

Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo

Samsudin

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

Koresponden: samsudin.stiami@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to find out and analyze the effect of the quality of administrative services on patient satisfaction of Rebo Market Hospital. The sample taken was as much as 35% of the population, which is $29\% \times 350 = 101.5$ people (rounded to 100 people). Using simple regression analysis, resulting in Quality of Administrative Services has a significant effect on Inpatient Satisfaction. The regression coefficient value of administrative service quality of 0.740 indicates that if the quality of Administrative services is improved by one unit then inpatient satisfaction will increase by 74%.

Keywords: Administrative Services, Patient Satisfaction, Pasar Rebo Hospital

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan administrasi terhadap kepuasan pasien RSUD Pasar Rebo. sampel yang diambil adalah sebanyak 35% dari populasi, yaitu $29\% \times 350 = 101,5$ orang (dibulatkan menjadi 100 orang). Menggunakan analisis regresi sederhana, menghasilkan Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan Administrasi sebesar 0,740 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan Administrasi ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat sebesar 74,0 persen.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Kepuasan Pasien, RSUD Pasar Rebo

Chronicle of Article: Received (22,07,2021); Revised (17,08,2021); and Published (28,08,2021).

©2021 Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)

How to cite this article: Samsudin (2021) 'Pengaruh Pelayanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD. Pasar Rebo'. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Sosial (EMBISS)*, 1(4), pp. 397–402. Available at: <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/55>

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat. Rumah sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit juga harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (Utama, 2003).

Rumah sakit merupakan salah satu contoh dari banyaknya pelayanan jasa yang dibutuhkan masyarakat dan merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Peran tersebut semakin mengingat timbulnya perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur sosioal ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan pasien yang menuntut perubahan pola kesehatan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan medis yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pasien yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pasar Rebo selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dahulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pasien/pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pasien/pelanggan atau belum.

RSUD Pasar Rebo memiliki sumberdaya yang paling banyak menyumbang sebagai pendukung kepuasan kepada pasien, salah satunya adalah perawat. Perawat memberikan pengaruh besar untuk menentukan kualitas pelayanan. Perawat sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pasien dan keluarganya di Rumah Sakit, karena frekuensi pertemuannya dengan pasien yang paling sering. Dalam perawat memberikan pelayanan pasien, terkadang pengaruh karakteristik yang dimiliki oleh pasien, mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan atau pekerjaan, dan lain sebagainya mungkin akan membuat situasi pelayanan yang diberikan oleh perawat berbeda karena pasien bisa saja mempunyai harapan yang berbeda berdasarkan karakteristik yang mereka miliki. Perawat diharapkan mampu memahami karakteristik pasien berdasarkan hal-hal yang bersifat pribadi sampai pada jenis penyakit yang diderita pasien, sebagai suatu referensi perawat dalam melakukan pendekatan kepada pasien. Dalam kasus keperawatan, perawat sebaiknya mempunyai standar dalam melakukan pelayanan terhadap pasien, terutama jika karakteristik masing-masing serta pasien yang menjadi tanggung jawab di kelas perawatan yang diampuhnya semakin beragam, Perbedaan memberikan pelayanan di kelas yang eksklusif seperti VVIP, VIP, dan kelas bangsal seperti kelas 1, 2 dan 3, diharapkan ada konsep pelayanan perawat yang standar dengan melihat kondisi pasien yang berbeda.

Ada dua pihak yang terlibat dalam proses jasa/pelayanan, yaitu penyedia layanan (pelayan) dan konsumen (yang dilayani). Yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut (Valentina anisa febriani, 2012).

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dan sudut RSUD Pasar Rebo saja, tetapi harus pula dan sudut pandang pasien. Dari pihak rumah sakit sendiri harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang dilakukan harus diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk rawat inap adalah kualitas pelayanan rumah sakit. Unsur-unsur yang membentuk layanan berkualitas merupakan perpaduan dari kualitas manusia yang dicerminkan oleh perilaku atau sikap pribadi dalam berinteraksi dengan para pengguna dan ketrampilan atau keahlian yang merupakan penguasaan unsur-unsur teknik dan prosedur yang berkaitan dengan tugas pekerjaannya. Unsur-unsur dan komponen-komponen dasar dalam pelayanan sulit untuk diinventori, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah berkaitan dengan proses, dimana produk yang dinikmati oleh pengguna berupa pengalaman (Sulastiyono, 2006:58).

Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien adalah lengkapnya peralatan medik, bangunan dan fasilitas rumah sakit yang memadai, kelengkapan sarana pendukung dalam pelayanan (Wike Diah Anjarini, 2009). Pasien dalam berobat di rumah sakit di tawarkan fasilitas-fasilitas baru semakin banyak ragamnya dan bervariasi. Salah satunya dengan beberapa kemudahan yang dapat disesuaikan bagi para penderita. Salah satunya dengan memberikan fasilitas fisik, meliputi gedung, tempat parkir yang luas, kebersihan yang terjaga dan fasilitas pelayanan administrasi yang tertata rapi yang tentunya akan memberikan kemudahan bagi para pasien, hal ini yang menjadikan RSUD Pasar Rebo berbeda dan memiliki nilai lebih dibandingkan dengan rumah sakit lain.

Pasien yang tidak puas diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, berikut pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kesehatannya (dokter, perawat, apoteker, psikolog dan lainnya) dan struktur sistem perawatan kesehatan (biaya, sistem asuransi, kemampuan dan prasarana pusat kesehatan dan lain-lain). Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayan kesehatan.

Masalah utama paling penting sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan pasien/konsumen atau belum. Oleh karena itu, RSUD Pasar Rebo dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien/konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat. RSUD Pasar Rebo perlu secara cerdas dalam menentukan kebutuhan pasien/ konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral hazard bagi pasien dan keluarganya. Sikap tidak peduli pasien dan keluarganya, "yang penting sembuh" menyebabkan mereka menerima jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya biaya administrasi menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki oleh pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi keluhan pasien. Sistem asuransi kesehatan akan dapat mengatasi masalah biaya keluhan pasien (A.A Ge Muninjaya, 2004:239). Rumah sakit di Indonesia yang semula adalah bersifat sosial, dalam proses selanjutnya mengalami perubahan menjadi badan usaha yang bersifat social ekonomi, sebagai satu badan usaha rumah sakit harus menciptakan pelayanan administrasi yang maksimal dan memperhatikan para pelanggannya. Dengan memahami pelanggannya maka organisasi akan bertahan hidup dan meningkatkan keuntungan. Hampir keseluruhan aktivitas rumah sakit di Indonesia diarahkan kepada program-program untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Pelayanan administrasi dan keuangan terdiri dari pelayanan administrasi antara lain salah satunya adalah bidang ketatausahaan seperti pendaftaran, rekam medis, dan kerumahtanggaan,

sedangkan bidang keuangan seperti proses pembayaran biaya rawat jalan dan rawat inap pasien. (Cahya Daksa Wiguna, 2008) Bila pasien merasa nyaman dengan pelayanan administrasi di sebuah Rumah Sakit, maka kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali. Kenyamanan dan kenikmatan dapat menimbulkan seseorang loyal untuk datang berobat kembali guna mendapatkan layanan kesehatan yang sama (Pohan, 2007).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian *explanatory* (penelitian penjelasan). Menurut Singarimbun (2005), yang dimaksud dengan *explanatory research* adalah Penelitian penjelasan menyoroti hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya. Oleh karena itu dinamakan juga penelitian pengujian hipotesa atau *testing research*. Walaupun uraiannya mengandung deskripsi, tetapi sebagai penelitian relational fokusnya terletak pada penjelasan hubungan-hubungan antar variabel.

Menurut Arikunto (2010:12), penelitian deskriptif yang bersifat eksploratif bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Dalam hal ini peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan sesuatu.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif kuantitatif, yaitu suatu bentuk penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan selama penelitian secara sistematis mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat dari objek yang diteliti dengan menggabungkan hubungan antar variabel yang terlibat didalamnya, kemudian diinterpretasikan berdasarkan teori-teori dan literatur-literatur yang berhubungan dengan pengaruh insentif terhadap prestasi kerja karyawan. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang cukup jelas atas masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini Penulis memperoleh data dengan menggunakan kuesioner tertutup yang telah diberikan alternative jawaban (skor), dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistic manual dengan menggunakan *Microsoft Excel*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi yang diselenggarakan oleh rumah sakit untuk melayani kebutuhan masyarakat, khususnya di bidang perawatan adalah pelayanan rawat inap dan pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan, pasien memperoleh pelayanan Administrasi pada jam-jam tertentu dan tidak perlu pemondokan, sedang pelayanan rawat inap, pasien memperoleh pelayanan Administrasi yang berlangsung lebih dari 24 jam.

