

**PENGARUH PELAYANAN DENGAN PRINSIP-PRINSIP SYARIAH TERHADAP
KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

Salsabila Aslama

Institut Teknologi Bisnis AAS Indonesia

Email: salsabila.aslama@gmail.com

Abstract : *This study aims to determine if the quality of services, prices, and facilities affect the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital. The population in this study was general outpatients of Sebelas Maret University Hospital. This research uses quantitative methods. The population in this study was general outpatients of Sebelas Maret University Hospital. Sampling techniques of this study using simple random sampling techniques and obtained the number of 100. Data Collection Techniques used through questionnaires, interviews, and documentation. Independent variables that will be studied in this study are Service quality (X1), price (X2), and facilities (X3). The dependent variable that will be examined in this study is patient satisfaction (Y). Data Analysis Techniques used through Validity Test, Reliability Test, and Classic Assumption Test. The hypothesis test in this study used Multiple Linear Regression Analysis, t-Test, F Test (simultaneous), and Determination Coefficient (R²). The results showed that 1) the quality of service significantly affected the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital, 2) the price significantly affected the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital, 3) the facility significantly affected the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital, and 4) the quality of services, prices, and facilities jointly significantly affected the satisfaction of general outpatient patients at Sebelas Maret University Hospital.*

Keywords: *Price, Facilities, Quality of Service, Patient Satisfaction, Universitas Sebelas Maret Hospital.*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah bentuk genetik yang sekarang digunakan dan didefinisikan oleh organisasi keuangan dan pemberi pelayanan kesehatan. Upaya status kesehatan ini harus diberikan dan diarahkan secara maksimal agar masyarakat dapat memperolehnya (Wiku Adisasmito, 2007). Sebagai pelayanan kesehatan masyarakat, Rumah Sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien atau tidak. Oleh karena itu, pihak Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kesehatan dalam keadaan darurat dan bencana, pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan masyarakat serta diselenggarakan sesuai standar dan etika profesi (Hapsara, 2014).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pasien, Rumah Sakit juga perlu mempertimbangkan mengenai harga pelayanannya. Harga yang ditetapkan haruslah sesuai di mata pasien. Karena itu harga yang ditetapkan pada umumnya terjangkau sesuai kemampuan ekonomi masyarakat setempat. Masyarakat berpikir bahwa Rumah Sakit

yang diharapkan dapat memberikan pelayanan kesehatan yang mudah, harga yang sesuai, dan efisien. Harga yang mahal juga akan membuat pasien meningkatkan harapan terhadap kualitas layanan yang akan mereka terima semakin baik. Jika harapan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh Rumah Sakit maka pasien akan kecewa lalu menimbulkan keluhan.

Selain kualitas layanan dan harga, hal yang tidak kalah penting yang diberikan oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan, pasien menginginkan fasilitas yang baik dari rumah sakit, keramahan pihak rumah sakit, serta ketanggapan, kemampuan dan kesungguhan para petugas rumah sakit dalam melayani. Dengan demikian pihak rumah sakit dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan kepada pasien. Kualitas jasa adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Sedangkan kepuasan adalah persepsi pelanggan terhadap satu-satunya pengalaman layanan yang diterima.

Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret merupakan salah satu Rumah Sakit dengan tipe C di Surakarta yang mempunyai *icon 3C*, yaitu yang *pertama* adalah *Care* yang memiliki makna Memberikan pelayanan paripurna berbasis pada perkembangan ilmu kedokteran sekaligus menjadikan rumah sakit sebagai pusat pendidikan dan penelitian ilmu kedokteran itu sendiri. *Kedua* adalah *Commitment*, yaitu Memberikan pelayanan sesuai standar keselamatan pasien, serta komitmen pada standar profesi dan standar pelayanan kedokteran, baik pelayanan kesehatan, proses pendidikan, maupun penelitian. *Ketiga* yaitu *Conscience* memiliki arti Hubungan kerja tanpa memandang strata atau kedudukan, memberikan perhatian, empati, kenyamanan, dan komunikasi serta melakukan tindakan dengan rasa berbagi dan berbasis pada prinsip kebersamaan dalam pelayanan.

Dari latar belakang di atas, maka penyusun tertarik melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syari'ah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penelitian Terdahulu

1. Yuda Supriyanto (2012) dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Hasil penelitian Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Ela Zakiya Muslichati dan Sri Wartini (2015) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. Hasil penelitian Berpengaruh Positif dan Signifikan Kualitas dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen.
3. Muhammad Ibnu Fajar dan Rahman Hasibuan (2016) dengan judul Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan, dan bukti fisik bernilai $<0,05$ sedangkan terhadap loyalitas pasien pada dimensi bukti fisik $<0,05$ dan terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik bernilai $<0,05$.

