AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 4, No. 2, Mei 2024

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat

Sarah Khoirunnisa[1], Alda Ramadhika[2]
Universitas Teknologi Digital, Indonesia
sarah10120027@digitechuniversity.ac.id[1], aldaramadhika@digitechuniversity.ac.id[2]

Submitted: 21st January 2024 | **Edited**: 29th April 2024 | **Issued**: 01st May 2024

Cited on: Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 4*(2), 727-735.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of healthcare service quality on patient satisfaction at Bina Sehat General Hospital. The research uses a quantitative approach with a survey method. Data were collected from a sample of 88 patients using a structured questionnaire. The dimensions of healthcare service quality examined include tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the regression analysis indicate that healthcare service quality significantly influences patient satisfaction. Among the dimensions, assurance and empathy show the strongest positive correlation with patient satisfaction. The findings suggest that improvements in these areas are likely to enhance overall patient satisfaction. These efforts are expected to not only improve patient satisfaction but also contribute to the hospital's reputation and patient loyalty.

Keywords: Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction, Bina Sehat General Hospital, Regression Analysis, Patient-Centered Care

PENDAHULUAN

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), rumah sakit merupakan komponen penting dari organisasi sosial dan kesehatan yang menyediakan layanan komprehensif, deteksi dini dan pencegahan penyakit, serta penjangkauan kepada masyarakat umum. Selain itu, ruang sakit berfungsi sebagai tempat pengajaran bagi penyedia layanan kesehatan dan pendidik kedokteran (Anfal, 2020).

WHO menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah aman, efektif, tepat waktu, efisien, berpusat pada pasien, dan terintegrasi. WHO juga mendorong penggunaan teknologi digital dan inovasi untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan, terutama di daerah terpencil dan kurang terlayani (Putra, 2023).

Tujuan pelayanan pasien adalah untuk meringankan dan meminimalkan rasa sakit dan ketidaknyamanan pada pasien segera setelah mereka tiba di ruang sakit. Hal ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kekhawatiran yang dimiliki pasien dan memberikan perawatan yang lembut sehingga pasien merasa nyaman dan bahagia (Kristiawan, Y.,

Koton, Y. P., & Kadir, L., 2023). Cara mendampingi pasien yang baik dapat dilakukan oleh caregiver dengan menggunakan sentuhan yang lembut, pemaaf, penuh perhatian, dan tegas. (Vira Indriyani, 2021).

Menurut Alhayat, (2023), kepuasan adalah perasaan tidak menyenangkan, atau kecewa, yang muncul ketika seseorang membandingkan persepsi atau pengalamannya dengan kehidupan kerja atau hasil produknya, dan harapan atau pengalamannya dengan dirinya sendiri. Sebaliknya kepuasan pasien merupakan tingkat kecemasan pasien yang timbul akibat pelayanan kesehatan terkait pekerjaan pasien yang diberikan setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Febrianti, S. V. 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit (Sudrajat, 2023). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga aspek non-medis seperti keramahan staf, kebersihan lingkungan, dan efisiensi administrasi (Gultom et al., 2022). Kepuasan pasien menjadi indikator penting yang mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Aprilianisari, et al., 2024).

Rumah Sakit Umum Bina Sehat, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan utama di daerahnya menghadapi tantangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di tengah meningkatnya ekspektasi pasien. Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Bina Sehat perlu memastikan bahwa kualitas pelayanannya selalu terjaga dan terus ditingkatkan (Marini et al., 2023). Penelitian ini dilakukan bermaksud untuk mengetahui kondisi Rumah Sakit Umum Bina Sehat sekarang apakah sudah ada peningkatan kualitas pelayanan kesehatan atau masih tetap sama saja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi manajemen Rumah Sakit Umum Bina Sehat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien Sanggarwati et al., 2023).

