

ANALISIS KUALITAS LAYANAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT NASRUL UMMAH LAMONGAN

Oleh :

Woro Utari

Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Putra

Jl. Raya Benowo Surabaya

E-mail: woro.utari@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari layanan medis, paramedic, layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis terhadap kepuasan pasien. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pasien di RSI Nasrul Ummah Lamongan. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive accidental sampling*, artinya dari sejumlah pasien rawat inap yang ada di RSI Nasrul Ummah Lamongan dan sudah menginap lebih dari 1 hari. Sampel diambil sebanyak 100 orang pasien diambil berdasarkan data pasien yang ditemui pada saat penelitian. Untuk mengetahui pengaruh layanan medis, layanan paramedic, layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis secara simultan digunakan analisis dengan uji F, sedangkan untuk menguji pengaruh secara parsial digunakan analisis dengan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan di RSI Nasrul Ummah Lamongan sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh nilai rata-rata hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa kualitas layanan sudah baik. Analisis data menggunakan SPSS ditemukan bahwa nilai F hitung mempunyai tingkat signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa secara simultan kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan pasien. Demikian pula hasil analisis data dengan menggunakan uji t diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel mempunyai tingkat signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa secara parsial kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan

ABSTRACT

This study aimed to examine the effect of the quality of services consisting of medical, paramedic, medical support services and non-medical support services for patient satisfaction. The unit of analysis in this study were patients at RSI Nasrul Ummah Lamongan. Samples were taken by using purposive sampling accidental, that of a number of hospitalized patients in the RSI Nasrul Ummah Lamongan and had to stay more than one day. Samples taken as many as 100 patients taken based on patient data encountered during the study.

To determine the influence of medical services, paramedic services, medical support services and non-medical support services simultaneously with the F-test analysis was used, while to examine the effect of partially used by t test analysis. The results showed that the quality of service in RSI Nasrul Ummah Lamongan is good, as shown by the average value of the questionnaire results indicate position, holding that the quality of service is good. data analysis using SPSS was found that the value of F count has a significance level of less than 0.05 so it can be said that the quality of service simultaneously effect on patient satisfaction. The results of the analysis of data obtained using the t test t value for each variable has a significance level of less than 0.05 so it can be said that partial service quality significantly influence patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Satisfaction

PENDAHULUAN

Bisnis kesehatan merupakan bisnis yang menjanjikan saat ini, termasuk juga bisnis rumah sakit. Hal ini disebabkan adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan. Disamping itu juga kesadaran masyarakat bahwa kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok mereka. Kondisi ini berdampak pada semakin banyaknya rumah sakit yang ada di negeri ini termasuk rumah sakit di Kabupaten Lamongan. Banyaknya rumah sakit ini membawa dampak positif terhadap persaingan rumah sakit termasuk dalam hal ini adalah persaingan dalam hal pelayanan kesehatan.

Pada saat ini banyak sekali bermunculan Rumah Sakit baik yang dikelola oleh swasta maupun TNI/POLRI sehingga akan menimbulkan persaingan yang ketat yang meliputi pangsa pasar, tenaga medis, tenaga paramedic, serta tenaga ahli di bidang kesehatan. Hal tersebut menjadi tantangan yang serius bagi pemilik dan karyawan Rumah Sakit untuk menjaga mutu dan kualitas.

Rumah Sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang jasa dimana operasional pelayanannya diperlukan tolak ukur yang dapat digunakan sebagai penilaian kinerja. Salah satu tolak ukurnya adalah kualitas layanan yang diterima oleh pasien yang datang pada Rumah Sakit swasta tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya suatu usaha yang berkelanjutan, berkesinambungan dan komprehensif dari pihak manajemen Rumah Sakit Swasta untuk memberikan perhatian, pemikiran dan kerja sama yang optimal dalam peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien dan mencapai pemanfaatan tingkat hunian (BOR) yang optimal yaitu diatas 75% sebab banyak Rumah Sakit yang tingkat huniannya masih rendah yaitu dibawah 50%. Hal ini disebabkan karena tingginya tingkat persaingan dan rendahnya tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. BOR merupakan perbandingan antara jumlah tempat tidur dengan jumlah pasien yang menjalani perawatan rawat inap. BOR dapat dipakai sebagai tolak ukur efisiensi dari Rumah Sakit.

