ANALISIS MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT IBU & ANAK (RSIA) ANDINI DI PEKANBARU

Kartika Gita Pratiwi
Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau

Sjahruddin
Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Riau

Aida Nursanti
Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Riau
kgitapratiwi@yahoo.com

ABSTRACT

This research held in Rumah Sakit Ibu & Anak (RSIA) Andini. The purpose of this study is to analyze the hospital service quality dimension which is consist of reliability, tangible, responsiveness, assurance and emphaty and the effect to patients' satisfaction. Population are patient or their family in RSIA Andini. Sampling number determined by using Slovin that produce 95 person and selected by using purposive sampling method. Data analyzed by using descriptive and multiple linier regression analysis.

Result of this study shows that all hospital service quality dimension consist of reliability, tangible, responsiveness, assurance and emphaty influence positive and significantly, either partially or simultaneously, to patients' satisfaction. Assurance is the most strongest dimension that influence patients' satisfaction, while emphaty becomes the most weakest one to patients' satisfaction.

It is recommended to the management in order to enhance some less optimum hospital service quality, particularly to the dimension of reliability, tangible and responsiveness.

Keywords: Service Quality and Customer 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, dimana pada rumah sakit milik pemerintah orientasi 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.

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-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. Misalnya saja RS Jiwa Tampan, dimana selain pelayanan pada gangguan jiwa, rumah sakit tersebut juga memiliki klinik-klinik umum lainnya, seperti THT (Telinga Hidung Tenggorokan), mata, internis (penyakit dalam) dan lain sebagainya. Contoh lainnya adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini, dimana selain memiliki klinik persalinan, mereka juga memiliki dokter dan fasilitas penunjang medis untuk mendukung kegiatan rumah sakit.

RSIA Andini, selain memiliki orientasi pada bidang kebidanan, namun juga melayani pasien umum, anak, saraf, kulit & kelamin serta kecantikan. Menurut keterangan pengelola hal ini dilakukan untuk memanfaatkan *idle capacity* (kapasitas berlebih) yang dimiliki oleh rumah sakit, khususnya dokter dan ruangan klinik. Selain itu, dengan adanya varian pelayanan kesehatan juga dapat memudahkan masyarakat yang ingin mendapatkan layanan kesehatan berbeda di bawah satu atap (*one stop health service*).

Permasalahannya adalah, RSIA Bersalin Andini termasuk pemain baru dalam industri rumah sakit di Pekanbaru. Hal ini mengharuskan manajemen untuk melakukan upaya ekstra agar dapat bersaing secara kompetitif dengan rumah sakit lainnya yang sudah lebih dulu eksis, seperti RS Awal Bros, RS Eria Bunda, dan RS Santa Maria. Jika dilihat dari banyaknya jumlah pasien rawat inap di RSIA Andini memang jumlahnya masih sangat jauh dari rumah-rumah sakit besar swasta lainnya yang ada, dimana rata-rata sudah melewati angka di atas 5000-an pasien setiap tahunnya sementara RSIA Andini masih berada pada kisaran kurang dari 2000-an pasien pertahunnya meskipun jumlah kapasitas yang tersedia masih cukup besar.

Manajemen RSIA Andini telah menyadari fenomena ini, dan berupaya terus menerus melakukan perbaikan mutu pelayanan agar dapat memenuhi kapasitas optimum yang mampu dilakukan. Sasaran yang ingin dicapai adalah bagaimana agar RSIA Andini mampu meraih ISO 9001:2000 yang merupakan indikator kesuksesan sebuah perusahaan dari aspek manajemen mutu. Tujuan utama pencapaian mutu pelayanan tentu saja adalah untuk meningkatkan kepuasan pasien rumah sakit. Hal ini mutlak untuk dilakukan, karena dalam bisnis jasa layanan kesehatan, maka kepuasan pasien merupakan tolok ukur suatu keberhasilan rumah sakit.

Kepuasan merupakan hasil evaluasi (penilaian) konsumen terhadap berbagai aspek kualitas pelayanan. Penilaian kualitas dilakukan dengan membandingkan antara harapan dengan kinerja nyata kualitas yang dirasakan. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dengan kualitas yang dirasakan, maka akan semakin tinggi kepuasan. Sebaliknya, semakin lebar kesenjangan harapan dengan kinerja kualitas, maka tingkat kepuasan pun akan semakin rendah (Kotler & Keller, 2007:179). Dalam industri rumah sakit, penilaian terhadap aspek kualitas pelayanan dilakukan dengan melihat dari berbagai aspek mencakup pada fasilitas fisik, kompetensi medis, proses administrasi pelayanan, keramahan, mutu pengobatan, keperdulian terhadap pasien, dan aspek-aspek terkait lainnya. Indikator-indikator kualitas tersebut menjadi penting untuk diketahui oleh manajemen rumah sakit agar mengetahui sudah sejauh mana rumah sakit mampu memenuhi harapan pasiennya.

Terkait dengan penilaian kualitas pelayanan di RSIA Andini, dari data keluhan yang dicatat oleh manajemen memperlihatkan masih adanya sejumlah keluhan dari para pasien dan keluarga pasien mengenai sejumlah permasalahan pada pelayanan yang diberikan RSIA Andini berikut pegawainya. Keterlambatan dokter adalah kendala yang paling sering mengecewakan para pasien yang sudah lama menunggu. Demikian pula seringnya terjadi kesalahan perincian pada tagihan yang harus dibayarkan oleh pasien. Contoh-contoh permasalahan pelayanan tersebut menggambarkan bahwa ada potensi terjadinya ketidakpuasan pada pasien.

