

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PASIEN RAWAT INAP RSUD BANGKALAN

Nurushshiyam Rahmawati

Fakultas Psikologi

are_thik68@yahoo.com

Abstrak - Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa individu yang merupakan hasil evaluasi perbandingan antara harapan dan kinerja suatu produk atau jasa. Ada beberapa yang berkorelasi dengan kepuasan pelanggan, salah satu yang hal yang berkorelasi adalah kualitas layanan. Apabila kualitas layanan tinggi, maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya. Tujuan penelitian ini adalah (1) mengetahui hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (2) mengetahui hubungan tiap aspek kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Subjek penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Bangkalan berjumlah 135 pasien (56 laki-laki dan 79 perempuan). Teknik pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. Pengujian hasil penelitian menggunakan program SPSS 16 dan VPLS. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ($r=0.426$, $p=0.000$), tidak adanya hubungan aspek *tangible* dengan kepuasan pelanggan ($r=0.100$, $p=0.247$), adanya hubungan aspek *reliability* dengan kepuasan pelanggan ($r=0.534$, $p=0.000$), tidak adanya hubungan aspek *responsiveness* dengan kepuasan pelanggan ($r=-0.128$, $p=0.140$), adanya hubungan aspek *assurance* dengan kepuasan pelanggan ($r=0.515$, $p=0.000$), dan tidak adanya hubungan aspek *emphaty* dengan kepuasan pelanggan ($r=-0.002$, $p=0.985$). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aspek kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap RSUD Bangkalan adalah *reliability* dan *assurance*.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan

Abstract - Satisfaction is individuals feeling happy or upset that are the result of evaluation comparison performance between expectations of a product or service . There are some factors that are correlated with customer satisfaction, one factor correlated is service quality. If the high service quality, the higher the customer satisfaction and vice versa. The purpose of this study is (1) determine the relationship of service quality and customer satisfaction (2) determine the relationship of each aspect of service quality and customer satisfaction. The subjects were hospital inpatients of RSUD Bangkalan. The total subjects of this study is 135 patients (56 men and 79 women). The sampling technique was accidental sampling. Testing results of the study using SPSS 16 and VPLS. Results showed that the relationship between service quality and customer satisfaction ($r=0.426$, $p=0.000$), the absence of relationship of tangible aspects with the customer satisfaction ($r=0.100$, $p=0.247$), there is relationship aspect of

reliability and customer satisfaction ($r=0.534$, $p=0.000$), the absence of relationship of responsiveness aspect with customer satisfaction ($r=-0.128$, $p=0.140$), there is relationship of assurance aspects with customer satisfaction ($r=0.515$, $p=0.000$), and the absence of relationship of empathy aspect with customer satisfaction ($r=-0.002$, $p=0.985$). Based on these results we can conclude that the service quality aspects that influence satisfaction reliability and assurance on patients RSUD Bangkalan.

Keywords : Customer Satisfaction, Service Quality

PENDAHULUAN

Menurut teori Maslow (1971) kebutuhan-kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki kebutuhan. Kebutuhan pada tiap hierarki harus dipuaskan termasuk kebutuhan kesehatan. Pada hierarki kebutuhan Maslow, kebutuhan kesehatan tergolong dalam *physiological needs* (Maslow, 1971).

Berdasarkan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional, jumlah penduduk Indonesia tahun 2013 diperkirakan mencapai 250 juta jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk 1.49 % per tahun (Republika, 2013). Data ini menunjukkan bahwa kebutuhan kesehatan penduduk Indonesia juga semakin bertambah. Masalah kesehatan menjadi kebutuhan yang paling utama bagi masyarakat (Khasanah dan Pertiwi, 2010). Kebutuhan tersebut berupa pelayanan kesehatan yang optimal karena masyarakat menilai bahwa kesehatan sangat berharga dan mahal. Oleh karena itu, pemerintah memberikan sarana pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat berupa rumah sakit.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan pada Rabu, 20 November 2013 menggunakan metode wawancara kepada pasien dengan tujuan menggali informasi terkait kepuasan pasien selama menerima pelayanan jasa dari RSUD Bangkalan. Hasil menunjukkan bahwa ada pasien yang merasa puas dan tidak puas. Menurut Kotler (2003), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa individu yang merupakan hasil evaluasi perbandingan antara harapan dan kinerja suatu produk atau jasa. Apabila kinerja produk atau jasa tidak sesuai harapan, individu akan merasa kecewa. Sebaliknya, apabila kinerja produk atau jasa sesuai harapan, individu akan merasa senang dan akan menggunakan produk atau jasa kembali di masa yang akan datang.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan (Tjiptono & Chandra, 2011). Hal ini dikarenakan kepuasan

