

Pengaruh Kualitas Layanan dan Perilaku Peran Ekstra terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bersalin di Propinsi Sulawesi Utara

Silvy Mandey

Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado

Abstract: This study tested the influence of service quality and extra-role behavior partially and simultaneously to patients. Cluster sampling technique used to obtain samples of 70 patients who have a toddler and had a normal childbearing at their own expense.

Keywords: Service Quality, Extra-role behavior, patient satisfaction

Dekade terakhir ini sumbangan industri jasa, bagi kemakmuran dan kemajuan ekonomi modern telah disadari secara luas. Terbukti bahwa hampir 45% dari total GNP (*Gross National Product*) Indonesia merupakan sumbangan dari sektor jasa, bahkan di negara Singapura hampir 85% dari total GNP berasal dari sektor jasa (Tjiptono, 2005).

Menurut Wilson (1988) sehubungan dengan karakteristik spesifik perusahaan jasa yang berbeda, maka membutuhkan pendekatan strategik yang sering disebut dengan manajemen jasa. Strategi jasa membutuhkan pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen yang menjadi pasar sasarannya. Namun demikian, persepsi konsumen terhadap kualitas layanan merupakan sesuatu yang sangat sulit dipahami dan sulit untuk distandarkan sehingga kualitas jasa sering disalah artikan sebagai sesuatu yang baik, kemewahan, keistimewaan atau sesuatu yang bernilai atau berbobot (Parasuraman, *et al.*, 1985). Kualitas menjadi sangat subyektif karena biasanya didasarkan pada persepsi konsumen yang berbeda satu sama lain.

Pembahasan tentang kualitas pada perusahaan manufaktur sudah dilakukan dengan banyak metoda dan pendekatan, namun tidak demikian halnya pada industri jasa. Menurut Adam dan Gravesen (1996)

maupun Adam, *et al.* (1995) seringkali beberapa metoda, pendekatan penilaian dan pengukuran kualitas pada perusahaan manufaktur dipaksakan digunakan sebagai metoda pengukuran dan penilaian pada perusahaan jasa.

Pengukuran kualitas pada perusahaan jasa harus dilakukan dengan dasar teori dan pendekatan yang berbeda. Menurut Gronroos (1990) masalah kualitas pada jasa memiliki karakteristik yang berbeda, bila dibandingkan dengan operasional perusahaan manufaktur yaitu memerlukan pendekatan yang lebih holistik atau menyeluruh terutama harus memberikan penekanan atau berorientasi pelanggan.

Dalam bisnis jasa, perilaku kerja karyawan akan nampak melalui interaksi baik langsung maupun tidak langsung antara pelanggan dan karyawan. Schmidt dan Sapsford (1995) berpendapat bahwa karyawan yang berpengetahuan dan bersahabat dapat membantu pelanggan dan meningkatkan pengalaman pelanggan atas keseluruhan jasa yang diberikan, juga interaksi antar pelanggan memberikan kontribusi yang penting. Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan, terdapat interaksi penting yaitu antara pelanggan dengan karyawan dan antara pelanggan dengan pelanggan. Jika terdapat interaksi, maka secara langsung maupun tidak akan ada dampak perilaku satu pihak kepada perilaku atau respon pihak lainnya dalam suatu hubungan interaksi.

Proses interaksi antar karyawan dalam suatu pemberian jasa, baik langsung maupun tidak langsung akan melibatkan perilaku. Perilaku ini dapat dibedakan

Alamat Korespondensi:

Silvy Mandey, Fakultas Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado

menjadi dua yaitu perilaku kerja formal yang dipersyaratkan maupun perilaku kerja yang tidak formal dan dilakukan secara sukarela. Perilaku formal yang dimaksud adalah perilaku karyawan sesuai dengan uraian tugas yang diatur organisasi disertai dengan imbalan (*reward*), sedangkan untuk perilaku yang tidak formal adalah perilaku yang didasarkan pada kerelaan para karyawan untuk melakukan pekerjaan tambahan (*extra role*). Perilaku-perilaku *extra role* ini, sekalipun tidak secara langsung tersirat dalam uraian pekerjaan (*job description*) akan tetapi sangat bermanfaat atau memberikan kontribusi penting bagi perusahaan, sesama rekan kerja maupun pelanggan.

