

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICES ON PATIENT
SATISFACTION OUTAGE IN RSUD SELASIH , PELALAWAN REGENCY***

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA PASIEN
RAWAT JALAN DI RSUD SELASIH KABUPATEN PELALAWAN**

Mey Sarah Azhari ¹⁾, Agus Salim ²⁾

Universitas Awal Bros

e-mail : meysarahazhari2000@gmail.com

ABSTRACT

Service quality can be used as an indicator as a measure of customer satisfaction with a company. Satisfaction is the occurrence of feelings of pleasure or disappointment towards someone that arises after comparing performance such as product results that are thought to performance or getting an expected result. This study aims to determine the effect of service quality on outpatient satisfaction at RSUD Selasih, Pelalawan Regency. This study uses a quantitative research method with a descriptive approach, carried out at RSUD Selasih, Pelalawan Regency with a total of 67 samples of respondents. This research was carried out using observation data collection techniques and questionnaires. Data analysis used analysis of validity test, reliability test, univariate, bivariate, normality test and simple linear test. The results of the study of the quality of patient care, many chose to agree on each indicator, namely, thanibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy, so patients were satisfied with the quality of service at Selasih Hospital, Pelalawan Regency. The results of patient satisfaction testing, patients are satisfied with the services provided at Selasih Hospital, Pelalawan Regency. Therefore, the quality of service affects patient satisfaction. From the test results, the patient was satisfied with the quality of service provided by the RSUD Selasih, Pelalawan Regency. The influence of service quality on outpatient satisfaction at Selasih Hospital, Pelalawan Regency.

Keywords : Service, Quality, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Kualitas pelayanan bisa dijadikan untuk suatu indikator sebagai pengukur kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan. Kepuasan ini terjadinya perasaan senang atau kecewa terhadap seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja seperti hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau mendapatkan suatu hasil yang diharapkan. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan pendekatan Deskriptif, dilaksanakan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan dengan jumlah responden sebanyak 67 sampel. Penelitian ini dilaksanakan dengan teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner.

Analisis data menggunakan analisis uji validitas, uji reliability, univariat, bivariat, uji normalitas dan uji linier. Hasil penelitian dari kualitas pelayanan pasien banyak memilih setuju di setiap indikator yaitu, *tangibel*, dan kepuasan pasien, pasien merasa *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, jadi pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Hasil pengujian kepuasan pasien, pasien merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Oleh karna itu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan hasil pengujian pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kualitas, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Menurut Menteri Kesehatan RI No.3 Tahun 2010 tentang rumah sakit yang merupakan institusi pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang memfasilitasi pelayanan rawat jalan, gawat darurat. Bahwa rawat jalan pelayanan untuk pasien yang melakukan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan kesehatan yang lainnya tanpa melakukan suatu penginapan di rumah sakit.

Kualitas pelayanan yang baik kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, yang mana pelanggan akan merasa puas akan terus menambah transaksi dari konsumsinya dari waktu ke waktu. Dan lebih dari itu pelanggan akan menceritakan tentang kepuasan kepada pihak lain, sehingga menjadi suatu ajang promosi secara gratis (Kasmira 2017:64)

Pelayanan sesuai dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, 28H Ayat (1) tentang kesehatan yakni Setiap orang berhak hidup baik dan sehat serta berhak hidup sejahtera lahir dan batin, dan mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat dan berhak memperoleh suatu pelayanan kesehatan. Pada pasal 28 H Ayat

(1) di katakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan suatu pelayanan kesehatan dan setiap negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak hidup bagi seluruh masyarakatnya.

Kualitas pelayanan bisa dijadikan untuk suatu indikator sebagai pengukur kepuasan konsumen terhadap suatu perusahaan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi salah satu indikator suatu keberhasilan pelaksanaan pelayanan di Rumah Sakit.