Mengingat semakin ketatnya persaingan di bidang layanan kesehatan khususnya rumah sakit, maka masing-masing rumah sakit harus mampu mempertahankan kualitas layanan yang dimiliki. Demikian halnya yang dialami

oleh Rumah Sakit Islam Nasrul Ummah Lamongan. Semakin banyaknya rumah sakit dan poliklinik serta dokter praktek yang ada di Kabupaten Lamongan menjadikan semakin ketat persaingan, sehingga mau tidak mau setiap pengelola usaha rumah sakit maupun poliklinik berusaha untuk meningkatkan layanannya. Permasalahan yang mendasar berkaitan dengan kondisi ini adalah semakin pandainya konsumen dalam memilih rumah sakit. Sehingga berdampak pada pasien-pasien yang pindah dari rumah sakit yang satu ke rumah sakit yang lain. Di samping layanan yang kurang bagus, faktor lain penyebab *switch* nya pasien dari rumah sakit yang satu ke rumah sakit yang lain adalah karena tidak lengkapnya sarana atau fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut.

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan baik di industri penerbangan, industri hotel dan restoran serta industri rumah sakit.

Permasalahan yang mendasar dalam penelitian ini adalah adanya indikasi bahwa kepuasan pasien sudah mulai mengalami penurunan, hal ini tercermin dari adanya komplain yang tidak secara langsung disampaikan kepada pihak manajemen rumah sakit. Oleh karena itu maka peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari layanan medis, non medis, penunjang medis dan penunjang non medis baik secara simultan maupun secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Nasrul Ummah Lamongan. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh layanan yang terdiri dari layanan medis, non medis, penunjang medis dan penunjang non medis secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Nasrul Ummah Lamongan.

Kualitas layanan adalah total pengalaman yang hanya dapat dievaluasi oleh pelanggan (Zeithaml, Berry & Parasuraman, 1988). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckoff) dalam Lovelock, 1988, dalam Tjiptono, 1996.

Kualitas dapat diartikan secara berbeda-beda tergantung dari orang yang menggunakannya dan dimana istilah kualitas ini dipakai. Dalam perspektif TQM, kualitas dipandang secara lebih luas dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Menurut Garvin (dalam Fansdy Tjiptono, 1996) ada lima arti kualitas layanan yang berkembang. Kelima macam perspektif tersebut antara lain adalah : *transedental approach*, *product based approach*, *user based approach*, *manufacturing approach* , *valued based approach*.

Menurut Goetsch dan Davis (1994) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian definisi kualitas layanan secara umum adalah bahwa kualitas harus dihubungkan dengan harapan-harapan konsumen dan memuaskan kebutuhan serta permintaan mereka, namun tidak berarti harus selalu menuruti atau tunduk terhadap keinginan konsumen. Disinilah pentingnya kemampuan organisasi dalam memberikan jasa kepada pelanggannya.

Kepuasan didefinisikan oleh Zeithaml et al (2000) sebagai :

“satisfaction is the customer’s fulfillment response. It is a judgement that a product or service feature, or the product or service itself, provides a pleasurable level of consumption related fulfillment “.

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottam (1993) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi. Kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumberdaya manusia (Schnaars, 1991).

Membangun kepuasan konsumen adalah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan unjuk kerja (yang senyatanya diterima). Apabila harapan tinggi, sementara unjuk-kerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai (sangat mungkin konsumen akan merasa kecewa). Sebaliknya, apabila unjuk kerja melebihi dari yang diharapkan, kepuasan akan tercapai. Karena harapan yang dimiliki konsumen cenderung selalu meningkat sejalan dengan meningkatnya pengalaman konsumen, para manager harus secara tetap memonitor kemampuannya untuk memenuhi pembatas kepuasan yang semakin tinggi.

