

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Kota Batu

JAM
13, 1

Diterima, Juli 2014
Direvisi, Agustus 2014
Desember 2014
Januari 2015
Disetujui, Februari 2015

Dolly Irbantoro
Rumah Sakit Baptis Batu

Aryo Dewanto
Program Magister Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kedokteran
Universitas Brawijaya
Asih Tri Rachmi N
Dinas Kesehatan Kota Malang

Abstract: *The growth of hospitals in Indonesia improve the competition between them. Thus, the hospitals are demanded to improve the services quality of the hospitals. The study aims to determine the influence of the perceived services quality variables into patient satisfaction of inpatient Hospitals in Batu. The design of study is cross sectional study with 110 respondent, as inpatient between April to May 2014 or their families in four hospitals in Batu. The samples were taken using purposive sampling technique. The variables of this research are Infrastructure, Personnel Quality, Clinical Care Process, Administrative Procedure, Patient Safety, Hospital Image, Hospital social responsibility, and Trustworthiness of the hospital, as Independent variables. Patient satisfaction as dependent variables. The instrument of the research is questionnaires and measured with a scale of Likert 5 levels. The data were analyzed using multiple linear regression. The result showed that the Infrastructure, Personnel Quality, Clinical Care Process, Administrative Procedure, Patient Safety, Hospital Image, Hospital social responsibility, and Trustworthiness of the hospital influence either partially or simultaneously to patient satisfaction. The dominant of independent variables is hospital image.*

Keywords: *perceived services quality, patient satisfaction*

Abstrak: Perkembangan rumah sakit di Indonesia meningkatkan kompetisi antar rumah sakit. Hal ini menuntut peningkatan kualitas pelayanan yang memuaskan pasien. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Kota Batu. Penelitiannya adalah penelitian cross sectional dengan 110 responden yang sedang dirawat inap atau keluarganya pada bulan April sampai dengan Mei 2014 di empat rumah sakit di Kota Batu. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel penelitian ini terdiri dari infrastruktur, kualitas pegawai, proses perawatan klinis, prosedur administrasi, pelaksanaan keselamatan pasien, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial rumah sakit, kepercayaan terhadap rumah sakit sebagai variabel bebas dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner dengan pengukuran skala Likert 5 tingkat. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa infrastruktur, kualitas pegawai, proses perawatan klinis, prosedur administrasi, pelaksanaan keselamatan pasien, citra rumah sakit, tanggung jawab sosial rumah sakit, kepercayaan terhadap rumah sakit berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pasien. Variabel bebas yang dominan adalah citra rumah sakit.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien



Jurnal Aplikasi
Manajemen (JAM)
Vol 13 No 1, 2015
Terindeks dalam
Google Scholar

Alamat Korespondensi:
Dolly Irbantoro, Rumah Sakit
Baptis Batu, Jl. Raya Tlekung
No. 1 kota Batu, 0341594161,
Dollyirbantoro17@gmail.com

Perkembangan rumah sakit di Indonesia sangat pesat. Sejak tahun 2006 sampai 2010 terjadi penambahan jumlah rumah sakit sebesar 26,32% (Depkes, 2010). Hal ini menimbulkan kompetisi antar rumah sakit (Baktiar, 2013 dan Widajat, 2009). Dalam kompetisi antar rumah sakit, kualitas pelayanan memegang peran penting (Hana, 2000)

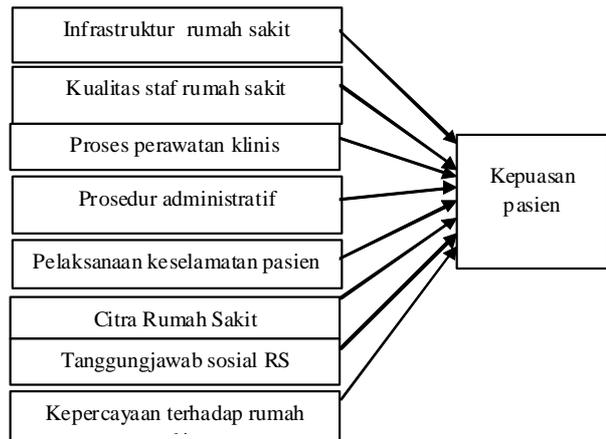
Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak kepada kepuasan pasien, dan akan berdampak kepada niat masyarakat untuk berobat. (Padma, *et al.*, 2009). Tujuan utama pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit adalah memahami kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien puas (Padma, *at el.*, 2009). Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang ditimbulkan karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka. (Kotler, 2008).