Kepuasan ini terjadinya perasaan senang atau kecewa terhadap seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja seperti hasil produk yang dipikirkan terhadap

kinerja atau mendapatkan suatu hasil yang diharapkan. Apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, dan apabila suatu kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas, dan apabila kinerja memberi lebih harapan, maka konsumen amatlah lebih puas dan senang (kotler dan keller 2017).

Kepuasan konsumen termasuk salah satu indikator utama untuk keberhasilan suatu perusahaan, apabila suatu konsumen amatlah puas maka perusahaan akan berdampak positif terhadap profit perusahaan. Selain itu tidak hanya berlaku di perusahaan manufaktur maupun perusahaan dagang saaja tapi ini juga dapat berlaku di perusahaan jasa. RSUD Selasih merupakan Rumah sakit milik daerah yang berada di Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan yang ada di provinsi Riau, biasa disebut ibu kota Pangkalan Kerinci. Rumah sakit ini memiliki luas tanah 500 m dan luas bangunan 3200 m² dengan memiliki jumlah penduduk 417.498 jiwa. Selama proses perjalananya dalam kegiatan medis data kunjungan yang saya dapat di RSUD Selasih pasien rawat jalan , pada tahun 2019-2021 sebagai berikut:

Berdasarkan data sekunder jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun belakangan ini pada tahun 2019 sampai 2021 mengalami fluktuasi yang mana fluktuasi ini peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Pada pasien rawat jalan di RSUD Selasih.

Kabupaten Pelalawan yang mana jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019 sebanyak 13.254 kunjungan pasien. Sedangkan pada tahun 2020 mengalami peningkatan sebanyak 52.719 kunjungan pasien. Sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan terhadap kunjungan pasien dengan jumlah 26.656 kunjungan pasien.

Oleh karena itu berdasarkan wawancara terbatas dengan 10 orang pasien di dapatkan informasi bahwa 5 orang mengatakan fasilitas yang ada kurang memadai dan tidak layak, 3 orang mengatakan petugas kurang ramah, 2 orang mengatakan bahwa waktu tunggu sangat lama.

RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan adalah suatu yang bergerak di bidang jasa kesehatan yang mempunyai peranan penting untuk meningkatkan suatu kualitas kesehatan untuk masyarakat. Yang harus dilakukan pihak rumah sakit adalah memberikan suatu pelayanan yang terbaik bagi para pasien.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggambarkan variabel independen dan dependen. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data yang bersifat angka yang nanti nya diolah dengan metode statiska untuk interpretasi datanya. Penggunaan penelitian kuantitatif dengan instrumen

data yang valid dan reliabel serta analisis statistik yang sesuai dengan tepat menyebabkan hasil penelitian yang menyampai tidak menyimpang dari kondisi sesungguhnya (Sugiyono 2016)

Metode yang di gunakan adalah metode survey, Metode survey adalah penelitian yang di lakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang di pelajari dari sampel yang di ambil dari populasi tersebut sehingga di temukan pada kejadian relativ distribusi dan hubungan antar variabel sosiologi maupun psikologis (Nursalma, 2016).

Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Selasih, di daerah kabupaten pelalawan kecamatan pangkalan kerinci di Jl. Rumah Sakit No1 Pangkalan Kerinci. Populasi penelitian ini merupakan pasien rawat jalan sebanyak 200 orang.

Jumlah sampel penelitian ini adalah 67 responden dengan menggunakan rumus solvin dengan tingkat kesalahan 0,1. Teknik pengambilan sampel adalah Sampling Purposive. Analisis data yang digunakan yaitu, Uji Univariate, Uji Bivariate dan Uji Normalitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Univariate

a. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	35	52.2%
Perempuan	32	47.8%
Total	67	100%

Diketahui dari 67 responden, yang berjenis kelamin laki-laki sebagian besar dari 35 responden (52.2%) responden, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan hampir setengah dari 32 responden (47.8%).

b. Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
15-25 Thn	13	19.4%
26-35 Thn	16	23.9%
>35 Thn	38	56.7%
Total	67	100%

Diketahui dari 67 responden, yang berusia 15-25 Thn berjumlah 13 responden (19.4%), sedangkan yang berumur 26-35 Thn berjumlah 16 responden (23.95%) yang berumur > 35 Thn 38 responden (56.7%)

c. Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	11	16.4%
SMP	13	19.4%
SMA	29	43.3%
Perguruan tinggi	14	20.9%
Total	67	100%

Diketahui dari 67 responden yang mempunyai pendidikan terakhir SD sebagian kecil dari 11 responden (16.4%), SMP sebagian kecil dari 13 responden (19.4%), pendidikan SMA hampir dari setengah 29 responden (43.3%), yang memiliki pendidikan Perguruan tinggi sebagian kecil dari 14 responden (20.9%).

d. Perkerjaan Responden

Perkerjaan	Jumlah	Responden
IRT	14	20.9
PNS	12	17.9
Wiraswasta	16	23.9
Petani	15	22.4
Lain-lain	10	14.9
Total	67	100%

Diketahui dari 67 responden yang memiliki pekerjaan IRT sebanyak 14 (20.9%) responden, yang memiliki pekerjaan PNS 12(17.9%) responden, wiraswasta 16(23.9) responden, Petani 15 (22.4%) responden, sedangkan responden yang memiliki pekerjaan lain-lain tersebut 10 (14.9%) responden.

e. Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
<i>tangibles</i> (tampilan fisik)	Sangat Tidak Setuju	8	11.4%
	Tidak Setuju	17	24,3%
	Kurang Setuju	0	0%
	Setuju	42	60.0%
	Sangat Setuju	0	0%
<i>reliability</i> (keandalan)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Tidak Setuju	14	20,0%
	Kurang Setuju	0	0%
	Setuju	46	65,7%
	Sangat Setuju	7	10,0%
Kualitas Pelayanan (X) <i>responsiveness</i> (daya tanggap)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Tidak Setuju	13	18,6%
	Kurang Setuju	0	0%
	Setuju	49	70,0%
	Sangat Setuju	5	7,1%
<i>assurance</i> (jaminan)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Tidak Setuju	10	14,3%
	Kurang Setuju	0	0%
	Setuju	54	77,1%
	Sangat Setuju	3	4,3%
<i>empathy</i> (empati))	Sangat Tidak Setuju	9	12,9%
	Tidak Setuju	23	32,9%
	Kurang Setuju	0	0%
	Setuju	35	50,0%
	Sangat Setuju	0	0%

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, Indikator fisik (*Tangibles*) sebagian kecil dari “ Sangat Tidak Setuju” sebanyak 8 responden (11,4%),” sebagian kecil dari Tidak Setuju” sebanyak 17 responden (24,3%) dan hampir dari setengah setuju 42 responden (60,0%). Indikator keandalan (*Reliability*) sebagian kecil dari “Tidak Setuju” sebanyak 14 responden (20,0%) dan hampir dari

setengah “Setuju “ sebagian kecil dari Sangat Setuju 7 responden (10,0%). Indikator ketanggapan (*Responsiveness*) sebagian kecil dari “Tidak Setuju” sebanyak 13 responden (18,6%),” hampir dari setengah “setuju” 49 responden (70,0%)” sebagian kecil dari “Sangat Setuju” 5 responden (7,1%) . Indikator bukti jaminan (*Assurance*) sebagian kecil dari “Tidak Setuju” sebanyak 10 responden (14,3%%), dan

hampir dari setengah “Setuju” sebanyak 35 responden (50,0%) dan sebagian kecil dari “Sangat Setuju” 3 responden (4,3%) Indikator Empati (*Emphaty*) sebagian kecil dari “ Sangat Tidak

Setuju” sebanyak 9 responden (12,9%), sebagian kecil dari “Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (32,9%) dan hampir dari setengah “Setuju” sebanyak 36 responden (15,0%).

