

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LAMADDUKKELLENG KABUPATEN WAJO

SYAMSIAR

*Program Strata Dua (S2) Ilmu Administrasi Publik, Pascasarjana,
Universitas Puangrimaggalung, Sengkang, Indonesia
syamsiarsulaiman69@gmail.com*

Abstrak.

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkeleng Kabupaten Wajo. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkeleng Kabupaten Wajo.

Sejalan dengan masalah dan hipotesis penelitian tersebut maka penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok. Dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 92 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik proportional random sampling. Analisis kuantitatif dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha. Uji asumsi klasik meliputi uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Untuk uji hipotesis menggunakan regresi linier berganda. Semua pengujian menggunakan program komputer SPSS.

Hasilnya, analisis regresi dapat disimpulkan bahwa semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkeleng Kabupaten Wajo.

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Kepuasan

Abstract.

This study aims to determine the level of concordance between patient expectations and the quality of health services in the Lamaddukkeleng Regional General Hospital, Wajo Regency. To determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Lamaddukkeleng Regional General Hospital, Wajo Regency.

In line with the problems and hypotheses of the study, this research was carried out using a survey design that is a study that took samples from one population and used a questionnaire as a primary data collection tool. In this study used a sample of 92 patients. The sampling technique in this study uses proportional random sampling technique. Quantitative analysis in this study will be used to test the validity and reliability test with Cronbach's Alpha. The classic assumption test includes the heteroscedasticity test and the normality test. To test the hypothesis using multiple linear regression. All testing uses the SPSS computer program.

The results of the regression analysis can be concluded that all variables of the dimensions of service quality (reliability, responsiveness, confidence, manifestation and empathy) together have a positive and significant effect on patient satisfaction in the Lamaddukkeleng District Public Hospital Wajo District.

Keywords: Quality, Service, Satisfaction.

I. LATAR BELAKANG

Latar Belakang Masalah

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dimana diberi kewenangan yang seluas-luasnya namun tetap dalam bingkai kerangka Negara Republik Indonesia. Dinas Kesehatan Kabupaten Wajo merupakan pelaksana teknis pemerintah daerah di bidang kesehatan masyarakat. berbagai isu yang berkembang bahwa aparat Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo dalam melaksanakan tugas terkadang terlalu prosedural, pelayanan yang lambat, dan pegawai tidak berada di tempat.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis akan mencoba mengangkat satu judul penelitian yaitu “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo ”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo ?
2. Seberapa besar kepuasan pasien menerima pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo ?
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui besarnya kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo.
2. Untuk mengetahui besarnya kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai:

1. Manfaat Praktis, Diharapkan dapat menjadi bahan informasi yang bersifat akademis bagi peneliti berikutnya yang berminat dalam kajian tugas dan Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo di bidang kesehatan.
2. Manfaat Teoretis, Sebagai bahan kajian dan pengembangan ilmu Administrasi Publik khususnya tentang pelayanan publik.

II. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo, dengan pertimbangan yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo sebagai pelaksana tugas di bidang pelayanan kesehatan masyarakat Kabupaten Wajo. Penelitian dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan, yakni mulai Januari sampai dengan Maret 2019.

Jenis Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode survey dengan jenis penelitian korelasi yang menguji keterkaitan antar variable yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo.

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variable yaitu :

1. Variabel bebas (X) yaitu kualitas pelayanan terdiri dari dimensi yaitu tangible (Bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Perhatian).
2. Variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pasien terdiri dari dimensi yaitu Adil, persepsi dan harapan.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan (X) adalah kemampuan penyelenggaraan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pasien.
2. Kepuasan Pasien (Y) adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Populasi

Berdasarkan hal tersebut maka yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukkelleng Kabupaten Wajo baik rawat inap maupun rawat jalan adalah 1.071 orang (data akhir bulan Oktober 2018).

