

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT PEKANBARU XYZ

Fhadil Pradana

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lancang Kuning

Jln. Yos Sudarso KM 8 Rumbai Pekanbaru

Email: fhadilpradana@gmail.com

diterima: 15/8/2023; direvisi: 21/9/2023; diterbitkan: 31/10/2023

Abstract: The motivation behind this assessment was to determine whether hospital quality and cost influence patient consistency. The subjects of this study were general inpatients seeking therapy at the Pekanbaru PMC Clinic Facility, with a population of 789 (information on extensive inpatients in 2022). The examination method used an unintentional testing strategy, specifically a probability-based sampling procedure, or at least anyone who happened to meet a scientist could be considered a sample if considered a respondent. Specifically, the extensive inpatient patients who came for treatment at the Pekanbaru PMC Clinic in 2022. The handling and examination of information used a straight relapse investigation, which differs from the handling of information using the SPSS form 26 program. The information testing used for different direct relapses is a test of traditional assumptions and theories. This examination shows that the quality of care and costs influence patient satisfaction, both to a certain extent and simultaneously (together). The Adjusted R Square value of 0.753 indicates that service quality and costs influence patient satisfaction by 75.3 percent. Meanwhile, the remaining 24.7% is influenced by other variables outside this research, such as region, workplace, and so on.

Keywords: *Service Quality, Price and Patient Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Dalam upaya mempercepat peningkatan status kesejahteraan secara umum, klinik mempunyai peran penting. Rumah Sakit harus mematuhi kode etik profesi dan kedokteran untuk memenuhi paradigma baru pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang memenuhi persyaratan dan preferensi pasien.

Rumah Sakit harus meningkatkan kualitas pelayanannya mengingat pesatnya kemajuan teknologi dan persaingan yang ketat. Mutu merupakan hal yang penting bagi kelangsungan suatu institusi. Perkembangan keresahan mutu melalui pendekatan administrasi mutu yang terkoordinasi telah berubah menjadi kepentingan yang tidak dapat diabaikan untuk dilakukan dan diciptakan. Persaingan luar biasa saat ini menuntut organisasi-organisasi spesialis untuk

selalu memanjakan pasiennya dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

Pasien akan mencari barang sebagai tenaga kerja dan produk dari organisasi yang dapat menawarkan dukungan terbaik kepada mereka. Masalah mendasar bagi bisnis klinik sebagai lembaga bantuan adalah meningkatnya jumlah pesaing. Oleh karena itu, guna meningkatkan kepuasan pasien dan menjaga kepercayaan pengunjung, rumah sakit harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan. Klinik perlu dengan susah payah memutuskan kebutuhan pasien dengan tujuan akhir untuk mengatasi masalah pasien dengan tujuan pasti untuk memenuhi kebutuhan dan memperluas pemenuhan layanan yang diberikan.

Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa jumlah pasien umum dari tahun ke tahun terjadi fluktuasi. Jumlah pasien umum berkunjung terbanyak pada

tahun 2019 sebanyak 1.250 orang dan jumlah pasien berkunjung terendah pada tahun 2021 sebanyak 737 orang pasien. Dari uraian diatas perlu dilakukan penelitian tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan rumah RS Pekanbaru Medical Center (PMC) yang diharapkan dapat untuk meningkatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan survei pertama, penyebab penurunan beberapa jumlah pengunjung pada RS Pekanbaru Medical Center (PMC) dapat dilihat adanya suatu pelayanan yang masih kurang memuaskan seperti: petugas rumah sakit yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan, waktu tunggu yang dirasa masih agak lama, dan keterbatasan fasilitas yang kurang memadai. Berbagai permasalahan kualitas pelayanan tersebut berpotensi menyebabkan turunnya tingkat kepuasan pasien rawat inap RS Pekanbaru Medical Center (PMC).

