

Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Khusus Ibu Dan Anak Kota Bandung

Waginationsih

Jurusan Manajemen – STIE STEMBI

Ida Jalilah

Jurusan Manajemen – STIE STEMBI

idhajalilah@stemi.ac.id

Abstrak

Tujuan Tujuan penelitian ini untuk mengkaji secara lebih jauh dan mendalam mengenai seluruh dimensi kualitas layanan yang ada di Rumah sakit Ibu dan Anak Kota Bandung.

Desain/Metode Teknik analisis yang digunakan menggunakan metode analisis Deskriptif. Sedangkan, dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Iterasi.

Temuan Hasil penelitian mendapatkan hasil bahwa Menurut persepsi Responden, Gambaran Dimensi Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability dan Assurance di Rumah sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung berada dalam kategori Sedang

Implikasi Peningkatkan seluruh Dimensi dari Kualitas layanan yang ada di Rumah Sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung.

Originalitas Dalam penelitian ini penulis melakukan penyebaran kuisisioner/angket, dokumentasi dan wawancara

Tipe Penelitian Studi Literatur

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Tangible, Emphaty, Responsivness, Reliability, Assurance

I. Pendahuluan

Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan pelayanan subspecialistik atau medik tersier. Dengan demikian, produk utama rumah sakit adalah pelayanan medik. Dalam kegiatannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dalam operasional rumah sakit (**Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2018**). Sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi perusahaan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.6 Jadi, untuk meningkatkan kepuasan

pasiennya khususnya pasien Jamkesmas pihak Rumah Sakit, peranan dokter dan perawat baik medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Terlebih dimasa pandemic sekarang Rumah sakit merupakan tolak ukur keberhasilan tenaga medis dalam memerangi virus Covid-19, jadi setiap rumah sakit sedang sangat disorot terutama dari segi Kualitas Layanannya dan tidak terkecuali Rumah Sakit Ibu dan Anak kota Bandung. Penulis melakukan wawancara kepada 10 orang pasien terkait dengan kepuasan mereka terhadap pelayanan rumah sakit ibu dan anak Kota Bandung dan hasilnya bahwa masih banyak pasien yang merasa pelayanan yang diberikan oleh staff di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung masih belum optimal. Jika dibiarkan terus menerus maka citra rumah sakit ibu dan anak kota Bandung dimata masyarakat akan semakin menurun.

II. Kajian Teori

Kualitas Layanan

Definisi kualitas pelayanan atau jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (**Tjiptono, 2012:51**). Menurut **Kotler (2009:83)** pelayanan adalah “setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.” Sedangkan menurut **Tjiptono (2007:139)** kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.” Menurut Parasuraman dalam **Nurzaman (2012)** kualitas Jasa terdiri dari 5 dimensi yaitu :

1. *Tangible*. Menurut **Lovelock & Wright (2007:51)**, *tangible* (keberwujudan) adalah seperti apa terlihat fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi penyedia jasa, maka menurut **Lovelock Tangible** dapat diukur dari 4 item yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi penyedia jasa.
2. *Emphat*. Menurut **Kotler dan Keller (2012:53)** *Emphaty* adalah kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi pada pelanggan, berdasarkan pengertian *Emphaty* menurut **Kotler dan Keller (2012:53)**, maka *Emphaty* dapat diukur dari 2 item yang terdiri dari Kondisi memperhatikan pelanggan dan Memberi Perhatian pribadi bagi pelanggan
3. *Reliability*. Menurut **Kotler dan Keller (2012:53)** bahwa *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Berdasarkan pengertian *Reliability* menurut **Kotler dan Keller**, maka *Reliability* dapat diukur dari 2 item yaitu Kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan dengan andal dan Kemampuan untuk melakukan jasa yang dijanjikan dengan akurat
4. *Responsiveness*. Pengertian *Responsiveness* menurut **Parasuraman dalam Nasution (2010:48)**, maka *Responsiveness* dapat diukur dari 1 item yang terdiri dari kemauan dan persiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Dan berdasarkan pengertian *Responsiveness* menurut **Kotler dan Keller (2012:53)**, maka *Responsiveness* dapat diukur dari 2 item yang terdiri dari Kesiapan membantu pelanggan dan Layanan tepat waktu.
5. *Assurance*. Berdasarkan pengertian *Assurance* menurut **Lovelock dan Wright (2007:52)**, maka *Assurance* dapat diukur dari 4 item yang terdiri dari Pengetahuan yang cukup, Sopan, Kompeten, Dapat dipercaya

