



Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSIA Kartini Padalarang

Rizal Ardiansyah

Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Email: rizalardiansyah149@gmail.com

fransiska Agustina

Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Email: fransiskaagustina@stemi.ac.id

Korespondensi Penulis: rizalardiansyah149@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of excellent service on patient satisfaction at RSIA Kartini Padalarang. The method used is a Quantitative research method with the number of samples in this study is 110 respondents. The data collection techniques used are literature research and distributing questionnaires. The data analysis method used is multiple linear regression, multiple correlation and coefficient of determination to explain the relationship and influence between independent and dependent variables. The results showed that there was an effect of excellent service on patient satisfaction by 51.9% at RSIA Kartini Padalarang.*

Keywords: *Excellent Service, Satisfaction, Patient Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di RSIA Kartini Padalarang. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 110 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian pustaka dan menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah *regresi linear* berganda, *korelasi* berganda dan *koefisien determinasi* untuk menjelaskan mengenai hubungan dan pengaruh antar variabel independen dan dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien sebesar 51.9% di RSIA Kartini Padalarang.

Kata Kunci: pelayanan prima, kepuasan, Kepuasan pasi

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan layanan medis dan perawatan kesehatan individu dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (UU No. 44, 2009). Sedangkan menurut *World Health Organization* (WHO) rumah sakit adalah bagian *integral* dari masyarakat dan merupakan organisasi kesehatan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan yang bersifat menyeluruh, bebas penyakit (*Kuratif*) dan pencegahan penyakit (*Preventif*) kepada masyarakat. Hakikat dasar organisasi pelayanan kesehatan (pasien) yang ingin menyelesaikan masalah kesehatannya dirumah sakit. Oleh karena itu, pasien merasa bahwa rumah sakit harus lebih mampu memberikan pelayanan pemulihan dan pemulihan dengan kualitas tinggi, tanggap terhadap keluhan, dan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan [1]

Menurut Azwar [2] kualitas pelayanan kesehatan bertujuan untuk menunjukkan kecanggihan pelayanan kesehatan dengan membangkitkan kepuasan pada semua pasien. Semakin sempurna kepuasan maka semakin baik mutu pelayanan medis dirumah sakit tersebut. Apa yang dirasakan baik oleh pasien tergantung pada apakah pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Menciptakan kepuasan pasien dapat membawa beberapa manfaat bagi sebuah rumah sakit, antara lain hubungan yang harmonis antara rumah sakit dan pasien, membangun loyalitas pasien dan membangun *word of mouth* yang menguntungkan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan perasaan berlapis yang dihasilkan dari pemberian pelayanan kesehatan yang dikonsumsi setelah menerima suatu pengobatan atau pelayanan, dan kemudian pasien membandingkan apa yang diterimanya dengan apa yang diharapkannya [3]. Dalam penjelasan yang lain bahwa kepuasan pasien merupakan perasaan senang dan kecewa pasien yang dihasilkan dari perbandingan kinerja dan harapan yang dirasakan [4]. Jika perasaan tidak terpuaskan, pasien mengeluh. Jika keluhan pasien tidak ditangani tepat waktu, efisiensi rumah sakit dapat terganggu. Dalam hal ini, kepuasan pasien memiliki dampak yang *signifikan* dalam menjaga kualitas.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka hakikat utama pemberian pelayanan medis dirumah sakit adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kebutuhan penerima pelayanan (pasien), dan pasien mengharapkan mutu pelayanan rumah sakit yang sangta baik. Setiap warga negara indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, sementara kepuasan pasien di beberapa rumah sakit masih dalam kategori kurang baik. Pasien tidak puas dengan rendahnya kualitas pelayanan prima. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan prima dalam kaitannya dengan kepuasan pasien.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan suatu kepedulian kepada konsumen dari pihak manajemen dengan mengubah semua aktivitas pelayan menjadi pelayanan paling baik [5]. Dengan demikian, sistem pelayanan prima merupakan komponen program kualitas pelayanan yang memasukkan proses pelayanan dalam pelayanan prima untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan dalam sistem pelayanan prima itu sendiri adalah untuk menemukan cara penerapan pelayanan prima yang dapat diterima oleh masyarakat.

