
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN POLI SPESIALIS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH SAKIT KH. ABDURRAHMAN SYAMSURI PACIRAN LAMONGAN

Suyitno¹, Warsido², Muhammad Roni Syahrul Anwar³

¹ Staf Pengajar Prodi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Lamongan

² Staf Pengajar Prodi S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Lamongan

Email: yitnomasdar@gmail.com

Abstrak

Seiring majunya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada pesatnya perkembangan dalam dunia bisnis, baik bisnis manufaktur maupun jasa. Salah satu cara bertahan di dunia industri dan dunia usaha saat ini adalah dengan menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas jasa. Kesadaran membangun kualitas jasa tidak saja terkait melalui tahap pengembangan dan proses produksi, melainkan termasuk mendengar suara pelanggan dan harapan konsumen jasa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan poli spesialis rumah sakit KH. Abdurrahman Syamsuri (RS. ARSY) sebagai pusat kesehatan masyarakat di daerah Paciran. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien poli spesialis di RS. ARSY Paciran. sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien poli spesialis. Dengan menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi. Serta prosedur pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Untuk memudahkan memecahkan masalah, Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi sederhana, uji parsial (uji T) dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS versi 25.0. Berdasarkan uji validitas terhadap variabel kualitas pelayanan dimana koefisien korelasi setiap item pernyataan dalam indikator yaitu kehandalan (X1.1) sebesar 0,941, daya tanggap (X1.2) sebesar 0,961, jaminan (X1.3) sebesar 0,858, empati (X1.4) sebesar 0,951, dan bukti fisik (X1.5) sebesar 0,944, serta uji validitas terhadap kepuasan pasien dengan koefisien korelasi setiap item pernyataan (Y1.1) sebesar 0,962, (Y1.2) sebesar 0,874 dan (Y1.3) sebesar 0,913, sehingga dapat disimpulkan setiap nilai dinyatakan valid. Berdasarkan analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,966, nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) sebesar 0,966, sama dengan 96,6% sedangkan sisanya 4,4% yang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau eror (e). Dengan hasil penelitian kualitas pelayanan di poli spesialis dengan indikator kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan memberikan pelayanan yang baik dan profesional sehingga menimbulkan dampak yang signifikan dan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien poli spesialis di rumah sakit KH. Abdurrahman Syamsuri Paciran (RS. ARSY) Paciran Lamongan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Poli Spesialis, Kepuasan Konsumen*

PENDAHULUAN

Telah menjadi pemahaman umum bahwa pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Pelanggan memegang peran cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan. Harapan pelanggan pada dasarnya harus sama dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada mereka. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi dari mulut kemulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau dan komunikasi eksternal yang

mencakup iklan dan berbagai bentuk promise perusahaan lainya, Kotler (2002:486). Seperti yang terjadi pada industri jasa perhotelan, asuransi, perbankan, penerbangan, pariwisata, dan telekomunikasi. Demikian pula dalam industri jasa kesehatan, apakah itu rumah sakit atau puskesmas, agar usaha tersebut dapat hidup dan berkembang pesat di perlukan pengetahuan tentang pelayanan yang baik dan kepercayaan dari pelanggan, Tjiptono *et al* (2005:11).

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit mempunyai tugas utama memberikan pengobatan, perawatan kepada pasien, dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Tugas-tugas rumah sakit itu menjadikan rumah sakit sebagai pihak yang sangat dibutuhkan dalam menyediakan kebutuhan masyarakat dan mewujudkan cita-cita masyarakat yang menjadikan warganya memiliki kehidupan yang lebih baik. Dengan upaya memberikan pelayanan sesuai dengan yang di harapkan pasien, maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, rumah sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Parasuraman, *et al*, (1995:240) Menjelaskan bahwa Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Dalam mencapai tujuan pelayanan maka harus memperhatikan kualitas jasa antara lain meliputi fasilitas pendukung, peranan dokter, tenaga medis dan perawat.