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dapat dirumuskan suatu hipotesis penelitian yaitu :

- a. Diduga persepsi pasien tentang *Tangible* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung sudah Cukup Baik
- b. Diduga persepsi pasien tentang *Emphaty* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung sudah Cukup Baik
- c. Diduga persepsi pasien tentang *Responsiveness* di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung sudah Cukup Baik

- d. Diduga persepsi pasien tentang Reliability di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung sudah Cukup Baik
- e. Diduga persepsi pasien tentang Assurance di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung sudah Cukup Baik

III. Metode Penelitian

Objek dalam penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung dengan menganalisis Persepsi pasien terhadap Kualitas pelayanan yang diberikan Staff Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung, sedangkan unit analisis dalam penelitian ini adalah para staff Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung. Selain itu di dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu suatu metode dalam penelitian yang menggambarkan seluruh dimensi kualitas layanan. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak Kota Bandung dengan jumlah yang tidak diketahui. Adapun metode sampel yang dilakukan ialah teknik pemilihan sampling insidental.

IV. Hasil Dan Pembahasan

Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner, data yang berskala ordinal, untuk menganalisis diperlukan data interval sebagai persyaratan menggunakan analisis deskriptif. Oleh karena itu seluruh variable dengan data ordinal di transformasikan menjadi data interval dengan *Method of Successive Interval (MSI)* atau metode interval berurutan. Sebelum data diolah, terlebih dahulu hasil yang diperoleh melalui kuesioner perlu diuji keakuratan serta kebenarannya. Untuk itu dilakukan analisis terhadap keseluruhan pernyataan dari kuesioner tersebut, dengan uji validitas dan reliabilitas.

Berikut ditampilkan hasil pengujian validitas untuk analisis variabel Kualitas Layanan, dengan alat bantu *software Statistical Package for Social Science (SPSS)* Versi 23, sebagai berikut:

Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X)

No	Pertanyaan	Pearson Correlation	Standar Valid	Sig.	Keterangan
1	X.1	0.511	0.2108	0.000	Valid
2	X.2	0.815	0.2108	0.000	Valid
3	X.3	0.832	0.2108	0.000	Valid
4	X.4	0.602	0.2108	0.000	Valid
5	X.5	0.655	0.2108	0.000	Valid
6	X.6	0.85	0.2108	0.000	Valid
7	X.7	0.822	0.2108	0.000	Valid
8	X.8	0.539	0.2108	0.000	Valid
9	X.9	0.844	0.2108	0.000	Valid
10	X.10	0.797	0.2108	0.000	Valid
11	X.11	0.813	0.2108	0.000	Valid
12	X.12	0.74	0.2108	0.000	Valid
13	X.13	0.723	0.2108	0.000	Valid
14	X.14	0.648	0.2108	0.000	Valid
15	X.15	0.793	0.2108	0.000	Valid
16	X.16	0.757	0.2133	0.000	Valid

Sumber: Pengolahan Data 2021

Tabel hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa item-item pernyataan pada variabel Kualitas Layanan (X) bahwa semua item pernyataannya dikatakan valid, dengan taraf signifikansi (α) < 0,05 atau r hitung > r tabel yang berarti bahwa setiap item pernyataan dapat dipergunakan untuk mengukur tingkat Kualitas Layanan.

Berikut ini ditampilkan Tabel hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Layanan (X), dilakukan dengan menggunakan bantuan alat pengolahan data software SPSS Versi 23, sebagai berikut:

Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X)

r hitung	r tabel	Keterangan
0.964	0.2108	Reliable

Sumber: Pengolahan Data 2021

Tabel di atas hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa untuk setiap variabel penelitian yang dipergunakan telah memenuhi kategori reliabel, dengan kriteria reliabel r hitung > r tabel. Hal ini memberikan informasi bahwa jawaban responden terhadap kuesioner yang dipergunakan memperlihatkan ke-konsistenan, sehingga hasil perolehan skor jawaban kuesioner dapat dipergunakan dan dianalisis lebih lanjut.