Teori kepuasan konsumen selalu didasarkan kepada upaya peniadaan atau paling sedikit upaya penyempitan gap antara keadaan yang diinginkan (harapan) dengan keadaan yang dihadapi (*perceived*). Harapan konsumen dapat dibentuk melalui komunikasi perusahaan kepada konsumen. Selanjutnya harapan itu akan meningkat atau bahkan menurun setelah konsumen berkomunikasi atau berinteraksi dengan konsumen lain. Secara singkat Zeithaml dan Bitner (1996) menyebutnya sebagai Gap Kualitas Jasa.

Konsumen yang terpuaskan merupakan dasar yang dapat diandalkan bagi perusahaan untuk mempertahankan karyawan. Setiap orang suka untuk bekerja di perusahaan yang konsumennya merasa puas dan loyal. Kepuasan pelanggan bisa ditinjau dari berbagai aspek / faktor, misalnya dari aspek kualitas layanan (*Service Quality*), sebagaimana yang disampaikan oleh Berry dan Parasuraman (*Marketing Services Competing Through Quality, 1991*) dalam Alma (2000), yang diikuti oleh Kotler, (2000) mengungkapkan ada 5 faktor dominan atau penentu kualitas jasa :

- a. Keandalan (***reliability***) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan
- b. Daya Tanggap (***responsiveness***) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan / komplain yang diajukan konsumen.
- c. Kepastian / jaminan (***Assurance***) yaitu kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.
- d. Empati (***Empathy***) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

e. Berwujud (*Tangible*) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.

Dengan adanya hubungan pemasaran diharapkan perusahaan dapat memuaskan para pelanggannya secara lebih baik yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan sehingga terjadi pembelian ulang (*repurchases*). (Tjiptono, 2001). Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. (Tjiptono, 1994).

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Tjiptono, 1994).

Day (dalam Tse dan Wilton, 1988), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*diskonfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Wilkie (1990) mendefinisikannya sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel, et al., (1996) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya.

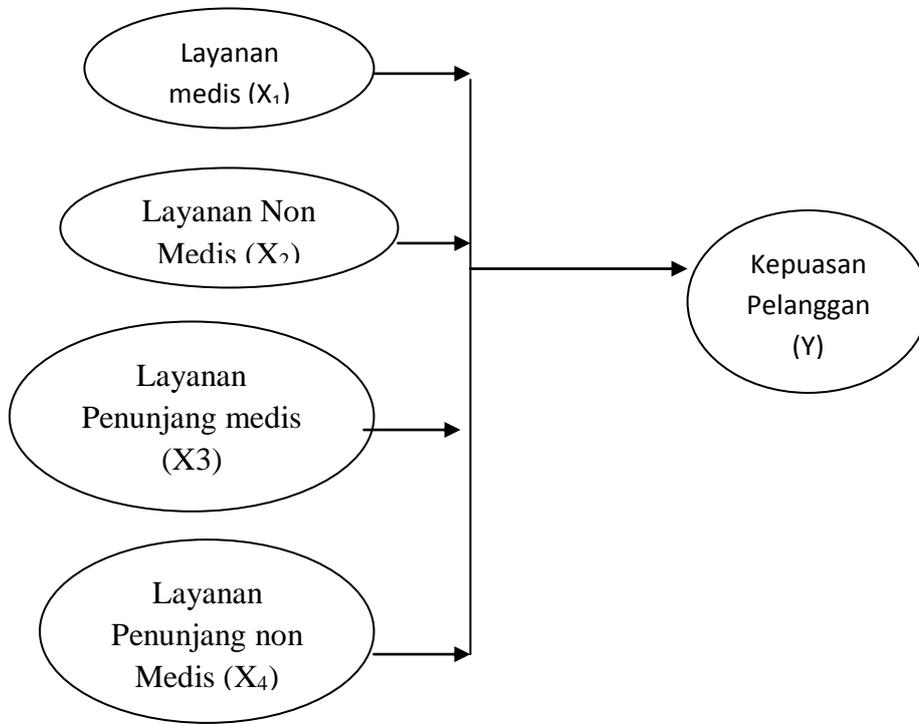
Kepuasan seorang pelanggan dipengaruhi oleh banyak faktor diantaranya kualitas layanan, harga, image dll. Pada industri jasa (*Service*) kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kontak pelanggan (*Customer contact*) antara pelanggan dan penyedia jasa (*Service Provider*), (Deborah Kellog & Richard B. Chase, 1995; Kotler, 1994).