Pentingnya sistem pelayanan perusahaan yang prima adalah perusahaan ingin terus maju dan berharap pelanggan dapat membeli barang atau jasa yang ditawarkannya, dan pelanggan akan terus membeli barang atau jasa yang dihasilkannya. Banyak perusahaan saling bersaing dalam penawaran produknya dan bersaing satu sama lain dengan tujuan membujuk pelanggan untuk membeli produk yang mereka tawarkan. Biasanya, pelanggan memiliki pemasok ketika mereka menawarkan barang atau jasa serupa. Hal ini dapat meningkatkan minat pelanggan. Untuk mempertahankan pelanggan, fokus pada hubungan pelanggan dan peran dalam menanggapi hubungan pelanggan, karyawan juga harus berperan dalam meningkatkan layanan pelanggan, yang merupakan kunci keberhasilan perusahaan. Sebagian besar perusahaan menawarkan layanan terbaik, tetapi ada pelanggan yang tidak menerimanya seperti yang mereka inginkan, dan layanan yang diberikan terlihat buruk. Dan disini perusahaan harus berhadapan dengan pelanggan seperti itu karena jika tidak ditangani akan berdampak pada perusahaan karena sepertinya perusahaan tidak bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya.

Kepuasan

Kepuasan merupakan *representasi* dari perasaan senang dan bahagia dari seseorang yang dirasakan setelah melakukan komparasi antara hasil dari suatu barang/jasa dengan ekspektasi dari orang tersebut mengenai barang/jasa tersebut [6]. Sejalan dengan penjelasan di atas, bahwa sesungguhnya kepuasan merupakan suatu perasaan senang dari diri seseorang ketika dia melakukan *komparasi* diantara kinerja yang dilakukan dengan hasil yang di dapatkan [7].

Kepuasan Pasien

Menurut para ahli, menurut Pohan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien terhadap kinerja pelayanan medis ketika membandingkan pasien dengan harapannya [8]. Menurut Kotler kepuasan pasien adalah tingkat emosi setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapan mereka [9]. Menurut Gerson kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui [10].

Jika perusahaan tidak benar-benar memahami apa yang diharapkan pelanggan, sulit untuk memuaskan pelanggan dengan produk atau jasa tersebut. Kualitas pelayanan yang sama dapat menimbulkan kepuasan pelanggan yang berbeda. Oleh karena itu, perusahaan harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggannya.

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan dari kualitas layanan yang melebihi harapan. Untuk mengetahui hasil mana yang lebih atau kurang dari yang diinginkan dari pengalaman pelanggan, sangat penting untuk mengukur kepuasan pelanggan, meskipun tidak

sesederhana mengukur berat atau tinggi badan pelanggan. *Header level* ketiga mengikuti gaya *header level* kedua. Hindari menggunakan lebih dari tiga *level*.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSIA Kartini Padalarang yang berlokasi di Jl. Letkol G.A. Manulang, No 46, Padalarang, kec. Padalarang, kab. Bandung barat, Jawa Barat 40553. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari 2023 sampai dengan batas waktu selesai.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ditekankan pada pasien rawat inap RSAI Kartini Padalarang. Pasien yang akan menjadi sampel pada RSAI Kartini Padalarang berjumlah 150 orang.

Rumus yang digunakan adalah Slovin, [11]

$$n = \frac{N}{n \cdot d^2 + 1} \quad (1)$$

Dimana

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

D = Presesi

1 = Angka konstan

Dari rumusan tersebut di atas maka jumlah penentuan sampel dapat dilakukan melalui perhitungan berikut ini :

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,5)^2}$$

$$n = \frac{150}{1 + 150(0,0025)}$$

$$n = \frac{150}{1 + 0,375} = \frac{150}{1,375}$$

n = 109,09 atau dibulatkan menjadi 110.

Sedangkan teknik penarikan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan *random sampling* yaitu penarikan sampel berdasarkan kriteria pasien rawat inap.

Variabel Penelitian.

Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai, objek, atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya [12]. Terdapat dua variabel didalam penelitian ini, yaitu :

- 1) Variabel independen (X) merupakan variabel bebas yang nantinya akan mempengaruhi variabel dependen yang terdiri dari kemampuan (X1), sikap (X2), penampilan (X3), perhatian (X4), tindakan (X5) dan tanggung-jawab (X6)
- 2) Variabel dependen (Y) adalah variabel terikat yang keberadaannya dipengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kepuasan nasabah penabung.