Berbagai penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien telah dilakukan (Keeler, *at el.*, 1992, Padma, *at el.*, 2009, dan Andaleeb, 1998). Pada penelitian ini dipelajari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan mengacu kepada penelitian yang dilakukan oleh Padma (9). Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara simultan dan parsial. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui variabel dominan dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit dan menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya.

METODE

Variabel Kualitas pelayanan

Penelitian ini mengacu pada kerangka konsep yang dibuat oleh Padma (2009) yang disajikan pada Gambar 1. Variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien. Variabel kualitas pelayanan yang dipergunakan adalah infrastruktur, kualitas staf rumah sakit, proses perawatan klinis, prosedur administratif, pelaksanaan keselamatan pasien, citra rumah sakit, tanggungjawab sosial rumah sakit dan kepercayaan terhadap rumah sakit.



Gambar 1. Kerangka Konseptual (1)

Desain penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analitik kuantitatif non ekperimental dengan pendekatan *cross sectional* (potong lintang). Penelitian ini dilakukan dalam 1 bulan yaitu April sampai Mei 2014. Lokasi penelitian di 4 rumah sakit di kota Batu yaitu RS dr Ety Asharto, RSIA IPHI, RS Hasta Brata dan RS Baptis Batu. Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap di rumah sakit tersebut di atas atau keluarganya, dengan jumlah populasi tidak dapat ditentukan atau *infinite population* (Sugiyono, 2011). Sampel penelitian adalah pasien yang dirawat inap atau keluarganya minimal 2 hari di rumah sakit yang telah direncanakan pada bulan April sampai Mei 2014, atau keluarganya. Jumlah sampel yang dipergunakan 110 responden. Sampel diambil dengan cara adalah *pusposive sampling*. Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan, dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien. Variabel kualitas pelayanan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah infrastruktur, kualitas staf rumah sakit, proses perawatan klinis, prosedur administratif, pelaksanaan keselamatan pasien, citra rumah sakit, tanggungjawab sosial rumah sakit dan kepercayaan terhadap rumah sakit.

Instrumen penelitian yang dipergunakan adalah kuesioner terbuka dan tertutup. Pengukuran respon kuesioner tertutup dengan skala *Likert 5* tingkat, sangat setuju hingga sangat tidak setuju untuk kualitas pelayanan. Skala Kepuasan Pasien adalah sangat puas hingga sangat tidak puas. Instrumen penelitian

diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil uji menunjukkan bahwa instrument valid dan reliabel.

Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda dilakukan uji asumsi klasik yaitu uji normalitas data, uji multikolinearitas, uji linearitas dan uji heterokedastisitas.

HASIL

Hasil penelitian, tabel 1, menunjukkan bahwa usia responden merata dari usia 17 tahun sampai dengan 55 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa hampir semua responden merupakan responden dengan usia produktif. Responden terbanyak berasal dari kota Batu yang terdiri dari 3 kecamatan yaitu kecamatan Batu (49,1%), kecamatan Bumiaji (19,1%) dan kecamatan Junrejo (13,6%). Responden dari luar kota Batu lebih

