

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital

Ida Rahmah Burhan¹

Abstrak

Rumah sakit sebagai organisasi penyedia pelayanan kesehatan dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif dengan eskalasi biaya dan kebutuhan pasien yang terus meningkat. Rumah sakit pemerintah dan swasta harus selalu memperhatikan serta meningkatkan pelayanan terhadap pasien sehingga tercapai kepuasan pasien dan loyalitas yang tinggi sebagai upaya untuk menjadikan rumah sakit unggul dalam persaingan jangka panjang. Semen Padang Hospital (SPH) merupakan salah satu rumah sakit swasta di kota Padang yang berstandar Internasional dan memiliki keunggulan sumber daya manusia (SDM) spesialisik yang lengkap serta sarana prasarana penunjang medis yang canggih, yang telah melayani pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) sejak tahun 2015. Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh kualitas layanan peserta JKN di Poliklinik SPH. Penelitian ini merupakan *explanatory research* yang bersifat *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan November 2015 sampai Juli 2016 di Poliklinik SPH. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* sehingga didapatkan 160 sampel. Hasil penelitian adalah *responsiveness* merupakan dimensi yang paling berpengaruh ($T_{hitung} = 18,75 > T_{tabel} = 2,57$), dan *emphaty* merupakan dimensi yang terendah ($T_{hitung} = 9,36 > T_{tabel} = 2,57$) pada variabel kualitas jasa untuk peserta JKN pada poliklinik SPH. Simpulan penelitian ini ialah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN.

Kata kunci: kualitas, pelayanan, kepuasan, pasien, JKN

Abstract

The hospital as a health care provider organizations are faced to an increasingly competitive environment with escalating costs and increasing the patient's needs. Both government and private hospitals should always pay attention and improve their services to patients in order to achieve patient satisfaction and loyalty as an effort to make the hospital excels in long-term competitiveness. Semen Padang Hospital is a private hospital in the city of Padang with international standard and has the advantage of a complete human resources specialist as well as the infrastructure of sophisticated medical support, which has been serving the patient, the national health insurance scheme (JKN) since 2015. The objective of this study was to examine the effect of quality of service JKN patient in Polyclinic SPH. This was explanatory research with cross sectional study design. The study was conducted from November 2015 through July 2016 at the Polyclinic SPH. Sampling was done by purposive sampling as many as 160 samples. The research found that responsiveness is the most influential dimensions ($T_{calc} = 18.75 > T_{table} = 2.57$), and empathy is the lowest dimension ($T_{calc} = 9.36 > T_{table} = 2.57$) in the variable quality of services for participants JKN polyclinic Semen Padang Hospital. It is concluded that the quality of services and significant positive effect on satisfaction of participants JKN patient.

Keywords: service, quality, satisfaction, patient, JKN

Affiliasi penulis: 1. Bagian Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Andalas Padang.

Korespondensi: Ida Rahmah Burhan, E-mail: iidburhan@yahoo.co.id
Telp: 0811660401

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai organisasi penyedia pelayanan kesehatan dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif, dengan eskalasi biaya dan kebutuhan pasien yang terus meningkat. Kesadaran manajemen penyedia pelayanan kesehatan harus bisa memberikan perhatian lebih banyak kepada kepuasan pasien. Hal ini menyebabkan manajer rumah sakit harus mengubah paradigma bahwa rumah sakit sekarang ini bukanlah semata-mata organisasi yang bersifat sosial. Peningkatan teknologi kedokteran dengan komponen lain memaksa para manajer rumah sakit berpikir dan berusaha secara sosio ekonomi dalam mengelola rumah sakitnya, terutama rumah sakit pemerintah, karena pada kenyataannya rumah sakit pemerintah memiliki keterbatasan fasilitas kesehatan dalam melayani masyarakat.¹