Selain itu, variabel lain yang mempengaruhi pemenuhan pasien adalah biaya. Evaluasi sangat penting dalam memberikan manfaat bagi pasien dan berdampak pada gambaran produk, serta pilihan pasien untuk memilih layanan kesehatan. Harga juga mempengaruhi pasokan atau saluran pemasaran dan berhubungan dengan pendapatan. Namun yang terpenting adalah keputusan penetapan harga harus sejalan dengan strategi pemasaran secara keseluruhan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pergerakan kegiatan-kegiatan yang tidak dapat dipahami yang terjadi berdasarkan upaya bersama antara klien dan delegasi atau berbagai organisasi yang diperkenalkan dengan tidak seluruhnya ditetapkan untuk memutuskan isu-isu yang dapat diketahui oleh pengunjung. Indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik
 - 1) Fasilitas rumah sakit
 - 2) Penampilan pegawai

2. Keandalan

- 1) Kemampuan pegawai
 - 2) Tanggungjawab pegawai

3. Daya tanggap

- 1) Pegawai merespon keluhan pengunjung
 - 2) Pegawai memberikan informasi

4. Jaminan

- 1) Jaminan kemudahan pelayanan
 - 2) Jaminan kepastian waktu

5. Empati

- 1) Pegawai bersikap ramah
 - 2) Pegawai tidak membedakan pengunjung.

Harga

Sesuai Kotler dan Armstrong dalam Setyaningrum (2015: 128), semua nilai diberikan oleh pasien untuk mendapatkan manfaat dari kepemilikan atau pemanfaatan suatu barang atau administrasi. Umumnya biaya telah menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan pasien.

Indikator harga yaitu:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas
3. Kesesuaian harga dengan manfaat
4. Daya saing harga

Kepuasan Pasien

Sesuai Zeithaml dan Bitner dalam Priansa (2017:197), kepuasan atau kekecewaan pasien adalah perbedaan antara asumsi dan wawasan atau melihat eksekusi.

Indikator kepuasan pasien yaitu:

1. Konfirmasi harapan pasien terkait produk.
2. Pasien berniat melakukan pembelian ulang.
3. Kepuasan keseluruhan terkait produk.

METODE PENELITIAN

Kualitas pelayanan, biaya, dan kepuasan pasien secara umum di Rumah Sakit Pekanbaru Medical Center (PMC) menjadi fokus penelitian ini. Populasi dalam tinjauan ini adalah tamu atau pasien umum yang berobat ke Klinik Gawat Darurat Pusat Klinik Pekanbaru (PMC)

baru-baru ini, tepatnya pada tahun 2022, sehingga berjumlah 789 pasien umum jangka panjang. Penulis tidak mengumpulkan seluruh peserta karena populasinya cukup besar; sebaliknya, ia mengumpulkan responden menggunakan Slovin, yang menghasilkan jumlah responden 89 pasien rawat inap umum.

Pemeriksaan informasi merupakan salah satu tahapan latihan eksplorasi sebagai cara paling umum untuk menggabungkan dan mengawasi informasi. Metode analisis data kuantitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data. Sedangkan penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier berganda dan perangkat lunak SPSS Versi 26 *for Windows* sebagai alat analisisnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian spekulasi menunjukkan bahwa kualitas bantuan dan pemenuhan pasien berhubungan. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diakui karena t harga yang ditentukan lebih besar dari t tabel ($11,126 > 1,988$) dan tingkat kepentingan terpisah lebih rendah dari 0,05 (5%). Hasil statistik pengujian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkorelasi positif dengan kualitas layanan. Hal ini berarti ada pengaruh antara faktor kualitas administrasi terhadap pemenuhan pasien di Klinik Darurat PMC Pekanbaru.

Kualitas pelayanan merupakan aktivitas ekonomi yang keluarannya bukan berupa produk konsumen, begitu juga dengan waktu produksi dan pemberian nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, dan relaksasi) yang tidak berwujud. Jika seorang pelanggan menerima pelayanan yang diharapkannya, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap baik (ideal). Sebaliknya, jika pelanggan menerima layanan yang lebih rendah dari yang diharapkan, kualitas layanan akan dipandang di bawah standar

sehingga menyebabkan mereka merasa kebutuhan dan keinginannya belum terpenuhi.

Temuan penelitian ini konsisten dengan temuan Netriadi dkk. (2021), yang menyelidiki hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Hasil pemeriksaan menunjukkan bahwa kualitas bantuan berdampak pada pemenuhan pasien.

Pengujian hipotesis mengungkapkan adanya korelasi antara harga dan kepuasan pasien. Nilai t hitung yang ditentukan $> t$ tabel ($2,443 > 1,988$) dan nilai tingkat kepentingan sebesar 0,017 (1,7%), berada di bawah 0,05 (5%), diperoleh melalui perhitungan. Hal ini menunjukkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak. Tes ini benar-benar menunjukkan bahwa biaya sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Artinya terdapat pengaruh antara variabel nilai terhadap pemenuhan pasien di Klinik Darurat PMC Pekanbaru.