Secara faktual, Rumah Sakit KH. Abdurrahman Syamsuri (RS ARSY) yang merupakan salah satu rumah sakit umum yang berada di wilayah Kabupaten Lamongan bagian pantura. Rumah sakit tersebut di dirikan dalam naungan Pondok pesantren karangasem Paciran Lamongan. Sudah terakreditasi "perdana" dan memiliki VISI "Menjadikan Rumah Sakit KH. Abdurrahman Syamsuri (RS ARSY) sebagai sarana beribadah kepada Allah SWT yang mengutamakan Kesehatan penderita, dengan pelayanan cepat, bermutu dan terjangkau". Dibangun pada tahun 2013. Dan berlokasi di JL. Raya Deandles Km 78, Paciran, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur 62264. Dan berdiri di atas lahan seluas 7.500 m². Serta luas bangunan 3.250 m². RS. KH. Abdurrahman Syamsuri (ARSY) memiliki fasilitas dan pelayanan, antara lain: Rawat jalan, rawat inap, rawat darurat, layanan poli umum, poli spesialis (Spesialis syaraf, spesialis paru dan pernafasan, spesialis anak, spesialis penyakit dalam, spesialis kandungan, spesialis radiologi spesialis gigi), layanan KIA (pemeriksaan ibu hamil + USG, KB injeksi, pemasangan IUD implant, imunisasi dasar, konsultasi laktasi), layanan diagnostik (laboratorium, instalasi farmasi, radioagnostik), layanan konsultasi (konsultasi gizi, konsultasi obat, Binroh) dan layanan pendukung (ambulance gawat darurat 24 jam, *patient relation office, home care*).

Dalam upaya memberikan pelayanan yang maksimal yang diberikan kepada masyarakat, RS. KH. Abdurrahman Syamsuri (ARSY) sebagai tempat pelayanan kesehatan, masih memiliki berbagai hambatan-hambatan dalam berbagai hal, diantaranya ialah dalam hal kepuasan pasien yang berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga tidak menutup kemungkinan akan datang banyak keluhan-keluhan dari beberapa pasien dan atau keluarga pasien yang menerima kenyamanan pelayanan di Rumah Sakit tersebut. Apabila keluhan tersebut tidak segera di selesaikan dan ditemukan solusinya, dimungkinkan keluhan tersebut dapat mempengaruhi citra dan nama rumah sakit, dan juga akan berakibat menurunnya pendapatan, karena berkurangnya pasien yang berobat di RS tersebut. Akibat dari komplain karena kurang puasnya pasien dengan fasilitas yang disediakan dan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien Poli Spesialis di rumah sakit KH. Abdurrahman Syamsuri Paciran Lamongan yang jumlahnya sangat besar sehingga diambil sampel sejumlah 100 responden yang diambil secara acak. Variabelnya yaitu Kepuasan pelanggan dan pelayanan konsumen. Pengumpulan data dengan menggunakan lembar kuesioner tertutup dan pengolahan data menggunakan editing, koding, tabulasi dan prosentase.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1.Data Umum

1) Jumlah responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin di poli spesialis RS ARSY.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki-laki	53	53
2	Perempuan	47	47
Total		100	100

Dari di atas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 53 atau 53% dan jumlah responden perempuan sebanyak 47 atau 47%, sehingga jumlah responden laki-laki lebih besar daripada jumlah responden perempuan.

2) Jumlahresponden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2. Jumlah responden Berdasarkan Umur di poli spesialis RS ARSY.

No	Umur	Responden	
		Jumlah	Prosentase (%)
1	<20 th	15	15
2	21-30 th	64	64
3	31-40 th	14	14
4	41-50 th	5	5
5	> 50 th	2	2
Total		100	100

Berdasarkan tabel diatas, responden yang terbesar berusia 21-30 tahun sebanyak 64 Orang atau 64% dan jumlah responden terkecil berusia > 50 tahun sebanyak 2 Orang atau 2%.

3) Jumlah responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3. Jumlah responden Berdasarkan Pendidikan di poli spesialis RS ARSY.