sedikit yaitu 13,7% dan responden yang berasal dari luar daerah Malang Raya sebesar 4,5%. Responden terbanyak berjenis kelamin perempuan (61,8%). Jenis pembiayaan umum adalah jenis pembiayaan yang dilakukan oleh responden (84,5%). Responden yang menggunakan BPJS untuk pembiayaan sebesar 12,7%. Hal ini menunjukkan bahwa jenis pembiayaan *out of pocket* masih mendominasi jenis pembiayaan responden. Responden dengan pendidikan menengah dasar merupakan responden terbanyak (82,7%). dengan penghasilan kepala keluarga kurang dari satu juta rupiah merupakan responden terbanyak (50%). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat sosial responden merupakan menengah ke bawah. Responden yang mendapatkan rekomendasi pilihan rumah sakit untuk rawat inap terbanyak berasal dari keluarga (57,3%). Rekomendasi yang berasal dari petugas kesehatan (dokter dan bidan) sebesar 22,7%.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah	Persentase
Usia	- 0 – 16 tahun	13	11,8
	- 17 – 25 tahun	21	19,1
	- 26 – 35 tahun	27	24,5
	- 36 – 45 tahun	22	20,0
	- 46 – 55 tahun	17	15,5
	- 56 tahun ke atas	10	9,1
Alamat	- Kec. Batu	54	49,1
	- Kec. Bumiaji	21	19,1
	- Kec. Junrejo	15	13,6
	- Kec. Pujon	6	5,5
	- Kab/kota Malang	9	8,2
	- Luar Malang Raya	5	4,5
Jenis Kelamin	- Laki	42	38,2
	- Perempuan	68	61,8
Jenis Pembiayaan	- Umum	93	84,5
	- Peserta BPJS	14	12,7
	- Peserta SPM	0	0
	- Peserta Asuransi lain	3	2,7
Lama Perawatan	- 1 hari	0	0
	- 2 hari	20	18,2
	- 3 hari	41	37,3
	- 4 hari	24	21,8
	- 5 hari atau lebih	25	30,8
Pendidikan terakhir	- SD	22	20,0
	- SLTP	26	23,6
	- SLTA	43	39,1
	- Sarjana	19	17,3
Pendapatan Kepala Keluarga	- < Rp 1 Juta	55	50
	- Rp 1 Juta – Rp 2 Juta	21	19,1
	- >Rp 2 juta - Rp 3 juta	29	26,4
	- > Rp 3 juta	5	4,5
Yang merekomendasi rumah sakit untuk rawat inap	- Dokter	16	14,5
	- Bidan	9	8,2
	- Keluarga	63	57,3
	- Tidak ada (diri sendiri)	22	20,0

Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian dijelaskan berdasarkan *mean* masing-masing variabel. Bila nilai *mean* variabel 4 ke atas berarti baik, bila nilai *mean* antara 3–4 berarti cukup baik dan bila kurang dari 3 berarti kurang baik. Hasil *mean* masing-masing variabel disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. *Mean* Variabel Penelitian

Variabel bebas Penelitian	Mean
Infrastruktur Rumah Sakit (X1)	3,95
Kualitas pegawai rumah sakit (X2)	4,14
Proses Perawatan (X3)	4,05
Prosedur Administrasi (X4)	3,94
Pelaksanaan Keselamatan Pasien (X5)	3,93
Citra Rumah Sakit (X6)	3,84
Tanggung Jawab Sosial Rumah Sakit (X7)	3,97
Kepercayaan terhadap rumah sakit (X8)	4,03
Kepuasan pasien (Y)	4,09

Sumber: data kuesioner yang diolah 2014

Tabel 2 menunjukkan bahwa *mean* variabel yang di atas nilai 4 adalah kualitas pegawai, proses perawatan, kepercayaan terhadap rumah sakit dan kepuasan pasien, sedangkan variabel kualitas pelayanan lainnya dinilai cukup baik oleh responden. Tidak ada variabel yang nilai *mean*nya kurang dari 3, sehingga tidak ada variabel yang dinilai kurang.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini dipergunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pasien).

Uji determinasi variabel penelitian menghasilkan nilai R adalah 0,718, berarti hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat sangat kuat. Nilai R² (0,515) menunjukkan bahwa variabel bebas pada penelitian ini mampu menjelaskan variabel kepuasan pasien 51,5% sedang sisanya sebesar 48,5% dijelaskan oleh faktor-faktor lainnya yang terbentuk. Nilai signifikansi F sebesar 0,000 (di bawah 0,05) berarti variabel bebas (kualitas pelayanan) berpengaruh signifikan secara

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	Beta (β)	t	Sig.t	Kesimpulan
Kepuasan pasien (Y)	(Constant)	0,113				
	Infrastruktur (X ₁)	0,380	0,236	2,183	0,031	Signifikan
	Kualitas pegawai (X ₂)	0,636	0,408	3,182	0,002	Signifikan
	Proses Perawatan Klinis (X ₃)	-0,185	-0,127	-0,993	0,323	Tidak Signifikan
	Prosedur Administrasi (X ₄)	-0,519	-0,345	-2,956	0,004	Signifikan
	Pelaksanaan keselamatan Pasien (X ₅)	0,155	0,138	1,507	0,135	Tidak Signifikan
	Citra Rumah sakit (X ₆)	0,586	0,477	3,895	0,000	Signifikan
	Tanggungjawab sosial (X ₇)	-0,447	-0,344	-3,051	0,003	Signifikan
Kepuasan pasien (Y)	Kepercayaan terhadap rumah sakit (X ₈)	0,387	0,311	2,425	0,017	Signifikan
	Nilai R	: 0,718	F	: 13,403		
	Nilai R ²	: 0,515	Sig F	: 0,000		
	Adjusted R ²	: 0,477				