Perilaku formal yang dipersyaratkan atau yang seharusnya dimiliki seorang pegawai atau karyawan adalah kualitas komunikasi (*personal communication quality*). Kualitas komunikasi perorangan dalam hal ini karyawan sangat diperlukan karena berhubungan dengan informasi. Sengupta dan Pusateri (2000) mendefinisikan kualitas komunikasi secara operasional didefinisikan sebagai derajat isi dari komunikasi yang diterima dan dipahami oleh pihak lain dalam suatu hubungan. Dengan kata lain, komunikasi berkualitas adalah komunikasi yang dari segi isi dan proses penyampaiannya dapat diterima dan dipahami oleh orang lain sebagai penerima pesan.

Selain kualitas layanan, perilaku peran ekstra, dan kualitas komunikasi adalah penting dalam proses penyampaian suatu layanan, satu hal yang tak kalah penting juga adalah kepercayaan dari konsumen terhadap penyedia jasa, karena akan mempengaruhi kepuasan dan niat untuk berperilakunya. Chu (2003) mengatakan bahwa kepercayaan tercipta jika salah satu pihak percaya kehandalan dan integritas serta dependensi pihak lainnya. Jadi dalam kepercayaan ada unsur reliabilitas dan integritas antar dua partner (konsumen dan penyedia jasa). Jika hal ini tidak ada maka tidak akan ada kepercayaan atau tidak akan ada hubungan antar kedua pihak. Kepercayaan umumnya dilihat sebagai suatu elemen kunci dari kesuksesan hubungan, yang pada akhirnya akan berdampak pada kepuasan dan keinginan atau niat berperilaku seorang konsumen.

Berdasarkan fenomena dan kajian tersebut maka pertanyaan penelitian ini adalah pertama: apakah kualitas pelayanan dan perilaku peran ekstra berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien,

kedua: apakah pelayanan dan perilaku peran ekstra berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya tujuan penelitian ini adalah menganalisis kedua pengaruh tersebut.

Manfaat dari hasil penelitian ini, sebagai berikut:

- Untuk manajemen rumah sakit yaitu sebagai masukan dalam menetapkan kebijakan, antara lain mengenai layanan jasa, perilaku tenaga medis saat bekerja dan kemampuan berkomunikasi mereka, serta untuk mengetahui kepercayaan dan kepuasan serta keinginan atau niat berperilaku seorang pasien.
- Untuk Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Utara yaitu sebagai masukan yang bersifat evaluatif mengenai manajemen pelayanan rumah sakit dan operasionalnya.
- Untuk akademisi yaitu sebagai dasar penelitian lanjutan dan kajian teori mengenai pengaruh kualitas layanan rumah sakit/bersalin, perilaku peran ekstra tim medis, kualitas komunikasi tim medis, dan kepercayaan pasien terhadap niat berperilaku pasien.

Metode Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang memiliki balita dan pernah bersalin secara normal dengan biaya sendiri (diluar ASKES) minimal sekali dirumah sakit yang ada di Provinsi Sulawesi Utara dalam kurun waktu lima tahun terakhir (Tahun 2003-2008) berdasarkan kemauan sendiri atau secara sukarela, arahan teman/keluarga, atau dokter.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan metode *probability sampling* yaitu teknik cluster sampling. Berdasarkan teknik cluster sampling maka peneliti mengklasifikasikan dua cluster utama rumah sakit dalam hal ini cluster rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri. Setelah dipilih berdasarkan sejumlah kriteria (misalnya: pasien diluar Askes, banyaknya pasien, rujukan dan aspek lainnya) maka cluster tahap kedua dibentuk berdasarkan klasifikasi pola kunjungan kembali (sesuai dengan konsep dasar variabel behavioral intention) dalam bentuk 1 kali datang, berulang diatas 1 kali dan niat berulang. Jadi cluster pertama bertujuan untuk memilih rumah sakit dan cluster kedua bertujuan untuk menentukan responden. Penggunaan teknik ini dengan

mengelompokkan sampel berdasarkan sepuluh rumah sakit/bersalin di Sulawesi Utara (lihat pada Tabel 4.1).