Dengan memahami pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, Rumah Sakit Umum Bina Sehat dapat merancang strategi peningkatan yang lebih tepat sasaran (Sujarwinata et al., 2023). Misalnya, jika ditemukan bahwa empati dan komunikasi menjadi faktor yang paling menentukan kepuasan pasien, maka rumah sakit dapat fokus pada pelatihan staf dalam komunikasi efektif dan pemberian perhatian yang lebih personal kepada pasien (Efendi, et al., 2024). Pada penelitian

terdahulu menurut (Meliya Sonia) Dari segi indikator *tangible*, fasilitas rumah sakit dinilai baik, sedangkan sebagian pasien merasa fasilitas tertentu, termasuk ruang tunggu dan ruangan lainnya yang kurang baik. Mengenai daya tanggap dan pelayanan pasien, tampaknya cukup memuaskan, meskipun beberapa pasien menyatakan ketidakpuasannya terhadap proses pemberian obat dan perawatan pasien yang tidak konsisten. Beberapa pasien juga melaporkan mengalami kendala terkait fasilitas seperti jahitan gorden yang tidak rata, lantai, pengap ruangan, dan data pasien yang tidak lengkap. Meski demikian, perbaikan dan pengkajian tetap perlu dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada pasien, khususnya dalam meningkatkan kemampuan fisiknya.

LANDASAN TEORI

Rumah Sakit

Menurut Komite Ahli Organisasi Perawatan Medis Organisasi Kesehatan Dunia, rumah sakit adalah bagian mendasar dari organisasi sosial dan medis yang fungsinya menyediakan layanan kesehatan lengkap, baik kuratif maupun preventif, bagi masyarakat, serta layanan rawat jalan yang menjangkau keluarga dan keluarga mereka. lingkungan rumah; Rumah sakit juga menjadi pusat pelatihan tenaga kesehatan dan penelitian biososial.

Secara umum, rumah sakit adalah fasilitas yang dapat didirikan di negara mana pun, dengan kapasitas besar untuk penggunaan intensif dan jangka panjang. Rumah sakit ini juga memiliki laboratorium, tempat tidur dan sarapan dan fasilitas lainnya. Namun, fungsi fasilitas tersebut dapat berbeda-beda tergantung kebutuhan pengguna. Rumah sakit besar, terkadang disebut sebagai pusat kesehatan, biasanya menyediakan semua pengobatan alternatif.

Mayoritas ruang sakit di Indonesia juga menyediakan layanan kesehatan non-invasif bagi masyarakat umum (klinik).Fungsi rumah sakit menurut UU No. 44 Tahun 2009 Rumah Sakit mempunyai fungsi; pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan bagi semua orang. Selanjutnya sebagai penyelenggaraan dan peningkatan kesehatan yang utuh dan ideal bagi setiap orang, seperti menjaga kondisi alat kesehatan agar memenuhi persyaratan mutu, keamanan, kelayakan pakai, dan keselamatan. tempat pendidikan dan pelatihan, menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia yang

berguna untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan. Tempat penelitian dan pengembangan, peningkatan pelayanan kesehatan.

Pelayanan Kesehatan

Pelayanan adalah proses memperoleh kebutuhan melalui kegiatan diam orang lain. Menerapkan cara pandang orang awam adalah menerapkan suatu proses pengetahuan tertentu yang lebih dapat diterapkan pada aspek yang bersifat abstrak (tidak berwujud). Proses kerja disebut kerja; proses ini menghasilkan suatu produk, atau layanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Pengertian upaya atau pelayanan kesehatan sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan Pasal 1 (ayat 11), adalah segala kegiatan dan/atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara bertanggung jawab, beretika, dan bekerja sama dengan Pemerintah. bertujuan untuk melindungi dan meningkatkan kesehatan masyarakat umum berupa pencegahan penyakit, perkembangan penyakit, pengobatan penyakit, dan inisiasi penyakit yang dilakukan oleh pemerintah dan/atau masyarakat umum.Dalam penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, variabel pelayanan kesehatan dapat dibagi menjadi beberapa dimensi utama. Berikut adalah penjelasan mengenai variabel-variabel tersebut:

1. Keandalan (*Realiability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan hasil dari pelayanan kesehatan yang baik. Pausan pasien merupakan salah satu tujuan peningkatan jumlah pelayanan kesehatan bersama. Ketika pengalaman layanan kesehatan karyawan baru sesuai atau melebihi harapan, terdapat ambang batas kepuasan karyawan yang muncul sebagai akibat dari pengalaman layanan kesehatan karyawan tersebut ketika mereka membandingkannya dengan apa yang diharapkan dari mereka.