pasien atau pengguna layanan kesehatan berkaitan erat dengan hasil pelayanan kesehatan baik secara medis maupun non medis, misalnya kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman informasi medis, dan kelangsungan perawatan (Kotler dalam Febriani, 2012). Kualitas layanan yang bagus, pelanggan akan merasa puas. Salah satu pendekatan kualitas layanan yang dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal, dan Berry. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988) terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Berdasarkan seluruh penjelasan, maka peneliti tertarik untuk meneliti hubungan kualitas layanan pada kepuasan pelanggan pasien rawat inap RSUD Bangkalan. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu ada hubungan positif antara aspek-aspek kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan pada Rs. St. Elisabeth (Khasanah & Pertiwi, 2010). Namun, perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah karakteristik subjek dan tempat penelitian. Pada penelitian ini tidak hanya melihat permasalahan kepuasan pasien RSUD Bangkalan, melainkan ingin mengetahui penyebab utama dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien sehingga pihak RSUD dapat menjadikan sebagai bahan evaluasi. Cara mengukurnya adalah mengevaluasi kualitas layanan RSUD Bangkalan berdasarkan aspek-aspeknya, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Jika pihak RSUD Bangkalan memiliki kelemahan pada aspek kualitas layanan tertentu, dapat memperbaiki kinerja buruknya. Jika pihak RSUD Bangkalan memiliki kelebihan pada aspek kualitas layanan tertentu, dapat menjaga kualitas pelayanan dan terus meningkatkan. Selain itu, belum ada penelitian yang meneliti kepuasan pasien RSUD Bangkalan. Sistem evaluasi RSUD Bangkalan juga belum mencakup semua aspek dari dimensi kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien berdasarkan aspek-aspek kualitas layanan.

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Bangkalan. Subjek yang diperoleh sebanyak 135 subjek (56 laki-laki dan 79 perempuan). Subjek penelitian berusia antara 8 sampai 75 tahun. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Neuman, 1997).

Variabel kepuasan penelitian ini diukur menggunakan skala dengan menggabungkan teori dari Kotler (2002) dan Oliver (1980). Aspek kepuasan pelanggan menurut Kotler (2002) adalah *overall satisfaction*. *Overall satisfaction* diukur dengan membandingkan antara harapan dengan kinerja ideal produk atau jasa secara menyeluruh. Aspek kepuasan pelanggan menurut Oliver (1980), adalah *expectancy disconfirmation*. *Expectancy disconfirmation* adalah perbedaan hasil kinerja produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan. Sedangkan variabel kualitas layanan penelitian ini diukur menggunakan skala yang dikembangkan oleh aspek-aspek kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1988), yaitu wujud fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan peneliti diterima. Hipotesis yang diajukan peneliti adalah adanya hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan ($r=0.426$, $p=0.000$). Nilai korelasi tergolong berarah positif, artinya semakin berkualitas layanan, pelanggan makin merasa puas. Sebaliknya, semakin tidak berkualitas layanan, pelanggan makin merasa tidak puas. Selain itu, berdasarkan hasil tabulasi silang pada tabel 38 menunjukkan adanya asosiasi antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ($p=0.000$). Hasil ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya bahwa adanya hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Khasanah dan Pertiwi, 2010).

