

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien (Studi Kasus Instalasi Laboratorium Rumah Sakit ST. Theresia Jambi)

Ubaidillah*

Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi

*Correspondence email: ubai1978@gmail.com

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, subjek yang dijadikan unit analisis pada penelitian ini yaitu pasien yang menggunakan layanan dari instalasi laboratorium rumah sakit ST. Theresia Jambi yang berjumlah sebanyak 57 orang pasien, teknik pengambilan data menggunakan kuesioner tertutup yang diberikan terhadap responden dengan alternatif jawaban yang telah disediakan, selanjutnya data diolah menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dapat berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Abstract. *The purpose of this study is to see the extent to which service quality affects patient satisfaction, the subjects used as the unit of analysis in this study are patients who use the services of the ST hospital laboratory installation. Theresia Jambi, totaling 57 patients, the data collection technique used a closed questionnaire given to respondents with alternative answers that had been provided, then the data was processed using regression analysis. The results of this study prove that the higher the level of service quality provided, it can affect the increase in patient satisfaction.*

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

Pendahuluan

Suatu perusahaan baik yang bergerak di bidang perdagangan, industri maupun jasa mempunyai tujuan pokok perusahaan yaitu mencari keuntungan yang menjadi tolak ukur keberhasilan manajemen dalam mengelola perusahaan. Suatu perusahaan harus bermanfaat sumber daya yang dimilikinya baik yang berbentuk modal, peralatan, informasi, maupun karyawan (sumber daya manusia) agar kegiatan organisasi tersebut dapat terus berjalan guna mencapai hasil optimal yang diinginkan. Kegiatan pemasaran merupakan salah satu fungsi operasional yang terdapat dalam suatu perusahaan dan sekaligus faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan, berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan perusahaan tergantung pada kemampuan perangkat pengelola perusahaan dalam kegiatan pemasaran. Khusus untuk pemasaran jasa pelayanan merupakan hal yang sangat penting, karena dalam pelayanan kesehatan dituntut dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen semaksimal mungkin maka diperlukan strategi pemasaran yang tepat guna menunjang keberhasilan perusahaan atau usaha dibidang pelayanan kesehatan dapat merebut pasar sasaran, maka perusahaan dapat mempertahankan konsumennya bahkan dapat mendatangkan konsumen-konsumen baru.

Rumah sakit merupakan bagian dari integral dari keseluruhan sistem pelayanan kesehatan yang dikembangkan melalui rencana pembangunan kesehatan. Rumah sakit merupakan tempat penampungan orang yang memiliki gangguan kesehatan yang memerlukan rawat inap, rawat jalan maupun kontrol kesehatan. Rumah sakit juga tempat konsentrasi berbagai ahli kesehatan, kedokteran, pasien yang sakit. Rumah sakit mengalami pertumbuhan yang begitu pesat sejak badan hukum perseroan terbatas diizinkan untuk mendirikan rumah sakit. Perubahan orientasi ini menyebabkan terjadinya persaingan antara rumah sakit dalam meningkatkan jumlah pemakai jasa rumah sakit. Persaingan ini memaksa pihak manajemen harus membuat suatu konsep rencana pemasaran yang berorientasi kepada konsumen bagi rumah sakit yang dikelolanya sehingga rumah sakit tersebut akan mempunyai suatu keunggulan yang dapat dipergunakan untuk menghadapi persaingan. Kepuasan merupakan aspek yang menonjol dalam tingkat operasional pelayanan rumah sakit. Dari sudut pandang penerima pelayanan oleh konsumen, maka kepuasan adalah salah satu faktor penting yang berdampak besar terhadap keberhasilan suatu rumah sakit dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, subjek pada penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium Rumah Sakit ST. Theresia Jambi.

Kajian Pustaka

Menurut Kotler (2008) kualitas total adalah tugas semua orang, seperti halnya pemasaran. Pemasaran memainkan beberapa peran dalam membantu perusahaan mereka mendefinisikan dan menghantarkan barang dan jasa berkualitas tinggi kepada pelanggan sasaran. Kualitas pelayanan merupakan suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dengan kinerja (hasil). Kualitas menurut Kotler (2008) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2006).