Selama perawatan di ruang rawat inap, pasien akan memperoleh jasa pelayanan berupa pemeriksaan, dilakukan diagnosa penyakitnya, diberikan pengobatan atau tindakan, asuhan keperawatan, dievaluasi kondisinya dan akhirnya pasien diperbolehkan keluar rumah sakit (sembuh, cacat, meninggal, dirujuk).

Ruang rawat inap merupakan tempat yang paling lama bagi pasien untuk tinggal dibandingkan unit-unit lainnya. Disinilah harapan serta keyakinan pasien akan memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya, sedang rumah sakit berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai harapan pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Administrasi di RSUD Pasar Rebo sesuai dengan harapan pasien yang ditunjukkan dengan besaran pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 42,0 persen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Rahadi Fitra Nova (2010) bahwa semua

variabel dari dimensi kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

SIMPULAN DAN SARAN

Koefisien Determinasi sebesar 0,484 persen. Nilai ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan Administrasi terhadap kepuasan pasien rawat inap adalah sebesar 48,4 persen.

Model penelitian berdasarkan Uji ANOVA adalah nyata dengan tingkat keyakinan 95 persen pengaruh variabel kualitas pelayanan Administrasi terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Kualitas Pelayanan Administrasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan Administrasi sebesar 0,740 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan Administrasi ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pasien rawat inap akan meningkat sebesar 74,0 persen.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, R. Joanna K, dkk. (2009). *Equity in Health Service, Emperical Analysis in Social Policy*. Mass Ballinger Publishing Company. Cambrige.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Assauri, S. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Aviliani & Wilfidrus, (1997). "Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan". Usahawan No.05 Tahun XXVI, Mei.
- Azwar, S. (1996). *Reliabilitas dan Validitas*. Edisi ketiga. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Azwar, Azrul H. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Budiyanto, FX. (1991). *Pelayanan Pelanggan yang Bermutu, Seni Melakukan Pelanggan Sebagai Tamu*. Binarupa Aksara. Jakarta
- Djarwanto Ps & Pangestu Subagyo. (1999). *Statistik Induktif*. BPFE, Yogyakarta.
- Donabedian, A. (2000). *Exprolation in Quality Assesment and Monitoring*. Arbor Michigan: Health Administration Press.
- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan UGM. Yogyakarta
- Gibson, JL. et.al. (2007). *Organisasi dan Manajemen Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Goldberg, A. (1996). *Hospital Departemen Profil*. USA: American Hospital Publishing, Co. INC.
- Gonzales, (2007). *Cultur, Diseas and Healing Studies in Medical Anthropology*. New York: Millan Publishing, Co. INC.
- Ghozali, I. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*, Bagian Penerbitan FE-UNDIP, Semarang.
- Gujarati, D. (1997). *Ekonometrika Dasar*, PT. Gelora Aksara, Jakarta.
- Ibrahim, B. (1997). *TQM, Panduan Untuk Menghadapi Pasar Global*. Penerbit Djambatan, Jakarta.
- John, J., 1992. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience*. JHCM. Vol 12. No. 3. pp 56-64.
- Jacobalis, S. (1995). *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. Jakarta: IRSJAM XXXVII.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, diindonesiakan oleh Ancella Aniwati Hermawan, Salemba Empat : Prentice Hall Edisi Indonesia.

- Rijanto, S. (1994). "Tantangan Industri Rumah Sakit Indonesia tahun 2020". *Jurnal Kajian Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press.
- Siagian, Sondang P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Singarimbun, M.; & Effendi, S.(eds.). (1997). *Metode Penelitian Survei*. LP3ES: Jakarta.
- Sugiyono, (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno, H, (1992). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA*. Edisi Pertama, cetakan pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menangkap Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Snook, JR. D. (2001). *Hospital What They are and How They Work*. Maryland London: An Aspen Publication Rock Ville.
- Sumarwanto, E. (1994). Standar Perilaku Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan". *Cermin Dunia Kedokteran*. No.19. Jakarta.
- Thoha, M. (2002). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2000). *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2002). *Metode Riset Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Bisnis*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Utama, S. (2005). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*. 09 (1), 1-7.
- Waworuntu, B. (1997). *Dasar-dasar Keterampilan Abdi Negara Melayani Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1990) "Delivery Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation". New York: The Free Press P. 46