Hasil analisis data menunjukkan adanya hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dikarenakan kualitas layanan merupakan suatu ukuran penilaian dari pelanggan terkait pelayanan yang diterima apakah sesuai atau tidak dengan harapan (Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra, 2011). Penelitian ini memfokuskan pada kualitas layanan jasa, dimana memiliki perbedaan karakteristik dengan kualitas produk. Salah satu karakteristik jasa yaitu *intangibility*, dimana individu tidak bisa menilai suatu kualitas layanan sebelum mengkonsumsi sendiri (Kotler & Armstrong, 2003). Subjek penelitian ini yaitu pasien rawat inap RSUD Bangkalan juga mengalami hal tersebut.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa individu yang merupakan hasil evaluasi dari perbandingan antara harapan dan kinerja suatu produk atau jasa (Kotler, 2003). Perasaan senang atau kecewa merupakan respon emosional yang berkaitan dengan pengalaman-pengalaman selama menerima kualitas layanan (Tjiptono & Chandra, 2011). Apabila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa senang dan puas. Begitupula sebaliknya. Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil kesesuaian antara harapan pasien dan kinerja RSUD Bangkalan tergolong cukup sesuai karena selisih antara tidak sesuai dan sesuai sangat dekat.

Tabel 1. *Kesesuaian Antara Harapan Pasien dan Kinerja RSUD Bangkalan*

Kategori	f	Persentase
Cukup	16	11.9 %
Tidak	58	43.0 %
Ya	61	45.2 %
Jumlah	135	100 %

Berdasarkan hasil yang diperoleh, tidak semua aspek kualitas layanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

Tabel 2. *Uji Hipotesis Aspek-Aspek Kualitas Layanan*

Variabel	Aspek	r	p	Keterangan
Kualitas Layanan	<i>Tangible</i>	0.100	0.247	Ho diterima
	<i>Reliability</i>	0.534	0.000	Ho ditolak
	<i>Responsiveness</i>	-0.128	0.140	Ho diterima
	<i>Assurance</i>	0.515	0.000	Ho ditolak
	<i>Emphaty</i>	-0.002	0.985	Ho diterima

Aspek kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan pada penelitian ini adalah aspek *reliability* dan *assurance*. Aspek *reliability* adalah memberikan pelayanan dengan tepat waktu, terpercaya, dan konsisten. (Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1988). Hal ini juga sesuai dengan uji tabulasi silang yang menunjukkan adanya asosiasi antara aspek *reliability* dan kepuasan pelanggan (sig = 0.000).

Hubungan tersebut dikarenakan aspek *reliability* berkaitan dengan salah satu jenis pemasaran jasa yaitu *external marketing*. Jenis pemasaran *external marketing* memfokuskan pihak RSUD Bangkalan untuk mendapatkan perhatian pasar dengan menetapkan harga dan mempromosikan jasa (Rajesh & Dabhade, 2013). Berdasarkan hasil observasi peneliti, salah satu bentuk promosi jasa RSUD Bangkalan adalah motto yang terpajang di jalan masuk rumah sakit yaitu “Kesembuhan Anda Komitmen Kami”. Subjek pun menilai bahwa *reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan jasa yang ditawarkan berhubungan dengan kepuasan.

Aspek kualitas layanan lain yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah *assurance*. Aspek *assurance* adalah pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan kepada penyedia jasa akan kesembuhannya (Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1988). Hal ini sesuai dengan hasil tabulasi silang yang menunjukkan adanya asosiasi antara aspek *assurance* dengan kepuasan pelanggan (sig = 0.00). Hubungan tersebut dikarenakan aspek *reliability* berkaitan dengan salah satu jenis pemasaran jasa yaitu *internal marketing*. *Internal marketing*, memfokuskan untuk melatih karyawan dalam melayani pasien dengan efektif dan efisien sehingga pasien mempercayakan kesembuhannya kepada pihak rumah sakit (Rajesh & Dabhade, 2013).