Berdasarkan latar belakang permasalahan, maka dapat dirumuskan masalah penelitian:

1. Bagaimana pengaruh mutu pelayanan yang terdiri dari *reliability, tangible, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien di RSIA Andini?
2. Faktor mutu pelayanan mana yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di RSIA Andini?

KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS

Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan/peroleh dibandingkan dengan harapannya. Semakin kinerja mendekati atau bahkan melampaui harapannya, maka tingkat kepuasannya akan semakin tinggi. Demikian pula sebaliknya, jika semakin jauh kinerja nyata yang dirasakan dengan harapan, maka akan semakin rendah tingkat kepuasan yang dirasakan (Kotler & Keller, 2007:179).

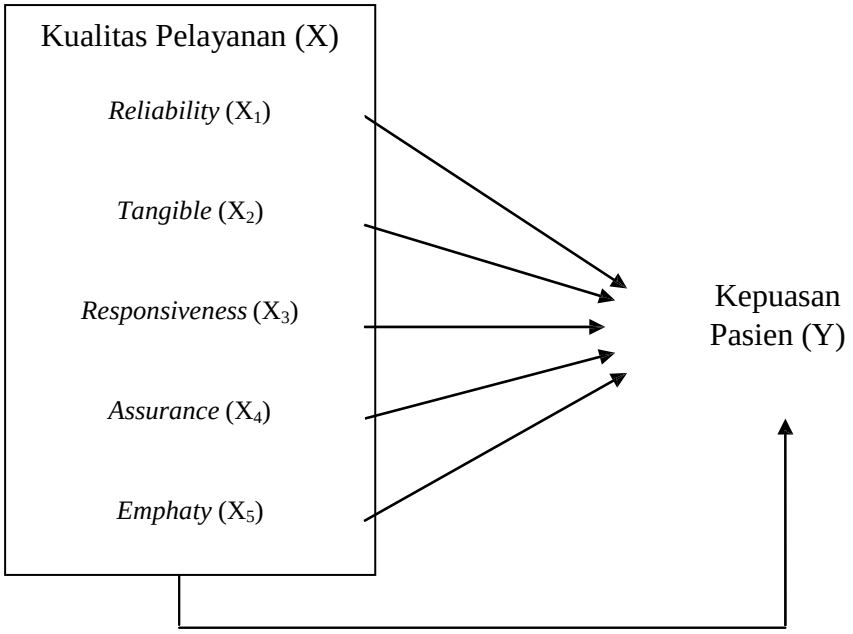
Kepuasan merupakan hasil evaluasi pasca konsumsi yang dilakukan konsumen untuk menilai apakah suatu produk atau jasa telah mampu memenuhi harapannya. Indikator penilaiannya dilakukan melalui penilaian pada kualitas jasa, yang merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa yang dilakukan sebuah perusahaan/organisasi (Lovelock & Walker, 2007:96). Setelah membeli atau mengkonsumsi suatu jasa, konsumen akan membandingkan kualitas yang diharapkan dengan apa yang benar-benar mereka terima. Kinerja jasa yang menyenangkan akan dipandang sebagai jasa yang memiliki kualitas yang tinggi. Sebaliknya, konsumen akan mempersepsikan jasa memiliki kualitas yang rendah apabila kinerja jasa berada di bawah tingkatan harapan minimumnya. Perbedaan tersebut akan melahirkan sebuah kesenjangan kualitas jasa yang secara langsung akan berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Semakin lebar kesenjangan tersebut maka akan semakin tidak puas pelanggan. Semakin kecil kesenjangan kualitas jasa, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan (Rangkuti, 2006:37).

Secara empiris, pentingnya kualitas pelayanan juga dibuktikan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Tarigan (2009) menyimpulkan bahwa aspek empati, daya tanggap, kehandalan dan jaminan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian Nurcaya (2008) menyimpulkan bahwa ketersediaan staf di rumah sakit menjadi aspek dominan yang perlu

mendapatkan perhatian manajemen rumah sakit. Sementara Taylor, *et.,al.* (2008) menyarankan agar manajemen rumah sakit memberikan perhatian individual pada pasien untuk mendapatkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi.

Dari uraian pada kerangka pemikiran tersebut, maka dapat digambarkan sebuah model penelitian sebagai berikut:

Kerangka Penelitian



Sumber : Lovelock & Wright (2007:98)

Berdasarkan kerangka penelitian yang telah dikembangkan dalam penelitian ini, maka dapat penulis rumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga *reliability, tangible, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSIA Andini
2. Diduga *reliability* merupakan faktor mutu pelayanan yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien di RSIA Andini

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini yang beralamat di Jalan Tuanku Tambusai No. 55 Pekanbaru. Populasi penelitian adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak Andini yang beralamat di Jalan Tuanku Tambusai No. 55 Pekanbaru.

Untuk menentukan jumlah sampel penelitian, penulis melakukan formulasi Slovin dengan berdasarkan jumlah populasi dari pasien rawat inap di RSIA Andini Pekanbaru pada tahun 2012 yang menurut data berjumlah 1946 orang pasien. Dari rumusan Slovin tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 95 orang yang dipilih berdasarkan teknik *purposive*

sampling. Kriteria yang dipergunakan adalah:

a. Pasien atau keluarganya yang akan ditunjuk menjadi responden telah lebih dari satu kali mengunjungi RSIA Andini Pekanbaru. Tujuannya adalah agar responden yang dipilih adalah mereka yang telah memiliki pengalaman sebelumnya di RSIA Andini, sehingga dapat melakukan penilaian berdasarkan pengalamannya tersebut.
b. Pasien sebelumnya pernah memiliki pengalaman pribadi atau mendengar dan mengetahui pengalaman orang lain di rumah sakit lain. Tujuannya adalah agar sampel yang dipilih merupakan orang yang telah memiliki pengetahuan pembanding untuk bisa menilai perbedaan kualitas di antara rumah-rumah sakit bersalin yang ada.

