan pasien jadi sering bertanya nama ruangan ataupun lainnya.

5. Pemecahan masalah dalam mengatasi permasalahan yang ada pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum pindad bandung.
 - a) Dalam menanggapi keluhan pasien, petugas lebih perhatian lagi dan memberikan jawaban yang dapat memuaskan keluhan pasien tersebut. Atau bisa dengan menyediakan kotak keluhan dan saran dan alat tulis agar pasien bisa memberitahukan keluhannya karena ada beberapa pasien juga yang sungkan untuk memberitahukan keluhannya secara langsung kepada petugas.
 - b) Dengan lebih memperhatikan kebersihan yang ada di ruang tunggu dan untuk kenyamanan lebih memperhatikan kursi yang digunakan pasien untuk menunggu, mungkin ada kursi yang sudah kurang layak digunakan yang membuat pasien kurang nyaman.
 - c) Ketersediaan informasi visual di buat lebih detail dan jelas lagi sehingga pasien tidak bingung dalam mencari tempat yang dituju.

Referensi

- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010
- Al-Assaf. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan. EGC. Jakarta
- Hafizurrahman. (2004). Prinsip Kepuasan Pasien. EGC. Jakarta
- Sugiyono. (2005). Memahami penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung
- Supangat, Andi. (2010). Statistik dalam Kajian Deskriptif, inferensi dan Nonparametric. Kencana Prenada Media Group. Jakarta