Aspek *assurance* berkaitan dengan sebagian besar harapan subjek penelitian ini yaitu cepat sembuh sebesar 53.3%. Kesembuhan disini mencakup kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan penyedia jasa melayani pasien. Jika pasien merasa terjamin kesembuhannya dan merasa puas, cenderung akan menggunakan jasa kembali di masa yang akan datang (Kotler, 2013). Oleh karena itu, subjek penelitian pun menilai bahwa aspek *assurance* berhubungan dengan kepuasan.

Berdasarkan hasil yang diperoleh, terdapat tiga aspek kualitas layanan yang tidak berhubungan dengan kepuasan pelanggan yaitu *tangible*, *responsiveness*, dan *emphaty*. Aspek *tangible* adalah aspek yang memberikan gambaran fisik penyedia jasa seperti fasilitas fisik, perlengkapan, ruangan, dan penampilan karyawan (Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1988). Hal ini sesuai dengan uji tabulasi silang yang menunjukkan tidak adanya asosiasi antara *tangible* dan kepuasan ($\text{sig} = 0.268$). Aspek *tangible* tidak berhubungan dengan kepuasan subjek penelitian dikarenakan terdapat dua faktor wujud fisik yang berpengaruh besar terhadap kesembuhan pasien yaitu kebersihan ruangan dan perlengkapan alat medis tergolong sedang. Bahkan berdasarkan observasi peneliti, kebersihan ruangan tergolong buruk. AC yang tidak berfungsi maksimal membuat suhu ruangan panas dan alas kaki yang masuk ke dalam ruangan, meninggalkan sisa-sisa tanah di lantai.

Pada skala penelitian ini di aitem pertama yaitu RSUD Bangkalan harus memiliki peralatan medis yang terbaru. Hal ini memang tergolong penting oleh kalangan menengah keatas. Namun fakta menunjukkan bahwa konsumen masyarakat madura berasal dari kalangan menengah kebawah, yang mana memiliki keterbatasan terkait hak-hak dan kewajiban menjadi pasien. Hal inilah yang menunjukkan aspek *tangible* tidak berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

Aspek kualitas layanan lain yang tidak berhubungan dengan kepuasan pelanggan penelitian ini adalah *responsiveness*. Aspek *responsiveness* adalah kesediaan karyawan dalam membantu dan merespon kebutuhan pelanggan (Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1988). Hal ini sesuai dengan uji tabulasi silang yang menunjukkan tidak adanya asosiasi antara *responsiveness* dengan kepuasan pelanggan ($\text{sig} = 0.271$). Aspek kualitas layanan lain yang tidak berhubungan dengan kepuasan pelanggan penelitian ini adalah *emphaty*. Aspek *emphaty* adalah sikap untuk memahami keinginan pelanggan (Parasuraman, Zeithmal, & Berry, 1988). Hal ini sesuai dengan uji tabulasi silang yang menunjukkan tidak adanya asosiasi antara *emphaty* dengan kepuasan pelanggan ($\text{sig} = 0.385$). Aspek *responsiveness* dan *emphaty* merupakan aspek yang berkaitan dengan sikap. Tidak berhubungan dikarenakan subjek penelitian lebih mengutamakan kemampuan,

pengetahuan, dan keterampilan tenaga medis RSUD Bangkalan dalam melayani pasien sehingga harapan untuk cepat sembuh terwujud. Hal ini sesuai dengan penilaian subjek penelitian terkait pelayanan dokter, perawat, karyawan karyawan apotek, administrasi, dan *cleaning service* yang menunjukkan adanya asosiasi dengan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan ($r=0.426$, $p=0.000$). Korelasi ini sesuai dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Apabila kualitas layanan tinggi, maka kepuasan pelanggan juga tinggi. Sebaliknya, apabila kualitas layanan rendah, maka kepuasan pelanggan juga rendah. Namun, penelitian ini hanya dua aspek kualitas layanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan yaitu *reliability* dan *assurance*. Aspek kualitas layanan yang tidak berhubungan dengan kepuasan pelanggan yaitu *tangible*, *responsiveness*, dan *emphaty*.