Data-data terdiri primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari kuesioner sedangkan data sekunder diperoleh dari jurnal, laporan rumah sakit dan sumber-sumber tertulis lainnya.

Data-data primer terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Untuk menguji pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien, akan dilakukan dengan metode *multiple regression* dengan mempergunakan SPSS 17 *for windows.*

ANALISIS DATA

Mayoritas responden terdiri dari pasien atau keluarganya yang berusia antara 18 hingga 25 tahun (44,2%) dimana mayoritasnya merupakan ibu rumah tangga (43,2%) serta berpendidikan setingkat SLTA (35,8%).

Analisa deskriptif menunjukkan kecenderungan tanggapan responden terhadap *reliability, tangible, responsiveness, assurance* dan *emphaty* serta kepuasan pasien sebagai berikut:

A. *Reliability*

Pengukuran pada dimensi *reliability* dilakukan terhadap 5 indikator dengan hasil sebagai berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Dimensi *Reliability*

No	Indikator		Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Nilai kualitas
			SS	S	CS	TS	STS			
			5	4	3	2	1			
1	Seluruh jadwal pelayanan kesehatan yang dijanjikan selalu tepat waktu	Jumlah	0	7	26	44	18	95	2.23	Rendah
		Skor	0	28	78	88	18	212		
2	Seluruh petugas rumah sakit sudah memahami tugasnya dengan baik	Jumlah	0	27	62	6	0	95	3.22	Cukup
		Skor	0	108	186	12	0	306		
3	Setiap pasien ditangani secara serius	Jumlah	13	20	44	18	0	95	3.29	Cukup
		Skor	65	80	132	36	0	313		
4	Seluruh petugas rumah sakit dibekali kompetensi yang baik sesuai tugas	Jumlah	1	25	63	6	0	95	3.22	Cukup
		Skor	5	100	189	12	0	306		
5	Rumah sakit memberi pelayanan yang terbaik kepada pasien	Jumlah	0	19	58	18	0	95	3.01	Cukup
		Skor	0	76	174	36	0	286		
		Skor rata-rata:							3.00	Cukup
		Rata-rata kualitas *reliabilitas*								

Sumber: Data olahan

Hasil penelitian secara keseluruhan memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit ditinjau dari kehandalan (*reliability*) secara umum hanya berada pada kategori cukup atau rata-rata. Jadwal pelayanan kesehatan yang sering tidak tepat waktu menjadi indikator reliabilitas yang paling rendah, sementara keseriusan dalam penanganan pasien memperoleh skor yang tertinggi.

Ketepatan jadwal pelayanan masih dipandang rendah. Hal ini merupakan dampak dari keterbatasan jumlah petugas medis dan paramedis di RSIA Andini Pekanbaru. Keterbatasan tersebut menjadikan seringnya keterlambatan atau masa tunggu pasien yang cukup panjang untuk bisa dilayani. Banyak pasien yang merasa kecewa karena jadwal pelayanan menjadi sering meleset ketepatan waktunya. Banyak yang sudah mendaftar sejak jam 19.00 namun baru bisa memasuki ruang periksa pukul 21.00 oleh karena banyaknya antrian pasien pada malam hari.

Kurangnya jumlah petugas yang disiapkan untuk melayani pasien menyebabkan perhatian petugas terhadap pasien juga tidak dapat maksimal dilakukan, sehingga ada kesan pada sebagian pasien yang tidak ditanggapi dengan cepat bahwa petugas kurang serius dalam menangani permasalahan mereka.

Secara umum dalam penilaian responden masih cukup banyak petugas RSIA Andini yang belum menguasai bagaimana cara terbaik dalam melakukan tugasnya. Misalnya, ada beberapa perawat baru yang masih canggung ketika akan melakukan proses infus pada pasien. Pemahaman para perawat terhadap kondisi pasien juga dinilai masih belum begitu baik. Permasalahan memang terlihat dari para perawat yang memiliki jam terbang baru, sehingga ada kecanggungan-kecanggungan yang tampak sebagai kekurangan kompetensi bagi para pasien.

B. *Tangible*

Pengukuran pada dimensi *tangible* dilakukan terhadap 5 indikator dengan hasil sebagai berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Dimensi *Tangible*

No	Indikator		Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Nilai kualitas
			SS	S	CS	TS	STS			
			5	4	3	2	1			
1	Gedung rumah sakit memiliki desain yang megah dan luas	Jumlah	19	45	19	12	0	95	3.75	Tinggi
		Skor	95	180	57	24	0	356		
2	Penataan ruangan diatur baik sehingga memberi ruang gerak yang nyaman	Jumlah	6	38	32	13	6	95	3.26	Cukup
		Skor	30	152	96	26	6	310		
3	Peralatan rumah sakit sangat modern dan mutakhir	Jumlah	12	45	32	6	0	95	3.66	Tinggi
		Skor	60	180	96	12	0	348		
4	Rumah sakit memiliki peralatan sesuai dengan kebutuhan penyakit pasien	Jumlah	0	38	51	6	0	95	3.34	Cukup
		Skor	0	152	153	12	0	317		
5	Rumah sakit menyediakan petugas dalam jumlah yang cukup	Jumlah	0	0	45	44	6	95	2.41	Rendah
		Skor	0	0	135	88	6	229		
		Skor rata-rata:							3.28	Cukup
		Rata-rata kualitas *tangible*								

Sumber: Data olahan

Hasil penelitian sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit ditinjau dari fisik (*tangible*) secara umum hanya berada pada kategori cukup atau rata-rata. Keterbatasan jumlah petugas rumah sakit menjadi indikator fisik yang paling rendah, sementara aspek desain gedung rumah sakit memperoleh skor yang tertinggi dari responden.