Ukuran besar sampel pada studi ini menggunakan dasar dari pendapat Ferdinand (2002:123), yang menyatakan bahwa ukuran sampel minimal yang sesuai adalah 100–200. Selanjutnya menurut Hair (1998) bahwa apabila ukuran sampel terlalu besar misalnya 400, maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran *goodness-of fit* yang baik. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5–10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi.

Pada penelitian ini jumlah sampel sebesar 300 orang yang berasal dari pasien yang pernah mendapatkan pelayanan atau proses persalinan di rumah sakit bersalin maupun swasta di Provinsi Sulawesi Utara. Namun hanya 67 sampel yang layak dianalisis lebih lanjut.

Dalam penelitian ini ditetapkan e sebesar 10%, sedangkan N adalah 231, sehingga jumlah sample minimal adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{231}{1 + 231(0.1)^2} = 69,7 \approx 70$$

Definisi Operasional dan Identifikasi Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian ini diklasifikasikan dalam dua jenis yaitu: variabel eksogen dan endogen. Variabel eksogen terdiri dari kualitas layanan, perilaku peran ekstra, kualitas komunikasi tim medis, dan kepercayaan pasien. Variabel endogen terdiri dari variabel endogen *intervening* yaitu kepuasan pasien, dan variabel endogen *dependent* yaitu niat berperilaku. Untuk setiap jawaban atas masing-masing pertanyaan pada indikator kualitas layanan akan diberikan bobot (*skoring*), sebagai berikut: sangat tidak setuju bernilai 1, tidak setuju bernilai 2, netral bernilai 3, setuju bernilai 4 dan sangat setuju bernilai 5.

Kualitas Layanan

Kualitas Layanan adalah penilaian mengenai layanan tim medis yang diterima seorang pasien yang pernah bersalin di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara. Indikator kualitas layanan yang digunakan sebagai berikut:

- **Reliable** atau kehandalan layanan yang diberikan (X1.1) adalah keandalan dari fasilitas kesehatan dan tim medis yang menangani seorang pasien yang sedang dirawat nginap dan rawat jalan atau yang sedang mendapatkan pelayanan atau proses pengobatan di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara.
- **Understanding** (X1.2), adalah tim medis memahami setiap kebutuhan seorang pasien yang sedang dirawat nginap dan rawat jalan atau yang sedang mendapatkan pelayanan atau proses pengobatan di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara.
- **Responsive** (X1.3) adalah tim medis yang responsif dalam melayani setiap pasien yang sedang dirawat nginap dan rawat jalan atau yang sedang mendapatkan pelayanan atau proses pengobatan di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara.
- **Competent** (X1.4) adalah tim medis memiliki keahlian sesuai dengan penyakit pasien yang sedang dirawat nginap dan rawat jalan atau yang sedang mendapatkan pelayanan atau proses pengobatan di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara.
- **Accessible** (X1.5) adalah kemudahan mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama bagi setiap pasien yang pernah bersalin di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara.

Perilaku Peran Ekstra

Perilaku Peran Ekstra adalah perilaku peran ekstra tim medis yang dilakukan secara sukarela dan tanpa pamrih kepada pasien yang pernah bersalin di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara. Indikator perilaku peran ekstra yang digunakan sebagai berikut:

- **Helpful** atau suka menolong adalah perilaku tim medis yang suka memberikan pertolongan kepada pasien pasien yang pernah bersalin di Provinsi Sulawesi Utara (Donna, *et al.*, 1995; Moynihan *et al.*, 2001).
- **Sportsmanship** atau sportif dan berpikiran positif adalah perilaku tim medis yang sportif dan berpikiran positif kepada pasien yang pernah bersalin di Provinsi Sulawesi Utara (Organ, 1988b; LePine and Erez 2002).