Rumah sakit swasta merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang kesehatan yang punya orientasi keuntungan. Jika tidak ada keuntungan maka rumah sakit tersebut akan tutup atau jalan di tempat. Terdapat tiga komponen yang harus dicarikan oleh manajemen rumah sakit swasta jika ingin rumah sakitnya mampu bersaing dengan yang lain, yaitu biaya operasional, biaya pemeliharaan sebuah rumah sakit dan biaya pengembangan untuk investasi baru rumah sakit yang semuanya diperoleh dari pendapatan rumah sakit tersebut.²

Perwujudan *universal coverage* melalui Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), menuntut rumah sakit pemerintah ataupun swasta harus selalu memperhatikan dan meningkatkan kelebihan masing-masing, yaitu bagaimana membuat pasien puas terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit dan akhirnya diikuti dengan tingkat loyalitas tinggi yang sangat diperlukan oleh rumah sakit untuk tetap menjadi unggul dalam persaingan jangka panjang.³

Penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu: harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka pengukuran keberhasilan suatu perusahaan jasa rumah sakit, lebih banyak ditentukan oleh penilaian dan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut

dengan segala unsur yang ada dalam lingkungan internalnya, serta unsur diluar perusahaan yang saling berinteraksi dan mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan jasa/rumah sakit tersebut dalam mencapai kepuasan pasien, yang akhirnya dapat menciptakan loyalitas pasien. Terdapat lima dimensi kualitas jasa yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.⁴

Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat 2. Terbitnya UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya.⁵

Ditargetkan sampai 1 Januari 2019 seluruh rakyat Indonesia merupakan peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Terwujudnya *universal coverage* melalui JKN ini ditujukan agar seluruh masyarakat terjamin dalam hal pembiayaan kesehatan.⁶

Semen Padang Hospital merupakan rumah sakit swasta di kota Padang yang berstandar Internasional. Dilihat dari Sumber Daya Manusia (SDM) dan fasilitas, RS ini memiliki keunggulan SDM spesialisik yang lengkap serta sarana prasarana dan penunjang medis yang cukup canggih. Rumah sakit dengan konsep mall merupakan ciri khas dari Semen Padang Hospital, ditambah dengan pelayanan penunjang lainnya seperti *Food Court*, *cafe*, *swalayan*, *Bank* dan *ATM Center*, *Fitness Center*, Instalasi Gizi (*Dapur*), *CSSD* (*Ruang instalasi sterilisasi sentral*), *Cuci* (*Laundry*), *Genset Room*, *Gudang Peralatan*, *IPAL* dan *area parkir* yang berada di *under ground* dan lain-lain yang menjadikan rumah sakit ini semakin memiliki diferensiasi tersendiri.⁷

Berdasarkan data Semen Padang Hospital tahun 2015, kunjungan poliklinik pasien JKN sebanyak 28.275 kunjungan (25,1%) dari total kunjungan sebesar 112.812 kunjungan (umum, JKN, PTSP, dan karyawan SPH), dimana kunjungan tersebut meningkat secara signifikan. Pada bulan Januari sebesar 684 kunjungan (8,83%) dan meningkat pada

bulan Desember menjadi 3.404 kunjungan (31,76%). Semen Padang Hospital memiliki 24 poliklinik. Pasien JKN terbanyak berada pada Poliklinik Penyakit Dalam sebesar 5.399 kunjungan dengan persentase 19,1%.⁸

Berdasarkan survei pendahulu yang dilakukan kepada sepuluh responden diketahui bahwa terdapat tujuh responden (70%) yang menyatakan bahwa kehandalan, daya tanggap dan jaminan dalam memberikan pelayanan kurang baik. Terdapat enam responden (60%) menyatakan bahwa empati dan bukti fisik dalam pelayanan kurang baik. Berdasarkan fenomena tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital Tahun 2016.