Bangunan RSIA Andini memiliki desain eksterior yang modern dan futuristik. Warna biru mencolok menjadi pembeda gedung rumah sakit dengan bangunan-bangunan lain di sekitarnya. Bentuk bangunan yang unik dengan warna cerah ini tampaknya mampu memikat perhatian masyarakat yang melintas di depan jalan Tuanku Tambusai. Dan ini menjadi kesan yang positif sehingga menimbulkan tanggapan yang rata-rata tinggi dari para responden.

Meskipun fisik gedung telah dinilai berkualitas oleh rata-rata responden, namun kebanyakan responden masih merasakan ketidaknyamanan pada penataan ruang-ruang yang ada di bagian dalam rumah sakit. Keluhannya adalah masalah ruang gerak yang dirasakan kurang begitu leluasa bagi pasien. Memang jika dibandingkan dengan rumah sakit besar lainnya di Pekanbaru, ukuran RSIA Andini masih kalah jauh. Ketika pasien membandingkan ukuran RSIA Andini dengan rumah sakit besar, tentu saja tidak akan sebanding tingkat penilaian kualitas ukuran dan kenyamanannya.

Untuk menjalankan operasionalnya, RSIA Andini memiliki sejumlah peralatan medis yang cukup lengkap. Untuk pelayanan diagnostik misalnya, rumah sakit telah memiliki alat ultra sonografi (USG), USG Dopler, elektrokardiografi (ECG), dan juga satu set perlengkapan laboratorium. Rata-rata peralatan tersebut merupakan produk buatan luar negeri yang diyakini oleh pengelola memiliki tingkat akurasi yang lebih baik dibandingkan dengan buatan lokal. Meskipun telah memiliki sejumlah peralatan yang cukup canggih, namun cukup banyak pasien yang merasakan kurangnya keselarasan antara peralatan dan perlengkapan rumah sakit dengan kebutuhan pasien. Misalnya saja, laboraorium RSIA Andini belum dapat melakukan pemeriksaan *general check up* selengkap laboratorium-laboratorium besar lain, sehingga ada beberapa kasus dimana pasien terpaksa dirujuk ke laboratorium di luar RSIA Andini untuk kasus-kasus tertentu.

Aspek yang paling buruk adalah mengenai kecukupan jumlah petugas rumah sakit. Kurangnya jumlah petugas medis ini kerap kali menimbulkan kekecewaan pasien, terlebih pasien baru yang belum pernah berpengalaman di RIAB Andini sebelumnya. Akibatnya waktu tunggu pasien menjadi lama, dan sering juga jam pelayanan pada pasien menjadi berlarut-larut hingga jauh malam.

C. *Responsiveness*

Pengukuran pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dilakukan terhadap 5 indikator dengan hasil sebagai berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Dimensi *Responsiveness*

No	Indikator		Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Nilai kualitas
			SS	S	CS	TS	STS			
			5	4	3	2	1			
1	Para petugas sangat memperdulikan pasien	Jumlah	13	20	46	16	0	95	3.32	Cukup
		Skor	65	80	138	32	0	315		
2	Pasien yang datang ditangani perawatannya dengan cepat	Jumlah	0	6	52	19	18	95	2.48	Rendah
		Skor	0	24	156	38	18	236		
3	Pasien tidak menunggu lama untuk ditangani	Jumlah	0	6	52	19	18	95	2.48	Rendah
		Skor	0	24	156	38	18	236		
4	Seluruh petugas sangat tanggap dalam menerima pasien yang datang	Jumlah	0	13	31	51	0	95	2.60	Cukup
		Skor	0	52	93	102	0	247		
5	Setiap keluhan pasien diterima dan diproses dengan cepat	Jumlah	12	21	44	18	0	95	3.28	Cukup
		Skor	60	84	132	36	0	312		
		Skor rata-rata:							2.83	Cukup
		Rata-rata kualitas *responsiveness*								

Sumber: Data olahan

Hasil penilaian sebagaimana tabel di atas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit ditinjau dari daya tanggap (*responsiveness*) secara umum hanya berada pada kategori cukup atau rata-rata. Kecepatan penangananan pada pasien menjadi indikator daya tanggap yang paling rendah, sementara aspek keperdulian petugas rumah sakit memperoleh skor yang tertinggi dari responden meskipun nilai rata-ratanya hanya berada pada kategori moderat/rata-rata.

Kekurangan jumlah petugas pada jam-jam sibuk dimana jumlah pasien sangat banyak, khususnya malam hari, membuat kesan adanya ketidakperdulian dari perawat terhadap pasien. Kekurangan petugas ini menyebabkan penanganan pasien menjadi relatif lama. Keterbatasan jumlah petugas juga berdampak pada waktu tunggu pasien yang lebih lama akibat jumlah pasien yang jauh lebih banyak pada jam-jam tertentu, khususnya malam hari. Memang kebanyakan pasien lebih suka mengunjungi rumah sakit pada malam hari, dimana hal ini merupakan dampak dari banyak pasien yang memiliki kesibukan pada pagi hingga sore hari. Akibatnya tentu saja terjadi penumpukan pasien pada jam-jam periksa di malam hari, sementara jumlah petugas dan dokter kurang memadai untuk melayani seluruh pasien secara cepat. Lamanya waktu tunggu yang dirasakan oleh pasien masih diperberat oleh lamanya waktu penanganan yang dilakukan oleh para petugas rumah sakit.