- **Knowledgeable** atau memiliki pengetahuan adalah perilaku tim medis yang didasarkan pada pengetahuan yang dimiliki saat berhubungan dengan pasien yang pernah bersalin di Provinsi Sulawesi Utara (Donna, *et al.*, 1995).
- **Civic Virtue** atau memberikan saran-saran konstruktif adalah perilaku tim medis yang suka memberikan saran-saran konstruktif kepada pasien yang pernah bersalin di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara (Moynihan, *et al.*, 2001).
- **Altruism** atau mengutamakan kepentingan orang lain adalah perilaku tim medis yang mengutamakan kepentingan pasien pasien yang pernah bersalin di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara (Organ, 1988b; Fu, 2000; LePine and Erez, 2002).

Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien adalah pengalaman yang memuaskan seorang pasien yang pernah bersalin terhadap tim medis dari rumah sakit/bersalin di Sulawesi Utara. Indikator kepuasan pasien yang digunakan sebagai berikut:

- **Persis** atau seperti yang dibutuhkan adalah perasaan puas atas pelayanan tim medis yang diterima seperti yang dibutuhkan pasien yang pernah bersalin di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara (Cronin, *et al.*, 2000;

Chu, 2003 diadopsi dari Westbrook *and* Oliver, 1991).

- **Layanan terbaik** atau mendapatkan layanan terbaik adalah perasaan puas atas layanan yang terbaik dari tim medis yang diterima pasien yang pernah bersalin di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara (Chu, 2003 diadopsi dari Westbrook *and* Oliver, 1991).
- **Bijaksana** atau pengambilan keputusan yang bijaksana adalah kepuasan pasien yang pernah bersalin di beberapa rumah sakit bersalin di Provinsi Sulawesi Utara karena memilih tim medis dengan penuh bijaksana (Cronin, *et al.*, 2000).
- **Benar** atau bertindak dengan benar adalah kepuasan pasien yang pernah bersalin di Provinsi Sulawesi Utara, karena memilih tim medis dengan benar (Cronin, *et al.*, 2000).
- **Pembanding** atau hasil membandingkan adalah pasien yang pernah bersalin di Provinsi Sulawesi Utara merasa puas karena tim medis lebih baik dibandingkan di tempat lain (Chu, 2003 diadopsi dari Alonso, 2000).

HASIL

Variabel tergantung pada regresi ini adalah Kepuasan pasien (KP) sedangkan variabel bebasnya adalah Kualitas pelayanan dan Perilaku peran ekstra. Model regresi berdasarkan hasil analisis di atas adalah: $KP = 12.407 + 0.067 KI. + 0.055 PPE + c$

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi

Variabel	Unstandardized Coefficients (B)	T _{hitung}	Sig.	Keterangan
(Constant)	12.407			
Kualitas Pelayanan (KL)	0.067	2.310*	0.024	Signifikan
Prilaku peran Ekstra (PPE)	0.055	2.045	0.015	Signifikan
R				
R Square		= 0.440		
F _{hitung}		= 0.194		
F _{tabel}		= 6.791		
Sign. F		= 2.032		
α		= 0.001		
		= 0.05		

(Sumber data: Data primer yang diolah)

Keterangan:

- Jumlah data (observasi) = 70
- Dependent Variabel KP
- * signifikan pada level 5%, nilai t_{tabel} 1.980

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Pertama

	Hipotesis Alternatif (Ha)	Nilai	Status
1	Terdapat pengaruh secara serentak dari Variabel kualitas pelayanan dan Prilaku peran ekstra terhadap Kepuasan Pasien	F = 6.791 Sig F = 0.000 F _{tabel} = 3.140	H1a tidak ditolak H1o ditolak

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis Kedua

	Hipotesis Alternative (Ha)	Nilai	Status
21	Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	t = 2.310* Sig t = 0.024 t _{tabel} = 1.980	H21a tidak ditolak H21o ditolak
22	Variabel Prilaku peran ekstra berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan	t = 2.045* Sig t = 0.015 t _{tabel} = 1.980	H22a tidak ditolak H22o ditolak