Kualitas layanan (*Service Quality*) memegang peranan dalam menentukan kepuasan pelanggan, sebagaimana yang ditemukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor perawatan kesehatan (*Cronin & Taylor, 1992*), industri hotel, retail. Dari dimensi kualitas layanan yang diajukan oleh Barry dan Parasuraman (1996) assurance memegang peranan terpenting dalam industri penerbangan di Amerika yaitu dengan sistem seat belt untuk anak-anak (Babakus & Boller, 1992).

Kenaikan jumlah tenaga medis akan meningkatkan kepuasan konsumen pada industri rumah sakit. Hubungan antara kepuasan dan tenaga medis menggambarkan *Return to Scale* (Frederick & Jostein, 2000).

Perusahaan-perusahaan yang berorientasi pada pelanggan biasanya secara rutin melakukan penelitian tentang kepuasan. Mereka telah menyadari manfaat dan peranan kepuasan terhadap kelangsungan hidup organisasi / perusahaan. Untuk mengukur kepuasan pelanggan Kotler (1996) mengemukakan beberapa metode : sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, pembelanjaan gaib, analisis pelanggan yang hilang.

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu, maka kerangka konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Hipotesis :

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. layanan medis, layanan non medis, layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2. Apakah layanan medis, layanan non medis. Layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis secara suimultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian : penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu penetiian yang bertujuan untuk menjelaskan / menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Populasi / Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien / pengguna Rumah Sakit Islam Nasrul Ummah Lamongan. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang sudah menginap minimal 3 hari. Sampel diambil dengan menggunakan

teknik accidental sampling yaitu sampel yang ditemui pada saat penelitian. Dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 orang. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pasien yang ada di Rumah Sakit Islam Nasrul Ummah Lamongan.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah layanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk layanan medis, layanan non medis, layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis.

Layanan medis (X1) meliputi : kemampuan, ketrampilan, kesamaptaan kemampuan, pelayanan visit,

Layanan Paramedis (X2) meliputi : kemampuan, kedisiplinan, ketrampilan, jaminan keselamatan, keadilan dan kesediaan / empahy

Layanan Penunjang Medis (X3) meliputi kemampuan, kedisiplinan, ketrampilan, jaminan keselamatan, keadilan dan kesediaan / empahy

Layanan Penunjang Non Medis (X4) meliputi kemampuan, kedisiplinan, ketrampilan, jaminan keselamatan, keadilan dan kesediaan / empahy

Teknik Pengumpulan dan analisis Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada para responden. Data diukur dengan menggunakan skala likert 1-5 dimana nilai 1 menunjukkan kondisi sangat tidak baik / tidak setuju dan tidak puas sedangkan angka 5 menunjukkan kondisi sangat baik. Sangat setuju dan sangat puas.