Sumber: data kuesioner yang diolah 2014

simultan terhadap variabel terikat (kepuasan pasien). Nilai signifikansi t yang lebih kecil dari 0,05 adalah variabel infrastruktur (0,031), kualitas pegawai (0,002), prosedur administrasi (0,004), citra rumah sakit (0,000), tanggung jawab sosial rumah sakit (0,003) dan kepercayaan terhadap rumah sakit (0,017). Hal ini berarti variabel-variabel tersebut berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pasien. Variabel yang mempunyai pengaruh dominan dapat dilihat pada hasil koefisien β yang tertinggi, yaitu variabel citra rumah sakit (0,477).

PEMBAHASAN

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Kota Batu Secara Simultan

Hasil analisis regresi linier berganda, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di kota Batu. Hal ini berarti delapan variabel kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi kepuasan pasien.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Padma, *et al.* (9). Variabel kualitas yang digunakan sama dengan penelitian yang dilakukan di rumah sakit di kota Batu. Pada penelitian yang serupa di Singapura, menghasilkan bukti bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. (6). Pada penelitian tersebut variabel kualitas yang diteliti adalah *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *affordability*.

Variabel kualitas pelayanan yang lain yang telah terbukti mempengaruhi kepuasan pasien adalah komunikasi dengan pasien, kompetensi staf rumah sakit, kualitas fasilitas rumah sakit, sikap staf dan biaya yang dikenakan. (Andaleeb, 1998). Persamaan dengan penelitian ini pada variabel kompetensi staf, sikap staf dan kualitas fasilitas rumah sakit. Menurut penelitian Andaleeb (1998), bahwa lima variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu *responsiveness*, *assurance*, komunikasi, disiplin, dan uang sogok (*baksheesh*). Penelitian tersebut dilakukan di beberapa rumah sakit di negara berkembang.

Penelitian yang dilakukan di rumah sakit kota Batu berdasarkan variabel konsep yang disusun oleh Padma, *at el.* (2009). Variabel ini merupakan

kompilasi dari beberapa variabel-variabel kualitas pelayanan dari berbagai penelitian, sehingga hasil dari penelitian ini mendukung hasil penelitian-penelitian sebelumnya.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Kota Batu Secara Parsial

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa enam variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien, yaitu variabel Infrastruktur, kualitas pegawai, prosedur administrasi rumah sakit, citra rumah sakit dan tanggung jawab sosial rumah sakit serta kepercayaan terhadap rumah sakit. Pada penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan 2 arah (*two tail*) pengaruh dari masing-masing variabel kualitas pelayanan. Penelitian ini hanya mengacu pada signifikansi dari pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sedikit berbeda dengan hasil penelitian Padma (9). Pada penelitian Padma yang berpengaruh secara parsial adalah variabel kualitas pegawai, proses perawatan klinis, citra rumah sakit dan kepercayaan terhadap rumah sakit, sedangkan hasil penelitian di kota Batu, pengaruh parsial terdapat pada variabel infrastruktur, kualitas pegawai, proses administrasi, citra rumah sakit, dan tanggung jawab sosial rumah sakit serta kepercayaan terhadap rumah sakit. Variabel infrastruktur meliputi lingkungan fisik, fasilitas dan aspek akomodasi yang dimiliki rumah sakit. Variabel kualitas pegawai yang diteliti adalah kompetensi pegawai dalam melayani pasien. Item variabel prosedur administrasi yang diteliti adalah prosedur administratif rumah sakit. Pada variabel citra rumah sakit yang diteliti adalah kekhasan penampilan dan pelayanan rumah sakit, reputasi rumah sakit dan kecanggihan peralatan rumah sakit. Untuk variabel tanggung sosial rumah sakit yang diteliti adalah tidak adanya perbedaan status sosial pasien, prosedur keringanan biaya, dan penyuluhan kesehatan. Variabel kepercayaan terhadap rumah sakit meliputi kepercayaan terhadap dokter dan perawat, pelayanan yang sesuai dijanjikan, dan kerahasiaan pasien.