Sentimen kualitas pelayanan kesehatan terhadap cerminan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang diperoleh dari kinerja pelayanan kesehatan yang ditujukan ketika pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan darinya.

Indikator salah satu untuk menilai kualitas pelayanan di rumah sakit adalah pasien sebagai pengguna jasa. Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memberikan yang terbaik pada setiap pasien dengan membuat mereka merasa sedih di mata mereka sendiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ilmiah ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui pembekalan survei. Metode ini dipilih karena mampu menyesuaikan variabel-variabel penelitian secara obyektif, menghasilkan data bermakna yang dapat dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS. Tercatat ada 88 orang yang masuk ke Rumah Sakit Umum Bina Sehat saat itu. Alat utama yang digunakan adalah kuesioner yang diberi skor pada skala Likert dengan rentang sewa 1 sampai 5. Sedangkan analisis data dilakukan dengan Teknik Regresi Linier Sederhana untuk menguji hubungan antara pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

HASIL PENELITIAN

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dihubungkan dengan hasil SPSS, maka terlihat bahwa data berdistribusi normal. Dengan nilai Exact Sig. (2-tailed) sebesar 0,060 > α = 0,05, hal ini berarti nilai sisa atau residual yang dibakukan menyebar secara normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas terlihat tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas, karena Sig. variabel kepuasan pasien dengan nilai absolut sisa (residual) sebesar 0,100 > 0,05.

Uji Autokorelasi

Hasil Uji Autokorelasi konsep ini digabungkan dengan temuan SPSS diperoleh nilai DW sebesar 1,770. Nilai fundamental wawasan dw (Durbin-Watson) dL dan dU adalah dL = 1,6302; dU = 1,6762 untuk nilai α = 5% k = 1 dan n = 88. Apabila dimasukkan ke dalam persamaan kriteria maka 1,6762 < 1,6302 < 4. Oleh karena itu, keputusannya tidak terjadi autokorelasi pada pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di RSU Bina Sehat.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-5,971	1,705		-3,501	,001
	TOTALX	,361	,026	,836	14,112	,000

Sumber: Olah data SPSS, 2024

Hasil uji regresi linier sederhana diperoleh persamaan berikut :

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

$$= -5,971 + 0,361$$

Interpretasi dari persamaan regresi linier sederhana:

1. α adalah nilai konstanta −5.971. Artinya kepuasan pasien RSU Bina Sehat sebesar -5,971 tanpa variabel pelayanan kesehatan
2. β bernilai koefisien regresi linier sederhana positif sebesar 0,361 menunjukkan bahwa variabel terikat kepuasan pasien dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan. Apabila pelayanan kesehatan ditingkatkan maka variabel terikat akan meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat sebesar 0,361.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,836[a]	,698	,695	,789	1,770

Sumber: Olah Data SPSS, 2024

Tabel substruktur di atas memiliki nilai R square sekitar 0,6988. R square juga bisa disebut sebagai koefisien tetap yang berkisar antara 0 sampai 1, dengan angka R square untuk variabel kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat adalah sebesar 0,698%. Variabel pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh variabel kepuasan pasien sebesar 69,8% artinya perubahan kepuasan pasien terbesar yang tidak dijelaskan oleh variabel pelayanan kesehatan (hal ini dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dengan baik) adalah sebanyak 30,2%.

Uji Parsial (Uji t)

Pengujian secara parsial antara kepuasan pasien (Y) dengan pelayanan kesehatan (X) dapat dilihat pada tabel koefisien (terlampir). Hasil perhitungan uji parsial pada

penelitian ini menunjukkan nilai thitung sebesar -3,501 karena thitung negatif maka nilai ttabel yang diambil adalah uji One-Tailed atau uji 1 arah dengan taraf signifikansi 5%.

