

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD DR. RM. DJOELHAM BINJAI

**Delimayani<sup>1\*</sup>, Aisyah<sup>2</sup>, Juliati<sup>3</sup>, Nurlina<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Putra Abadi, Langkat

Email: delima.yani@gmail.com, aiaisyah143@gmail.com, juliajuliati34@gmail.com, nurlina.aja23@gmail.com

### ABSTRACT

*Service quality is a measure of how well the level of service provided is able to match customer expectations. Patient satisfaction is an evaluation or assessment after using a service, that the selected service at least meets or exceeds expectations. This type of research is a descriptive study using a cross sectional analytic study design. The research objective is to determine the effect of service quality on patient satisfaction at the Dr. General Hospital. RM. Djoelham Binjai. In this study, the sampling technique was carried out using a saturated sample technique of 75 people. The results of hypothesis testing to see the relationship between variable X and variable Y are with a significant level ( $\alpha$ ) = 5% (0.05) and  $df = 1$ , the results are  $p.value = 0.000$  at  $df = 1$  where  $sig < (0.000 < 0.05)$  then  $H_0$  is rejected so it can be concluded that there is an effect of service quality on patient satisfaction at the Dr. RM. Djoelham Binjai in 2021. The results of this study are expected to provide input to the hospital management to further improve the quality of service in order to increase patient satisfaction.*

**Keywords:** *service, quality, patient satisfaction*

### PENDAHULUAN

Aspek yang sangat penting dalam kehidupan manusia antara lain adalah kesehatan. Setiap orang melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima. Pelayanan yang prima dapat menentukan mutu suatu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan Kesehatan adalah mutu yang dianggap sebagai kunci dalam direferensi dan keunggulan layanan merupakan sumber potensi berkelanjutan sehingga pengukuran dan perbaikan tingkat mutu menjadi sangat penting (Burhanuddin, 2016). Seseorang yang menderita sakit biasanya akan berusaha untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya

hingga sembuh. Globalisasi membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia bisnis. Pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kempetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan dari pesaingnya (Barnes, 2003; Farizta, 2018).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat (Burhanuddin, 2016). Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan diarahkan pada tujuan nasional di bidang kesehatan. Tidak mengherankan apabila bidang kesehatan perlu untuk selalu dibenahi agar dapat memberikan pelayanan kesehatan terbaik untuk masyarakat (Farizta, 2018).

Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien adalah variabel *emphaty* (Hartini, 2017).

Berdasarkan penelitian Nasution (2020) Pelayanan kesehatan pasien di RSU Haji Medan masih menghadapi masalah: waktu konsultasi dengan dokter terbatas, pelayanan obat yang kurang memuaskan, tidak tepatnya jadwal kunjungan dokter, ruangan rawat kurang nyaman, dan perawat bersifat kurang ramah kepada pasien (Nasution, 2021).

Peneliti telah melakukan survei awal di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. RM.

Djoelham Binjai dengan melakukan wawancara kepada 8 orang pasien dan 2 orang pasien tersebut mengatakan merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan, dan proses administrasi yang lama. Berdasarkan peristiwa atau fenomena tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai tahun 2021.

## **METODE**

Desain penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini menggunakan rancangan studi *analitik cross sectional*. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai tahun 2021.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien di Ruang Rawat Inap sebanyak 75 orang. Metode pengambilan sampel dengan *sampling* jenuh, maka sampel sebanyak 75 orang.

Instrumen yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Analisa data dengan analisa univariat dan bivariat dengan menggunakan SPSS. Analisa bivariat dilakukan dengan uji *Chi-square*. Hasil pengujian hipotesis untuk melihat hubungan antara variabel X dan variabel Y dengan taraf signifikan ( $\alpha$ )=5% (0,05). Setelah responden

menandatangani surat persetujuan, maka dilakukan pemberian kuesioner. Kemudian dilanjutkan tahap pengumpulan data dan pengolahan data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Persentase Kualitas Pelayanan**

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi ( <i>f</i> )	Persentase(%)
1	Baik	64	85,3
2	Cukup	7	9,3
3	Kurang	4	5,3
Total		75	100,0

Berdasarkan Tabel 1 mayoritas responden menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 64 responden (85,3%) dan minoritas kualitas pelayanan cukup sebanyak 7 responden (9,3%) dan kurang sebanyak 4 responden (5,3%).

### Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Kepuasan Pasien**

No	Kepuasan Pasien	Frekuensi ( <i>f</i> )	Persentase(%)
1	Baik	56	74,7
2	Cukup	15	20,0
3	Kurang	4	5,3
Total		75	100,0

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa dari 75 responden mayoritas kepuasan pasien baik sebanyak 56 responden (74,7%) dan minoritas kepuasan pasien cukup sebanyak 15 responden (20,0%) dan kurang sebanyak 4 responden (5,3%).

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan data sebagai berikut:

**Tabel 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

No	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien						Total		<i>p-value</i>	<i>df</i>
		Baik		Cukup		Kurang		n	%		
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%				
1	Baik	52	92,9	10	66,7	2	50,0	64	85,3	0.000	1
2	Cukup	4	7,1	3	20,0	0	0,0	7	9,3		
3	Kurang	0	0,0	2	13,2	2	50,0	4	5,4		
Total		56	100,0	15	100,0	4	100,0	75	100,0		

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa dari 75 mayoritas kualitas pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 52 responden (92,9) dan minoritas kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien cukup sebanyak 4 responden (7,1).

Hasil pengujian hipotesis untuk melihat hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 5% (0,05) dan  $df = 1$  di peroleh hasil  $p.value = 0,000$  pada  $df = 1$  dimana  $sig < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai Tahun 2021.

## **Pembahasan**

### **Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 85,3% menilai kualitas pelayanan baik dan hanya sekitar 5,3% responden menyatakan kurang.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan/jasa yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2019).

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara

perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi, 2013).

Pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan (Lupiyoadi, 2013).

Jasa merupakan suatu yang tidak nyata, tidak sama dengan produk fisik (barang). Oleh karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu mewujudkan yang tidak berwujud. Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan, untuk selanjutnya apabila dikehendaki oleh seorang untuk

diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut (Lupiyoadi, 2013).

Berdasarkan hasil penelitian Sani (2021) nilai rata-rata dimensi tangibles (berwujud) adalah 3,4. Hal ini menunjukkan bahwa hasil kuesioner menyatakan penilaian masyarakat terhadap dimensi ini adalah cukup berkualitas, atau sebanyak 68% responden menilai dimensi ini cukup berkualitas. Penilaian ini secara umum sama dengan hasil wawancara mendalam (in-depth interview) yang dilakukan dengan beberapa orang yang terkait dengan bidang ini. Secara umum responden internal RSUD Bangka Tengah menilai bahwa dimensi *tangible* adalah cukup berkualitas (Sani, 2021).

Peneliti berasumsi bahwa perawat sudah mengerti apa manfaat dari kualitas pelayanan kepada pasien. Pelayanan yang dilakukan sangat bervariasi karena tergantung pada pasien dengan masalah kesehatan yang berbeda-beda.

### **Kepuasan Pasien**

Mayoritas kepuasan pasien baik sebanyak 74,7%. Hal ini dikarenakan pasien mendapatkan perlakuan yang baik dalam perawatan dan pengobatan di rumah sakit.

Hal ini sesuai dengan penelitian Handayani dimana harapan dan pengalaman yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dalam aspek

berwujud 72,76 %, keandalan 72,09 %, empati 72,89 %, ketanggapan 72,88%, dan jaminan 72,22 %. Tingkat kepuasan secara keseluruhan, 72,58 % dikategorikan puas (Handayani, 2016).

Penelitian lain yang dilakukan juga menyebutkan bahwa 78,9% pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati (Sarumaha, 2018). Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya-tidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Mamik, 2010).

Namun berdasarkan penelitian oleh Agustina (2019) sebagian besar pasien yang merasa tidak puas sebanyak 46,5% (Agustina, 2019). Penyebab ketidakpuasan ada seperti pelayanan yang kurang baik, fasilitas yang kurang lengkap dan sumber daya yang tidak mencukupi.