Tampak pada persamaan tersebut menunjukkan angka yang signifikan pada kualitas layanan dan perilaku peran ekstra menunjukkan angka yang signifikan. Adapun interpretasi dari persamaan tersebut adalah: $b_0 = 12.407$, nilai konstan ini menunjukkan bahwa apabila tidak ada Variabel kualitas pelayanan dan perilaku peran ekstra (KL, dan PPE = 0), maka kepuasan pasien sebesar 12.407. Dalam arti kata kepuasan pasien sebesar 12.407 sebelum atau tanpa adanya Variabel kualitas layanan dan perilaku peran ekstra (KL, dan PPE = 0). $b_1 = 0.067$, nilai parameter atau koefisien regresi b_1 ini menunjukkan bahwa setiap variable Kepuasan layanan meningkat sekali, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0.067 atau dengan kata lain setiap peningkatan kepuasan pasien, dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap (PPE = 0). $b_2 = 0.055$, nilai parameter atau koefisien regresi b_2 ini menunjukkan bahwa setiap variable peran perilaku ekstra meningkat sekali, maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0.051 kali atau dengan kata lain setiap peningkatan kepuasan layanan dibutuhkan variabel perilaku peran ekstra sebesar 0.051, dengan asumsi variabel bebas yang lain tetap (KL = 0).

PEMBAHASAN

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dari pihak rumah sakit/bersalin yang beroperasi di Sulawesi Utara memberikan kepuasan bagi pasien

yang pernah bersalin. Hal ini juga memberi arti bahwa kualitas layanan sangat penting bagi manajemen pelayanan rumah sakit seperti halnya yang disediakan dalam industri jasa lainnya (perhotelan dan perbankan). Kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang sedang menjalani keseluruhan proses pengobatan.

Bukti empiris yang mengkaitkan kualitas layanan yang diterima konsumen dengan kepuasan konsumen itu sendiri menunjukkan hasil yang konsisten dengan studi ini, seperti yang dikemukakan Lee (2005b) bahwa kombinasi kualitas layanan yang diterima dan nilai layanan akan menentukan tingkat kepuasan. Konsisten dengan studi Cronin, *et al.*, (2000) bahwa determinan pertama dari kepuasan konsumen total adalah kualitas layanan yang diterima dan kedua adalah nilai yang diterima. Demikian juga konsisten dengan studi Wakefield and Blodgett (1996) yang menemukan bahwa *perceived quality* berpengaruh pada *satisfaction*.

Hubungan antara kualitas layanan yang diterima dengan kepuasan lebih lanjut dinyatakan oleh Ryu (2005) bahwa kualitas yang diterima dari layanan yang ditawarkan, mempengaruhi apakah konsumen akan puas dengan pengalaman emosionalnya.

Dalam kenyataannya, hasil studi ini menjelaskan bahwa pasien merasa puas karena rumah sakit/bersalin memiliki fasilitas kesehatan yang lengkap dan hasil diagnosis tim medis tepat sesuai dengan gejala klinis dari penyakit yang mereka alami (*reliable*). Para pasien merasa puas karena tim medis memahami dan memberikan pelayanan pengobatan sesuai dengan

apa yang mereka butuhkan (*understanding*). Para pasien merasa puas karena tim medis responsif dan cepat dalam melayani setiap pasien yang sedang dirawat nginap dan rawat jalan atau yang sedang mendapatkan pelayanan atau proses pengobatan (*responsive*). Para pasien merasa puas karena rumah sakit/bersalin memiliki tim medis yang ahli dalam bidang kesehatan dan keahliannya sesuai dengan penyakit yang dialami para pasien (*competent*). Para pasien juga merasa puas karena kemudahan dalam proses pengurusan administrasi dan memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (*accessible*).

Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa para pasien diperbolehkan untuk mendapatkan pelayanan dari dokter pribadi mereka. Fasilitas kesehatan yang ditawarkan bervariasi, sehingga para pasien dapat memilih fasilitas pelayanan yang sesuai dengan kemampuan mereka.

Implikasi dari hasil penelitian ini atas rumah sakit dan pasien adalah bahwa pihak rumah sakit dalam membentuk kepuasan pasien haruslah meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Bagaimana caranya? melihat indikator yang dominan dari kualitas layanan adalah *responsive* dan bahwa kepuasan pasien memiliki indikator yang dominan adalah *persis* maka dapat dikatakan bahwa semakin responsif tim medis maka semakin pasien merasa bahwa apa yang dia harapkan sesuai atau *persis* sama dengan apa yang diterimanya. Konsekuensinya konsumen merasa puas. Sikap yang responsif ini lebih menunjukkan sifat yang selalu tanggap atas apa yang diinginkan pasien.