Pasien sebagai pihak yang membutuhkan suatu produk tertentu, mengharapkan harga produk tersebut serendah mungkin, atau setidaknya sesuai dengan kemampuan mereka untuk memperoleh produk yang mereka idamkan untuk mencapai kepuasan yang maksimal.

Dampak dari penelitian ini sesuai dengan pendapat para ilmuwan terdahulu yaitu Suyitno (2018), dimana hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh biaya terhadap pemenuhan pemahaman.

Konsekuensi dari pengujian spekulasi telah menunjukkan bahwa terdapat dampak kualitas administrasi dan faktor biaya terhadap pemenuhan toleransi kerja sama. Berdasarkan konsekuensi penilaian yang telah dilakukan diperoleh F hitung $> F$ tabel ($135,139 > 3,100$) dan taraf signifikansi 0,000 (0%) berada di bawah 0,05 (5%), sehingga berarti H_0 diberhentikan dan H_3 diakui. Hasil pengujian ini secara bersama-sama menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan dan harga. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di RS

PMC Pekanbaru dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, dan variabel lainnya.

Dampak dari penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dipimpin oleh Hosang, dkk (2016) yang menemukan bahwa kualitas bantuan dan biaya saling mempengaruhi kepuasan pasien. Kemudian penelitian yang dipimpin oleh Suyitno (2018), hasilnya menunjukkan bahwa kualitas bantuan dan evaluasi secara bersama-sama mempengaruhi pemenuhan pasien. Selain itu, Netriadi dkk. (2021) menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan dan harga secara terpisah.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Pada Rumah Sakit Medis PMC Pekanbaru, Kualitas Administrasi berpengaruh terhadap Pemenuhan Pasien.
2. Biaya/harga mempengaruhi pemenuhan pasien dirumah sakit kesehatan PMC Pekanbaru.
3. Kualitas administrasi dan biaya secara bersama-sama mempengaruhi pemenuhan pasien dirumah sakit PMC Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, 2015. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja
Akhmad, Jaenudin, 2017. *Aplikasi Pemasaran Dan Salesmanship. Edisi. Keempat*. Jakarta: Lentera Ilmu Cendikia Aksara
Alma, 2016. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
Amirullah, 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Arizal,N, 2017. *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Pekanbaru: Unilak Press
Assauri, Sofjan, 2015. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
Dewi, Meutia, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur*, Jurnal Manajemen dan Keuangan, Vol. 3, No. 2
Hadiyati, 2017. *Pengantar Manajemen*, Pekanbaru: CV. Karya Nova
Indrasari, Meithiana, 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press Jakarta: PT. Bumi Aksara
Kotler, Philip., Armstrong, Gary. 2016. *Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid 1. Edisi Ke. 9*. Jakarta: Erlangga
Kotler, Philip.,Keller, Kevin Lane, 2016. *Principle Of Marketing*. 15e Global Edition. Pearson
Lira Netriadi, Salfadri dan Tifani Ratu Firdaus, 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan*, Jurnal Manajemen, Vol. 3 No. 1
Mita Novitasari dan Yusuf Suhardi, 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien di Paviliun Kartika RSPAD Jakarta*
Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi
Natasja Hosang, Altje Tumbel dan S. Moniharapon, 2016. *Analisis Kualitas pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Siloam Manado)*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol. 6 No. 01
Nurmansyah, 2017. *Pengantar Manajemen Pemasaran Konsep*, Pekanbaru: Unilak Press

- Nurmansyah, 2018. *Pengantar Manajemen Pemasaran*, Pekanbaru: Unilak Press
- Priansa, Donni Juni, 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Setyaningrum, Ari J. U, 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Sinambela, P. Lijan. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke-24. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif Dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang, 2016. *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, Yogyakarta: PT. Buku Seru
- Suyitno, 2018. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Di Kabupaten Malang)*, *Journal Applied Business Administration*) Vol. 2 No. 1.
- Tjiptono, Fandy, 2014. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Tjiptono, Fandy, 2015. *Strategi Pemasaran. Edisi 4*, Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy, 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- Usman, Husaini, 2014, *Manajemen (Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan)*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.