No	Pendidikan	Responden	
		Jumlah	Prosentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	47	47
4	Diploma	18	18
5	Sarjana	35	35
Total		100	100

Berdasarkan tabel diatas, responden yang terbesar berpendidikan SMA sebanyak 47 atau 47% dan terkecil berpendidikan SD serta SMP yaitu sebanyak 0 atau 0%.

4) Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4. Jumlah responden Berdasarkan Pekerjaan di poli spesialis RS ARSY.

No	Pekerjaan	Responden	
		Jumlah	Prosentase (%)

1	Pelajar/Mahasiswa	17	17
2	Petani	2	2
3	Nelayan	10	10
4	Pegawai Swasta	46	46
5	Lain-lain	25	25
Total		100	100

Berdasarkan tabel diatas, responden yang terbesar bekerja sebagai Pegawai swasta sebanyak 46 atau 46% dan terkecil berpendidikan sebagai petani yaitu sebanyak 2 atau 2%.

2. Data Khusus

1). Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4.12. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X).

No	Item Pertanyaan	Koefesien Korelasi	r tabel	Keterangan
1	X1.1	0,941	0,195	Valid
2	X1.2	0,941	0,195	Valid
3	X1.3	0,941	0,195	Valid
4	X1.4	0,941	0,195	Valid
5	X1.5	0,941	0,195	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui r hitung untuk item 1 adalah sebesar 0,941, item 2 sebesar 0,961, item 3 sebesar 0,858, item 4 sebesar 0,951 dan item 5 sebesar 0,944. Hasil tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan 1 sampai 5 adalah valid karena r hitungnya lebih besar dari 0,05.

2). Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).

No	Item Pertanyaan	Koefesien Korelasi	r tabel	Keterangan
1	Y1.1	0,962	0,195	Valid
2	Y1.2	0,874	0,195	Valid
3	Y1.3	0,913	0,195	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui r hitung untuk item 1 adalah sebesar 0,962, item 2 sebesar 0,874 dan item 3 sebesar 0,913. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan kepuasan pasien adalah valid karena nilai r hitungnya lebih besar dari 0,05.

3). Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X).

Cronbach's Alpha	N of Items
0,970	5

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, dapat diketahui angka Cronbach alpha adalah 0,970. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel.

4). Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 4.15. Hasil Uji Reliabilitas terhadap Variabel Kepuasan Konsumen (Y).

Cronbach's Alpha	N of Items
0,863	4

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, dapat diketahui angka Cronbach alpha adalah 0,863. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Konsumen dapat dikatakan reliabel.

5). Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 4.16. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.302	.235		1.286	.201
	Kualitas	.211	.004	.983	52.799	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa Konstanta sebesar 0,302, yang berarti apabila variabel Kualitas pelayanan konstan, maka kepuasan konsumen akan menurun. Selanjutnya b = Koefisien regresi X sebesar 0,211, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai diferensiasi produk, maka nilai kepuasan konsumen akan bertambah sebesar 0,211 Koefisien regresi linier bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

6). Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.17. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.983 ^a	.966	.966	.399

a. Predictors: (Constant), Kualitas

b. Dependent Variabel: Kepuasan

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,966 sama dengan 96,6%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 0,966, sedangkan sisanya (100% - 96,6% = 3,4%) di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau disebut eror (e).

Pembahasan

Berdasarkan tabel 4.1 dapat di ketahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pasien rumah sakit KH. Abdurrahman Syamsuri Paciran di

dominasi oleh laki-laki, hasil tersebut dapat di lihat dari tabel presentase keseluruhan responden yang ada, pasien laki-laki berjumlah 53 orang atau 53% sedangkan pasien perempuan berjumlah 47 orang atau 47%. Sedangkan Berdasarkan tabel 4.2 dapat di ketahui karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa pasien rumah sakit KH. Abdurrahman Syamsuri Paciran didominasi oleh pasien berusia antara 20 tahun – 30 tahun yaitu sebanyak 64 orang atau 64% sedangkan usia terendah responden yaitu lebih dari 50 tahun sebanyak 2 orang atau 2%.