Selanjutnya untuk menjelaskan kekuatan variabel bebas terhadap variabel terikat, penelitian ini menggunakan *multiple regression analysis* yang diambil dari Gudjarati, (1995) sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan / Pasien

X1 = Layanan medis

X2 = Layanan Paramedis

X3 = Layanan Penunjang Medis

X4 = Layanan Penunjang Non Medis

a = Konstanta

b1, b2, b3, b4 = Koefisien Regresi Masing-masing variabel independen

Model Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis Pertama Untuk membuktikan kebenaran hipotesis I digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan, dengan rumusan hipotesis sebagai berikut :

$$H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = W = 0$$

$$H_1 = \text{minimal satu variabel bebas} \neq 0 \text{ (} b \neq 0 \text{)}$$

Pengujian melalui uji F adalah dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05. Apabila hasil perhitungan menunjukkan :

- a. $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak, H_1 , diterima
- b. Artinya variasi dari regresi berhasil menerangkan pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat.
- c. $F_{hitung} < F_{tabel}$, H_0 diterima, H_1 ,ditolak
- d. Artinya variasi dari model regresi tidak berhasil menerangkan pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat.

Pengujian melalui uji t dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05. apabila hasil menunjukkan ;

- a. $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima
- b. artinya : variabel independent tersebut berpengaruh terhadap nilai variabel dependen
- c. $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak

artinya : variabel independent tersebut berpengaruh terhadap nilai variabel dependen

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran RSI Nasrul Ummah

Rumah Sakit Islam “Nashrul Ummah” Lamongan, adalah salah satu lembaga Rumah Sakit di Indonesia, sebagai pemeran serta dalam sistem kesehatan nasional yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum untuk meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, menyembuhkan dan memulihkan penderita serta menjalankan fungsi pendidikan, yang di laksanakan dengan sarana, tata cara, aturan dan akhlaq yang bersesuaian dengan kaidah-kaidah Islam dengan bertujuan untuk pengabdian masyarakat dalam kerangka dan amal sholih. Sehingga sebagai dukungan kongkrit untuk mensukseskan sistem kesehatan nasional. Sebagai dakwah islamiyah dengan perbuatan serta bersikap dan berpenampilan dengan akhlaq al karimah. Sebagai media Ukhuwah Islamiyah, Wathoniyah dan Bersyariah dengan perilaku yang nyata. Bahwa Rumah Sakit Islam “Nashrul Ummah” Lamongan adalah tempat bersilaturohim antar umat Islam dan berta’aruf antar sesama manusia.

Dengan rahmat dan hidayah Allah SWT, serta didorong keinginan yang luhur, dibangun di atas tanah waqof dan pembelian seluas 5.707,25 m² maka didirikanlah Balai Pengobatan (BP) & Rumah Bersalin (RB) pada tanggal 25 Maret 1987 dan pada awal tahun 1996 sudah berstatus Rumah Sakit dengan status kepemilikan atas nama Badan Pelaksana RSI. Nashrul Ummah. Berlokasi di Jl. Merpati No.62 Lamongan, sampai dengan tahun 2011, RSI. Nashrul Ummah memiliki 58 tempat tidur dan dalam kelompok tipe rumah sakit D+ (seturut ketentuan Dinkes Kab.Lamongan) dengan jumlah SDM sebanyak 147 orang tenaga operasional yang ahli dan kompeten dibidangnya masing-masing.

Tahun 2011, tercatat RSI. Nashrul Ummah Lamongan telah memiliki pelayanan UGD, Dokter Umum dan 9 (sembilan) kelompok layanan dokter spesialis, Instalasi Obgyn dan Anak, Konsultasi Gizi, Instalasi Bedah, Laboratorium Klinis, dan Radiologi. Keseluruhan Instalasi tersebut berdiri di atas lahan seluas 8.323 m² dengan luas bangunan 2.982 m² dan saat ini RSI.Nashrul Ummah telah mengantongi Surat Izin Penyelenggaraan Rumah No. HK.07.06/III/3396/08 untuk jangka waktu 5 (lima) tahun s/d tahun 2013.

Hasil Penelitian :

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner diketahui bahwa sebagian besar pasien yang ada di RSI Nasrul Ummah Lamongan berjenis kelamin Laki-laki dengan prosentase 58 persen untuk laki-laki dan 48 persen pasien perempuan. Sedangkan berdasarkan usia, sebagian besar pasien yang ada di RSI Nasrul Ummah adalah berusia lebih dari 60 tahun, artinya sudah memasuki usia tua.

