

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WANGAYA KOTA DENPASAR

Ni Wayan Suarti, Ni Luh Putu Suastini,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ngurah Rai

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan tingkat lanjut diharapkan dapat memberikan kepuasan pada pasien. Di bidang pelayanan jasa, fasilitas yang tidak memadai, lingkungan kamar yang tidak nyaman serta kualitas pelayanan antara lain: keterlambatan pelayanan, petugas yang kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses atau waktu tunggu layanan, aspek pelayanan ketertiban dan kebersihan lingkungan dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan jumlah sampel 100 orang. Perlu dilakukan perbaikan terhadap fasilitas rumah sakit serta pelayanan rumah sakit guna meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci : fasilitas, kualitas pelayanan, kepuasan pasien.

A. LATAR BELAKANG.

Tumbuh suburnya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik dan balai pengobatan merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Wangaya Denpasar. Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar merupakan rumah sakit tipe B Pendidikan yang selalu siap memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat. Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu stand by di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis (Dessy, 2015). Berikut profil instalasi penunjang pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar pada tabel berikut :

Table 1
Profil Instalasi Penunjang Pelayanan Tahun 2017

No.	Nama Instalasi
1	Instalasi Rawat Jalan
2	Instalasi Rawat Inap
3	Instalasi Rawat Intensif Terpadu (terdiri dari : NICU, PICU, ICU, ICCU, HCU)
4	Instalasi Gawat Darurat
5	Instalasi Bedah Sentral
6	Instalasi Rehabilitasi Medik
7	Instalasi Pemulasaraan Jenazah
8	Instalasi Rekam Medis
9	Instalasi Radiologi
10	Instalasi Laboratorium Klinik
11	Instalasi Farmasi
12	Instalasi Gizi
13	Instalasi Sterilisasi Sentral
14	Instalasi Binatu/Laundry
15	Instalasi Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Rumah Sakit
16	Instalasi Elektro Data Processing/SIMRS

Sumber : Laporan Tahunan RSUD Wangaya Kota Denpasar Tahun 2017

Untuk melaksanakan pelayanan kesehatan yang nyaman dan memuaskan bagi masyarakat, Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar menyediakan fasilitas yang lengkap dan memadai untuk menunjang pelayanan pasien. Fasilitas yang memadai memiliki peranan penting dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar memiliki Instalasi Rawat Inap kapasi



tas 200 tempat tidur dan instalasi penunjang pelayanan termasuk di dalamnya Instalasi Gawat Darurat, Instalasi Rawat Jalan, Ruang Operasi, Ruang Intensif.

Selain fasilitas yang memadai, untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien, yang menjadi salah satu faktor yang berpengaruh adalah kualitas pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan pasien, kualitas pelayanan yang prima menjadi suatu yang utama dalam pelayanan di rumah sakit. Kualitas pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika seluruh SDM rumah sakit mempunyai keterampilan khusus.

Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan medis yang utama di rumah sakit dan merupakan tempat untuk interaksi antara pasien dan rumah sakit dalam waktu yang lama.

Kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah penting ditengah persaingan ketat dengan rumah sakit swasta di Kota Denpasar. Pelayanan rawat inap melibatkan pasien, dokter dan perawat dalam hubungan yang sensitif yang menyangkut kepuasan pasien, mutu pelayanan dan citra rumah sakit.

Total kunjungan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar pada periode tahun 2015 – 2017 adalah 42.511 orang, dan jumlah rata-rata kunjungan perbulan di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar adalah 2.070 pasien.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar juga dapat dilakukan secara sederhana melalui sistem keluhan dan saran. Kegiatan tersebut tidak dianalisa dan dievaluasi sehingga tidak diketahui lebih lanjut tingkat kepuasan pasien dengan metode tersebut. Fenomena yang sering terjadi di rumah sakit terutama berkaitan dengan pelayanan adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan dan harapan konsumen (pasien). Pelayanan berfokus pada pasien adalah pedoman dalam akreditasi rumah sakit versi KARS 2012. Akreditasi rumah sakit merupakan instrumen untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit. Belum ada pedoman dan indikator yang memudahkan penilaian mutu pelayanan rumah sakit dari sisi konsumen (pasien) yang dapat memudahkan Kementerian Kesehatan dalam melakukan pembinaan dan pengawasan rumah sakit.