METODE

Penelitian ini merupakan *explanatory research* yang bersifat *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan November 2015 sampai Juli 2016 di Poliklinik SPH. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien peserta JKN di Poliklinik SPH. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus 5 sampai 10 dikali indikator penelitian.⁹ Didapatkan hasil sebagai berikut 5 x 32 (indikator penelitian) = 160. Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini minimal 160 sampel.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan di SPH, seberapa puas dan loyalnya responden kepada SPH, maka digunakan tingkat capaian responden (TCR). Kriteria TCR dapat dilihat pada Tabel 1.¹⁰

Tabel 1. Kriteria TCR

Persentase TCR	Kriteria	
	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien
90 % - 100 %	Sangat Baik	Sangat Puas
80 % - 89,99 %	Baik	Puas
65 % - 79,99 %	Cukup baik	Cukup Puas
55 % - 64,99 %	Kurang baik	Kurang Puas
0 % - 54,99 %	Tidak baik	Tidak Puas

Data dianalisis dengan *Component based Partial Least Square Structural Equation Modelling*, (PLS-SEM) dengan software Smartpls versi M2.0, untuk menguji *multiple construct* secara simultan.¹¹⁻¹² Hipotesis akan didukung apabila nilai *t-statistics* (T_{hitung}) melebihi T_{tabel} yaitu 2,57 dengan $\alpha:0,01$.^{13 4}

HASIL

1. Tingkat Capaian Responden (TCR)

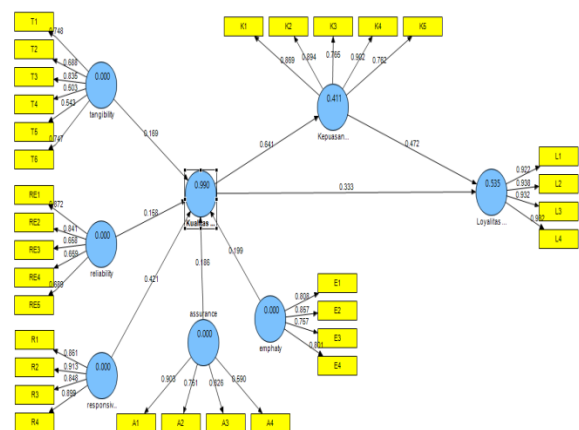
Tabel 2. Tingkat capaian responden

Dimensi/variabel	RS	TCR (%)	Ket
Tangibility	4.31	86.2	Baik
Reability	4.08	81.4	Baik
Responsiveness	4.18	83.6	Baik
Assurance	4.15	83	Baik
Emphyaty	3.97	79.4	Cukup baik
Kualitas Pelayanan	4.13	82.6	Baik
Kepuasan Pasien	4.25	85	Puas

Berdasarkan hasil TCR diatas variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kriteria baik (82.6%), variabel Kepuasan pasien termasuk dalam kriteria puas (85%).

2. Pengujian Model Pengukuran

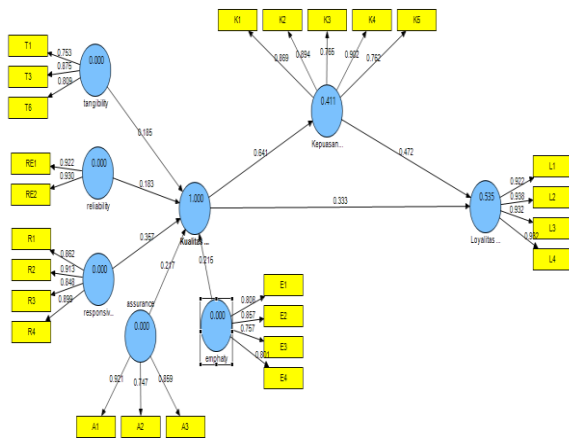
Pengujian ini dinilai dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.



Gambar 1. Model antar konstruk output SmartPLS awal (PLS Algorithm).

Gambar di atas menunjukkan bahwa beberapa indikator memiliki nilai *outer loading* di bawah 0,7. Pada dimensi *tangibility* ada tiga indikator yang nilai *outer loading*-nya di bawah 0,7 yaitu T2, T4 dan T5.