Sampel

Pemilihan sampel dengan menggunakan populasi (N) jumlah pasien rawat inap maupun rawat jalan akhir bulan bulan oktober tahun 2016 sebanyak 1.071 orang dan persentase sampling error(e) sebesar 10%, maka diperoleh jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{1.071}{1+1.071 (0,10)^2} = 92$$

Jadi jumlah sampel minimal adalah 92 responden

Instrument Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat yang dipergunakan untuk menjangkau data yang relevan dengan pokok permasalahan dalam penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Dokumentasi, Studi dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian ini dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dari berbagai risalah resmi yang terdapat baik di lokasi penelitian maupun di instansi lain yang ada hubungannya dengan lokasi penelitian.
2. Angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden.

Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis Data Deskriptif Kuantitatif, Metode analisis deskriptif bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi yang mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2005 : 90).
2. Teknik Analisis Korelasi, Untuk mengetahui hubungan (korelasi = r) antara satu variable bebas terhadap variable terikat, digunakan teknik korelasi dengan bantuan computer dengan program SPSS (Statistical and Service Solution) versi 17.0.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan

Deskripsi dan distribusi data hasil penelitian variabel kualitas pelayanan

N	Valid	92
	Missing	0
Mean		52,532
Median		53
Mode		53
Std. Deviation		1,1427
Variance		2,3357
Range		13
Minimum		47
Maximum		60
Sum		4883

Nilai minimum dari semua indikator sebesar 47 (empat puluh tujuh) dan nilai maksimumnya sebesar 60 (enam puluh), berarti terdapat rentang nilai sebesar 13 (tiga belas). Selain nilai tersebut, terlihat pula bahwa nilai mean, median, mode relative sama besar yang berarti data tersebut memenuhi persyaratan distribusi normal.

Skor Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan

Nomor Indikator	Skor yang Diperoleh	Skor Ideal	Persentase (%)	Kriteria	Hitungan Skor
1.	370	460	80,4	Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor butir pertanyaan Skor ideal = Nilai tertinggi x jumlah responden (5 x 92 = 460) Persentase = skor yang diperoleh dibagi dengan skor ideal x 100% Kriteria(Soegiyono, 1991 :
2.	364	460	79,1	Baik	
3.	356	460	77,4	Baik	
4.	350	460	76,1	Baik	
5.	346	460	75,2	Baik	
6.	349	460	75,9	Baik	
7.	359	460	78,0	Baik	
8.	299	460	65,0	Baik	
9.	295	460	64,1	Baik	
10.	297	460	76,3	Baik	
11.	347	460	75,4	Baik	

12.	355	460	77,2	Baik	43) 1. 85% - 100% = sangat baik 2. 70% - 84% = baik 3. 55% - 69% = Sedang 4. 40% - 54% = kurang 5. 25% - 39% = Buruk
13.	336	460	73,0	Baik	
14.	356	460	77,4	Baik	
Jumlah	4773	5520	1.050,5	-	
Rata-rata	340,9	460	75,0	Baik	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada Tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa secara umum kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo berada pada kategori “ Baik “ dengan nilai persentase 75,0% atau dengan kata lain dimensi dan indikator yang dijadikan sebagai alat ukur berjalan sesuai mekanisme pelayanan.

12

Pengujian hipotesis dimensi kualitas pelayanan

Untuk menguji hipotesis yang berbunyi “ kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo minimal cukup baik “ dengan hipotesis statistiknya adalah :

Untuk menggunakan rumus tersebut, terlebih dahulu dilakukan perhitungan sebagai berikut :

- Skor ideal variabel kualitas pelayanan = $5 \times 14 \times 92 = 6440$ (5 = skor tertinggi setiap pertanyaan, 14 = jumlah item pertanyaan, 92 = jumlah responden).
- Nilai rata-rata skor ideal = jumlah skor ideal dibagi jumlah sampel = $6440 : 92 = 70$.
- Nilai yang dihipotesiskan (μ_0) 56% dari rata-rata skor = $0,56 \times 70 = 39,2$.
- Nilai simpangan baku variable kualitas pelayanan = 23,357.
- n = 92

$$t. \text{ hitung} = \frac{70-39,2}{\frac{2,3357}{\sqrt{92}}} = \frac{24,6}{0,2435} = 105.133$$

Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel dengan harga t tabel dengan derajat kebebasan (dk) = $92 - 1 = 92 - 1 = 91$ dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$ ternyata harga t.tabel untuk uji satu pihak = 1,1427. Karena harga t.hitung (105.133) lebih besar dari t.tabel (1,1427) atau jatuh pada daerah penerimaan H_1 , H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa “ Kualitas Pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo minimal cukup baik dari yang diharapkan dapat diterima,

Kepuasan Pasien

Deskripsi dan distribusi data hasil penelitian variabel kepuasan pasien

N	Valid	92
	Missing	0
Mean		23,20
Median		23
Mode		23
Std. Deviation		1,1427
Variance		2,3357
Range		6
Minimum		21
Maximum		27
Sum		2135

Nilai minimum dari semua indikator sebesar 21 (dua puluh satu) dan nilai maksimumnya sebesar 27 (dua puluh tujuh), berarti terdapat rentang nilai sebesar 6 (enam). Selain nilai tersebut, terlihat pula bahwa nilai mean, median, mode relative sama besar yang berarti data tersebut memenuhi persyaratan distribusi normal.

Skor Butir Pernyataan Variabel kepuasan pasien

Nomor Indikator	Skor yang Diperoleh	Skor Ideal	Persentase (%)	Kriteria	Hitungan Skor
1.	370	460	80,4	Baik	Skor yang diperoleh adalah jumlah skor butir pertanyaan Skor ideal = Nilai tertinggi x jumlah responden (5 x 92 = 460) Persentase = skor yang diperoleh dibagi dengan skor ideal x 100% Kriteria(Soegiyono, 1991 : 43) 1. 85% - 100% = sangat baik 2. 70% - 84% = baik 3. 55% - 69% = Sedang 4. 40% - 54% = kurang 5. 25% - 39% = Buruk
2.	364	460	79,1	Baik	
3.	356	460	77,4	Baik	
4.	350	460	76,1	Baik	
5.	346	460	75,2	Baik	
6.	349	460	75,	Baik	
Jumlah	2135	2760	464,1	-	
Rata-rata	355,8	460	77,35	Baik	

Berdasarkan hasil pengelolaan data pada Tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa secara umum kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo berada pada kategori “ Baik “ dengan nilai persentase 77,35 % atau dengan kata lain dimensi dan indikator yang dijadikan sebagai alat ukur berjalan sesuai mekanisme pelayanan.

Pengujian hipotesis dimensi kepuasan pasien

Untuk menguji hipotesis yang berbunyi “ Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo minimal cukup baik “ dengan hipotesis statistiknya adalah :

Untuk menggunakan rumus tersebut, terlebih dahulu dilakukan perhitungan sebagai berikut :

- a. Skor ideal variabel kualitas pelayanan = 5 x 6 x 92 = 2760 (5 = skor tertinggi setiap pertanyaan, 6 = jumlah item pertanyaan, 92 = jumlah responden).
- b. Nilai rata-rata skor ideal = jumlah skor ideal dibagi jumlah sampel = 2760 : 92 = 30.
- c. Nilai yang dihipotesiskan (μ_0) 56% dari rata-rata skor = 0,56 x 30 = 16,8.
- d. Nilai simpangan baku variable kepuasan pasien = 2,3357.
- e. n = 92

$$t.\text{hitung} = \frac{30-16,8}{\frac{2,3357}{\sqrt{92}}} = \frac{13,2}{0,565} = 23,362$$

Harga t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t tabel dengan harga t tabel dengan derajat kebebasan (dk) = 92 – 1 = 92 – 1 = 91 dan taraf kesalahan $\alpha = 5\%$ ternyata harga t.tabel untuk uji satu pihak = 1,1427. Karena harga t.hitung (23,362) lebih besar dari t.tabel (1,1427) atau jatuh pada daerah penerimaan H_1 , H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jadi hipotesis yang menyatakan bahwa “ Kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo minimal cukup baik dari yang diharapkan dapat diterima.