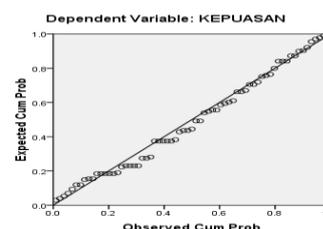
f. Skor variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
Kepuasan Pasien (Y)	Sangat Tidak Puas	0	0%
	Tidak Puas	11	15,7%
	Kurang Puas	14	20,0%
	Puas	42	60,0%
	Sangat Puas	0	0%

Berdasarkan dari pengolahan di atas kepuasan pasien sebagian kecil dari yang memilih “ Tidak Puas” 11 pasien (15,7%), sebagian kecil dari “Kurang Puas” terhadap kepuasan pasien sebanyak 14 responden (20,0%) dan hampir dari setengah yang memilih “Puas” 42 responden (60,0%) .

C. Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



B. Analisis Bivariat

Variabel	P-Value	Person correlation	Jumlah
Kualitas pelayanan - Kepuasan pasien	0,003	0,356	67

Koefisien P-Value dengan jumlah nilai 0,003 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien, dimana nilai p yaitu $0,003 < 0,05$.

Variabel	Nilai Sign	Nilai Alpha	Keterangan
Kualitas pelayanan - Kepuasan Pasien	0,741	0,05	Metode ini memenuhi asumsi normal

Mengikuti garis diagonal, maka dapat dikatakan nilai berdistribusi normal. Sedangkan pada Tabel 4.9 hasil dari uji normalitas diketahui bahwa nilai signifikansi Kolmogorov-Smirnov sudah terdistribusi normal karena $0,741 > 0,05$, maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Berdasarkan dari hasil pengujian kualitas pelayanan dapat di simpulkan bahwa dari ke lima indikator yaitu, tangibel, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Banyak memilih setuju. Oleh karna itu pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.
- b. Dari hasil pengujian kepuasan pasien, dapat di simpulkan bahwa nilai kepuasan pasien baik, pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.
- c. Dari hasil pengujian hipotesis, yang mana H_a di terima adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan.

SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh, maka di sarankan oleh penulis antara lain:

- a. Bagi Rumah Sakit
Pihak rumah sakit di harapkan untuk melakukan evaluasi untuk dapat meningkatkan ke lima dimensi pelayanan kesehatan agar RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan ini menjadi lebih berkualitas sehingga pasien merasa puas untuk berobat di

RSUD Selasih, pihak rumah sakit harus melakukan surve ke puasan pasien secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- b. Bagi Insitusi Pendidikan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian serta bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengembangkan variabel yang ada. Serta penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dari pasien masuk.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan karena sudah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di RSUD Selasih Kabupaten Pelalawan. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Pembimbing I yaitu bapak Agus Salim, S.Kep., M.Si dan Pembimbing II yaitu bapak Marian Tonis, SKM., MKM yang sudah memberikan arahan dan masukan selama peneliti melakukan penelitian sampai pada tahap ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya. (2021). *Efektivitas Balance Exercise Dan Gait Training Dalam Meningkatkan Keseimbangan Dan*

*Kecepatan Berjalan Pada Kasus
Stroke Iskemik. Indonesian Journal*

Bramantoro Taufan, 2017, *Pengantar
Klasifikasi dan Akreditasi
Pelayanan Kesehatan*, Surabaya:
UNAIR (AUP).

Gurning, Pramita,f. 2018.*dasar
administrasi dan kebijakan
kesehatan masyarakat*.Yogyakarta
; K-media

KEMENKES RI, 2011, *Pedoman
Pelaksanaan Jaminan Kesehatan
Masyarakat*, Jakarta: Kemenkes.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*.
PT Rajagrafindo Persada. Depok.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

JHAM