Pada dimensi *reliability* terdapat tiga indikator yang nilai *outer loading*-nya di bawah 0,70 yaitu RE3, RE4 dan RE5. Pada dimensi *assurance* juga terdapat satu indikator yang nilai *outer loading*-nya di bawah 0,7 yaitu A4, sehingga indikator tersebut harus dikeluarkan. Estimasi berikutnya adalah membuang indikator dengan nilai *outher loading* < 0,7. Setelah itu, diuji validitas kembali.



Gambar 2. Model antar konstruk ouput SmartPLS akhir (PLS Algorithm)

Model di atas menunjukkan *convergent validity* yang baru, dimana semua indikator untuk setiap variabel maupun indikator untuk setiap dimensi telah memenuhi syarat *convergent validity* yang semua nilai *outer loading*-nya sudah di atas 0,7.

Tabel 3. Composite reliability

Variabel/ Dimensi	Composite Reliability
Tangibility	0.854209
Realiability	0.923498
Responsiveness	0.932572
Assurance	0.881764
Emphaty	0.881481
Kualitas Pelayanan	0.946359
Kepuasan Pasien	0.923048
Loyalitas Pasien	0.962869

Berdasarkan hasil di atas terlihat bahwa nilai *composite reliability* untuk semua konstruk berada di atas 0,7 yang berarti bahwa semua konstruk pada model telah sesuai dengan kriteria *reliable*. Hal ini menunjukkan, variabel mempunyai reliabilitas yang baik atau mampu mengukur konstruk/ variabelnya.

3. Pengujian Model Struktural

Setelah semua konstruk dalam model memenuhi kriteria model pengukuran (*outer model*), maka selanjutnya dilakukan pengujian model struktural (*inner model*), yang dievaluasi dengan melihat nilai *R Square*).

Tabel 4. R square

Variabel	R Square
Kualitas Pelayanan	0.999839
Kepuasan Pasien	0.411142

Berdasarkan hasil model persamaan pada tabel di atas diperoleh nilai *R Square* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0.999839, ini bermakna nilai tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh dimensi-dimensinya (*tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) sebesar 99,9% dimana angka ini mendekati 100% yang artinya tidak ada dimensi lain yang mampu menjelaskan variabel kualitas pelayanan selain ke 5 dimensi tersebut. Sedangkan variabel kepuasan pasien sebesar 0.411142 atau sebesar 41,1% dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4. Pengujian Hipotesis

Tabel 5. Path Coefficient

Variabel	Original Sample	T Statistic:	Keterangan
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	0.641204	10.303777	Signifikan

Hipotesis: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.

Pada variabel kualitas pelayanan ke kepuasan pasien diperoleh nilai *original sample* sebesar 0,641204. Hal ini menunjukkan bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah positif. Dari tabel juga didapatkan bahwa $T_{hitung} (10.303777) > T_{tabel} (2,57)$. Ini bermakna bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

kepuasan pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016, maka hipotesis 1 dapat diterima.

Tabel 6. Path coefficient dimensi

Variabel dan Dimensi	Original Sample	T Statistic	Keterangan
Assurance			
→Kualitas Pelayanan	0.217430	12.239775	Signifikan
Emphaty → Kualitas Pelayanan	0.215111	9.365010	Signifikan
Reliability → Kualitas Pelayanan	0.182716	10.516975	Signifikan
Responsiveness → Kualitas Pelayanan	0.356997	18.752220	Signifikan
Tangibility			
→Kualitas Pelayanan	0.184939	10.549947	Signifikan

Berdasarkan tabel di atas didapatkan bahwa dimensi *responsiveness* yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dari lima dimensi dengan $T_{hitung} (18.752220) > T_{tabel} (2.57)$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016, sedangkan pengaruh yang paling rendah mempengaruhi kualitas pelayanan adalah dimensi *emphaty* dengan $T_{hitung} (9.365010) > T_{tabel} (2.57)$. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.