Implikasi dari hasil penelitian ini atas ilmu pengetahuan adalah mendukung kajian-kajian empiris (penelitian terdahulu) yang memberikan hasil yang sama yaitu bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan. Dan bahwa teori-teori dalam kualitas layanan dan kepuasan berlaku atau terbukti.

Analisis Pengaruh Perilaku Peran Ekstra terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa pasien merasa puas atas perilaku peran ekstra tim medis yang ditunjukkan tim medis rumah sakit/bersalin. Perilaku-perilaku tim medis yang memuaskan pasien dalam

seperti perilaku kerja tim medis rumah sakit/bersalin yang suka memberi pertolongan (*helpful*) kepada setiap pasien, perilaku kerja tim medis rumah sakit/bersalin yang memiliki perilaku sportif dan berpikiran positif (*sportsmanship*) kepada setiap pasien, perilaku kerja tim medis rumah sakit/bersalin yang didasarkan pada pengetahuan (*knowledgeable*) yang dimilikinya mengenai rumah sakit/bersalin maupun kesehatan yang disampaikan kepada setiap pasien rumah sakit/bersalin, perilaku kerja tim medis rumah sakit/bersalin yang menimbulkan kesan baik melalui pemberian saran dan pertimbangan ataupun solusi (*constructive suggestion*) kepada setiap pasien yang bertanya atau yang sedang mendapatkan permasalahan di sekitar rumah sakit/bersalin maupun di sekitar objek wisata, dan perilaku kerja tim medis rumah sakit/bersalin yang selalu mendahulukan atau mengutamakan kepentingan pasien (*altruism*).

Karyawan merupakan aset yang penting bagi perusahaan oleh karena kemampuan elemen ini untuk menciptakan perbedaan yang dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen (Djati and Ferrinadewi, 2004). Salah satu peran karyawan adalah dalam bentuk perilaku peran ekstra karyawan atau *organizational citizenship behavior (OCB)*. Menurut Schneider, *et al.* (2005) untuk keseluruhan tingkat OCB yang terjadi di suatu unit organisasi saling terhubung dan berdampak penting pada hasil suatu unit, termasuk kepuasan konsumen.

Moynihan, *et al.* (1999) menjelaskan bahwa peran formal karyawan sama baiknya dengan ekstra peran bagi konsumen yang berfokus pada perilaku, yang sama-sama menghasilkan nilai, akan memiliki pengaruh signifikan pada keseluruhan efektivitas dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Demikian dengan kinerja dari perilaku kerja formal dan perilaku keanggotaan organisasi memberikan dampak pada tingkat hasil konsumen, misalnya: kualitas layanan yang diterima, kepuasan konsumen dan loyalitas.

Pendapat yang sama dijelaskan Blancero, *et al.*, (1995) bahwa pada titik awal kontak konsumen, OCB karyawan atau perilaku pro-sosial akan menghasilkan penjualan yang tinggi karena karyawan penjualan memberikan konsumen informasi dan saran serta membantu memuaskan kebutuhan mereka.

Ditegaskan pula oleh Netemeyer and Maxham (2007) bahwa hubungan konsumen dengan

karyawan) merefleksikan kepuasan yang tinggi atas atribut kinerja. OCB menjelaskan 38% dari variasi dalam indikator layanan konsumen. Indikator ini mencakup kepuasan konsumen yang sama baiknya dengan komplain dari konsumen.

