

**JURNAL ILMU MANAJEMEN, EKONOMI DAN KEWIRAUSAHAAN**

Halaman Jurnal: " <http://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jimek>

Halaman UTAMA Jurnal : <http://journal.amikveteran.ac.id/index.php>

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Jaminan asuransi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah sakit X Tangerang Tahun 2021**

Haerunisa milawaty<sup>1</sup>, Leo Alexander Tambunan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, [haerunissa.nissa@gmail.com](mailto:haerunissa.nissa@gmail.com), Matana University

<sup>2</sup>Manajemen, [Leo.alexander@matanauniversity.ac.id](mailto:Leo.alexander@matanauniversity.ac.id), Matana University

**ABSTRACT**

*This study aims to determine how service quality can have an influence on customer satisfaction at hospital X Tangerang. The benefit of this research is to be able to build and provide even better services and be able to increase customer confidence to return for treatment at hospital X Tangerang. This study uses a questionnaire as a method of collecting data on respondents' perceptions. And for the analysis technique used quantitative analysis. The results of this study indicate that there is an influence between Service Quality (X) on Customer Satisfaction (Y) with a determination coefficient of 75.5%.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh terhadap Kepuasan pelanggan di rumah sakit X tangerang. Manfaat penelitian ini agar dapat membangun dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan untuk kembali berobat di rumah sakit X tangerang. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data persepsi responden. Dan untuk teknik analisis yang di gunakan analisis kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan koefisien determinasi sebesar 75,5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

**1. PENDAHULUAN**

Satu dekade terakhir ini, bisnis dalam sektor jasa tumbuh sangat pesat di Indonesia, Rumah Sakit merupakan salah satu sektor jasa yang menyerap sejumlah besar sumber daya manusia dan juga modal. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan meliputi pelayanan promotif (promosi kesehatan), preventif (pencegahan suatu penyakit), kuratif (pengobatan suatu penyakit), rehabilitatif (proses pemulihan agar yang sakit dapat beraktivitas kembali) serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam pengelolaan rumah sakit dipengaruhi oleh perkembangan pengetahuan kesehatan, dan kemajuan teknologi untuk menjaga mutu pelayanannya, demi terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. (World Health Organization 2020, Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2009, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010).

Kualitas layanan kesehatan sangat penting untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, sebagai aturan umum, kualitas layanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi untuk mempertahankan dan memelihara, kebutuhan, harapan dan keinginan pelanggan yang berubah dan berbagai pemangku kepentingan. Setiap layanan yang dilakukan oleh rumah sakit memiliki dampak yang besar pada kepuasan pelanggan.

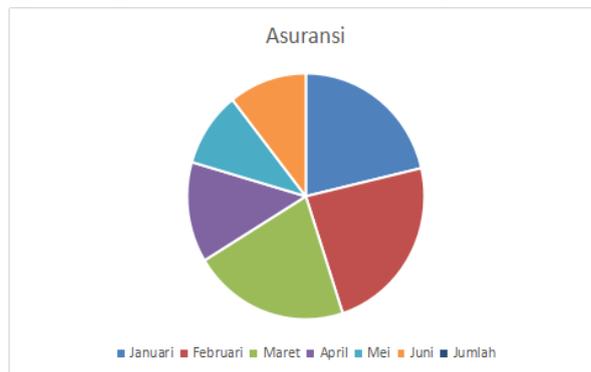
Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai evaluasi dari tingkat perasaan seseorang atau penilaian emosional dari konsumen, baik itu perasaan senang atau kecewa, yang muncul setelah membandingkan kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakan terpenuhi (Oliver(2019), Kotler (2017), Ratnasari (2017), Tjiptono (2017), Setyobudi (2019), Daryanto (2019))

Kepuasan pasien erat hubungannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien. Kualitas pelayanan memiliki kaitan dengan tindakan pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan pelanggan dan ketepatan rumah sakit sebagai penyedia jasa atau penyelenggara dalam menciptakan persamaan antara harapan dan kenyataan bagi pelanggan. Rumah sakit dikatakan berhasil tidak hanya pada kelengkapan fasilitas yang dimiliki atau diunggulkan tetapi juga sikap dan layanan. Sumber daya manusia merupakan indikator yang memiliki dampak signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dirasakan oleh pasien. Dalam waktu

singkat rumah sakit bisa kehilangan banyak pasien dan di jauhi oleh calon pasien bila indikator tersebut diabaikan. Pasien beralih ke rumah sakit lain yang dianggap mampu memenuhi harapannya. Hal ini karena pasien merupakan aset penting yang sangat berharga dalam mengembangkan industri rumah sakit. Dalam segi pelayanan kesehatan, dapat diartikan kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi baik atau buruknya pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri (Suwuh et al., 2018).

Ada beberapa manfaat jika terciptanya kepuasan pelanggan, diantaranya: hubungan antara perusahaan dengan konsumen akan harmonis yang menjadikan dasar bagi pembelian ulang jasa dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang tentu saja akan menguntungkan perusahaan (Geraldo Vereyl Nauvalio Yordan,a Aulia Novasyra, 2021).