Nilai tertinggi t_{hitung} sebesar -3,501 thitung hingga 3,501 sehingga hasil dari perhitungan ini menunjukkan thitung sebesar 3,501 dengan taraf signifikansi 5% maka nilai ttabel sebesar 1,990 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau Sig (0,001) < alpha (0,05) maka H0 ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat diartikan Pelayanan Kesehatan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y).

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 3 Uji Simultan (Uji F)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	124,030	1	124,030	199,151	,000[b]
	Residual	53,561	86	,623		
	Total	177,591	87			

Sumber: Olah Data SPSS, 2024

Dari hasil perhitungan diketahui F_{hitung} sebesar 199,151 sedangkan F_{tabel} sebesar 3,95 atau Sig (0,000) < alpha F_{tabel} atau 199,151 > 3,95, sehingga hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. Penerimaan Ha menunjukkan terdapat pengaruh secara simultan antara Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dan hasil mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Signifikansi Statistik

1. Uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. Misalnya, nilai t_{hitung} untuk kualitas pelayanan adalah 3,5 dengan nilai alpha 0,05, ini berarti kualitas pelayanan kesehatan secara statistic signifikan mempengaruhi kepuasan pasien pada tingkat signifikansi 5%
2. Uji simultan menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifika. Misalnya nilai F_{hitung} adalah 199,51 dengan nilai F_{tabel} 3,95, ini menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan sebagai variabel independent secara bersamaan mempengaruhi kepuasan pasien secara signifikan.

Arah dan Besarnya Pengaruh:

1. Koefisien regresi kualitas pelayanan kesehatan; 0,361 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,361 unit. Ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.
2. Nilai koefisien regresi yang positif ini juga mengindikasikan bahwa perbaikan dalam kualitas pelayanan akan berdampak positif terhadap peningkatan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Alhayat, M. F. S., Nuryani, D. D., Yanti, D. E., & Muhani, N. (2023). Pengaruh Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. *Professional Health Journal*, *5*(1), 257-274.

Anfal, A. L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, *3*(2), 1-19.

Aprilianisari, A., Wahyudi, A., Priyatno, A. D. D., & Zaman, C. (2024). Implementasi Kepatuhan Clinical Pathway dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kebidanan. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, *7*(1), 57-67.

Efendi, L. S., Kholisotin, K., & Handono, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, *6*(1), 343-356.

Febrianti, S. V. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Bisnis*, *7*(1).

Gultom, R. J., Nababan, D., Sipayung, R., Hakim, L., & Tarigan, F. L. (2022). Hubungan kualitas pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Tebing Tinggi. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, *7*(2), 1281-1298.

Kristiawan, Y., Koton, Y. P., & Kadir, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *3*(6), 1893-1903.

Marini, Y., Ekawati, D., & Suryani, L. (2023). Analisis Kualitas Hubungan Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Dengan Kepuasan Pasien BPJS. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, *15*(2).

Meliya, M. S., & Ida, I. J. F. (2023). Analisis Kepuasaan Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap RSU Bina Sehat. *Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan*, *6*(1).

Putra, H. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022. *J-MIND (Jurnal Manajemen Indonesia)*, *7*(2), 183-190.

Sanggarwati, A. J., & Laily, N. (2023). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, *2*(4), 368-382.

Sudrajat, A. (2023). Loyalitas Pasien di RSUD Dr. RS Chasbullah Abdul Majid Kota Bekasi ditinjau dari Kepuasan Pasien dengan Fasilitas Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, *2*(1), 117-124.

Sujarwinata, T. H., Syaodih, E., & Rahim, A. H. (2023). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, *5*(2), 69-78.

Vira Indriyani, L. H. (2021, 07 25). Diambil kembali dari CERDIKA: https://www.bing.com/ck/a?!&&p=124f268d67ae3b24JmltdHM9MTcwODkwNTYwMCZpZ3VpZD0wN2Q4YWE1ZC1lOWY5LTYzMzEtMWE4ZC1hNGNmZTgzMjYyMGEmaW5zaWQ9NTE4Mw&ptn=3&ver=2&hsh=3&fclid=07d8aa5d-e9f9-6331-1a8d-a4cfe832620a&psq=kepuasan+pasien+di+RSU+Bina+sehat&u=a1aHR0cHM6Ly