Perilaku peran ekstra tim medis (OCB) akan menciptakan nilai kepada pasien dan selanjutnya berdampak pada kepuasan pasien. Menurut Moynihan, *et al.*, (1999), peran formal tim medis sama baiknya dengan peran ekstra bagi pasien yang berfokus pada perilaku, yang sama-sama menghasilkan nilai, akan memiliki pengaruh pada keseluruhan efektivitas dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Kedua, perilaku peran ekstra tim medis (OCB) memiliki tingkat kepentingan yang sama dengan perilaku peran formal, sehingga akan berdampak pada kepuasan pasien. Moynihan, *et al.*, (1999) melihat bahwa dari sisi peran tim medis ada dua jenis yaitu peran formal (*in-role*) dan peran tidak formal (*extra-role* atau OCB). Menurut mereka kedua peran tim medis ini sama pentingnya dalam memberikan dampak pada kepuasan konsumen. Ini berarti bahwa perilaku peran ekstra tim medis sebagai suatu perilaku peran ekstra tim medis yang tidak formal dari tim medis dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Perilaku peran ekstra tim medis juga dapat menciptakan suatu hubungan baik dengan pasien. Kesan ini dapat menciptakan kepuasan bagi pasien rumah sakit/bersalin. Perilaku demikian akan menekan perilaku komplain dari pasien terhadap rumah sakit/bersalin tempat mereka menginap. Perilaku peran ekstra tim medis menjelaskan 38% dari variasi dalam indikator layanan pasien. Indikator ini mencakup kepuasan pasien yang sama baiknya dengan komplain dari pasien.

Sifat membina hubungan baik dengan orang lain mencerminkan nilai-nilai budaya dan pribadi orang Manado dan Minahasa "Si Tou Timou Tumou Tou". Nilai ini yang sangat dominan mempengaruhi perilaku peran ekstra tim medis. Nilai ini akan membuat tim medis untuk selalu membantu, berbuat baik, dan menghargai orang lain, baik di minta atau tidak. Sikap ini yang banyak membuat pasien merasa nyaman, senang dan dihargai. Kondisi ini akan membuat pasien menjadi puas selama berinteraksi dengan tim medis rumah sakit/bersalin. Masyarakat percaya bahwa hidup di dunia ini harus saling menghidupkan orang

lain. Hal ini yang menguatkan elemen perilaku peran ekstra tim medis yang secara logika berhubungan dengan kepuasan pasien.

Implikasi dari hasil penelitian ini atas rumah sakit dan pasien adalah bahwa pihak rumah sakit dalam membentuk kepuasan pasien haruslah meningkatkan perilaku peran ekstra karyawan yang lebih baik. Bagaimana caranya? melihat indikator yang dominan dari peran ekstra karyawan adalah *Sportsmanship* dan bahwa kepuasan pasien memiliki indikator yang dominan adalah persis maka dapat dikatakan bahwa semakin tinggi sikap positif dan sportif dari tim medis maka akan menyebabkan pasien merasa dihargai yang akan selanjutnya memicu kepuasan pasien rumah sakit yang lebih tinggi.

Implikasi dari hasil penelitian ini atas ilmu pengetahuan adalah mendukung kajian-kajian empiris (penelitian terdahulu) yang memberikan hasil yang sama yaitu bahwa perilaku Peran Ekstra Karyawan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sehingga penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan. Dan bahwa teori-teori dalam Peran Ekstra dan kepuasan berlaku atau terbukti.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas layanan sangat penting bagi manajemen pelayanan rumah sakit. Kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pasien yang sedang menjalani keseluruhan proses persalinan.

Perilaku peran ekstra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa puas atas perilaku peran ekstra tim medis yang ditunjukkan tim medis rumah sakit/bersalin. Perilaku-perilaku tim medis yang memuaskan pasien seperti perilaku kerja tim medis rumah sakit/bersalin yang suka memberi pertolongan, sportif dan berpikir positif, memiliki pengetahuan, memberikan saran dan pertimbangan penting, dan perilaku yang selalu mendahulukan atau mengutamakan kepentingan pasien (*altruism*).

Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh, adapun rekomendasi saran difokuskan pada *stakeholders* rumah

sakit sebagai berikut: Manajemen rumah sakit/bersalin memperhatikan komunikasi antara sesama tim medis, tim medis dengan pasien, pasien dengan penjaga atau pasien dengan pengunjung lainnya. Hal ini dikarenakan kualitas komunikasi tim medis memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan dan niat berperilaku pasien. Manajemen rumah sakit/bersalin harus memperhatikan kepuasan pasien yang sedang dirawat sehingga mereka memiliki niat berperilaku, baik dalam bentuk menceritakan dan merekomendasikan kepada orang lain.