METODE PENELITIAN

Populasi adalah jumlah keseluruhan wilayah objek dan subyek penelitian yang ditetapkan untuk dianalisis dan ditarik kesimpulan oleh peneliti, yang memiliki hubungan atau memenuhi syarat-syarat tertentu dengan masalah yang dipecahkan. (Ompusunggu & Bawono,2006). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret. Berdasarkan data kunjungan pada tanggal 6 Mei 2021 sampai dengan tanggal 29 Mei 2021 terdapat 2210 pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret. Sampel adalah objek atau subjek penelitian yang dipilih guna mewakili keseluruhan dari populasi. (Ompusunggu & Bawono, 2006). Teknik sampel/*sampling* penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dan populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam penelitian. Rumus perhitungan besaran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* yaitu 100 responden.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menginterpretasikan variabel independen dan variabel dependen. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono,2018). Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan Kuisisioner (Angket) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yaitu pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta. *Kedua*, Wawancara adalah dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan komunikasi langsung dengan responden yaitu pasien umum rawat jalan Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta. Dan Dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui dokumen seperti arsip data dari Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Variabel Independen adalah variabel yang menjadi sebab terjadinya atau terpengaruhinya variabel dependen (terikat). Variabel independen yang akan diteliti pada penelitian ini adalah: Kualitas Pelayanan (X_1),,Harga (X_2),dan Fasilitas (X_3). Variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen yang akan diteiliti pada penelitian ini adalah Kepuasan Pasien (Y). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji ssumsi klasik dan uji hipotesis berupa Analisis Regresi Berganda, Uji Parsial (Uji t), Uji Simultan (Uji F), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan alat bantu program SPSS Versi 21 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.439 + 0.187X_1 + 0.672X_2 + 0.282X_3$$

Dari hasil persamaan uji regresi berganda mempunyai keterangan sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) bernilai sebesar 0.439 Artinya apabila variabel pelayanan, harga dan fasilitas dinyatakan nol maka variabel kepuasan pasien sebesar 0.439.

- b. Koefisien regresi variabel pelayanan (b_1) bernilai positif sebesar 0.187. Artinya apabila variabel pelayanan meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan pasien akan meningkat pula sebesar 0.187 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- c. Koefisien regresi variabel harga (b_2) bernilai positif sebesar 0.672. Artinya apabila variabel harga meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan pasien akan meningkat pula sebesar 0.672 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.
- d. Koefisien regresi variabel fasilitas (b_3) bernilai positif sebesar 0.282. Artinya apabila variabel fasilitas meningkat 1 satuan maka variabel kepuasan tamu akan meningkat pula sebesar 0.282 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Uji t

Berikut ini adalah hasil analisis data uji t, yang menunjukkan pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat.

a. Variabel pelayanan (X_1)

Pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dijelaskan dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} , diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.670 > 1.985$), maka untuk variabel pelayanan (X_1), H_0 ditolak artinya bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret.

b. Variabel Harga (X_2)

Pengaruh variabel harga dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yang diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5.130 > 1.985$), maka untuk variabel harga (X_2) H_0 ditolak, artinya bahwa variabel harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret.

c. Variabel Fasilitas (X_3)

Pengaruh variabel fasilitas dengan membandingkan t_{hitung} dan t_{tabel} yang diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.360 > 1.985$), maka untuk variabel fasilitas (X_2), H_0 ditolak artinya bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret.

Uji F

Tabel 1
Hasil Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	179.147	3	59.716	135.805	.000b
Residual	42.213	96	.440		
Total	221.360	99			

Sumber data: data primer yang diolah 2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa signifikasinya adalah 0,000 atau kurang dari 0,005 dengan nilai F_{hitung} sebesar 135.805 yang jika dibandingkan dengan F_{tabel} menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($F_{hitung} 135.805 > 2.699$), jadi model regresi yang digunakan sudah tepat, yaitu variabel pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret.

Uji R²

Tabel 2
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900a	.809	.803	.66311

Sumber data: data primer yang diolah 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai *Adjusted R Square* adalah 0,803 atau 80,3%. Jadi variabel independen (pelayanan, harga dan fasilitas) dapat menjelaskan 80,3% variasi variabel kepuasan pasien dan sisanya 19,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar di luar penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret

Hasil penelitian ini terlihat ada pengaruh signifikan antara pelayanan terhadap kepuasan pasien, diperoleh nilai sig sebesar 0,009 dengan nilai koefisien beta 0.187. Nilai sig $0.009 < 0.05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $2.670 > 1,985$, hal ini menunjukkan bahwa H₁ diterima, yang berarti bahwa pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Besarnya pengaruh yaitu sebesar 0,187 memiliki arti bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pasien, maka akan semakin meningkatkan kepuasan yang diterima oleh pasien rawat umum di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret. Pasien tentunya akan memilih rumah sakit tersebut dalam mengobati penyakitnya.

