

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang

KABUPATEN WAJO

Andi Bau Salman, Muzakkir, Naida¹

¹Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di RSUD(RSUD) Lamaddukelleng Sengkang. Penelitian dilakukan dengan menggunakan alat ukur kuisioner di sebar kepada 35 responden yang menjadi sampel penelitian kemudian diolah dengan menggunakan alat analisis manual. Setelah melakukan penelitian maka hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan model regresi linier sederhana, Koefisien determinasi, dan Uji T. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di RSUD Lamaddukelleng Sengkang.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen*

PENDAHULUAN

Kondisi persaingan industri jasa kesehatan saat ini sangat ketat. Hal ini disebabkan semakin banyaknya jumlah klinik dan rumah sakit yang ada, serta semakin banyaknya masyarakat menggunakan fasilitas rumah sakit untuk memperoleh layanan kesehatan. Rumah sakit yang awalnya lebih banyak merupakan suatu unit pelayanan publik yang bersifat sosial kemanusiaan, secara faktual pelayanan rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan telah mengalami transformasi (perubahan) serta berkembang menjadi suatu industri berbasis pada prinsip-prinsip ekonomi dan manajemen layaknya usaha komersil. Namun, yang paling terpenting dalam industri jasa kesehatan (Rumah Sakit) adalah kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit kepada konsumen.

Untuk meningkatkan kualitas jasa kesehatan, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit. Karena kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Simamora, 2003:180) dan dengan kualitas pelayanan yang baik konsumen akan merasa puas (pelayanan sesuai dengan yang diharapkan). Namun pada dasarnya kualitas pelayanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan, dan keinginan pelanggan dan berbagai phak yang berkepentingan. Untuk itu, rumah sakit sebagai industri jasa kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas konsumen,

sehingga dapat menciptakan loyalitas pelayanan.

Pekerjaan yang dapat dikerjakan oleh orang lain, saya pasti juga mampu untuk menyelesaikannya. Namun di sisi lain, bentuk pelayanan yang berkembang saat ini membuat kualitas pelayanan menjadi sangat rumit dan sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan resultante dari berbagai faktor yang berpengaruh. Oleh sebab itu, untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik memerlukan upaya dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang mengambil peran sangat penting.

Menurut Simamora (2003:180) ada dua faktor pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya bila pelayanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan konsumen.

Dalam industri jasa kesehatan, kepuasan konsumen merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen. Meskipun nilai subyektif ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, keadaan emosional dan lingkungan konsumen. Kepuasan konsumen akan tetap didasari oleh kenyataan yang obyektif yang dialami konsumen pada saat menerima pelayanan di rumah sakit (<http://www.pamjaki.org>). Kepuasan itu sendiri menurut Kotler (2004:42) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan. Konsumen yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila konsumen puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika konsumen tidak akan menggunakan jasa tersebut dan akan memberitahukannya kepada konsumen lain. Oleh sebab itu, untuk menciptakan kepuasan konsumen perusahaan jasa kesehatan (rumah sakit) harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan mampu untuk mempertahankan konsumennya.

Perlu disadari, organisasi atau manajemen rumah sakit tidak akan berjalan tanpa peran penting dari beberapa pihak yang bekerjasama di dalamnya. Salah satunya perawat. Perawat merupakan suatu profesi yang membantu rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan. Dimana sikap profesional perawat memberikan perasaan nyaman, terlindung pada diri konsumen yang sedang menjalani rawat inap (proses penyembuhan) dan diharapkan dapat menimbulkan perasaan puas pada diri konsumen.

Saat ini kesehatan publik (rumah sakit) mendapat perhatian dari pemerintah daerah salah satunya Askeskin bagi keluarga miskin (Gakin). Yang mana setiap tahunnya dirasakan pemerintah daerah konsumen Askeskin selalu meningkat.

Askeskin ini merupakan bentuk kebijakan pemerintah dalam memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan masyarakat agar kesehatan masyarakat lebih terjamin, seperti keringanan biaya rawat inap, rawat jalan, pemberi obat dan semua tindakan medis. Namun kebijakan Askeskin sering menimbulkan masalah salah satunya yang menggunakan Askeskin terkadang mendapatkan pelayanan kesehatan yang kurang baik.

RSUD Lamaddukelleng Sengkang merupakan rumah sakit umum yang dikelola pemerintah daerah, yang setiap tahunnya merasakan kenaikan konsumen pengguna Askeskin.

Berdasarkan paparan yang dikemukakan di atas, maka diperoleh suatu gambaran bahwa kualitas pelayanan merupakan strategi untuk menciptakan kepuasan konsumen. Sehingga penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

METODE PENELITIAN

Data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka-angka yang diperoleh melalui penelitian yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo.

Data Kualitatif yaitu angka-angka melainkan bentuk informasi-informasi sekitar pokok bahasan, baik lisan maupun tulisan yang berkaitan dengan penulisan ini.

Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada RSUD Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo digunakan dengan rumus regresi linier sederhana (Algifari, 2010:192). Regresi adalah suatu analisa yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen terhadap variabel independent. Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Di mana :

X = Realisasi Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta, perpotongan garis pada sumbu Y

b = Koefisien regresi

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden dan Kuisisioner

Tabel 1. Persentase responden berdasarkan jenis kelamin di ruang internal dan ruang bedah

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	20	51 %
Wanita	15	49 %
Total	35	100 %

Sumber: Hasil pengolahan data

Tabel 2. Persentase responden berdasarkan usia di ruang internal dan ruang bedah

Usia	Jumlah	Persentase
15-20	5	11 %
21-30	8	20 %
31-40	15	46 %
41-60	7	23 %
Total	35	100 %

Sumber: Hasil pengolahan data

Tabel 3. Presentase responden berdasarkan pekerjaan di ruang internal dan ruang bedah

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Wiraswasta	12	37 %
Pegawai swasta	2	6 %
PNS	5	14 %
Pelajar / Mahasiswa	7	19 %
Lain - lain	9	24 %
Total	35	100 %

Sumber: Hasil pengolahan data

Tabel 4. Poin nilai dari alternatif jawaban responden di ruang internal dan ruang bedah

No	Alternatif Jawaban	Poin Nilai
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Hasil pengolahan data

Diketahui bahwa jika responden memilih alternatif jawaban akan menghasilkan poin nilai yang nantinya akan diolah. Pada alternatif jawaban jika responden menjawab pertanyaan sangat setuju maka akan mendapatkan poin 5, menjawab pertanyaan setuju maka akan mendapatkan poin 4, menjawab pertanyaan netral maka akan mendapatkan poin 3, menjawab pertanyaan tidak setuju maka akan mendapatkan poin 2, dan menjawab pertanyaan sangat tidak setuju akan mendapatkan poin 1.

Diperoleh skor total dari 35 jawaban responden mengenai kualitas pelayanan (X) 740 dan skor total dari 35 jawaban responden mengenai kepuasan konsumen (Y) 732. Dengan mengalikan item kualitas pelayanan (X) dengan item kepuasan konsumen (Y) didapat total skor sebanyak 15.556, item kualitas pelayanan (X) dikuadrat dua total hasilnya sebanyak 15.796, dan item kepuasan konsumen (Y) dikuadrat dua total hasilnya sebanyak 15.442.

Analisis Regresi Linear

Berdasarkan pada tujuan penelitian ini sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya maka yang pertama akan dianalisis adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen RSUD Lamaddukelleng Sengkang, maka digunakan analisis statistik yaitu model analisis regresi linear sederhana. Berikut hasil regresi linier berdasarkan data kuisioner variabel X dan Y.

$$Y = a + bX$$

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{(732)(15796) - (740)(15556)}{35(15796) - (740)^2}$$

$$a = \frac{11.562.672 - 11.511.440}{552.860 - 547.600}$$

$$a = \frac{51232}{5260}$$

$$a = 9,739$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{35(15556) - (740)(732)}{35(15796) - (740)^2}$$

$$b = \frac{544460 - 541680}{552860 - 547600}$$

$$b = \frac{2780}{5260}$$

$$b = 0,528$$

$$Y = a + bX$$

$$Y = 9,739 + 0,528 X$$

Hasil perhitungan diatas dikemukakan nilai konstanta (a) = 9,739 dan (b) = 0,528, maka dimasukkan ke dalam persamaan regresi yaitu $Y = 9,739 + 0,528 X$. Konstanta sebesar 9,739 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan buruk maka kepuasan konsumen adalah 9,739. Koefisien regresi sebesar 0,528 menyatakan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1 digit maka akan menambah kepuasan dari konsumen sebesar 0,528, sebaliknya setiap penurunan kualitas pelayanan sebesar 1 digit maka akan mengurangi kepuasan konsumen sebesar 0,528. Jadi, tanda + menyatakan arah hubungan yang searah, di mana kenaikan atau penurunan variabel independen (X) akan mengakibatkan kenaikan atau penurunan variabel dependen (Y).

Persamaan regresi ($Y = 9,739 + 0,528 X$) yang didapat tersebut selanjutnya akan diuji apakah memang valid untuk memprediksi variabel dependen, dengan kata lain akan dilakukan pengujian apakah kualitas pelayanan benar-benar dapat memprediksi peningkatan kepuasan konsumen di masa yang akan datang. Maka pengujian yang dilakukan yaitu koefisien determinasi dan uji T dengan membandingkan nilai t_{hitung} yang didapatkan dengan t_{tabel} yang tercantum pada tabel distribusi t.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di RSUD Lamaddukelleng Sengkang. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah nol sampai satu. Jika koefisien derminasi (R^2) = 0 artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan

konsumen RSUD Lamaddukelleng Sengkang, jika koefisien determinasi (R^2) di atas 0 atau mendekati angka satu artinya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen RSUD Lamaddukelleng Sengkang.