Berdasarkan pekerjaannya pasien yang ada di Rumah Sakit Islam Nasrul Ummah terdistribusi pada karyawan swasta, pegawai negeri, wiraswasta dan lain-lain. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar pasien di RSI Nasrul Ummah adalah pegawai negeri. Sebagaimana terlihat pada table berikut :

Tabel 1. Responden Berdasarkan Usia dan pekerjaan

Usia (tahun)	Jumlah	Persen	Pekerjaan	Jumlah	Persen
<20	14	14%	Karyawan Swasta	20	20%
21-30	10	10%	Pegawai negeri	38	38%
31-40	18	18%	Wiraswasta	28	20%
41-50	26	26%	Lain-lain	14	14%
>60	32	32%	Jumlah	100	100%
Jumlah	100	100%			

Sumber : Data primer yang diolah

Selanjutnya berdasarkan jangka waktu menginap / dirawat, sebagian besar pasien di rawat antara 1-3 hari. Sebagaimana dalam table berikut

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jangka Waktu Rawat Inap

Lamanya menginap / opname	Jumlah	Prosentase
1-3 hari	56	60%
4-6 hari	28	21%
7 hari	16	16%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa sebanyak 56 orang pasien RSI Nasrul Ummah Lamongan dirawat selama 1-3 hari, sebanyak 28 orang dirawat selama 4-6 hari dan 16 orang pasien di rawat selama lebih dari 7 hari.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner diketahui bahwa layanan yang diberikan oleh RSI Nasrul Ummah kepada para pasien sudah bagus. Hal ini ditunjukkan oleh nilai rerata layanan yang diberikan kepada pasien baik layanan medis, paramedis, penunjang medis dan layanan penunjang non medis. Berdasarkan hasil analisis data dnegan menggunakan SPSS diperoleh nilai-nilai sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi dengan menggunakan SPSS 10

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.
		Std. Error			
1 (Constant)		.854		-5.767	.000
Medis	.298	.145	.171	2.050	.043
Paramedis	1.009	.169	.459	5.962	.000
Penunjang Medis	.311	.095	.223	3.282	.001
Penunj non medis	.331	.108	.212	3.052	.003

Sumber : Hasil Analisis Data pada Lampiran, 2013

Dari tabel diatas dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = -4.926 + 0.298X_1 + 1.009X_2 + 0.311X_3 + 0.331X_4$$

Persamaan diatas mengandung makna bahwa layanan medis, paramedic, penunjang medis dan penunjang non medis mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Artinya semakin bagus layanannya maka akan semakin tinggi kepuasan pasiennya.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa apabila ada peningkatan layanan medis sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.298 satuan. Apabila ada peningkatan layanan paramedic sebesar satu maka akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 1.009 satuan dan apabila ada peningkatan layanan penunjang medis sebesar satu maka akan meningkatkan kepuasna pasien sebesar 0.311 satuan, serta apabila ada peningkatan layanan penunjang non medis sebesar satu akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0.331 satuan.

selanjutnya untuk mengetahui pengaruh layanan medis, layanan paramedic, layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis secara parsial digunakan analisis dengan uji t. berdasarkan hasil analisis data dengan uji t

diperoleh nilai t hitung untuk layanan medis sebesar 2.050 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,043. Nilai t hitung untuk layanan paramedic sebesar 5.962 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, sedangkan nilai t hitung untuk layanan penunjang medis sebesar 3.282 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.001 dan nilai t hitung untuk layanan penunjang non medis sebesar 0.003.

Berdasarkan nilai t hitung sebagaimana diatas diketahui bahwa layanan paramedik mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien, yaitu dengan nilai t hitung sebesar 5.962 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000.