V. Penutup

Kesimpulan

Penelitian mengenai Analisis Kualitas Layanan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Menurut persepsi Responden, Gambaran Dimensi *Tangible* di Rumah sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung berada dalam kategori Sedang, yang artinya bahwa responden merasa kenyamanan sarana fisik yang dimiliki Rumah Sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung sudah cukup baik.
2. Menurut persepsi Responden, Gambaran Dimensi *Emphaty* di Rumah sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung berada dalam kategori Sedang, yang artinya bahwa responden merasa Karyawan/ staff Rumah Sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan.
3. Menurut persepsi Responden, Gambaran Dimensi *Reliability* di Rumah sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung berada dalam kategori Sedang, yang artinya bahwa responden merasa Kehandalan sarana maupun prasarana yang dimiliki Rumah Sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung sudah cukup baik.
4. Menurut persepsi Responden, Gambaran Dimensi *Responsivness* di Rumah sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung berada dalam kategori Sedang, yang artinya bahwa responden merasa kecepatan karyawan Rumah Sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung dalam melakukan pelayanan sudah cukup baik.
5. Menurut persepsi Responden, Gambaran Dimensi *Assurance* di Rumah sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung berada dalam kategori Sedang, yang artinya bahwa responden merasa bahwa Rumah sakit khusus ibu dan anak Kota Bandung sudah terjamin kualitasnya

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, terlihat bahwa seluruh dimensi Kualitas layanan di Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Kota Bandung sudah cukup baik. Berikut saran yang dapat penulis usulkan.

1. Bagi pihak manajemen Rumah sakit, sebaiknya :meningkatkan seluruh Dimensi dari Kualitas layanan yang ada di Rumah Sakit Khusus ibu dan anak Kota Bandung dikarenakan beberapa responden masih merasa kurang atas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit hal ini

terlihat dari total skor atas jawaban responden yang mendapatkan Nilai yang sedang, terlebih dari dimensi Emphaty yang dirasa oleh responden kurang.

2. Bagi penelitian yang akan meneliti selanjutnya mengenai disarankan untuk mengambil tambahan beberapa variabel dan diuji tentang hubungan antara beberapa variabel yang telah diambil misalnya tentang kepuasan pasien dan minat pasien dalam melakukan pemeriksaan ke Rumah sakit khusus ibu dan anak

Daftar Pustaka

- Abdurahman dkk. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak). Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP UNTAN, Pontianak
- Abror, Ahmad dan Heri Abrianto. 2019. Analisis Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Depok. Program Studi Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakart.
- Alma, Buchari. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Jakarta : Alfabeta
- Amstrong, Kotler. (2008). Dasar-dasar Manajemen Pemasaran. diterjemahkan oleh Bambang Sarwiji. Edisi Sembilan. Jilid 1. PT. Indeks : Jakarta
- Ariska, Novi. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Konsumen Bakso Budjangan Cabang Burangrang Bandung). E-Proceeding of Manajemen Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Vol 4 no 3
- Ghozali, imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS21 Update PLS Regresi: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Jill 2005. Customer Loyalty. Jakarta : Erlangga
- Gujarati, Dimoidr N. 2003. Basic Econometrics. Fourth Edition. Mc Gre Hill.
- Harfania, Fedika. 2018. Pengaruh Promosi Penjualan, Experiential Marketing, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Restoran Ayam Geprek Sa'i Yogyakarta. Vol. 4, No 3, Juni 2018
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2018. Manajemen Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa : Benyamin Molan, Jakarta : Erlangga.
- Krismanto, Hengki dan Surya Irianto. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Duma
- Logiawan, Yenni. 2014. Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Restoran Bandar Djakarta Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, (2014) 1-11.
- Saputra, Asep Dana, dkk. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Customer Value Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Potre Koneng Ayam Kremes Madura Di Malang. Jurnal Eksekutif, Vol. 15, No.1, Juni 2018.
- Setyaningsih, Ira. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Servperf (Lean Service Dan Service Performance) (Studi Kasus Rumah Sakit X). Prodi Teknik Industri Fakultas Saintek
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: CV, Alfabeta Tjiptono, dan Anatasia D. 2008, Total Quality Manajemen, Andi: Yogyakarta.
- Team Dosen Praktika. 2010. Modul Praktikum Statistik. Bandung: STIE-STEMBI: Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa, Salemba Empat : Jakarta.