Hasilnya didapat bahwa pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret dengan harapan pasien terdapat tingkat pelayanan yang diberikan dalam kategori tinggi, sedang dan rendah, dengan masing-masing sebanyak 30 responden, skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret

Hasil analisis pengaruh harga terhadap kepuasan pasien dengan nilai sig sebesar 0.000 dengan nilai koefisien beta 0.672, nilai sig $0.000 < 0.05$, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $5.130 < 1,985$, hal ini menunjukkan bahwa H₂ diterima, yang berarti bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Disamping pelayanan yang diberikan, harga juga turut berperan dalam memberikan kepuasan pasien dalam menilai layanan suatu rumah sakit. Biaya kesehatan sangatlah tinggi, apalagi kalau sampai mengalami opnam di rumah sakit. Oleh karena itu, harga yang diberikan pada pasien dalam memanfaatkan layanan kesehatan sangat berpengaruh, apalagi biaya kesehatan cukup mahal. Pasien akan selalu mempertimbangkan harga dan

pelayanan dalam pengambilan keputusan untuk melakukan tindakan medis di sebuah rumah sakit, seperti halnya di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta.

3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret

Hasil analisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret diperoleh nilai sig sebesar 0,020 dengan nilai koefisien beta 0.282. Nilai sig $0.020 < 0.05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $2.360 > 1,985$, hal ini menunjukkan bahwa bahwa H_3 diterima. Hasil ini memiliki arti bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret. Besarnya pengaruh yaitu sebesar 0.282, yaitu memiliki arti bahwa semakin lengkap fasilitas yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien umum rawat jalan. Penyediaan fasilitas yang lengkap dan baik pada pelanggan merupakan cara terbaik dalam melayani pasien yang diharapkan nantinya pasien merasa puas.

4. Pengaruh Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret

Hasil perhitungan dengan uji F diketahui bahwa pelayanan, harga dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret, hal ini dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($135.805 > 2,699$). Hal tersebut diperkuat dengan hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh 0,803%, yang menunjukkan bahwa variabel pelayanan, harga dan fasilitas mempunyai kontribusi perubahan terhadap variabel kepuasan pasien umum rawat jalan sebesar 80,3%. Sedangkan sisanya sebesar 19,7% mendapat kontribusi dari variabel lain yang tidak terdapat di dalam model penelitian ini.

Rumah Sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan Kualitas Pelayanannya. Dalam mencapai tujuan Pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas yang diberikan pihak rumah sakit serta peranan dokter dan tenaga nakes yang lainnya. Peningkatan Kualitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif dan menimbulkan suatu loyalitas pelanggan yang sudah loyal pada sebuah produk jasa dapat diartikan sebagai pelanggan yang terpuaskan kebutuhannya dan akan membantu melakukan promosi gratis dalam bentuk “*word of mouth*” kepada para calon pasien lain. Adapun cara peningkatan tersebut dapat berupa perbaikan terus menerus atas kualitas pelayanan, harga dan fasilitas yang disediakan. Kualitas pelayanan, harga dan fasilitas merupakan hal yang tidak kalah penting agar jasa dapat disampaikan dengan baik oleh Rumah Sakit yaitu keberadaan fasilitas penunjang pelayanan kesehatan Seperti Keberadaan fasilitas kotak saran dan keluhan akan membantu Rumah Sakit dalam memperoleh informasi mengenai hal-hal apa saja yang diinginkan dan menjadi kebutuhan pasien.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret, hal ini dilihat dari hipotesis nilai t_{hitung}

- 2.670 > t_{tabel} 1.985 dan tingkat signifikan 0,009 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau $0,007 < 0,05$. Hipotesis pertama diterima.
2. Harga secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret, hal ini dilihat dari hipotesis nilai t_{hitung} 5.130 > t_{tabel} 1.985 dan tingkat signifikan 0,000 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05, atau $0,000 < 0,05$. Hipotesis kedua diterima.
3. Fasilitas secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret, hal ini bisa dilihat dari hasil uji hipotesis nilai t_{hitung} > t_{tabel} sebesar ($2,360 > 1,985$). Tingkat probabilitas 0,020 artinya nilai signifikan lebih kecil dari perobabilitas, $0,020 < 0,05$ hipotesis ke ketiga diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2007). Sistem Kesehatan Nasional. *Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.*
- Fajar, M. I., & Hasibuan, R. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam. *EQUILIBRIA*, 3(2).
- Hapsara, H. R. (2014). Filsafat, Pemikiran Dasar Pembangunan Kesehatan.
- Muslichati, E. Z., & Wartini, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Management Analysis Journal*, 4(4).
- Ompusunggu, K. B., & Bawono, I. R. (2006). Pengaruh Partisipasi Anggaran Dan Job Relevant Information (JRI) Terhadap Informasi Asimetris (Studi pada Badan Layanan Umum Universitas Negeri di Kota Purwokerto Jawa Tengah). *Jurnal Simposium Nasional*, 9.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).