Hasil dari tabel *summary output*, pada bagian ini ditampilkan nilai $R = 0,604$ dan Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,364. Hal ini menunjukkan pengertian bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh sebesar 36,4 % terhadap kepuasan konsumen (Y), sedangkan sisanya (sisa dari 100 % - 36,4 % = 63,6 %) dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Uji T

Untuk uji hipotesis kedua digunakan uji T. Pengujian ini bertujuan mengetahui apakah kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan taraf signifikan 0,05 atau 5 %.

Ho: variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Ha: variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Mencari nilai t_{tabel} dengan rumus $t_{tabel} = (n-2 ; \alpha/2)$ dengan taraf signifikan 5%, di mana $n =$ sampel penelitian, $k =$ jumlah variabel bebas. Menghitung nilai t_{hitung} , dengan rumus $t_{hitung} = b/sb$, di mana $b =$ koefisien regresi, $Sb =$ standard error of regresi.

Membuat keputusan terhadap hipotesis dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan taraf signifikan 5 %, ketentuan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Untuk uji T dengan sampel 35 responden, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 2,034.

Persamaan regresi yang diperoleh dari perhitungan adalah $Y = 9,739 + 0,528 X$. Dari persamaan regresi dapat dijelaskan besarnya konstanta sebesar 9,739, ini menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel kualitas pelayanan (X) maka kepuasan konsumen sebesar 9,739 satuan. Nilai t_{hitung} yang diperoleh dari perhitungan sebesar 4,125, nilai tersebut didapat dari pembagian koefisien dengan *standard error of regresi* yaitu $0,528 : 0,128 = 4,125$.

Untuk variabel kualitas pelayanan (X), nilai t_{tabel} menunjukkan angka 2,034 sedangkan nilai t_{hitung} menunjukkan angka 4,125 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

SIMPULAN

Persentase responden berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki sebanyak 18 orang sedangkan responden wanita sebanyak 17 orang, ini menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dari responden wanita.

Persentase tingkat usia responden, yang paling banyak pada usia 21-30 tahun sebanyak 8 responden (20%), pada usia 41-60 tahun sebanyak 7 responden (23%), pada usia 31-40 tahun sebanyak 15 responden (46%), dan pada usia 15-20 tahun

sebanyak 5 responden (11%).

Tentang pekerjaan responden, dapat dilihat wiraswasta memiliki jumlah yang paling banyak yaitu 12 responden (37%), diikuti dengan pekerjaan lain-lain dari responden sebanyak 9 responden (24%), pegawai swasta sebanyak 2 responden (6%), pelajar atau mahasiswa sebanyak 7 responden (19%), dan PNS sebanyak 5 responden (14%).

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di RSUD Lamaddukelleng Sengkang maka dilakukan uji regresi sederhana dan dihasilkan nilai konstanta $a = 9,739$, $b = 0,528$ dimasukkan kedalam persamaan regresi linear sederhana $Y = 9,739 + 0,528 X$, dilakukan uji koefisien determinasi (R^2) dan dihasilkan nilai $R = 0,604$ dan Koefisien determinasi (R Square) sebesar $0,364$. Hal ini menunjukkan pengertian bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh sebesar $36,4\%$ terhadap kepuasan konsumen (Y), sedangkan sisanya (sisa dari $100\% - 36,4\% = 63,6\%$) dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Dengan kaidah keputusan, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Dihasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $4,125 > 2,034$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di RSUD Lamaddukelleng Sengkang.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Djemma, Siardin. (2020). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Sengkang: STIE Lamaddukelleng Sengkang.
- Agus Purwanto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Mega Auto Central Finance (MACF) Cabang Sengkang. *Precise Journal of Economic*, 1(1), 8–19. Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/4>.
- Algifari. (2010). *Analisis Regresi: Teori, Kasus dan Solusi*. Yogyakarta: BPFE.
- Andi Yuniarti. (2022). Pengaruh Self Efficacy dan Locus of Control Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Telekomunikasi Sengkang. *SEIKO Journal of Management & Business*, 4(3),375-384.
- Halim, Abdul. (2012). *Akuntansi Sektor Publik: Akuntansi Keuangan Daerah. Edisi 4*. Jakarta: Salembang Empat.
- Kaho, Josef Riwu. (2005). *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia, Identifikasi Beberapa Faktor yang Mempengaruhi Penyelenggaraanya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: R & D, Alfabeta.
- Syahida. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada KSP Bakti Huria Cabang Anabanua Kecamatan Maniangpajo Kabupaten Wajo. *Precise Journal of Economic*, 1(1). Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/7>.
- Simamora. (2012). *Sistem pengambilan Keputusan*. Jakarta: Ghalilia Indonesia.
- Stigler Cobb-Walgren. (2012). *Sistem Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Ghalilia Indonesia.