PEMBAHASAN

Hasil analisis didapatkan rata-rata skor variabel kualitas pelayanan yaitu 4,13 dengan TCR sebesar 82,6%. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Semen Padang Hospital kepada pasien JKN termasuk dalam kriteria baik. Selanjutnya, dari hasil juga ditemukan rata-rata skor variabel kepuasan pasien yaitu 4,25 dengan TCR sebesar 85%. Ini bermakna bahwa pasien JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital dalam menerima pelayanan termasuk dalam kriteria puas.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis didapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien peserta JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.¹⁵ Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.¹⁶

Hasil pengujian hipotesis juga didapatkan *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dimensi yang paling tinggi mempengaruhi kualitas pelayanan terdapat pada dimensi *responsiveness* yang bermakna bahwa daya tanggap petugas sangat berperan penting membentuk kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi ini yang sangat kuat mewakili kualitas pelayanan. Semen Padang Hospital seharusnya tidak serta merta merasa puas dengan kondisi ini, karena untuk memenangkan persaingan dalam industri jasa rumah sakit, kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien semestinya dalam kriteria sangat baik (90%-100%) dan perlu ditingkatkan sesuai perkembangan zaman teknologi sekarang ini, sehingga tercapai kepuasan dengan kriteria sangat puas (90%-100%). Sesuai dengan Kepmenkes (2008) tentang standar pelayanan minimal yang menyatakan standar kepuasan pasien ($\geq 90\%$).¹⁷ Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang prima.¹⁸

Dimensi *emphaty* merupakan dimensi dengan pengaruh terendah membentuk kualitas pelayanan, dimana nilai TCR berada pada kategori cukup baik (65% - 79,9%). Untuk itu perlu kiranya manajemen Semen Padang Hospital berupaya bagaimana meningkatkan empati petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, sehingga nantinya dimensi empati ini berada pada kategori baik atau mungkin sangat baik

SIMPULAN

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN terhadap loyalitas pasien JKN di Poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kunto W. Analisis hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan unit rawat inap umum di rumah sakit umum kusta Kalet Jepara (tesis). Yogyakarta: Universitas Diponegoro; 2004.
2. Ristrini R. Perubahan paradigma jasa pelayanan kesehatan rumah sakit dan rekomendasi kebijakan strategis bagi pimpinan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan (JMPK)*. 2005;8(1):3-9.
3. Tarigan IJ. Pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien partikular dan hubungannya dengan loyalitas terhadap RSUD dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi (tesis). Medan: Universitas Sumatera Utara; 2009.
4. Parasuraman AV. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 1988;64(1):12-40.
5. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004. Sistem Jaminan Sosial Nasional. 19 Oktober 2004. Jakarta: Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 150; 2004.
6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Pedoman administrasi pelayanan kesehatan tahun 2014. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial; 2014.
7. Semen Padang Hospital. Company profile Semen Padang Hospital. Semen Padang Hospital; 2014.
8. Semen Padang Hospital. Laporan bagian pelayanan 2015. Semen Padang Hospital; 2015.
9. Sekaran U. *Research methods for business. metode penelitian untuk bisnis*. Jakarta: Salemba Empat; 2006.
10. Devitra. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah deposito dengan kepuasan nasabah dan switching costs sebagai variabel intervening (tesis). Padang: Universitas Bung Hatta; 2015.
11. Jogianto, Willy A. Konsep dan aplikasi PLS (partial least square) untuk penelitian empiris. Yogyakarta: IKPI; 2009.
12. Hair JF, Tomas MG, Ringle CM, Sarstedt M. *A Primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Los Angeles: SAGE Publication Inc; 2014.
13. Ghozali I. Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21 update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2013.
14. Ghozali I. FAQ structural equation modeling (SEM) 1. 2015 (diunduh 2 september 2016). Tersedia dari: <http://imamghozali.com/>
15. Santoso S, Imroatul K. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. Semarang: Universitas Diponegoro; 2012.
16. Tjiptono F. Strategi pemasaran. Edisi ke-3. Yogyakarta: ANDI; 2008.
17. Kementerian Kesehatan RI. Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2008.
18. Kotler P, Kevin LK. *Manajemen pemasaran jilid 1 Edisi ke-13*. Jakarta: Erlangga; 2009.