



Pengaruh Kualitas Pelayanan Serta Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar

Hendri Mayanta Tarigan

Fakultas Ekonomi Universitas Efarina

Jl. Pendeta J.Wismar Saragih, Bane, Kec. Siantar Utara, Kota Pematang Siantar,
Sumatera Utara 21143

ABSTRACT

This study aims to: (1) determine the effect of service quality on inpatient satisfaction at Harapan Pematangsiantar Hospital, (2) determine the effect of price on inpatient satisfaction at Harapan Pematangsiantar Hospital, (3) determine the effect of facilities on patient satisfaction at Harapan Pematangsiantar Hospital, and knowing simultaneously the satisfaction of inpatients at Harapan Pematangsiantar Hospital. The analysis used in this study includes descriptive, regression analysis, and hypothesis testing, analysis is used in accordance with the formulation of existing capital and problems. Respondents with male and female gender were 5 people (50.0) and respondents with ages 35-39 years were 4 people (40.0). While the majority of private employees work as many as 8 people (80.0). While the length of stay for less than three days there were 6 people (60.0). So it can be concluded that inpatients at Harapan Pematangsiantar Hospital in this study the number of males is balanced with females, more are aged 3-39 years, work as private employees and length of stay is less than three days.

Keywords: Service Quality, Facilities, and Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Harapan Pematangsiantar, (2) mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Harapan Pematangsiantar, (3) mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Harapan Pematangsiantar, dan mengetahui secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Harapan Pematangsiantar. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi deskriptif, analisis regresi, dan pengujian hipotesis, analisis digunakan sesuai dengan perumusan modal dan permasalahan yang ada. Responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan sebanyak 5 orang (50,0) dan responden dengan umur 35-39 Tahun sebanyak

4 orang (40,0). Sedangkan yang bekerja mayoritas Pegawai swasta sebanyak 8 orang (80,0). Sedangkan lama dirawat selama kurang dari tiga hari ada 6 orang (60,0).

Jadi dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar dalam penelitian ini jumlah laki-laki *balance* dengan perempuan, lebih banyak yang berumur 3-39 tahun, pekerjaannya sebagai pegawai swasta dan lama rawat inap kurang dari tiga hari.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan

PENDAHULUAN

Dalam menunjang pertumbuhan perekonomian yang cukup tinggi maka perlu adanya pembangunan yang merata dalam setiap sektor ekonomi, baik sektor migas maupun non migas serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Sektor non migas ini mendapat perhatian yang serius dari pihak pemerintah maupun pihak swasta, disamping sebagai sumber pendapatan negara juga dapat menyediakan lapangan kerja besar.

Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa khususnya kesehatan. Sebagaimana Rumah Sakit lainnya Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar ini juga bertujuan untuk memberi pelayanan yang prima dan efisiensi yang tinggi terhadap kepuasan pasien. Dalam usaha mencapai tujuan tersebut maka analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar sangat penting sekali.

Adapun tujuan penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar, dan memilih judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan” adalah karena penulis mengamati bahwa pasien rawat jalan di rumah sakit Harapan mampu lebih diminati oleh pasien dibandingkan beberapa Rumah Sakit daerah lainnya yang ada di Pematangsiantar dan fenomena lainnya yaitu tentang harga yang ada di Rumah Sakit tersebut terbilang mahal, hal tersebut yang membuat penulis ingin melakukan penelitian lebih dalam lagi dan melakukan beberapa

metode untuk mencari informasi yang lebih realistis dengan cara mengadakan wawancara kepada pasien dan pihak tenaga kerja yang ada di Rumah Sakit tersebut.

Pada Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan sangat diperlukan sekali, karena hasil Rumah Sakit tersebut berhubungan dengan kesehatan manusia sebagai yang membutuhkannya. Jika ada analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap pasien rawat jalan yang baik diharapkan dapat direncanakan tingkat kepuasan dibidang pelayanan yang prima sesuai dengan kebutuhan pasien dan standard mutu pelayanan yang baik.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan?
2. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat jalan?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan?

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Harga

Harga merupakan nilai atau uang yang diberikan pelanggan sebagai imbalan atas penawaran tertentu yang berfungsi untuk memuaskan kebutuhan dan Keinginan mereka. Penetapan harga jasa penting karena terkait dengan revenue, citra, kualitas, distribusi dan lain-lain. Keputusan penetapan harga juga sedemikian penting dalam menentukan seberapa jauh sebuah layanan jasa dinilai oleh konsumen, dan juga dalam proses membangun citra.

Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksanaan suatu usaha tertentu.”

