

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN TERHADAP KELUHAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP

Nia Budi Puspitasari*, Meisarah Sabrina Arifianty

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof Soedarto, SH Tembalang Semarang 50239

*Email: niabudipuspitasari@gmail.com

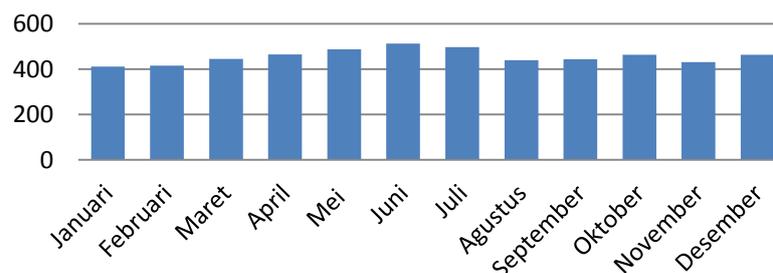
Abstrak

Kualitas pelayanan dalam sebuah industri jasa khususnya rumah sakit merupakan hal yang sangat penting. Menurut Azwar (1996) pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Rumah Sakit X merupakan rumah sakit milik pemerintah tipe C yang berada di Kabupaten Bekasi. Pihak Rumah Sakit X menargetkan jumlah kunjungan pasien meningkat 10-20% setiap bulannya, namun berdasarkan data yang diperoleh dapat terlihat bahwa Rumah Sakit X belum mencapai target. Tujuan penelitian ini untuk mengkategorikan atribut-atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pasien, mengetahui pengaruh atribut-atribut kualitas terhadap kepuasan pasien, mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap keluhan pasien dan loyalitas pasien, dan mengetahui pengaruh keluhan pasien terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Bhayangkara Semarang. Responden pada penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien di ruang rawat inap kelas II Rumah Sakit X sebanyak 91 responden. Model Kano digunakan sebagai metode pengelompokan atribut-atribut kualitas pelayanan untuk kemudian dilihat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien yang berdampak pada keluhan pasien dan loyalitas pasien menggunakan metode analisis Structural Equation Modelling (SEM) yakni Partial Least Square (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa one-dimensional berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dengan loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh negatif dengan keluhan pasien, dan keluhan pasien berpengaruh negatif dengan loyalitas pasien. Sedangkan must-be dan attractive tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan, keluhan, loyalitas, model Kano, SEM

1. PENDAHULUAN

Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Menurut Azwar (1996), pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan. Kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit X terdiri dari beberapa kategori penanggung, diantaranya Umum, BPJS, Askes, Jamkesmas, Jamkesda, Non-PNS, Astek, Jampersal, dsb. Data jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit X pada tahun 2015 disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Grafik Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Inap Tahun 2015

Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien ruang rawat inap tiap pada tahun 2015 cenderung fluktuatif, terkadang mengalami peningkatan namun terkadang mengalami penurunan meskipun tidak terlalu signifikan. Pihak Rumah Sakit X menargetkan jumlah kunjungan pasien meningkat 10-20% setiap bulannya, namun berdasarkan data yang diperoleh dapat terlihat bahwa Rumah Sakit X belum mencapai targetnya. Jumlah kunjungan pasien yang tidak stabil setiap bulannya dan adanya berbagai keluhan pasien mungkin disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pasien dalam memilih pelayanan kesehatan pada instalasi rawat inap sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit X. Rekapitulasi data mengenai jumlah keluhan pasien pada Instalasi Rawat Inap RS. X pada bulan November-Desember 2015 disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1 Jumlah Keluhan Pasien Bulan November-Desember 2015

Keluhan	Jumlah
Tenaga medis kurang komunikatif	50
Perawat kurang perhatian dan kurang kontrol	57
Dokter jarang bisa ditemui	63
Kurang tanggapnya petugas terhadap keluhan pasien	84
Petugas kurang ramah	48
Sistem keamanan yang kurang terjamin	42
Kebersihan kurang terjaga	41
Pelayanan yang lambat	38
Proses pelayanan administrasi yang rumit	56
Kapasitas kamar yang kurang memadai	75
Masih terjadi pembedaan pelayanan pasien	24
Adanya kerusakan fasilitas	12

Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa angka keluhan yang terjadi pada instalasi rawat inap Rumah Sakit X cukup banyak dengan berbagai macam jenis keluhan. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa masih banyak pasien yang tidak puas terhadap pelayanan di instalasi rawat inap Rumah Sakit X. Selain sering terjadinya keluhan pasien, pihak Rumah Sakit X memiliki target untuk meningkatkan status Rumah Sakit X menjadi rumah sakit tipe B pada tahun 2017 mendatang. Hal ini menjadi salah satu permasalahan yang mendorong pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan untuk memenuhi persyaratan menjadi rumah sakit tipe B. Dengan meningkatnya status Rumah Sakit X menjadi rumah sakit tipe B, maka diharapkan dapat memenuhi seluruh kebutuhan dan memberikan pelayanan yang prima kepada pasien.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini akan dilakukan analisis mengenai atribut-atribut apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit X serta menganalisis apakah kepuasan pasien berdasarkan atribut-atribut kualitas pelayanan berdampak pada loyalitas pasien dan keluhan pasien di Rumah Sakit X. Pengukuran kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang berdampak pada loyalitas dan keluhan pasien menggunakan model Kano dengan menggunakan alat analisis statistik yaitu *Structural Equation Modelling* (SEM). Pada penelitian ini, atribut-atribut pelayanan berdasarkan Model Kano dibagi menjadi tiga kategori yang berbeda, yaitu atribut *one-dimensional*, *must-be*, dan *attractive*. Dengan hasil analisis ini, diharapkan penulis dapat memberikan saran dan rekomendasi terhadap Rumah Sakit X untuk memperbaiki kualitas pelayanannya guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit X.

2. METODOLOGI

Metodologi penelitian berisi mengenai langkah – langkah yang dilakukan dalam penelitian. Pada penelitian ini, metodologi penelitian ditunjukkan pada Gambar 2.

2.1 Pelayanan Kesehatan

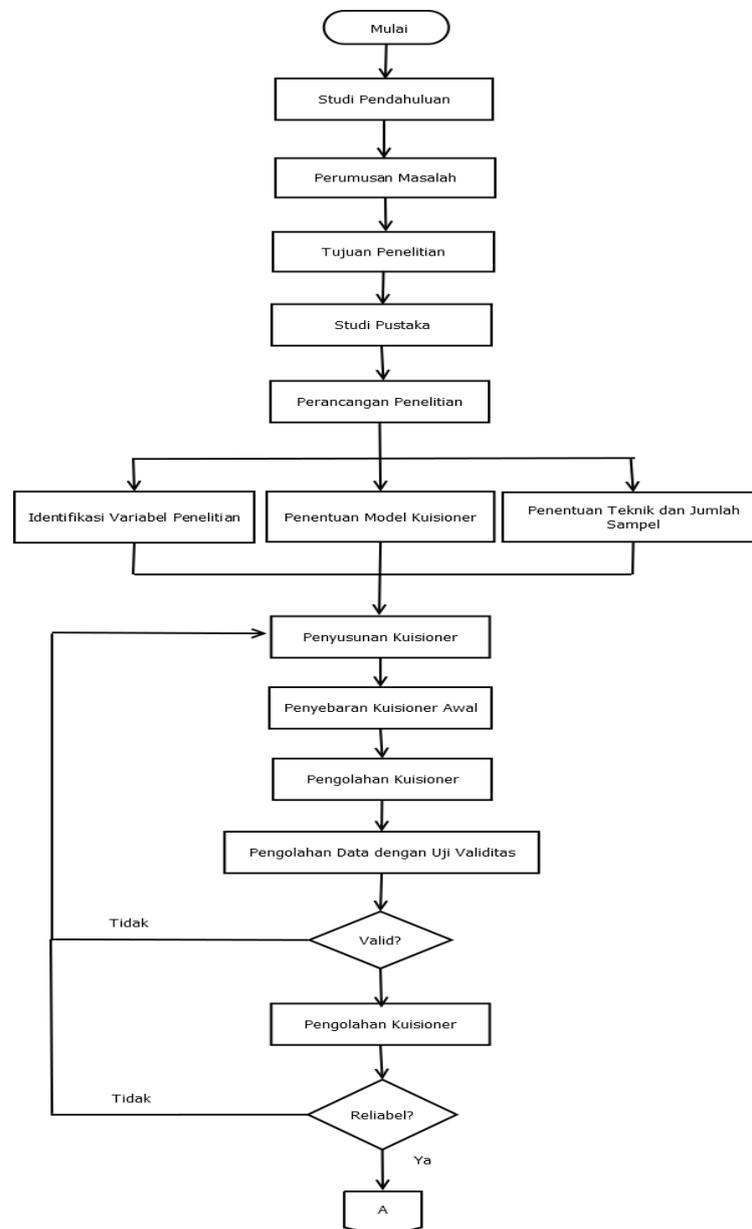
Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian alat yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba), yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal

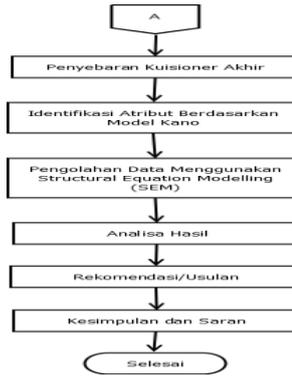
lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan persoalan konsumen Gronroos (1990) dalam Ratminto (2005). Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah penggunaan fasilitas pelayanan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan tersebut yang didasarkan pada ketersediaan dan kesinambungan pelayanan, penerimaan masyarakat dan kewajaran, mudah dicapai oleh masyarakat, terjangkau serta bermutu (Azwar, 1999).