Peneliti berasumsi bahwa pasien dapat merasakan kebaikan dari perawatan dan merasa puas dengan sikap tenaga medis di rumah sakit. Hal ini dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan terpenuhinya derajat kesehatan yang diharapkan oleh pasien. Pasien juga mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Hasil pengujian hipotesis untuk melihat hubungan antara variabel X dan variabel Y diperoleh hasil *p.value* = 0,000 dimana  $sig < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak jadi dapat disimpulkan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD. Mayoritas kualitas pelayanan baik dengan kepuasan pasien baik sebanyak 92,9 % dan minoritas kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien cukup sebanyak 7,1 %.

Hal ini sesuai dengan penelitian Kosnas (2019), berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu: a) *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, b) *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD, c) *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, d) *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap, e) *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap (Kosnan, 2020).

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka Dengan demikian,

perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Kosnan, 2020).

Kepuasan yang dialami oleh pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit (dalam hal ini *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*). Pasien menilai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka setelah menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan jasa rumah sakit dan menggunakan informasi ini untuk memperbarui persepsi mereka tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit tersebut.

Sebelum pasien menggunakan jasa rumah sakit, pasien memiliki harapan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat yang didasarkan pada pengalaman sebelumnya dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima (Alma, 2018).

Peneliti berasumsi bahwa mayoritas kualitas pelayanan baik sebanyak 85,3%. Hal ini dikarenakan perawat sudah mengerti apa manfaat dari kualitas

pelayanan yang diberikan kepada pasien. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat baik maka kepuasan pasien juga akan baik. Tetapi jika kualitas pelayanan yang diberikan perawat tidak baik maka kepuasan pasien juga tidak akan baik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Mayoritas kualitas pelayanan baik sebanyak 64 responden (85,3%) dan minoritas kualitas pelayanan cukup sebanyak 7 responden (9,3%) dan kurang sebanyak 4 responden (5,3%).
2. Mayoritas kepuasan pasien baik sebanyak 56 responden (74,7%) dan minoritas kepuasan pasien cukup sebanyak 15 responden (20,0%) dan kurang sebanyak 4 responden (5,3%).
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai di peroleh hasil  $p.value = 0,000$  pada  $df = 1$  dimana  $sig < \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ).

### Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan data dasar dan acuan bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan jenis penelitian dan variabel yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, M. D. (2019). *Gambaran kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit paru manguharjo madiun*. Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Alma, B. (2018). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa edisi Revisi*. Cetakan Kelima. CV. Alfabeta. Bandung.
- Barnes, James. G. (2003). *Secrets of customer relationship management*. (terjemahan Andreas Winardi) (xviii). Andi.
- Burhanuddin, N. (2016). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Mkmi*, 12(1).
- Farizta, V. P. Y. R. (2018). *Pengukuran kualitas pelayanan jasa pada puskesmas Jogonalan 1* [Thesis]. Universitas Atma Jaya.
- Handayani, S. (2016). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1). <https://doi.org/10.26576/profesi.135>
- Hartini, N. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Skripsi*.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen pemasaran jasa: berbasis kompetensi*. Edisi 3. Penerbit Salemba.
- Mamik. (2010). *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan dan kebidanan*. Edisi 1. Prins Media Publishing.
- Mutu, H., Dengan, P., Pasien, K., Poli, D. I., Komar, M., Munawaroh, S., Isro'in, L., & Artikel, S. (2020). Hubungan mutu pelayanan dengan

kepuasan pasien di poli penyakit dalam rumah sakit islam siti aisyah madiun Siti Aisyah Madiun. *Health Sciences Journal*, 4(1), 123. <https://doi.org/10.24269/HSJ.V4I1.407>

- Nasution, N. F. A. (2021). *Analisis kepuasan pasien rawat inap JKN terhadap kualitas pelayanan RSU. Haji Medan Tahun 2020*. USU.
- Sani, A. (2021). Analisis kualitas pelayanan publik di rumah sakit umum daerah Bangka Tengah. *Jurnal Bestari*, 1(2).
- Sarumaha, F. (2018). Kualitas pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit Ridos Medan. *Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, quality dan customer satisfaction Edisi 5* (5th ed.). CV Andi.