Meskipun tidak terlalu buruk, namun indikator pada proses penanganan keluhan pasien masih dirasakan kurang karena rata-rata responden hanya menjawab cukup pada indikator tersebut. Meskipun rumah sakit telah menyediakan kotak saran bagi para pasien yang ingin mengekspresikan keluhan dan saran selama menjadi pasien di rumah sakit, namun banyak sekali keluhan yang tidak dapat diselesaikan sebagaimana yang diharapkan oleh pasien. Hal ini disebabkan kurangnya petugas sehingga tidak semua keluhan yang muncul dapat ditangani dalam waktu cepat sebagaimana yang diharapkan oleh pasien.

D. *Assurance*

Pengukuran pada dimensi *assurance* (jaminan) dilakukan

terhadap 5 indikator dengan hasil sebagai berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Dimensi *Assurance*

No	Indikator		Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Nilai kualitas
			SS	S	CS	TS	STS			
			5	4	3	2	1			
1	Rumah sakit memberikan informasi yang jelas mengenai penyakit pasien	Jumlah	0	50	32	13	0	95	3.39	Cukup
		Skor	0	200	96	26	0	322		
2	Obat yang diresepkan telah terjamin mutunya	Jumlah	26	63	6	0	0	95	4.21	Sangat tinggi
		Skor	130	252	18	0	0	400		
3	Pasien menerima tagihan dalam jumlah dan rincian item yang akurat	Jumlah	18	65	12	0	0	95	4.06	Tinggi
		Skor	90	260	36	0	0	386		
4	Barang-barang pasien yang rawat inap selalu dalam kondisi aman	Jumlah	0	51	32	12	0	95	3.41	Tinggi
		Skor	0	204	96	24	0	324		
5	Kemungkinan pasien dirujuk ke rumah sakit lain sangat kecil	Jumlah	12	21	44	18	0	95	3.28	Cukup
		Skor	60	84	132	36	0	312		
		Skor rata-rata:							3.67	Tinggi
		Rata-rata kualitas *assurance*								

Sumber: Data olahan

Hasil penelitian sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit ditinjau dari jaminan (*assurance*) secara umum berada pada kategori berkualitas tinggi. Kapastian mutu obat menjadi indikator jaminan yang paling tinggi, sementara aspek kemungkinan pasien dirujuk ke rumah sakit lain memperoleh skor jaminan yang terendah dari responden.

Tingginya penilaian terhadap keyakinan pada obat yang diberikan oleh para dokter RSIA Andini, sangat dikontribusi oleh keyakinan pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme para dokter spesialis tersebut. Banyak pasien yang sangat mempercayai dokter-dokter spesialis di RSIA Andini, khususnya reputasi dr. Zulmaeta, Sp.OG yang dikenal handal dalam bidang kebidanan dan persalinan. Jadi meskipun harus menunggu lama untuk bisa dilayani, banyak pasien yang rela bersabar untuk menunggu.

Proses administrasi di rumah sakit dapat berjalan secara cepat dan akurat, baik dari perincian jenis layanan, obat, maupun nominal tagihan yang diberikan kepada pasien, termasuk pendataan pasien dan rekam medik. Sistem pendataan pasien telah dilakukan secara komputerisasi. Data-data obat telah terintegrasi dalam *database* logistik yang terhubung antara bagian gudang dan kasir, lengkap dengan daftar harga yang selalu di*update* setiap kali ada perubahan.

Tingkat keamanan di rumah sakit pun sudah baik, sehingga memberikan rasa aman kepada pasien. Memang menurut para responden tersebut, mereka belum pernah mengalami kerusakan atau kehilangan barang apapun selama beberapa kali ke RSIA Andini. Selain memyiapkan tenaga-tenaga pengamanan, berupa satpam, rumah sakit juga menyediakan loker yang memiliki kunci di tiap-tiap kamar, sehingga pasien atau keluarga pasien dapat menyimpan barang-barangnya dengan aman. Namun demikian pihak rumah sakit menganjurkan agar tidak membawa barang-barang berharga, sebab

kebijakan rumah sakit tidak menanggung kerugian akibat hilang atau rusaknya barang-barang milik pasien dan keluarganya selama dalam perawatan.

Namun demikian, pada sisi jaminan, sebagian pasien masih mengalami permasalahan berupa informasi penyakit-penyakit tertentu yang diderita pasien. Keterbatasan peralatan laboratorium dan juga bidang medis yang dapat ditangani oleh RSIA Andini menyebabkan ada saja kemungkinan pasien akan dirujuk ke laboratorium atau rumah sakit lainnya. Keterbatasan ini cukup menjadi kelemahan bagi RSIA Andini. Manajemen perlu untuk menambah jumlah poliklinik untuk jenis-jenis penyakit lainnya, seperti THT, Internis, Paru serta melengkapi peralatan laboratorium yang dirasakan masih kurang memadai.

E. *Emphaty*

Pengukuran pada dimensi *emphaty* (empati) dilakukan terhadap 5 indikator dengan hasil sebagai berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Dimensi *Emphaty*

No	Indikator		Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Nilai kualitas
			SS	S	CS	TS	STS			
			5	4	3	2	1			
1	Setiap petugas rumah sakit memberi perhatian personal kepada pasien	Jumlah	12	21	46	16	0	95	3.31	Cukup
		Skor	60	84	138	32	0	314		
2	Rumah sakit tidak pernah memandang status sosial dalam melayani pasien	Jumlah	26	63	6	0	0	95	4.21	Sangat tinggi
		Skor	130	252	18	0	0	400		
3	Petugas rumah sakit sangat memahami masalah yang dihadapi pasien	Jumlah	18	58	19	0	0	95	3.99	Tinggi
		Skor	90	232	57	0	0	379		
4	Petugas rumah sakit ikut merasakan permasalahan pasien	Jumlah	12	44	39	0	0	95	3.72	Tinggi
		Skor	60	176	117	0	0	353		
5	Seluruh petugas rumah sakit sangat perduli dengan masalah pasien	Jumlah	19	56	20	0	0	95	3.99	Tinggi
		Skor	95	224	60	0	0	379		
		Skor rata-rata:							3.84	Tinggi
		Rata-rata kualitas *emphaty*								

Sumber: Data olahan

Hasil penelitian sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit ditinjau dari aspek empati (*emphaty*) secara umum berada pada kategori berkualitas tinggi. Sikap rumah sakit yang tidak melakukan diskriminasi status sosial pasien menjadi indikator empati yang paling tinggi, sementara aspek pemberian perhaian personal/individual kepada pasien memperoleh skor empati yang terendah dari responden.

Aspek pelayanan tanpa memandang status sosial pasien merupakan kontribusi paling besar pada dimensi *emphaty*. Keadilan petugas rumah sakit, khususnya datang dari para dokter yang menangani pasien tanpa membeda-bedakan status sosialnya. Ini membuat banyak pasien merasa dihargai secara layak oleh petugas rumah sakit. Keseimbangan perlakuan ini juga tampak pada penetapan biaya konsultasi, pemeriksaan, maupun perawatan di RSIA Andini Pekanbaru. Tidak ada kebijakan secara umum yang membedakan perlakuan tarif pada pasien dari latar belakang sosial ekonomi yang berbeda.

Mayoritas responden memiliki penilaian yang tinggi terhadap pemahaman medis dan non medis dari para petugas, khususnya dari para dokter spesialis di RSIA Andini. Hal ini didorong oleh tingkat keyakinan yang juga tinggi pada kemampuan para dokter dalam menangani masalah kesehatan pasien. Hal yang berbeda memang muncul terhadap pemahaman tugas oleh para perawat, dimana masih banyak pasien yang menilainya belum begitu baik.

Seiring dengan keyakinan yang tinggi dari responden terhadap kompetensi petugas medis dan non medis para petugas di RS Bersalin Andini, maka mayoritas responden juga meyakini bahwa dari pengalaman selama ini para petugas tersebut dapat memahami dengan baik masalah-masalah kesehatan yang dihadapi pasien, sehingga penanganannya dapat secara tepat diberikan. Barangkali ini pula yang menyebabkan pasien masih datang meskipun harus mengantri cukup lama. Para petugas medis dan non medis di RSIA Andini dapat ikut merasakan permasalahan yang dihadapi oleh pasien. Dengan kemampuan ini, maka masalah kesehatan pasien dapat diidentifikasi dengan lebih akurat, sehingga dalam menanganinya, termasuk dalam meresepkan obat, dapat dilakukan dengan tepat dan efektif.

Sementara aspek perhatian secara individu kepada setiap pasien memang cukup sulit untuk dilakukan mengingat banyaknya jumlah pasien, khususnya antrean panjang yang biasa terjadi di poliklinik kebidanan dan persalinan. Para dokter menjadi cukup kesulitan untuk memberikan perhatian pribadi secara cukup kepada para pasien satu persatu, mengingat keterbatasan waktu dan panjangnya antrian. Namun meskipun begitu, masih banyak pasien yang rela menunggu lama asal bisa ditangani langsung oleh dokter yang menjadi tujuannya datang ke RSIA Andini.

F. Kepuasan Pasien

Pengukuran pada variabel kepuasan dilakukan terhadap 5 indikator dengan hasil sebagai berikut:

Rekapitulasi Tanggapan Terhadap Kepuasan Pasien

No	Indikator		Alternatif Jawaban					Total	Rata-rata	Tingkat kepuasan
			SS	S	CS	TS	STS			
			5	4	3	2	1			
1	Saya merasa puas dengan kehandalan RSIA Andini	Jumlah	0	19	58	18	0	95	3.01	Cukup
		Skor	0	76	174	36	0	286		
2	Saya merasa puas dengan aspek-aspek fisik di RSIA Andini	Jumlah	6	38	32	13	6	95	3.26	Cukup
		Skor	30	152	96	26	6	310		
3	Saya merasa puas dengan daya tanggap pelayanan di RSIA Andini	Jumlah	0	6	52	19	18	95	2.48	Tidak puas
		Skor	0	24	156	38	18	236		
4	Saya merasa puas dengan jaminan pelayanan di RSIA Andini	Jumlah	0	51	32	12	0	95	3.41	Puas
		Skor	0	204	96	24	0	324		
5	Saya merasa puas dengan empati yang ditunjukkan petugas RSIA Andini	Jumlah	12	21	46	16	0	95	3.31	Cukup
		Skor	60	84	138	32	0	314		
		Skor rata-rata:							3.09	Cukup
		Rata-rata tingkat kepuasan								

Sumber: Data olahan

Hasil penelitian sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata responden hanya merasakan tingkat

kepuasan pada kategori moderat atau cukup/rata-rata. Dari 5 dimensi pelayanan yang ada, jaminan (*assurance*) merupakan dimensi pelayanan yang paling tinggi tingkat kepuasannya. Sementara itu, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) menjadi aspek pelayanan yang paling tidak memuaskan. Adapun dimensi kehandalan (*reliability*), fisik (*tangible*) dan empati (*emphaty*) hanya berada pada tingkatan yang cukup memuaskan. Dari kesimpulan tersebut maka tampak bahwa aspek-aspek pelayanan yang terkait dengan personil rumah sakit, kecuali dokter, masih menjadi hambatan berarti bagi RSIA Andini dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pasiennya.