2.2 Kepuasan

Sari (2008) mengatakan kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pasien) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya. Adapun manfaat dari kepuasan tersebut yaitu

1. Kepuasan pasien merupakan sarana untuk menghadapi kompetensi dimasa yang akan datang
2. Kepuasan pasien merupakan promosi terbaik
3. Kepuasan pasien merupakan asset perusahaan terpenting
4. Kepuasan pasien menjamin pertumbuhan dan perkembangan suatu perusahaan
5. Pasien semakin kritis dalam memilih produk pelayanan
6. Pasien yang puas akan kembali
7. Pasien yang puas akan dengan mudah memberikan referensi





Gambar 2 Metodologi Penelitian

2.3 Model Kano

Model Kano merupakan model yang bertujuan untuk mengkategorikan atribut - atribut dari produk atau jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut memuaskan kebutuhan pelanggan. Model ini dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano. Ia membedakan tiga kategori produk yang diinginkan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Sauerwein et. al, 1996), yaitu :

a. *Must be*

Kategori ini merupakan kebutuhan dasar yang semestinya (mutlak), sehingga tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan hanya mengarah pada ketidakpuasan.

b. *One dimensional*

Pada kriteria ini, kepuasan pelanggan proporsional dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja atribut semakin tinggi juga kepuasan pelanggan, maka atribut ini selalu dituntut oleh pelanggan.

c. *Attractive*

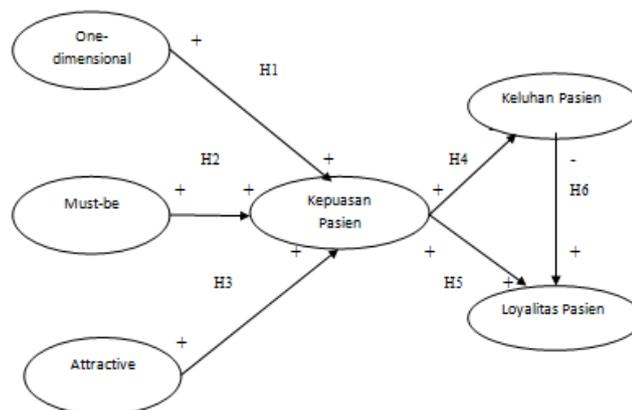
Pemenuhan kebutuhan akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tapi jika tidak dipenuhi tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan.

2.4 Partial Least Square (PLS)

Partial Least Square (PLS) adalah suatu metode yang berbasis keluarga regresi yang dikenalkan oleh Herman O.A Wold untuk penciptaan dan pembangunan model dan metode untuk ilmu-ilmu social dengan pendekatan yang berorientasi pada prediksi. PLS merupakan metode alternatif dari *Structural Equation Modelling* (SEM) yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan hubungan diantara variable yang kompleks namun ukuran sampel datanya kecil (30 sampai 100), mengingat SEM memiliki ukuran sampel data minimal 100 (Hair, et al 2010).

2.5 Model Konseptual

Model yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dalam penelitian Hu, dkk (2011) dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Model Konseptual

2.6 Teknik Pengambilan Sampel

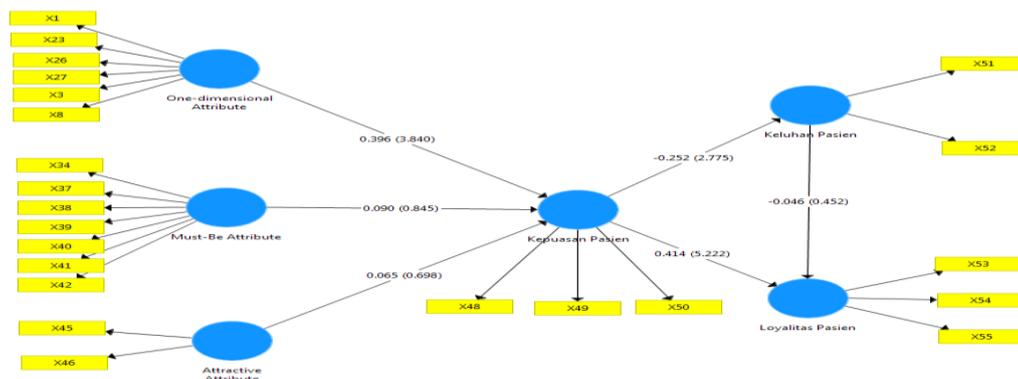
Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Sampel yang di ambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 1999). Penentuan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode Non Probability Sampling yaitu metode sampling yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009). Sedangkan jenis Non Probability Sampling yang dipakai adalah purposive sampling, yaitu sampling dimana pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut representative atau mewakili populasi (Supranto, 1997). Sesuai hasil perhitungan dibutuhkan sebanyak 91 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat t-statistik dan *path-coefficient*. Nilai t-statistik menunjukkan signifikansi konstruk, sedangkan *path-coefficient* menunjukkan sifat hubungan antar konstruk (positif atau negatif). Hasil koefisien jalur struktural dan indikator beserta nilai signifikansinya dapat dilihat pada Tabel 2 dan diagram hasil hipotesis dapat dilihat di Gambar 4.