Teknik analisis korelasi

Untuk menguji hipotesis ketiga yang berbunyi “ Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo, dilakukan perhitungan dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Korelasi Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y)

		Kualitas Pelayanan (X)	Kepuasan Pasien (Y)
Kualitas Pelayanan(X) Sig. (2-Tailed)	Pearson Correlation	1	.653**
	N	92	92
Kepuasan Pasien (X) Sig. (2-Tailed)	Pearson Correlation	.653**	1
	N	92	92

** Correlation is significant at the 0,01 level (2-Tailed)

Pada Tabel 1 tersebut, ternyata kualitas pelayanan berhubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo sebesar 0,653.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

Kesimpulan

Adapun kesimpulan hasil penelitian antara lain :

1. Pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dan petugas medis pada Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo terhadap pasien baik pasien rawat inap maupun rawat jalan memiliki persentase 75,0% dan berada pada kategori “ Baik“ .
2. Kepuasan yang didapatkan oleh pasien Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo memiliki persentase 77,35% dan berada pada kategori “ Baik “ dari nilai ideal.
3. Kualitas pelayanan berhubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Kabupaten Wajo 0,653 dan kuatnya hubungan tersebut termaksud kategori sangat kuat.

Saran

Adapun saran yang diajukan antara lain :

1. Petugas medis dalam hal ini dokter diharapkan setiap saat berada di UGD untuk mengantisipasi pasien yang tiba-tiba masuk Rumah Sakit.
2. Instansi terkait diharapkan berupaya untuk menambah ruang nginap bagi pasien yang tidak bisa dirawat jalan.
3. Ketersediaan sarana penunjang seperti air diupayakan agar tetap tersedia dalam jumlah yang cukup untuk pasien.

V. REFERENSI

- Anderson, R. Joanna K, dkk. 2009. *Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy*. Mass Ballinger Publishing Campany. Cambrige.
- Arikunto, S. 199. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Assauri, S. 2003. *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Aviliani dan Wilfidrus, 1997. "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". *Usahawan* No.05 Tahun XXVI, Mei.
- Azwar, S. 1996. *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azwar, Azrul H. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azis Slamet Wiyono dan M. Wahyuddin. (2005). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten*, Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Budiyanto, FX. 1991. *Pelayanan Pelanggan yang Ber,utu, Seni Melakukan Pelanggan Sebagai Tamu*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Djarwanto Ps dan Pangestu Subagyo. 1999. *Statistik Induktif*. BPFE, Yogyakarta.
- Donabedian, A. 2000. *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan UGM.
- Gibson, JL. et.al. 2007. *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga
- Goldberg, A. 1996. *Hospital Departemen Profil*. USA: American Hospital Publishing, Co. INC.
- Gonzales, 2007. *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.
- Ghozali, I. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*, Bagian Penerbitan FE-UNDIP, Semarang.
- Gujarati, D. 1997. *Ekonometrika Dasar*, PT. Gelora Aksara, Jakarta
- Ibrahim, B. 1997. "TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global" Penerbit Djambatan, Jakarta.
- John, J., 1992. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience*. JHCM. Vol 12. No. 3. pp 56-64.
- Jacobalis, S. 1995. *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.
- Rijanto, S. 1994. "Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia tahun 2020". *Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Singarimbun, M.; dan Effendi, S.(eds.). 1997. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES: Jakarta.
- Sugiyono, 2001. *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, H, 1992. *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA*. Edisi Pertama, cetakan pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Sumarwanto, E. 1994. "Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan". *Cermin Dunia Kedokteran*. No. 19. Jakarta.