Dari keenam variabel yang berpengaruh signifikan secara parsial, menggambarkan kualitas fungsional dari pelayanan rawat inap. Kualitas fungsional adalah kualitas yang terkait dengan proses penyampaian

pelayanan (*how to deliver*) (Supriyanto, 2010). Kualitas fungsional lebih menitikberatkan pada komunikasi interpersonal. Di samping kualitas fungsional, kualitas teknis merupakan unsur dari kualitas. Kualitas teknis lebih terkait pada jenis pelayanan yang diberikan. Pada penelitian di kota Batu, variabel yang mengutamakan kualitas fungsional berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Rathert, *at el.*, (2011), bahwa kualitas fungsional lebih mempengaruhi kepuasan pasien daripada kualitas teknis. Hal ini mungkin disebabkan kemampuan responden.

Tingkat pendidikan responden juga mempengaruhi tingkat kepuasan. Semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi kepuasan pasien terhadap kualitas teknis (Yuniarta, 2011). Pada karakteristik responden, tingkat pendidikan yang dominan adalah tingkat pendidikan dasar (SD sampai SLTA), hingga responden lebih bisa merasakan kualitas fungsional daripada kualitas teknisnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel proses perawatan klinis dan keselamatan pasien tidak signifikan dalam pengujiannya. Hal ini mendukung penjelasan bahwa kedua variabel tersebut lebih menggambarkan kualitas teknis daripada kualitas fungsional.

Pengaruh Variabel Kualitas yang Dominan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Kota Batu

Untuk mengetahui variabel bebas (variabel kualitas pelayanan) yang dominan dilakukan uji dominan. Hasil pengujian tersebut adalah nilai koefisien beta yang tertinggi. Nilai tersebut terdapat pada variabel citra rumah sakit.

Citra rumah sakit merupakan variabel yang mempunyai koefisien beta tertinggi sehingga menunjukkan citra rumah sakit merupakan variabel yang dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini berbeda dengan hasil Padma, *at el.* (2009) yang menyebutkan kualitas pegawai merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit di India. Citra rumah sakit di kota Batu sangat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit.

Citra Rumah Sakit menggambarkan kualitas teknis dan kualitas fungsional (Padma, *at el.*, 2009). Citra rumah sakit memegang peran penting dalam menyampaikan informasi tentang gambaran kualitas pelayanan

suatu rumah sakit. Citra ini mempengaruhi harapan pasien. Citra rumah sakit ini juga membuat pasien memiliki harapan yang realistis terhadap rumah sakit, karena itu reputasi rumah sakit harus diperhitungkan dalam elemen kualitas pelayanan.

Karakteristik responden tentang pemilihan rumah sakit mendukung hasil bahwa citra rumah sakit merupakan variabel dominan dari kualitas pelayanan. Sebagian besar responden menggunakan fasilitas rawat inap rumah sakit karena rekomendasi dari keluarga. Rekomendasi keluarga ini jauh lebih besar daripada rekomendasi dari pihak petugas kesehatan (bidan atau dokter). Keluarga merekomendasikan pilihan rumah sakit untuk dirawat inap. Reputasi rumah sakit kota Batu dinilai baik oleh responden.

Hasil penelitian Muchlis (2013) menyebutkan bahwa, citra rumah sakit dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, kepuasan pelanggan, dan komitmen hubungan. Rekomendasi dari keluarga di kota batu dapat menggambarkan bahwa masyarakat puas dengan rumah sakit. Kepuasan ini dapat dilihat dari respon responden dengan gambaran kepuasan pasien dengan rata-rata nilai lebih dari 4. Lebih lanjut Muchlis mendapatkan hasil bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit (Muchlis, 2013). Citra rumah sakit yang kuat diperoleh dari kualitas pelayanan yang bernilai tinggi, sehingga menghasilkan kepuasan pasien.

Implikasi Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan rawat inap rumah sakit di kota Batu mempengaruhi kepuasan pasien yang dirawatnya. Variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi tersebut adalah infrastruktur, kualitas pegawai, proses perawatan klinis, prosedur administrasi, pelaksanaan keselamatan pasien, citra rumah sakit dan tanggung jawab sosial rumah sakit serta kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan harus meliputi semua variabel yang terlibat. Meskipun dari gambaran kepuasan pasien sudah puas dengan pelayanan rawat inap di rumah sakit kota Batu, upaya perbaikan harus tetap dilakukan. Dari delapan variabel kualitas pelayanan, ada lima yang belum membuat responden

menyatakan keadaan rumah sakit baik. Kelima variabel tersebut adalah infrastruktur, prosedur administrasi, pelaksanaan keselamatan pasien, citra rumah sakit, dan tanggungjawab sosial rumah sakit.