Pelayanan adalah kualitas yang dibuat selama proses pelayanan dengan menghadapkan pelanggan pada pelayanan pribadi. Pelayanan adalah suatu kegiatan dalam bidang kesehatan berupa pelayanan kesehatan terhadap pasien serta pelayanan adalah salah satu kegiatan pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan konsumen atau pasien. Menurut Kotler (2002) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapai kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Parasuratman, et al, (1985) mengevaluasi jasa yang bersifat *intangibile*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai berikut: (1) Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) Keandalan (*reability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap; (4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan; dan (5) Perhatian (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan. Sedangkan Tjiptono (2007) menyebutkan kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan menurut Triton (2008) adalah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif dipilih sekurang-kurangnya sama dengan harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*Outcome*) tidak mampu memenuhi harapan. Terdapat dimensi-dimensi untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen yaitu : Ketanggapan pelayanan, Kecepatan transaksi, Keberadaan pelayanan, Profesionalisme

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti. Jumlah sampel sebanyak 57 orang pasien yang menggunakan layanan instalasi laboratorium rumah sakit Theresia Jambi, data diolah menggunakan software SPSS Ver.21

Hasil

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	44.796	5.488		8.162	.000
	Pelayanan	.179	.101	.177	1.763	.081

Sumber: data olahan

Berdasarkan tabel 1 diatas, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut :

$$Y = 44,796 + 0,179 X$$

Dengan persamaan sebagai berikut: konstanta (a) adalah 44,796 artinya jika variabel pelayanan jasa ditingkatkan maka kepuasan pasien sebesar 44,769%. Koefisien regresi adalah 0,179, artinya jika pelayanan naik 1 % maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,179%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatnya pelayanan Instalasi Laboratorium Rumah Sakit ST. Theresia Jambi, maka berpengaruh pula terhadap peningkatan kepuasan pasien, Jika sebaliknya terjadinya penurunan pada pelayanan Instalasi Laboratorium Bhayangkara Jambi, maka berakibat akan menurunnya kepuasan pasien.

Untuk mengetahui koefisien korelasi dilakukan dengan uji r skuer dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2
Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.177 ^a	.031	.021	3.86986

Sumber: data olahan

Tabel 2 diatas dapat dilihat koefisien korelasi r adalah sebesar 17,7% artinya hubungan antara pelayanan terhadap kepuasan pasien Instalasi Laboratorium Bhayangkara Jambi tidak kuat. Koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 0,031 hal ini menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan dengan persentase 3,1% , sisanya 96,9% dipengaruhi faktor luar yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan menggunakan $\alpha = 0,05$ dengan df 98 maka hasil perhitungan uji t dapt dilihat sebagai berikut :

Tabel 3
Hasil Perhitungan Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	44.796	5.488		8.162	.000
	Pelayanan	.179	.101	.177	1.763	.081

Sumber: data olahan

Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh angka t_{hitung} 1,763 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,671. Jadi t_{hitung} 1,763 > t_{tabel} 1,671. Maka H_0 ditolak H_a diterima, dengan demikian ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pasien Instalasi Laboratorium Rumkit ST. Theresia Jambi. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Laboratorium Rumah Sakit ST. Theresia Jambi didalam menangani pelayanan pasien sudah baik. Dengan metode kualitas pelayanan terhadap bukti-bukti hasil kerja yang dibuat berdasarkan ukuran dalam bentuk angka dianggap telah baik. Selain itu dapat pula diketahui kualitas pelayanan mana yang harus ditingkatkan. Dengan mengetahui jawaban dari pasien, maka dapat diketahui tingkat pelayanan yang dilakukan oleh petugas terhadap pasien, sehingga dapat diambil keputusan oleh pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Dengan demikian kualitas pelayanan yang dilakukan berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien.

Simpulan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Laboratorium Bhayangkara Jambi telah dijalankan dengan baik. Para pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Instalasi Laboratorium Rumah Sakit ST. Theresia melalui dimensi-dimensi seperti Bukti langsung (Tangible), Keandalan (Reability), Ketanggapan (Reponsiveness), Jaminan (Assurance), dan Perhatian (Emphaty). Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh angka t_{hitung} 1,763 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,671. Jadi t_{hitung} 1,763 > t_{tabel} 1,671. Maka H_0 ditolak H_a diterima, dengan demikian ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pasien Instalasi Laboratorium Rumah Sakit ST. Theresia Jambi.

Daftar Pustaka

Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset
 Kotler, Philip. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid kedua. Jakarta: Erlangga
 Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
 Triton, PB. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Perspektif Partnership dan Kolektivitas*. Yogyakarta: Tugu