

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT BHAKTI KESEHATAN MASYARAKAT PAINAN

Yovinda Permata Sari¹⁾, Irda²⁾

Prodi Manajemen, Fakultas ekonomi bisnis, Universitas Bung Hatta

Email: yovinnet875@gmail.com, irda@bunghatta.ac.id

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian penting dari sistem kesehatan. Rumah sakit menyediakan pelayanan kuratif kompleks, pelayanan gawat darurat, pusat alih pengetahuan dan teknologi dan berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit harus senantiasa meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa. [1] Dalam Undang- Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Pasal 29 huruf b menyebutkan bahwa rumah sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Teori dalam penelitian ini adalah tentang kepuasan pasien. Sebagian besar masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit, baik dari segi pemeriksaan yang kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan, keterampilan petugas, sarana atau fasilitas yang kurang memadai, serta waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pelayanan, sehingga pasien merasa kurang puas dan menceritakan kepada rekan-rekannya sehingga mutu pelayanan rumah sakit dapat berkurang. [2] Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. [3] Citra Perusahaan merupakan suatu persepsi kelompok atau masyarakat terhadap jati diri perusahaan, atas suatu perusahaan yang didasari atas apa yang mereka ketahui atau mengerti tentang perusahaan yang bersangkutan.

METODE

Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu RS BKM Painan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RS BKM Painan . Jenis data yang di gunakan adalah data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer. Jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. [4] Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah 20 kali dari variabel yang diteliti, terdapat 3 variabel (kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepuasan pasien) maka jumlah variabel dikali 20 = 60. Teknik pengumpulan data

yaitu dengan cara membagikan angket kepada responden kepada pasien rumah sakit BKM Painan sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu measurement model assessment, uji analisis deskriptif, R square dan uji hipotesis yaitu pada structural model assessment. Analisis dilakukan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alat pengujian struktural yang dilakukan untuk mengetahui variabel eksogen terhadap variabel endogen secara umum disebut sebagai *Structur Model Assessment (SMA)*. Pengujian Hipotesis PLS bergantung pada prosedur *bootstrapping* non parametrik untuk menguji signifikansi koefisiensinya oleh [5]. Menurut [6] Uji signifikansi dipercaya untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas yang dilakukan melalui *bootstrapping*. Prosedur *bootstrapping* memiliki ketentuan bahwa hipotesis diterima jika dilihat dari T statistic dan P value. Jika suatu variabel eksogen terhadap variabel endogen memiliki T statistic > 1,96 dan P value < 0,05, maka dapat diartikan bahwa variabel eksogen berpengaruh terhadap variabel endogen, dan sebaliknya oleh [5].

Hasil Uji T-Statistic

Konstanta dan variabel bebas	Original Sampel (O)	T-Statistic	P-Value	Ket.
Kualitas Pelayanan	0.215	1.560	0.119	Ditolak
Citra Perusahaan	0.396	2.758	0.006	Diterima

Dari hasil uji diatas, didapatkan hasil bahwa tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis yang memperoleh nilai jalur koefisien sebesar 0.119 berarti besar dari 0.05. berdasarkan hasil uji t-statistic ditemukan nilai t-statistic sebesar 1.560. Ini menunjukkan bahwa nilai t kualitas pelayanan <1,96. Hal ini berarti bahwa hipotesis pertama dari penelitian ini ditolak, yaitu tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Dan dari hasil uji hipotesis sebelumnya, didapatkan hasil bahwa adanya

pengaruh yang positif dan signifikan antara citra perusahaan dan kepuasan pasien. Semakin meningkat citra perusahaan maka akan meningkat juga kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis yang memperoleh nilai koefisien sebesar 0,396 dengan t-statistic sebesar 2.758. Ini menunjukkan bahwa nilai t variabel citra perusahaan lebih besar >1,96. Hal ini berarti bahwa hipotesis dari penelitian ini diterima, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara citra perusahaan dan kepuasan pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini di temukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada RS BKM Painan, citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien pada RS BKM Painan.

Disarankan bagi pihak rumah sakit BKM sebaiknya melakukan kehandalan karyawan baik medis, para medis maupun non medis sebaiknya lebih ditingkatkan lagi oleh pihak rumah sakit BKM, dengan cara melakukan pelatihan dan pengembangan secara rutin sehingga tujuan rumah sakit meningkatkan kepuasan pasien dapat terwujud. Selanjutnya bagi peneliti dimasa mendatang harus mencoba menambahkan satu variabel baru tersebut, dan diharapkan menambahkan jumlah sampel dengan cara menggunakan tidak hanya satu objek penelitian sehingga hasil yang diperoleh dimasa mendatang dapat menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] <https://rspkriopanting.bangkaselatankab.go.id/profile/detail/179-definisi-tugas-dan-fungsi>
- [2] Wisnalmawati, 2010, Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, No. 3, Vol.10 Hal 100-111
- [3] Pramisti, Rista Dewi. 2018. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Pada PT. Kantor Pos Ponorogo”. Skripsi .Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (Diakses Pada 18 Maret 2019).
- [4] Sugiyono (2011). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- [5] Hair, J., Hult, G., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. America: SAGE Publication, Inc.

- [6] Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program smart PLS 3.0 (2nd ed.)*. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.