Kepuasan pasien bukanlah upaya musiman untuk mendapatkan simpati pelanggan sesaat. Rumah sakit harus mengukur kinerja sistem manajemen mutunya, dan salah satu alat pengukur kinerja yang paling efektif adalah kepuasan pasien. Dengan mengukur kepuasan pasien diharapkan dapat menghasilkan output yang menjadi pertimbangan manajemen untuk memperbaiki faktor penyebab ketidakpuasan sehingga menjadi pemicu perubahan pelayanan kearah yang lebih baik (Tjiptono, 2005).

Monitoring dan evaluasi tingkat loyalitas dan tingkat kepuasan pasien yang belum optimal dalam perencanaan kegiatan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar menjadi salah satu rekomendasi dalam tanggapan hasil pemeriksaan BPK Th 2014.

1. Apakah ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar?
2. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar?
3. Apakah ada pengaruh antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar?

B. Hipotesis

Berdasarkan uraian pokok permasalahan, maka dapat ditarik beberapa hipotesis sebagai berikut:
H1: Terdapat pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan pasien.

H2: Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

H3: Terdapat pengaruh positif antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dengan teknik sampling *non probability sampling*.

Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III pada Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar maka penelitian memakai pengambilan sampel secara tidak acak (*non probability sampling*) dengan



teknik accidental sampling dalam teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Dalam penentuan jumlah sampel dari suatu populasi, dimana populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap kelas III dari bulan Maret 2018 adalah 2.070 orang dengan jumlah tenaga medis 32 orang, digunakan rumus Slovin.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian

Variabel Utama	Indikator	Sub-Sub Indikator	Item Pertanyaan
Variabel (X1) Fasilitas	1. Perencanaan ruang.	1. Perencanaan interior dan arsitektur 2. Kemudahan akses antar ruangan. 3. Letak <i>emergency exit</i> Alat pemadam api ringan yang mudah ditemukan.	1,2,3
	2. Perlengkapan/fasilitas kesehatan	1. Perlengkapan berfungsi sebagai memberikan kenyamanan bagi pasien. 2. Fasilitas kesehatan dan penunjang kesehatan berfungsi dengan baik dan akurat.	4,5
	3. Tata cahaya dan warna.	Pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan.	6
	4. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.	1. Adanya foto, gambar berwarna, poster sebagai media informasi kesehatan. 2. Adanya petunjuk peringatan atau papan informasi untuk memudahkan akses pasien.	7,8
	5. Unsur pendukung.	1. Adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti: tempat ibadah parkir, toilet, tempat lokasi makan dan minum. 2. Tersedianya akses <i>wifi</i>	9,10
Variabel (X2) Kualitas Pelayanan	1. Bukti langsung	1. Bangunan dan interior rumah sakit yang bagus 2. Kebersihan dan kenyamanan 3. Kebersihan dan kerapian	11,12,13
	2. Keandalan	1. Kecepatan pegawai dalam melayani pasien 2. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit 3. Pelayanan yang memuaskan	14,15,16



	3. Daya tanggap	1. Tanggap terhadap keluhan pasien 2. Kesiediaan Petugas membantu pasien 3. Kecepatan dalam menyelesaikan masalah	17,18,19
	4. Jaminan	1. Keramahan pegawai dalam melayani pasien 2. Pengetahuan yang luas 3. Keamanan pasien terjamin	20,21,22
	5. Empati	1. Tersedianya layanan jam 2. Mengetahui keinginan pasien 3. Mampu berkomunikasi	23,24,25
Variabel (Y) Kepuasan Pasien	1. Nilai	1. Pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan pada pasien. 2. Setiap tindakan pelayanan kesehatan mengurangi mortalitas dan morbiditas.	26,27
	3. Daya saing	1. Keunggulan fasilitas dari rawat inap rumah sakit lain. 2. Keunggulan pelayanan dari rawat inap rumah sakit lain.	28,29
	3. Persepsi pasien	1. Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit 2. Kesiediaan pasien untuk berobat kembali jika sakit.	30,31
	3. Tahapan pelayanan	1. Tahapan pelayanan yang mudah dan cepat. 2. Tahapan pelayanan yang tidak memihak	32,33
	4. Momen pelayanan	1. Situasi layanan yang tenang, nyaman dan profesional. 2. Petugas kesehatan yang tanggap, <i>caring</i> terhadap keluhan pasien.	34,35

Sumber Diolah Peneliti



D. Pembahasan

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar

Hasil penelitian menunjukkan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Besar pengaruh fasilitas adalah 0,497 atau sebesar 49,7% dan koefisien regresi 0,471. Artinya setiap kenaikan tingkat fasilitas sebesar satu poin maka kepuasan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 0,471. Begitu juga sebaliknya, apabila fasilitas mengalami penurunan sebesar satu poin maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan sebesar 0,471. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taufik (2009), bahwa kualitas layanan dan Fasilitas mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Martianawati (2009), brand image, kualitas pelayanan, dan fasilitas mempunyai Pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Kotler (2003), fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam rumah sakit, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar pasien merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi rumah sakit.