Adapun saran-saran penelitian ini antara lain (1) saran bagi subjek penelitian yaitu seharusnya pasien mengetahui hak-hak pelayanan kesehatan dan pentingnya obat-obatan. Hal ini dikarenakan jika tidak sesuai dengan hak-hak pelayanan kesehatan, pasien dapat memberikan kritik dan saran bagi pihak rumah sakit. (2) pihak-pihak terkait yaitu penelitian ini membantu RSUD Bangkalan untuk mengetahui kekurangan yang mengakibatkan calon pasien memilih rumah sakit lain. Penelitian ini menemukan bahwa aspek *emphaty* yaitu aspek yang berkaitan dengan sikap, kepedulian, dan perhatian kepada keinginan pasien merupakan aspek dengan presentase terendah. Oleh karena itu, RSUD Bangkalan dapat meningkatkan pelayanan khususnya terkait sikap kepada pasien. (3) saran penelitian selanjutnya yaitu dapat meningkatkan populasi subjek penelitian atau membandingkan kepuasan antara pasien rawat inap dan rawat jalan. Hal ini dikarenakan untuk memperkaya bahasan. Selain itu, menambah variabel penelitian karena kelanjutan dari pasien yang merasa puas adalah terbentuknya loyalitas atau penggunaan jasa kembali di masa yang akan datang dan menjelaskan teori dengan detail sehingga perumusan hipotesis menjadi kuat

Pustaka Acuan

- Arrizal. (2012). Analisis pengaruh motivasi lima hirarki kebutuhan abraham maslow terhadap kepuasan kerja, kasus pengusaha industri mikro kerupuk singkong di Kecamatan Kamang Magek, Kabupaten Agam. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 3(1). 1-25.
- Angelova, B. (2011). Measuring customer satisfaction with service quality using amerian customer satisfaction model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. 1(3). 232-258.
- Azwar, S. (1996). *Tes prestasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Febriani, V. A. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen: Studi pada pasien poliklinik rawat jalan rumah sakit dr. Cipto Mangunkusumo*. Skripsi, tidak diterbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.
- Hariyono, W., Suryani, D., & Wulandari, Y. (2009). Hubungan antara beban kerja, stres kerja dan tingkat konflik dengan kelelahan kerja perawat di rumah sakit islam yogyakarta pdhi Kota Yogyakarta. *KESMAS*. 3(3), 162-232.
- Isyanto, P., Hasbullah., & Aisyah, N. (2013). Analisis kualitas pelayanan pasien rawat inap kelas 1 pada rumah sakit dewi sri karawang. *Jurnal Manajemen*. 10(3), 1193-1202.
- Khasanah, I. & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RS. St. Elisabeth Semarang. *Aset*. 12(2), 117-124.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. (11th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2003). *Principle of marketing*. New Jersey: Prentice Hall International Inc.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mariyanti, S. & Citrawati, A. (2011). Burnout pada perawat yang bertugas di ruang rawat inap dan rawat jalan rsab harapan kita. *Jurnal Psikologi*. 9(2). 48-59.
- Maslow, A. (1971). *The third force: The psychology of abraham maslow*. Washington: Washington Square Press.
- Neuman, L. W. (1997). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches 3ed*. Ally and Bacon.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. USA: McGraw-Hill International.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*. 64(1). 12-40.
- Rahim, M. (2010). Service quality, customer satisfaction, and loyalty: A test of meditation. *International Business Research*. 3(4). 72-80.
- Rajesh, K. Y. & Dabhade, N. (2013). Service marketing triangle and gap model in hospital industry. *International Letters of Social and Humanistic Sciences*. 8. 77-85.

- Republika. (2013). *2013 Penduduk Indonesia diperkirakan 250 juta jiwa*. Diunduh pada 14 November 2013, dari <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/13/07/17/mq2oy6-2013-penduduk-indonesia-diperkirakan-250-juta-jiwa>
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2011). *Service, quality, and satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Usman, S. (2013). *Pelaksanaan pemberian pelayanan kesehatan rawat jalan tingkat lanjutan bagi peserta jamkesmas*. Diunduh pada 17 September 2013 dari <http://hukum.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/01/Jurnal-Syarifah-Usman-0910113195.pdf>