Companies that have competence in the fields of marketing, manufacturing and innovation can make its as a source to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Model Analisis Regresi Sederhana (*Simple Regression Analysis*).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan model *Simple Regression Analysis* Dengan rumus persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \varepsilon \quad (2)$$

Adapun hasil analisis data dengan menggunakan *analisis regresi* interaksi dihitung dengan menggunakan bantuan *Software SPSS 23.0 for Windows* dan *Microsoft Word 2013*, hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25 Coefficients

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.165	1.602		3.225	.002
X	.342	.032	.721	10.806	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data hasil Olahan SPSS 23.0

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \varepsilon$$

Yang di peroleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 5,165 + 0.342X + \varepsilon$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dilihat bahwa *koefisien regresi* (β_1) untuk variable Kualitas Pelayanan Prima variable tersebut berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Variable Kualitas Pelayanan Prima memiliki nilai *koefisien regresi* (β_1) sebesar 0.342. hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan variabel Kualitas Pelayanan Prima satu satuan nilai akan menaikkan Kepuasan Pasien 0.342 satuan nilai, dengan asumsi variabel lainnya nol. Selanjutnya akan diuji Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Keputusan Pembelian bentuk hipotesisnya sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

H_1 : Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel independen (X) tersebut terhadap variabel dependen (Y) adalah dengan melakukan pengujian dengan koefisien determinasi (R^2). Dari hasil pengujian diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) persamaan regresi yaitu sebesar 51,9% nilai (R^2) pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1: Model Summary R Square

Model	R Square
1	.519

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel 4.26, dapat dilihat nilai *koefisien determinasi* (R^2) adalah sebesar 51,9%. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel Kualitas Pelayanan Prima terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien) adalah sebesar 51,9%. Sedangkan sisanya 49,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Statistik untuk menguji hipotesis tersebut ialah uji-t.

Untuk mengetahui signifikan tidaknya Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) secara keseluruhan, maka dilakukan uji t dengan uji dua pihak dalam taraf 5% (0.05).

Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana terlihat pada tabel *coefficients* diperoleh terhitung

Tabel Coefficients

Model	t
1 (Constant)	.3.225
X1	10.805

Sumber : Data Olahan

Dari tabel *coefesients* diatas, maka dapat diambil kesimpulan seperti yang tertera dalam tabel t_{hitung} dari masing-masing variabel bebas seperti dibawah ini. Sedangkan nilai t_{tabel} ialah distribusi *t-student* pada taraf nyata (α) 5% dengan derajat bebas 110. Adapun kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

Tabel Kesimpulan pengujian secara individu

Keterangan	Nilai t_{hitung}	Nilai t_{tabel}	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan Prima	10.806	2,00	Signifikan

Sumber : Dari data olahan

Dari tabel terlihat bahwa Kualitas Pelayanan Prima memiliki pengaruh yang *signifikan* terhadap Kepuasan Pasien. Pengaruh yang terjadi dapat digeneralisir terhadap seluruh populasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian yang telah di bahas mengenai pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di RSIA Kartini Padalarang, peneliti Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan oleh peneliti di RSIA Kartini Padalarang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien berdasarakan hasil pengujian yang hasilnya adalah 51,9% berpengaruh, selain itu peneliti juga menemukan bahwa pelayanan prima berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di di RSIA Kartini Padalarang.

Berdasarkan hasil pembahsan, maka penulis memberikan saran terhadap RSIA Kartini Padalarang, saran tersebut yaitu:

1. RSIA Kartini Padalarang

Dikarenakan pelayana prima dan kepuasan pasien sudah tergolong bagus peneliti hanya menyarankan agar itu semua dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

2. Peneliti Selanjutnya.

Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menggali informasi terkait penelitian sebelumnya ataupun sumber literatur yang lain terkait pelayanan prima terhadap kepuasan pasien agar bisa lebih menguasai teori dikarenakan hal ini masih tergolong minim.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Wulandari Kahar; Basir Palu 2017. Sitti Raodhah Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Barru Sulawesi Selatan. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Azwar. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan. 2006.
- Pohan, Imbalo. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta : EGC. 2007
- Hardi. J. 2010 . Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum dan Pasien Jamkesmas terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat. Tesis tidak diterbitkan. Pasaman Barat: Program Pascasarjana Universitas Andalas.
- Barata, A. A. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Elex Media Komputindo. 2002. pp 25
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Pohan, Imbalo. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan. Jakarta : EGC. 2007
- Kotler, Philip; Keller, Kevin, Lane. Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid pertama, Jakarta : PT Macanan Cemerlang. 2009
- Gerson. Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta. 2004
- Umar, Husein. Metode Riset Bisnis. Jakarta, Gramedia. 2003
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV. 2007
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Process Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti1), Bramastyo Kusumo2)
- ,I.N.(2020).IMPLEMENTASI HARGA,KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika 45*, 8(1), 1–10

Iwa Soemantri, Asep et al. 2020.

Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. Jurnal EKSPEKTRA Unitomo Vol. IV No. 1, Hal. 1-10