Tabel 2 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	H ₀	H ₁	T _{tabel}	T _{hitung}	Keputusan
1	<i>One-dimensional</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien	<i>One-dimensional</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	1,96	3,83989	Nilai T signifikan pada 0,05 H ₀ ditolak, H ₁ diterima
2	<i>Must-be</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien	<i>Must-be</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	1,96	0,09035	Nilai T tidak signifikan pada 0,05 H ₀ diterima, H ₁ ditolak
3	<i>Attractive</i> tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien	<i>Attractive</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien	1,96	0,06488	Nilai T tidak signifikan pada 0,05 H ₀ diterima, H ₁ ditolak
4	Kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap keluhan pasien	Kepuasan pasien berpengaruh negatif terhadap keluhan pasien	1,96	2,77501	Nilai T signifikan pada 0,05 H ₀ ditolak, H ₁ diterima
5	Kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien	Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien	1,96	5,22176	Nilai T signifikan pada 0,05 H ₀ ditolak, H ₁ diterima
6	Keluhan pasien tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien	Keluhan pasien berpengaruh negatif terhadap loyalitas pasien	1,96	0,45186	Nilai T tidak signifikan pada 0,05 H ₀ diterima, H ₁ ditolak



Gambar 4. Diagram Hasil Uji Hipotesis

Hasil pengujian ini ada beberapa yang sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hu dkk (2011) tetapi ada juga yang tidak. Untuk hipotesis kepuasan konsumen berpengaruh negatif terhadap keluhan pasien, hasil penelitian sesuai dengan Hu dkk (2011). Semakin tinggi kepuasan pasien maka akan semakin rendah tingkat keluhan pasien, sebaliknya jika pasien tidak puas maka akan meningkatkan keluhan pasien. Untuk hipotesis keluhan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas tidak terjadi pada penelitian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa keluhan pasien tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya jumlah keluhan pasien tidak mempengaruhi tingkat loyalitas pasien.

5. KESIMPULAN

- a. Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap keluhan pasien dan loyalitas pasien adalah atribut dalam kategori *one-dimensional*, yaitu tata ruang rumah sakit yang bagus, resep dokter yang jelas dan rinci, tersedia fasilitas apotek yang lengkap, ketepatan waktu pelayanan, kecepatan penanganan pasien, dan kejelasan mengenai tujuan dari tindakan medis yang dilakukan.
- b. Atribut-atribut kebutuhan pelanggan (berdasarkan kategori Kano) yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien adalah atribut *one-dimensional*. Semakin meningkatnya kinerja atribut-atribut ini akan menurunnya kinerja atribut-atribut ini akan semakin menurunkan kepuasan pasien. Atribut-atribut kebutuhan pelanggan yang dikategorikan ke dalam atribut *must-be* dan *attractive* tidak berpengaruh pada kepuasan pasien. Menurut hasil penelitian, persepsi responden (pasien) terhadap kinerja atribut-atribut *must-be* ini sangat baik, sehingga menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan dikarenakan terpenuhinya atribut-atribut tersebut tidak akan menambah tingkat kepuasan pasien. Menurut hasil penelitian, persepsi responden (pasien) terhadap kinerja atribut-atribut *attractive* ini rendah, sehingga menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan dikarenakan rendahnya kinerja atribut tersebut tidak menurunkan tingkat kepuasan pasien.
- c. Kepuasan pasien berpengaruh negatif terhadap keluhan pasien dan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Artinya semakin tinggi kepuasan pasien, maka akan menurunkan keluhan pasien dan loyalitas pasien akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan, maka akan meningkatkan keluhan pasien dan menurunkan loyalitas pasien.
- d. Keluhan pasien tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Artinya, banyak sedikitnya jumlah keluhan pasien tidak mempengaruhi tingkat loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Azwar, A. (1999). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Hair, J.F, et al. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hu, dkk. (2011). A Study of Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Quality Attributes in Taiwan's Medical Service Industri. *African Journal of Business Management Vol. 5(1)* , 187-195.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sari, D. (2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendikia Press.
- Sauerwein, E. (1996). The Kano Model: How to Delight Your Customer. *International Working Seminar on Production Economics* , 313-327.
- Sugiyono. (1999). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.