G. Analisis Regresi

Dari hasil uji regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 17 *for windows* menunjukkan hasil sebagai berikut:

Hasil Pengujian Regresi Berganda

Variabel Penelitian	Koefisien	t_{hitung}	Sig. t
Konstanta	-0.392	-	-
Reability	0.171	5.614	0.000
Tangible	0.288	13.955	0.000
Responsiveness	0.225	8.157	0.000
Assurance	0.540	14.182	0.000
Emphaty	0.137	4.386	0.000
F_{hitung} : 431,559 Sig. F : 0.000 R^2 : 0.960 F_{tabel} : 2.310 t_{tabel} : 1.985			

Sumber: Data olahan

Hasil pengujian regresi linier berganda memberikan sebuah persamaan regresi berganda sebagai berikut: $\mathbf{Y = -0{,}392 + 0{,}171X_1 + 0{,}288X_2 + 0{,}225X_3 + 0{,}540X_4 + 0{,}137X_5 + e_i}$, dimana persamaan ini mengandung makna berikut ini:

a. Jika diasumsikan seluruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, tangible, responsiveness, assurance* dan *emphaty* adalah konstan (tidak berubah), maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit akan menjadi -0,392. Dengan nilai ini maka dapat disimpulkan besarnya peran *reliability, tangible, responsiveness, assurance* dan *emphaty* bagi pelanggan rumah sakit adalah sangat penting, sehingga tanpa adanya kelima dimensi pelayanan tersebut maka kepuasan pelanggan akan tidak mungkin didapatkan.
b. Jika variabel *reliability* mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, dimana diasumsikan tidak terjadi perubahan pada variabel *tangible, responsiveness, assurance* dan *emphaty*, maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit akan dapat ditingkatkan sebesar 0,171.
c. Jika variabel *tangible* mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, dimana diasumsikan tidak terjadi perubahan pada variabel *reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*, maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit akan dapat ditingkatkan sebesar 0,288.
d. Jika variabel *responsiveness* mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, dimana diasumsikan tidak terjadi perubahan pada variabel *reliability, tangible, assurance* dan

emphaty, maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit akan dapat ditingkatkan sebesar 0,225.

e. Jika variabel *assurance* mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, dimana diasumsikan tidak terjadi perubahan pada variabel *reliability*, *responsiveness*, *tangible* dan *emphaty*, maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit akan dapat ditingkatkan sebesar 0,540.
f. Jika variabel *emphaty* mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, dimana diasumsikan tidak terjadi perubahan pada variabel *reliability*, *responsiveness*, *tangible* dan *assurance*, maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit akan dapat ditingkatkan sebesar 0,137.

H. Koefisien Determinas (R^2)

Ada pun nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,960 ditafsirkan bahwa kepuasan pelanggan rumah sakit sebesar 96% ditentukan oleh kekuatan penilaian mereka terhadap dimensi pelayanan *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Hasil ini dapat disimpulkan sebagai adanya pengaruh yang sangat kuat dari perubahan pada *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam mempengaruhi variasi yang terjadi pada kepuasan pelanggan rumah sakit.

I. Pengujian Hipotesis

1. Uji Simultan (Uji F)

Melalui pengujian signifikasi, nilai F_{hitung} 431,559 > F_{tabel} 2,310 dan diperkuat dengan nilai sig. F 0,000 < α 0,05. Dengan hasil seperti ini maka secara simultan, seluruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, tangible, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan rumah sakit. Apabila terjadi peningkatan pada kelima dimensi pelayanan tersebut secara bersamaan, maka dapat diprediksikan akan terjadi peningkatan secara berarti pada tingkat kepuasan pelanggan.

2. Uji Parsial (Uji t)

Nilai t_{hitung} variabel *reliability* sebesar 5,614 > t_{tabel} 1,985 dan nilai sig. t_1 0,000 < α 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *reliability* terhadap kepuasan. Semakin tinggi kualitas kehandalan (*reliability*) yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit akan semakin tinggi dan demikian pula sebaliknya.

Nilai t_{hitung} variabel *tangible* sebesar 13,955 > t_{tabel} 1,985 dan nilai sig. t_2 0,000 < α 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *tangible* terhadap kepuasan. Semakin tinggi kualitas fisik sebuah rumah sakit (*tangible*), maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit akan semakin tinggi dan demikian pula sebaliknya.

Nilai t_{hitung} variabel *responsiveness* sebesar 8,157 > t_{tabel} 1,985 dan nilai sig. t_3 0,000 < α 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *responsiveness* terhadap kepuasan. Semakin tinggi kualitas daya tanggap petugas rumah sakit (*responsiveness*) dalam memberikan pelayanan, maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit yang dilayani akan semakin tinggi dan demikian pula sebaliknya.

Nilai t_{hitung} variabel *assurance* sebesar 14,182 > t_{tabel} 1,985 dan nilai sig. t_4 0,000 < α 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *assurance* terhadap kepuasan. Semakin tinggi kualitas jaminan rumah sakit dalam memberikan pelayanan, maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit yang dilayani akan semakin tinggi dan demikian pula sebaliknya. Pada

penelitian ini terbukti bahwa dimensi *assurance* merupakan faktor yang paling kuat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang ditandai dengan nilai koefisien regresi dan t_{hitung} paling tinggi dibandingkan keempat dimensi pelayanan lainnya.