DAFTAR RUJUKAN

- Aldag, R., and Reschke. 1997. Employee value added: measuring discretionary effort and its value to the organization. *Working Paper*. Center for Organization Effectiveness, Inc. pp. 1–8.
- Alonso, S. 2000. The antecedents and consequences of customer loyalty: the roles of customer satisfaction and customer trust-commitment. *Unpublished. Doctoral Dissertation*. Texas: University of Texas Pan American, USA.
- Blancero, D., Johnson S.A., and Lakshman, C. 1997. Customer service employee and discretionary service behavior: a psychological contract model. *CAHRS Working a Paper Series*. Cornell University, pp. 1–35.
- Chu, Y. 2003. The drivers and antecedents of satisfaction, trust, commitment and loyalty among Chinese customers. *Expert System Via Application*, vol. 24. pp. 124–142.
- Cronin, J.J., Brady, M.K., and Hult, T.G.M. 2000. Assessing the effect of quality, value and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environment. *Journal of Retailing*, vol. 76. no. 2. pp. 193–218.
- Djati, S.P., dan Ferrinadewi, E. 2004. *Pentingnya karyawan dalam pembentukan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa: suatu kajian dan proporsi* <http://puslit.petra.ac.id/journals/management>.
- Donna, B.S., Johnson S.A., and Lakshman, C. 1995. Psychological contracts, OCB, and customer service: an exploratory examination. *Working Paper*. 95–23 CAHRS/Cornell University.
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen: Aplikasi Model-Model Rumit dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*. Semarang: Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Gronroos, C. 1981. *Internal Marketing—an integral part of marketing Theory*, Donnelly, J.H. George W.R. Marketing of Services, American Marketing Association, Chicago, IL.
- Hair, J.F.Jr., Anderson R.E., Taham R., and Black, W.C. 1998. *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition*. USA: Prentice-Hall International, Inc.
- Lee, Y.S. 2005b. A conceptual model of the roles of price, quality, and intermediary constructs in determining behavioral intention to visit a festival. *Dissertation*. USA: Texas A & M University.
- LePine, A.J., and Erez, A. 2002. The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, vol. 87. no.1. pp. 52–65.
- Moynihhan, M.L., Timothy M. G., and Patrick, M.W. 1999. High performance HR practice and customer satisfaction: employee process mechanism. *CAHRS Working Paper*. Cornell University, no. pp. 02–09. pp. 1–27.
- Netemeyer, R.G., Bowles, J.S. Mackee, D.O., and Mc Murrian, R. 1997. An investigation into the antecedents of organizational citizenship behaviors in a personal selling context. *Journal of Marketing*, vol. 61, pp. 85–98.
- Organ, D.W. 1988. A restatement of the satisfaction-performance hypothesis. *Journal of Management*, vol. 14. no. 4, pp. 547–557.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1988. SERQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, vol. 64. no. 1. pp. 12–40.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry. 1994. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*, vol. 58. no.1. pp. 111–124.
- Ryu, K. 2005. *Dinescape, emotions and behavioral intentions in upscale restaurant*. *Dissertation*. USA: Kansas State University.
- Schmidt, A Ruth and Roger Sapsford, 1995, issues of gender and servicescape: marketing UK public houses to women, *international journal of retail & distribution management*, vol. 23. No. 3 pp. 34–40.
- Sengupta, S.K., and Pusateri. 2000. Empirical investigation of key account salesperson effectiveness. *The Journal of Personal Selling and Sales Management*, vol. 20. no. 4. pp. 253.
- Tjiptono, F. 2000. *Perspektif manajemen dan pemasaran kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wakefield, L.K., and Blodgett, G.J. 1996. The effect of the servicescape on customer behavior intentions in leisure service setting. *Journal of Services Marketing*, vol. 10 no. 6, pp. 45–61.

Wilson, T.L., Ulf B., and Rolf L. 1999. Communications and expectations in after-sales service provision: experience of an international Swedish firm. *Industrial Marketing Management*, vol. 28, pp. 381–394.