Pasien masuk ke rumah sakit biasanya menggunakan penjaminan baik itu BPJS ataupun asuransi, masa sekarang pasien banyak menggunakan asuransi dengan harapan mendapatkan pelayanan yang lebih baik. Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan (Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian).



Dari table dapat dilihat bahwa jumlah pasien rawat inap di rumah sakit X menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien peserta asuransi kesehatan dalam enam bulan terakhir mengalami peningkatan pada bulan Januari sampai dengan maret 2020, namun di bulan april sampai dengan juni 2020. Adanya penurunan tersebut sangat dimungkinkan sebagai akibat adanya ketidakpuasan para pasien. Dari segi layanan admisintrasi, Rumah Sakit X tidak membedakan antara pasien asuransi perusahaan dan non asuransi. Namun demikian kondisi di lapangan saat ini menunjukkan bahwa pelayanan pasien asuransi perusahaan mengecewakan, dalam segi pelayanan tindakan medis mau pun tindakan operasi yang prosesnya terlalu lama sehingga menghambat proses dilakukan tindakan pasien, jadwal tindakan seperti operasi dan lain-lain.

Ketidakpuasan pasien ini terkait dengan prosedur administrasi yang panjang dan tidak tanggapnya petugas terhadap permasalahan yang mereka hadapi, hal ini menjadi pertimbangan penulis untuk melakukan penelitian.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Asuransi

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua belah pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan, atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

### 2.2 Layanan

Kotler (2002) Pelayanan / Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain,

### 2.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas ialah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono 2001). Kualitas layanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik (Supranto 2006:226).

Dimensi kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai berikut (Lupiyoadi 2001:148)

1. Bukti Fisik ( *Tangibles* ) meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan ( *Reliability* ) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap ( *Responsiveness* ) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat

(responsif) dan tepat kepada pelanggan,

4. Jaminan (*Assurance*) yaitu kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya dan aman para pelanggan kepada perusahaan.

5. Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen

#### 2.4 Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2012) - Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Rambat Lupiyoadi (2001: 158)

1. Kualitas Produk Pelanggan
2. Kualitas Pelayanan Dalam industri jasa
3. Emosional Dalam menggunakan produknya
4. Harga Produk
5. Biaya Pelanggan

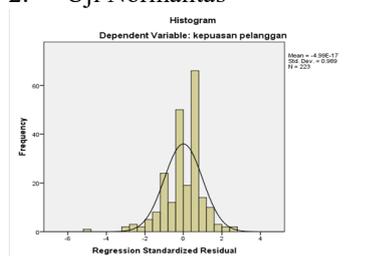
### 3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan sumber data melalui hasil kuesioner (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, hal yang menjadi objek penelitian adalah pasien-pasien yang datang ke rumah sakit X, Kota Tangerang, Banten. Populasi adalah seluruh pasien yang terdiri atas: suatu objek yang mempunyai ciri atau karakteristik tertentu yang sudah ditentukan oleh peneliti untuk di teliti dan kemudian ditarik ke simpulannya (Kartika et al., 2019). Menurut (Sugiyono, 2016) sampel adalah sebagian dari karakteristik yang sudah ditentukan dalam populasi.

### 4. Hasil dan Pembahasan

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Perhitungan uji validitas untuk kuesioner, sedangkan uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan Chronbach's Alpha (Janna & HERIANTO, 2021). Kedua uji tersebut dilakukan dengan menggunakan Software SPSS versi 24 for Windows dengan hasil bahwa instrumen dalam penelitian telah valid dan reliabel.

#### 2. Uji Normalitas



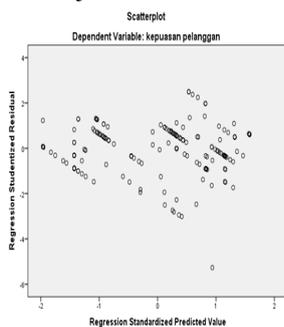
Tampilan histogram terlihat bahwa kurva dependen dan *regression standardized residual* membentuk gambar seperti lonceng. Maka dari itu berdasarkan uji normalitas, analisis regresi layak digunakan.

#### 3. Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.601	.844		-.712	.478		
<u>bukti fisik</u>	.036	.073	.025	.501	.617	.439	2.276
<u>keandalan</u>	.205	.103	.161	1.991	.048	.168	5.941
<u>daya tanggap</u>	.144	.085	.153	1.689	.093	.135	7.409
<u>jaminan</u>	.349	.065	.389	5.329	.000	.208	4.815
<u>empati</u>	.205	.083	.200	2.474	.014	.170	5.894

diketahui bahwa nilai *VIF* (*Variance Infloating Factor*) dari variable  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$  adalah kurang dari 10 dan nilai dari *tolerance* lebih besar dari 0,1, maka pada model regresi yang terbentuk tidak terjadi gejala multikolinearitas.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas



Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa diagram tampilan scatterplot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau tidak dapat gejala heteroskedastisitas.