Item yang menjadi perhatian dalam infrastruktur adalah kelengkapan peralatan kesehatan, keberadaan dokter ketika pasien membutuhkan, keberadaan kotak saran, bentuk bangunan yang harus lebih menarik, dan keadaan ruang tunggu yang nyaman. Beberapa hal inilah yang harus dibenahi agar kepuasan pasien lebih meningkat. Infrastruktur adalah sesuatu yang langsung dapat dirasakan oleh pasien.

Kelengkapan peralatan kesehatan dapat dipenuhi secara bertahap sesuai karakteristik dari rumah sakit. Karena itu, penting menentukan karakteristik masing-masing rumah sakit. Kebutuhan dokter juga harus diperhatikan supaya kepuasan pasien dapat ditingkatkan. Pengadaan kotak saran dan kelengkapannya sangat dibutuhkan agar pasien juga dapat memberikan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan tidak mungkin dilakukan tanpa melibatkan komentar dari pelanggan (Tengilimoglu, 1999). Bentuk bangunan rumah sakit juga harus lebih menarik. Selain menarik, sisi keamanan dan keselamatan pasien juga perlu ditingkatkan. Akses menuju ke dalam rumah sakit dapat memengaruhi kepuasan dari pasien. Ruang tunggu merupakan tempat yang paling sering terjadi keluhan pasien. Karena pasien sudah menunggu maka situasi dan kondisi harus dibuat menyenangkan mungkin.

Prosedur administrasi merupakan salah satu hal yang sering membuat pasien komplain. Prosedur administrasi yang berbelit dan lama akan mengurangi kepuasan pasien. Karena itu pembenahan di bidang prosedur administrasi akan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan prosedur keselamatan pasien rumah sakit saat ini memang sedang digalakkan. Meskipun pasien tidak semuanya mengerti dengan aspek-aspek keselamatan pasien, hal ini tetap harus dilakukan. Saat ini semakin banyak tuntutan yang dilayangkan kepada rumah sakit karena tidak mengantisipasi resiko keselamatan pasien yang terjadi di rumah sakit. Insiden keselamatan pasien dapat merusak citra rumah sakit.

Citra rumah sakit menjadi variabel yang dominan dalam penelitian ini. Citra rumah sakit akan memberikan gambaran kualitas pelayanan suatu rumah sakit

kepada pasien. Citra rumah sakit dipengaruhi oleh kepuasan pasien, kepercayaan, dan komitmen hubungan antara pasien dan rumah sakit. Kepuasan pasien akan menjaga citra dari rumah sakit tetap baik. Demikian juga kepercayaan dan komitmen hubungan antara pasien dan rumah sakit yang tetap terjaga akan memelihara citra rumah sakit.

Tanggung jawab sosial merupakan kewajiban dari rumah sakit. rumah sakit merupakan suatu organisasi sosioekonomi. Selain melaksanakan proses bisnisnya rumah sakit punya kewajiban sosial. Rumah sakit juga turut serta dalam peningkatan upaya kesehatan masyarakat sekitarnya.

Secara keseluruhan, variabel kualitas pelayanan harus menjadi perhatian manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Peningkatan kualitas pelayanan akan berpengaruh kepada kepuasan pasien.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah jumlah sampel yang belum menggambarkan populasi secara sepenuhnya, dari 5 rumah sakit yang ada di kota Batu yang direncanakan untuk diteliti. Penelitian dilakukan di 4 rumah sakit karena hingga batas waktu yang ditentukan penelitian belum bisa dilaksanakan, terhambat pada proses perijinan untuk penelitian. Rumah sakit yang tidak bisa menjadi tempat penelitian adalah rumah sakit dengan jumlah pasien terbanyak di kota Batu dan satu-satunya rumah sakit pemerintah, sehingga kemungkinan rumah sakit tersebut memiliki karakteristik rumah sakit dan pasien yang berbeda dengan karakteristik rumah sakit dan pasien dalam penelitian ini. Oleh karena itu dibutuhkan kehati-hatian dalam menggeneralisasi hasil penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan ditarik kesimpulan sebagai berikut kualitas pelayanan (infrastruktur, kualitas pegawai, proses perawatan klinis, prosedur administrasi, pelaksanaan keselamatan pasien, citra rumah sakit, tanggungjawab sosial dan kepercayaan rumah sakit) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di kota Batu secara parsial dan simultan.