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa pendidikan tarahir pasien rumah sakit KH. Abdurrahman Syamsuri Paciran didominasi oleh SMA yaitu sebanyak 47 orang atau 47%, sedangkan jumlah terendah yaitu pada pasien SD dan SMP yaitu dengan 0%. Adapun Berdasarkan tabel 4.4 dapat di ketahui bahwa pekerjaan pasien rumah sakit KH. Abdurrahman Syamsuri Paciran didominasi oleh pegawai swasta yaitu sebanyak 46 orang atau 46% sedangkan jenis pekerjaan yang terendah yakni pada pasien dengan pekerjaan petani yaitu sebanyak 2 orang atau 2%.

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui r hitung untuk item 1 adalah sebesar 0,941, item 2 sebesar 0,961, item 3 sebesar 0,858, item 4 sebesar 0,951 dan item 5 sebesar 0,944. Hasil tersebut menunjukkan bahwa item pernyataan 1 sampai 5 adalah valid karena r hitungnya lebih besar dari 0,05. Sedangkan Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui r hitung untuk item 1 adalah sebesar 0,962, item 2 sebesar 0,874 dan item 3 sebesar 0,913. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pernyataan kepuasan pasien adalah valid karena nilai r hitungnya lebih besar dari 0,05.

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui angka Cronbach alpha adalah 0,970. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan dapat dikatakan reliabel. Mengacu pada tabel 4.15 diketahui angka Cronbach alpha adalah 0,863. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pasien dapat di katakana reliabel.

Berdasarkan tabel 4.16, diketahui bahwa Konstanta sebesar 0,302, yang berarti apabila variabel Kualitas pelayanan konstan, maka kepuasan konsumen akan menurun. Selanjutnya $b =$ Koefisien regresi X sebesar 0,211, menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai diferensiasi produk, maka nilai kepuasan konsumen akan bertambah sebesar 0,211 Koefisien regresi linier bernilai positif, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan tabel 4.17, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,966 sama dengan 96,6%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) sebesar 0,966, sedangkan sisanya (100% - 96,6% = 3,4%) di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti atau disebut eror (e). Maka apabila kualitas pelayanan pada poli spesialis yang baik dan berkualitas di berikan kepada konsumen, maka akan mempengaruhi kepuasan konsumen untuk datang kembali ke rumah sakit KH. Abdurrahman Syamsuri (ARSY) Paciran Lamongan.

SIMPULAN

Bahwa setiap penambahan 1% nilai diferensiasi produk, maka nilai kepuasan konsumen akan bertambah sebesar 0,211 dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 96,6%, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Alianasya, Teuku. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*. Skripsi. Aceh.
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Barsky, Keki R. 1992. *Beyond Customer Satisfaction To Customer Loyalty, AMA Management Briefing*, New York.
- Danang, Sunyoto. 2013. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Fandy Tjiptono. 1997. *Total Quality Service*, Gramedi. Yogyakarta.
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Ghozali, I.(2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS* Cetakan. Keempat.
- Hariyanti, K. Dan Hadi, S. 2000, *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*. Psikomensia Kajian Ilmiah Psikologis Vol. 1. Semarang.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- _____, Rambat&Hamdani.2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Universitas Muhammadiyah Lamongan, 2020, *Pedoman Penyusunan Skripsi*, Lamongan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- Sri, R. 2016, *Analisis Kualitas Pelayanan BPJS dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan*, di kutip pada 20 Juli 2021.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan 22. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedjo Dharma Oetomo Budi. 2007. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Teuku, Aliansyah. 2012. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh*, di akses pada 20 juli 2021.
- Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasia, 2000, *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- Universitas Muhammadiyah Lamongan. 2020. *Buku Pedoman Penyusunan Skripsi Tahun Akademik 2020/2021*. UMLA. Lamongan.
- Valentina, 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo*. Skripsi. Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro.