



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT DR.A.DADI TJOKRODIPO BANDAR LAMPUNG

Susana Dwi Astuti

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panca Bhakti, Lampung, Indonesia
email: susana@pancabhakti.ac.id

Abstrak

Pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan loyalitas terhadap pasien untuk berlangganan datang ke fasilitas kesehatan yang diinginkan, dengan pelayanan yang baik akan mendapat citra baik pada tempat pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Pada setiap Rumah sakit selalu menginginkan memberikan pelayanan dan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan kesehatan pada pasien, baik dari pelayanan dan kepercayaan pasien untuk datang berobat dan mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas kesehatan yang memberikan pelayanan. Kepuasan konsumen adalah ungkapan rasa yang timbul karena mendapatkan respon atas perlakuan seseorang dalam pelayanan kesehatan yang diberikan di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung yang dapat menimbulkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah analitik kuantitatif dengan rancangan *Cross Sectional* dan tehnik sampel yang digunakan adalah *Purposive accidental*. Pengumpulan data didapatkan dengan teknik wawancara terhadap 100 responden. Sedangkan analisis data menggunakan analisis deskriptif, *analisis linier* berganda dan uji *asumsi classic*. Hasil penelitian didapatkan bahwa ada pengaruhnya pelayanan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien, dan ada pengaruh pelayanan petugas kesehatan dengan fasilitas kesehatan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Petugas Kesehatan, Kepuasan Pasien

Abstract

Satisfying service will increase patient loyalty to subscribe to the desired health facility, with good service will get a good image at the health service at the hospital. Every hospital always wants to provide services and facilities that can meet the health needs of patients, both from the service and the patient's trust to come for treatment and get good service from the health workers who provide services. Consumer satisfaction is an expression of a sense of money arising from getting a response to someone's treatment in the health services provided at dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung which can generate trust in the services provided. The type of research used is quantitative analytic with cross sectional design and the sample technique used is purposive accidental. Data collection was obtained by interviewing 100 respondents. While data analysis using descriptive analysis, multiple linear analysis and classic assumption test Research results it was found that there was an effect of health worker services on patient satisfaction, and there was an influence of health worker services with health facilities.

Keywords: *Service Quality of Health workers, Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada saat ini persaingan dibidang kesehatan sudah semakin tinggi, untuk itu pelayanan kesehatan harus ditingkatkan untuk menarik minat pasien memilih tempat pelayanan kesehatan yang baik dengan pelayanan yang baik. Rumah sakit semakin meningkatkan kebutuhan Pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik (Ningrum, 2015).

Kualitas Pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, dengan pelayanan yang berkualitas akan menambah kepercayaan pasien yang datang untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan akan dijadikan ukuran kepercayaan pelanggan yang datang kembali untuk melakukan pemeriksaan dan pengobatan yang lebih baik.³ Rumah sakit merupakan sarana penyedia layanan kesehatan dibidang jasa untuk masyarakat. Rumah sakit adalah tujuan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat (Wijaya, 2012).

Beberapa hal yang penting dalam pelayanan kesehatan dirumah sakit adalah petugas pelayanan medis dan alat-alat yang lengkap untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Tjipto, 2012).

Fasilitas kesehatan merupakan hal yang penting yang dibutuhkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Tempat pelayanan juga harus di perhatikan untuk kenyamanan pasien seperti ruang menginap pasien, ruang tunggu pasien, sirkulasi udara yang baik, ventilasi ruangan, kebersihan ruangan, peralatan medis, obat-obatan dan pelayanan petugas kesehatan. Kepuasan Pasien merupakan ungkapan perasaan senang dan kecewa yang timbul untuk membandingkan hasil kinerja seseorang yang dijumpai sesuai dengan harapan. Kepuasan atau tidak puas adalah hasil interaksi pengalaman seseorang terhadap pelayanan atau jasa yang diberikan seseorang (Bahtiar R. 2014).

Tingkat kepuasan Pasien juga sangat dipengaruhi terhadap fasilitas, ruang menginap, ruang tunggu pasien, Kebersihan, Sarana dan prasarana termasuk hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas kesehatan (Wulandari, A.A, 2017).

Dari permasalahan yang timbul diatas maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

Rumusan Masalah, dari hasil pengamatan dan pengalaman dari penulis rumusan masalah disimpulkan, apakah terdapat pengaruh pelayanan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung? Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan petugas kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung.

Batasan masalah dari penelitian dapat dilakukan dengan mudah maka batasan masalahnya adalah pelayanan petugas kesehatan yang diteliti adalah ketanggapan petugas kesehatan dalam merespon kepada pasien dan empati petugas kesehatan dalam melayani konsumen yang datang. Kepuasan pasien dalam penyediaan layanan petugas kesehatan yang baik cepat dan tanggapnya petugas dalam menjalankan tugas yang mampu memahami keinginan dan diagnosis yang tepat terhadap keluhan yang diungkapkan pasien.

Tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan petugas kesehatan di Rumah Sakit dengan kepuasan Pasien di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung

METODOLOGI

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode

non probability sampling yaitu sampel yang diambil tidak semua populasi diadakan sampel dalam penelitian Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*. Yaitu dengan membagikan kuisioner terhadap pengunjung atau pasien yang pada saat itu datang untuk periksa di rumah sakit. Dan sumber data berdasarkan analisis yang digunakan untuk menganalisa responden berdasarkan Usia, jenis kelamin, pekerjaan responden yang dijumpai pada saat pengambilan data di Rumah Sakit dr, A. dadi Tjokrodipo Bandara Lampung adalah perempuan dengan jumlah 49 dan laki laki berjumlah 51 responden .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
perempuan	49	49%
Laki-laki	51	51%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel diatas dari 100 responden didapatkan sebagian besar responden di Rumah Sakit dr. A Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung adalah laki-laki yang berjumlah 51 (51%)

Tabel 2 Distribusi frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
>24	62	7%
20-24	15	15%
15-19	16	15%
10-14	16	7%
Total	100	100%

Berdasarkan table diatas dari 100 responden di Rumah Sakit dr. A.Dadi Tjokrodipo Bandar lampung sebagian besar adalah responden yang berusia 20-24 (62%).

Tabel 3 Distribusi frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jumlah	persentase
Pegawai Negri	23	23%
Wiraswasta	49	49%
Pelajar dan Mahasiswa	31	31%
Total	100	100%

Berdasarkan table diatas dari 100 responden di Rumah Sakit dr. A.Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung didapatkan sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta dengan jumlah 49 (49%)

Tabel 4 Validitas Kepuasan Pasien

Variabel	Item	R Hitung	R table	Keterangan
Kepuasan Pasien	KP1	0,602	0,197	Valid
	KP2	0,775	0,197	Valid
	KP3	0,821	0,197	Valid
	KP4	0,825	0,197	Valid

Berdasarkan dari tabel validitas diatas pernyataan instrument penelitian dinyatakan valid kerena T_{Hitung} lebih besar dari T_{tabel} 0,197. Dengan demikian semua pernyataan dapat diikut sertakan dalam analisis data selanjutnya untuk meneliti kepuasan pasien.

Tabel 5 Hasil Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,789	2,971	-,265	,791	
KUALITAS PELAYANAN (X1)	,263	,033	,625	7,889	,003
KEPUASAN PASIEN (X2)	-,007	,066	-,009	,914	,003

Dari hasil perbandingan Uji t yang diperoleh dari tabel diatas diperoleh nilai yang signifikan 0,05 dengan ketentuan diatas maka didapatkan t_{table} sebesar 1,984. Dan dapat disimpulkan nilai t_{hitung} dengan taraf signifikan 0,05 dengan derajat kebebasan 96 dengan ketentuan diperoleh t_{table} 1,984.

Kesimpulanya adalah kualitas pelayanan (X₁) dari table diatas diketahui bahwa nilai t_{hitung} kualitas pelayanan (X₁) berdasarkan table diatas diketahui nilai t_{hitung} Kualitas pelayanan sebesar 7,889 lebih besar dari 1,984 maka H_0 ditolak H_1 diterima. Itu artinya kualitas pelayanan petugas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisa data responden jenis kelamin responden di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung adalah laki-laki dengan jumlah proporsi 51% dan perempuan dengan jumlah proporsi 49% hal ini menurut pendapat penulis bahwa

laki-laki rentan terkena penyakit dibandingkan dengan wanita. Dan berdasarkan dari analisis usia responden di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung

Mayoritas Usia pasien dalah >24 tahun dengan jumlah persentase 62% dan persentase terendah adalah usia 5-9 tahun dengan jumlah persentase 3% pendapat penulis bahwa pada usia >24 tahun mempunyai banyak aktifitas dan interaksi dengan lingkungan sehingga peluang terkena penyakit lebih besar. Dan dilihat dari pekerjaan responden di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung mayoritas pekerjaan responden adalah wiraswasta dengan jumlah proporsi 49.

Dan dilihat dari pekerjaan responden di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung, mayoritas bekerja sebagai wiraswasta dengan jumlah proporsi 49%, dan 23 % bekerja Pegawai Negri, dan 31% adalah pelajar dan mahasiswa. Berdasarkan menjalani rawat inap 2 hari berjumlah 33 %, 1 hari berjumlah 20 % dan 3 Hari berjumlah 21 % serta >3 hari berjumlah 26 %.