Nilai t_{hitung} variabel *emphaty* sebesar 4,386 > t_{tabel} 1,985 dan nilai sig. t_5 0,000 < α 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *emphaty* terhadap kepuasan. Semakin berempati para petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan, maka tingkat kepuasan pelanggan rumah sakit yang dilayani akan semakin tinggi dan demikian pula sebaliknya. Pada penelitian ini terbukti bahwa dimensi *emphaty* merupakan faktor yang paling lemah mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang ditandai dengan nilai koefisien regresi dan t_{hitung} paling kecil dibandingkan keempat dimensi pelayanan lainnya.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, yang terdiri dari dimensi *reliability, tangibles, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSIA Andini, baik secara simultan maupun parsial. Dengan begitu maka hipotesis penelitian menjadi dapat dibuktikan dengan adanya hasil tersebut.

Namun hipotesis kedua penelitian yang menduga bahwa dimensi *reliability* yang menjadi faktor paling kuat yang mempengaruhi kepuasan menjadi tidak dapat dibuktikan mengingat hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dimensi *assurance* justru yang menjadi faktor yang paling kuat mempengaruhi kepuasan. Kesimpulan ini dikuatkan oleh argumentasi berdasarkan analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa dimensi *assurance* adalah satu-satunya dimensi pelayanan RSIA Andini yang memuaskan, sementara dimensi *realiability, tangible* dan *emphaty* hanya berada pada kategori cukup puas dan bahkan *responsiveness* dipersepsikan tidak memuaskan.

Dengan signifikannya pengaruh seluruh dimensi mutu pelayanan RSIA Andini terhadap kepuasan pasien maka hasil ini dapat mendukung landasan teori yang dikemukakan oleh Rangkuti (2006:37) yang menyatakan bahwa semakin lebar kesenjangan kualitas jasa maka akan semakin tidak puas pelanggan. Semakin kecil kesenjangan kualitas jasa, maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan. Secara empiris kesimpulan ini juga mendukung sejumlah penelitian terdahulu terkait dengan pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan. Tarigan (2009) menyimpulkan bahwa aspek empati, daya tanggap, kehandalan dan jaminan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien.

Namun dibandingkan dengan penelitian Nurcaya (2008) yang menyimpulkan bahwa ketersediaan staf di rumah sakit menjadi aspek dominan yang perlu mendapatkan perhatian manajemen rumah sakit, maka kesimpulan penelitian ini menjadi sedikit berbeda mengingat pada penelitian ini disimpulkan bahwa dimensi *assurance* yang menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien.

Maka implikasinya bagi manajemen RSIA Andini agar dapat meningkatkan kepuasan para pasiennya adalah dengan mempertahankan mutu pelayanan yang sudah baik yaitu pada dimensi

assurance dan *emphaty*, serta meningkatkan mutu pelayanan yang belum optimal, khususnya pada dimensi *reliability*, *tangible* dan *responsiveness.*

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan, yang diukur dengan dimensi *reliability, tangibles, responsiveness, assurance* dan *emphaty* memiliki pengaruh positif dan signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien pada RSIA Pekanbaru.
2. *Assurance* merupakan dimensi mutu pelayanan yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien pada RSIA Pekanbaru.

SARAN

Hasil penelitian menemukan sejumlah aspek mutu pelayanan yang masih belum optimal pencapaiannya, sehingga direkomendasikan sejumlah langkah perbaikan sebagai berikut:

1. Pada dimensi *reliability* yang paling prioritas untuk diperbaiki adalah ketepatan jadwal pelayanan. Disarankan untuk menambah jumlah dokter spesialis dan memberlakukan sistem pendaftaran *online* agar tidak terjadi penumpukan pasien pada waktu yang bersamaan.
2. Pada dimensi *tangible* yang perlu diprioritaskan adalah menambah petugas medis dan non medis baik melalui rekrutmen baru maupun dengan cara memanfaatkan lebih banyak tenaga dari mahasiswa magang.
3. Pada dimensi *responsiveness* yang perlu diprioritaskan adalah memperpendek waktu penanganan pasien dengan cara membagi *shift* layanan secara merata antara pagi, siang, sore dan malam hari. Langkah ini membutuhkan penambahan jumlah dokter yang bisa mengisi setiap *shift* yang ada.
4. Pada dimensi *assurance* yang masih perlu ditingkatkan adalah memutakhirkan peralatan laboratorium dan memperluas cakupan bidang layanan poliklinik berikut dokter spesialisnya. Cara ini diperlukan agar pasien bisa mendapatkan informasi yang lebih jelas mengenai lebih banyak penyakit, serta meminimalisir kemungkinan pasien dirujuk ke laboratorium dan rumah sakit lain.
5. Pada dimensi *emphaty* yang masih perlu ditingkatkan adalah aspek perhatian individual kepada pasien dengan cara mengembangkan model rumah sakit keluarga dimana seluruh petugas rumah sakit bersikap ramah dan mengenal para pasien sebagaimana layaknya kekeluargaan yang akrab.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler, Philip, dan Kevin Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran.* Penerbit INDEKS, Jakarta.

Lovelock, C.H., & L. Wright, 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Penerbit Indeks, Jakarta

Nurcaya, I Nyoman, 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Provinsi Bali.* Jurnal Skripsi,

Universitas Udayana, Bali. http://www.ojs.unud.ac.id

Rangkuti, Freddy, 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Tarigan, Indra Jaya, 2009. *Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Partikulir dan Hubungannya Dengan Loyalitas Terhadap RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi*

Taylor, T., K. Hawton, S. Fortune, dan N. Kapur, 2008. *Attitudes Towards and Satisfaction With Services Among Deliberate Self-Harm Patients: a Systematic Review of the Literature.* National Institute for Health Research, August 2008