Menurut Suprpto (2011), fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu layanan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada pasien, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien. Kotler (2003) menyatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan manajemen rumah sakit, terutama yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien yaitu dengan memberikan fasilitas sebaik-baiknya demi menarik dan mempertahankan pasien.

Peneliti berasumsi bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien karena, salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sarana fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan,

seragam pegawai dan sarana komunikasi. Semakin baik sarana fisik atau fasilitas rumah sakit maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien, sedangkan jika fasilitas rumah sakit kurang mendukung maka tingkat kepuasan pasien akan rendah.

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar

Hasil penelitian menunjukkan kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. Besar pengaruh kualitas pelayanan adalah 0,608 atau sebesar 60,8% dan koefisien regresi sebesar 0,628.

Artinya adalah setiap kenaikan tingkat kualitas pelayanan sebesar satu poin maka kepuasan pasien akan mengalami penurunan sebesar 0,628. Begitu juga sebaliknya, apabila kualitas pelayanan mengalami penurunan sebesar satu poin maka kepuasan pasien akan mengalami kenaikan sebesar 0,628.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taufik (2009), bahwa kualitas layanan dan Fasilitas mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Martianawati (2009), brand image, kualitas pelayanan, dan fasilitas mempunyai Pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien atas pelayanan yang diberikan sehingga sesuai dengan harapannya. Artinya, kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien. Pendapat pasien tentang kualitas pelayanan ditentukan setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dan pengalaman setelah menerima pelayanan. Kualitas pelayanan menjadi satu kewajiban yang harus dilakukan oleh rumah sakit agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pasien.

3. Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar.

Hasil penelitian menunjukkan fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap



kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($192,702 > 3,09$). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taufik (2009), bahwa kualitas layanan dan Fasilitas mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Martianawati (2009), brand image, kualitas pelayanan, dan fasilitas mempunyai Pengaruh yang signifikan positif terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya. Menurut Sopiah (2013), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sarana fisik berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi, jaminan berupa pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat, kepedulian berupa kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan dan kehandalan berupa kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan. Pelayanan yang baik, fasilitas yang memadai dan sesuai dengan harapan pasien akan memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada pasien. Sedangkan fasilitas yang kurang memadai, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien akan menyebabkan kurangnya tingkat kepuasan pasien. (Tjiptono, 2005).

E. Penutup

Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar sebesar 49,7% dengan koefisien regresi 0,471. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar sebesar 60,8% dengan koefisien regresi 0,628. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($192,702 > 3,09$).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Yogyakarta: PT Binarupa Aksara.
- Dessy, Purnama S. P. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Denpasar*.
- Husein, Umar. 2005. *Metode penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi 1,-10. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jacobalis, 2001. *Beberapa Teknik dalam Menjaga Mutu*. Magister Manajemen Rumah Sakit, Aksesibilitas dan Biaya Rumah Sakit. Tesis. F-MIPA Depok.
- Kotler. 2003. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13 Jilid. Jakarta: Erlangga.
- Martianawati. 2009. *Analisis Pengaruh Brand Image, Kualitas layanan dan Fasilitas SPBU "Pasti Pas" Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Kendaraan Bermotor*. Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Pohan. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Ridwan & Sunarto. 2010. *Pengantar Statistika (untuk penelitian :Pendidikan, Sosial komunikasi, Ekonomi dan Bisnis)*. Bandung: Alfabeta.
- Saleh. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Simamora, Henry. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi ke tiga*. Yogyakarta: BP STIE YKPN.
- Supriyanto. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*



Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Rhineka Cipta.*

Suryani, 2011. *Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kota Jambi Tahun 2010. Tesis. Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.*

Tjiptono. 2012. *Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Andi*

Tjiptono. 2005. *Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi*

Widitomo, Taufik. 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Keluarga Miskin.*