Berdasarkan olah data uji F variable kualitas pelayanan tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien secara bersama sama dapat dilihat dari table uji F_{hitung} sebesar 31,255>

F_{table} berjumlah 3,09 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil Uji t menunjukkan bahwa pelayanan petugas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepasan pasien, untk table uji t variable kualitas pelayanan tenaga kesehatan yaitu t_{hitung} sebesar 7,88> t_{tabel} sebesar 1,984 sehingga dapat disimpulkan sebesar 7,88 > t table sebesar 1, 984 sehingga dapat disimpulkan semakin baik kualitas pelayanan petugas kesehatan akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan terhadap responden yang melakukan pemeriksaan di Rumah Sakit dengan demikian juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Stefani mengatakan bahwa secara signifikan kualitas pelayanan petugas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebagai pegguna jasa dan pelayanan di rumah sakit di menado.

Rasa puas yang dirasakan pasien karena pelayanan petugas rumah sakit menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari table uji t untuk

fasilitas t hitung sebesar $-0,108 < t_{table}$ sebesar 1,984 sehingga dapat disimpulkan semakin baik atau buruknya pelayanan petugas kesehatan yang diberikan tidak mempengaruhi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit dr. A. Dadi Tjokrodipo Bandar Lampung. Lebih banyak dan sering yang dirasakan oleh keluarga pasien disbanding yang dirasakan oleh pasien itu sendiri. Hasil uji T ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh (Stefi, 2013). Pengguna jasa Rumah Sakit di Menado.

Hasil Koefisien determinan menunjukkan bahwa 37,9% kepuasan pasien dijelaskan dalam variable kualitas pelayanan dan sisanya 62,1 dijelaskan di variable lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Dari analisa data yang dilakukan terhadap 100 sampel tentang pengaruh kualitas pelayanan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dapat disimpulkan

- 1) Hasil uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan petugas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, berdasarkan pengolahan data uji F dengan perhitungan f_{hitung} sebesar $31,255 > F_{tabel} = 3,09$
- 2) Hasil uji determinan menunjukkan hasil 37,9% kepuasan pasien dapat dijelaskan

oleh variable kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sedangkan hasil olah data dengan hasil 62,1 dijelaskan dalam variable lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

- 3) Hasil pengolahan data dengan Uji t menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan petugas kesehatan (x_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut dilihat dari hasil uji t dengan perhitungan sebesar $7,889 > t_{table} = (t_{hitung} > t_{table})$

Hasil analisa menunjukkan bahwa pada variable independen kualitas pelayanan tenaga kesehatan termasuk dalam katagori baik dengan jumlah tertinggi 4,28% untuk kualitas pelayanan tenaga kesehatan

KEPUSTAKAAN

- Bahtiar R. (2014). *Studi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna kartu BPJS terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mangasa Makasar.*
- Budiyanto dan yunus .(2014). Pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 3*
- Defa S. (2017). *Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Abdoel Moloek Bandar Lampung*, Universitas Lampung

- Haryanto, Edi. (2013). *Kualitas Layanan Fasilitas dan Harga Pengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor SAMSAT Manado*, Universitas Sam Ratulangi Manado
- Kurniana. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta Jakarta*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
- Kotler, Philip & Keller. (2016). *Marketing Management. 15th edition. United States: Pearson Education.*
- Martina. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Tanggungan BPJS Di Rumah Sakit Bethesda Yogyakarta*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Moengkaren, Steffi. (2013). *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado* Universitas Sam Ratulangi Manado
- Ningrum A. (2015). *Responden Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pekanbaru* FISIP Universitas Riau.
- Notoadmojo.S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineca Cipta Jakarta
- Puji PI. (2016). *Hubungan Kepuasan Pasien Pengguna BPJS terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Nangrak Sukabumi*. Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah
- Putranto, Thomas Adi. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen*. Universitas Santa Dharma Yogyakarta.
- Sugiono. (2014) . *Metode Penelitian cetakan ke 3*. Bandung: CV alfabeta.
- Udiyanto dan Yunus. (2014) .*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen
- Wijaya. (2012). *Kualitas harga,kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen konsumen depot* , Program manajemen bisnis, universitas Kristen petra.
- Wulandari, Anastasia Anita. (2017) .*skripsi Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat*. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta
- Yuniarti S. (2015) .*Hubungan antara Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Sultan Syarif Mohammad Alkadrie Pontianak*, keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Tanjungpura Pontianak.