Dari defenisi diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang telah disediakan oleh satu pihak untuk mendapatkan kepuasan yang akan diperoleh rekan atau konsumen dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan yang sesungguhnya dirasakan pelanggan sebenarnya adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas produk tersebut. Di dalam mengevaluasi kualitas suatu produk atau jasa, pelanggan akan menilai berbagai atribut (dimensi kualitas pelayanan dan dimensi kualitas produk).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Sakit Harapan yang terletak di Jalan Lapangan Bola Atas Kampung Suka Maju Kodya Pematang Siantar. Adapun populasi dari penelitian ini aalah seluruh pasien yang ada di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang ada di Rumah Sakit Harapan Pematang Siantar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis menanyakan langsung kepada pasien rawat inap berjumlah 10 orang tanggapan mereka mengenai kepuasan pasien rawat inap yang di sediakan Rumah Sakit Harapan adapun tanggapan mereka adalah sebagai berikut.

Pasien merasa puas dengan pelayanan di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar, pasien menyatakan sangat puas 6 orang, menyatakan puas 4 orang. Dapat disimpulkan pasien merasa sangat puas terhadap pelayan yang ada di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar.

Pasien tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar, pasien menyatakan sangat puas 6 orang, menyatakan puas 4 orang.

Dapat disimpulkan bahwa Pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit. Pasien Percaya dengan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar Pematangsiantar pasien menyatakan sangat puas 6 orang, menyatakan puas 4 orang. Dapat disimpulkan bahwa Pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit. Pasien nyaman di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar selama perawatan, pasien menyatakan sangat setuju sebanyak 6 orang, menyatakan puas sebanyak 4 orang. Dapat disimplkan bahwa pasien rawat inap merasa pas selama perawatan di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Harapan Pematangsiantar, (2) mengetahui penaruh harga terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Harapan Pematangsiantar, (3) mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Harapan Pematangsiantar, dan mengetahui secara simultan terhadap kepuasan pasie rawat inap RS Harapan Pematangsiantar.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi deskriptif, analisis regresi, dan pengujian hipotesis, analisis digunakan sesuai dengan perumusan modal dan permasalahan yang ada. Selain analisis tersebut pada bab ini akan menyajikan karakteristik responden, pengkategorian variabel penelitian, pengujian persyarat, dan pembahasan.

Responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan sebanyak 5 orang (50,0) dan responden dengan umur 35-39 Tahun sebanyak 4 orang (40,0). Sedangkan yang bekerja mayoritas Pegawai swasta sebanyak 8 orang (80,0). Sedangkan lama dirawat selama kurang dari tiga hari ada 6 orang (60,0). Jadi dapat disimpulkan bahwa pasien rawat inap Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar dalam penelitian ini jumlah laki-laki *balance* dengan perempuan, lebih banyak yang berumur 3-39 tahun, pekerjaannya sebagai pegawai swasta dan lama rawat inap kurang dari tiga hari.

Dalam penelitian ini penulis menanyakan langsung kepada pasien rawat inap berjumlah 10 orang tanggapan mereka mengenai kualitas pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar sangat baik sesuai dengan tanggapan mereka di lembar kuisisioner yang telah disediakan penulis. Tanggapan responden sebagai pasien rawat inap mengenai harga perawatan di Rumah Sakit harapan cukup memuaskan karena sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Tanggapan responden sebagai pasien rawat inap mengenai kepuasan di bagian fasilitas yang disediakan pihak Rumah Sakit Harapan cukup memuaskan pasien karena disediakan dengan baik untuk kenyamanan para pasien. Tanggapan pasien rawat inap Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar mengenai kepuasan pasien rawat inap sangat memuaskan karena pihak Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan yang prima bagi pasien yang mempercayakannya sebagai tempat berobat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu SP. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Manullang M, *Manajemen Personali*, Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia,, 2002.
- Sugyono.2005.*Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Penerbit Alfabetha.
- Moekkijat, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Ghalia Indonesia, Cetakan Kedua, 2001.
- Sofyan Syafri Harahap, 2011. *Analisis Kritis Aatas Laporan Keuanagn*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sugyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan dan Pendekatan Kualitatif dan Kualitatif, dan R&D*. Bandung;ALFABETA.
- Astuti, D. (2004). “*Manajemen Produksi dan Operasi*”. Jakarta: FE UL
- Assuari, S. (2006). *Manajemen Produksi dan operasi*” (Revisi ed). Jakarta: FE UL
- Tampubolon, Manahan, 2004 *Manajemen Operasional*, Jakarta,Penerbit Ghalia Indonesia.
- Media Internet, Diakses Penulis, 2018.