#### 5. Analisis Regresi Linear Berganda

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.601	.844		-.712	.478
bukti fisik	.036	.073	.025	.501	.617
keandalan	.205	.103	.161	1.991	.048
daya tanggap	.144	.085	.153	1.689	.093
jaminan	.349	.065	.389	5.329	.000
empati	.205	.083	.200	2.474	.014

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

$$Y = -0,601 + 0,036X_1 + 0,205X_2 + 0,144X_3 + 0,349X_4 + 0,205X_5.$$

Nilai konstanta sebesar 0,601 artinya nilai ini bersifat konstan artinya tidak terikat pada variabel bebas maupun pada variabel terikat.

6. Koefisien Determinasi ( R square )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.872 <sup>a</sup>	.755	1.77155	1.281

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil *adjusted R<sup>2</sup>* ( koefisien determinasi ) sebesar 0,755. Artinya bahwa 75,5% ( korelasi Kuat ) variable kepuasan pelanggan ( Y ) akan di pengaruhi oleh variable bebasnya, yaitu : Bukti Fisik ( X<sub>1</sub>), Keandalan ( X<sub>2</sub> ), Daya Tanggap ( X<sub>3</sub>), Jaminan ( X<sub>4</sub>), Emapti ( X<sub>5</sub>),. Sedangkan sisanya sebesar 24,5 % variable kepuasan pelanggan akan di pengaruhi oleh variable-variebel yang lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini.

7. Uji Hipotesis

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
(Constant)	-.601	.844		-.712	.478
bukti fisik	.036	.073	.025	.501	.617
keandalan	.205	.103	.161	1.991	.048
daya tanggap	.144	.085	.153	1.689	.093
jaminan	.349	.065	.389	5.329	.000
empati	.205	.083	.200	2.474	.014

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil penjabaran uji t dapat menunjukkan bahwa variable bukti fisik ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variable keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), empati ( $X_5$ ) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di Rumah Sakit X, Tangerang mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan pasien rawat inap dengan jaminan asuransi terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil penelitian dari uji t Variabel bukti fisik ( $X_1$ ) memiliki signifikan  $0,617 > 0,1$ . Dapat disimpulkan tersebut bahwa kepuasan pelanggan tidak di pengaruhi secara positif dan signifikan oleh bukti fisik. Hal ini menunjukkan penampilan gedung menjadi peranan penting kualitas pelayanan pasien dan menimbulkan ketertarikan pasien untuk berobat kerumah sakit. Dalam hal ini rumah sakit X Tangerang telah berupaya untuk melakukan maintenance gedung dengan cara melakukan pembersihan secara berkala, mengadakan perbaikan-perbaikan kerusakan
2. Berdasarkan hasil penelitian dari uji t Variabel keandalan ( $X_2$ ) memiliki nilai  $0,048 < 0,1$ . dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh keandalan. Dalam hal ini petugas rumah sakit dapat memberikan pelayanan secara akurat terpercaya, tanpa kesalahan dan sikap yang simpatik terhadap pasien dan keluarga pasien.
3. Berdasarkan hasil penelitian dari uji t Variable daya tanggap ( $X_3$ ) memiliki nilai signifikan  $0,093 < 0,1$ . Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh daya tanggap. Dalam hal ini pelayanan yang cepat (responsif), tepat dan informasi yang jelas dapat di berikan oleh petugas administrasi dalam melakukan pendaftaran rawat inap.
4. Berdasarkan hasil penelitian dari uji t Variabel jaminan ( $X_4$ ) memiliki nilai signifikansi  $0,000 < 0,1$ . Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh jaminan. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan selama pasien dirawat membuat pasien merasa nyaman. Hal ini menunjukkan pada saat mendapatkan perawatan di rumah sakit X Tangerang membutuhkan biaya yang cukup banyak.
5. Berdasarkan hasil penelitian dari uji t Variabel empati ( $X_5$ ) memiliki nilai signifikansi  $0,014 < 0,1$ . Dapat di simpulkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh empati. Dalam hal ini petugas pendaftaran rumah sakit dapat memberikan perhatian yang tulus, memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

## Daftar Pustaka

- Kotler, Philip dan Kevin lane keller “Manajemen Pemasaran (Edisi Bahasa Indonesia)” Jakarta: Indeks, Edisi ke dua belas, 2007
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (PT. Alfabet, Ed.). Bandung.
- Janna, N. M., & HERIANTO, H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS. Google Scholar

Kartika, Y. D., Rizani, D. A., & Sibuea, R. T. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Diperusahaan Umum Badan Urusan Logistik (Perum Bulog) Divre Sumut. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 4(1), 345– 357. Google Scholar

Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing Sixteenth Edition*. <https://doi.org/10.1159/000319654>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Google Scholar

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2009, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010).

Rudy Arvin Christanto ( 2020 ). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Open Restaurant Doubletree By Hilton Jakarta-Diponegoro*

Kotler, A. (2010). *Principles Marketing*. Retrieved from <http://www.nima.today/wp-content/uploads/2018/11/Principles-Of-Marketing-Philip-Kotler-and-Gray-Rmstrong.pdf>