Citra rumah sakit merupakan variabel kualitas pelayanan yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hasil ini menunjukkan bahwa hampir semua aspek kualitas pelayanan akan memengaruhi kepuasan pasien, kecuali proses perawatan klinis dan pelaksanaan keselamatan pasien. Namun demikian proses perawatan klinis dan pelaksanaan keselamatan pasien tetap harus diperhatikan karena ketidak-signifikan hasil mungkin disebabkan pemahaman responden pada kedua aspek tersebut.

Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di kota Batu. Peningkatan atau perbaikan variabel kualitas akan meningkatkan kepuasan pasien. Perbaikan variabel ini harus mendengarkan suara pelanggan sehingga dapat mengetahui harapan dari pelanggan. Rumah sakit dapat membenahi kualitas pelayanan berdasarkan variabel-variabel yang belum memenuhi harapan pasien. Variabel infrastruktur, proses administrasi, pelaksanaan keselamatan pasien, tanggung jawab sosial dan citra rumah sakit merupakan fokus perbaikan untuk mencapai kepuasan pasien, secara parsial maupun simultan.

Rumah sakit di kota Batu seharusnya membuat karakteristik yang khas dari masing-masing sisi pelayanannya. Kekhasan ini akan mempermudah peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan rumah sakit dapat lebih fokus kepada karakteristik pelayanan yang telah ditetapkannya.

Penelitian ini dapat menjadi dasar penelitian berikutnya dengan pendekatan pada loyalitas dan kemauan pasien menggunakan fasilitas rawat inap dapat menjadi kelanjutan penelitian ini. Dalam penelitian ini masih banyak faktor-faktor lain yang belum menjelaskan variabel kepuasan pasien. Hal ini dapat menjadi bahan untuk penelitian berikutnya.

DAFTAR RUJUKAN

Andaleeb, S.S. 1998. 'Determinant of Customer Satisfaction with Hospitals: a Managerial Models', *International*

Journal of Health Care Quality Assurance, vol. 11, no. 6, pp. 181-7.

Baktiar, D. 2013. 'RS Banyak, Pasien tetap numpuk', *Koran sindo*. Retrieved 10 April 2014 from <http://www.koran-sindo.com/node/328725>

Depkes 2010. *RS Online*, Depkes.go.id, Jakarta. Retrieved 30 Maret 2013, from <http://www.depkes.go.id/download/profil2011-v3.pdf>

Hanna, H. 2000, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bed Occupancy Rate (BOR) Unit Stroke Center RS. Islam Jakarta*, Universitas Indonesia. <http://www.digilib.ui.ac.id/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=77453&lokasi=lokal>.

Keeler, E.A. 1992, 'Hospital Characteristic and Quality of Care', *JAMA*, vol. 268, pp. 1709-14.

Kotler, P., & Armstrong, G 2008. *Principle of Marketing, Twelfth Edition*, 12nd edn, Principle of Marketing. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Muchlis, M. 2013, 'Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Komitmen Terhadap Citra Rumah Sakit di Kota Blitar', *Jurnal Aplikasi Manajemen*, vol. 11, pp. 469-80.

Padma, P., Rajendran, C., & Sai, L.P. 2009. 'A Conceptual Framework of Service Quality in Healthcare, Prespective of Indian Patients and Their Attendant', *An International Journal*, vol. 16.

Puay, L.C., & KH, T.N. 2000. 'A study of Patients' Expectation and Satisfaction in Singapore Hospitals', *International Journal of Health Care Quality assurance*, vol. 13, no. 7, pp. 290-9.

Rathert, C., May, D., & Williams, E. 2011. 'Beyond Service Quality: The Mediating Role of Patient Safety Perception in The Patient Perception In The Patient Experience - Satisfaction Relationship', *Medical Journal Armed Forced India*, vol. 11, pp. 359-68.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, S., & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Andi.

Tengilimoglu, D. 1999. 'Measurement of Patient Satisfaction in a Public Hospital in Ankara', *Health services Manajement Research*, vol. 14, pp. 27-35.

Widajat, R. 2009. *Being A Great And Sustainable Hospital*, 1st edn. Jakarta: PT Gramedia.

Yuniarta, E. 2011. *Hubungan Tingkat Pendidikan terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent di Bagian Bedah RSUP dr Karyadi Semarang Undip*.