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan SPSS diperoleh nilai F hitung sebesar 26.136 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, yang berarti bahwa secara simultan layanan medis, paramedic, penunjang medis dan penunjang non medis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Nasrul Ummah Lamongan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung yang mempunyai tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Sebagaimana pada hasil analisis pada table di bawah ini

Tabel 4. Hasil Analisis Of Varian (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.211	5	4.042	26.136	.000 ^a
	Residual	14.539	94	.155		
	Total	34.750	99			

Sumber : hasil analisis data lampiran (2013)

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana pada table diatas diketahui bahwa nilai F hitung adalah sebesar 26.136 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, maka dapat dikatakan bahwa secara simultan layanan medis, paramedic, penunjang medis dan penunjang non medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.

Selanjutnya untuk menguji hipotesis kedua yang menyatakan bahwa layanan medis, layanan paramedic, layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien digunakan analisis dengan uji t.

Berdasarkan hasil analisis dengan SPSS diperoleh nilai t hitung untuk layanan medis, layanan paramedic dan layanan penunjang medis serta layanan penunjang non medis mempunyai tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Secara rinci disebutkan bahwa nilai t hitung untuk layanan medis adalah sebesar 2.050 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,043. Artinya bahwa layanan medis secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Nasrul Ummah Lamongan.

Nilai t hitung untuk layanan paramedic sebesar 5.962 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000, yang berarti pula bahwa layanan paramedic secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Nasrul

Ummah Lamongan. Hal ini dicerminkan oleh nilai t hitung yang mempunyai tingkat signifikansi kurang dari 0,05.

Nilai t hitung untuk layanan penunjang medis sebesar 3.282 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.001. mengingat bahwa tingkat signifikansinya kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa layanan penunjang medis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan nilai t hitung untuk layanan penunjang non medis sebesar 3.052 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.003. yang berarti bahwa layanan penunjang non medis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Nasrul Ummah Lamongan.

Berdasarkan hasil analisis data sebagaimana diatas diketahui bahwa layanan medis, layanan paramedic, layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Nasrul Ummah, dengan demikian hipotesis kedua terbukti kebenarannya dan diterima.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji t diperoleh bahwa nilai t hitung untuk masing-masing variabel layanan mempunyai tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini berarti bahwa secara parsial layanan medis, paramedic, penunjang medis dan penunjang non medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis tersebut diketahui bahwa nilai t hitung yang paling besar adalah layanan paramedis yaitu sebesar 5.962 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000.

Mengingat layanan paramedic mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien, maka pengelola RSI Nasrul Ummah hendaknya lebih memperhatikan layanan ini. Adapun layanan paramedic meliputi : kemampuan, ketrampilan, keahlian dan kesediaan para bidan dan perawat dalam melaksanakan tugasnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data sebagaimana pada uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas layanan yang terdiri dari layanan medis, layanan paramedic, layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis di RSI Nasrul Ummah sudah baik
2. Layanan medis, paramedic, penunjang medis dan penunjang non medis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Nasrul Ummah Lamongan, hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung yang mempunyai tingkat signifikansi kurang dari 0,05.
3. Hasil analisis data dengan menggunakan uji t diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel mempunyai signifikansi kurang dari 0,05, yang berarti bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa secara parsial layanan medis, layanan paramedic, layanan penunjang medis dan layanan penunjang non medis berpengaruh terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis serta kesimpulan diatas dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Pengelola / manajemen RSI Nasrul Ummah perlu meningkatkan layanan paramedic karena layanan ini mempunyai pengaruh paling besar diantara layanan yang lain. Upaya peningkatan ini bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada para bidan dan perawat.
2. Perlu melakukan startegi yang berkaitan dengan kepuasan pasien khususnya dari sisi layanan sehingga mampu bersaing dengan rumah sakit lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Amy K. Smith, Ruth N. Bolton dan Janet Wagner, 1999, "A Model of Customer Satisfaction With Service Encounters Involving Failure and Recovery", *Journal of Marketing Research Vol XXXVI*.
- Baba Shiv, Joel Huber, 2000, The Impact of Anticipating Satisfaction on Consumer Choice, *Journal of Consumer Research, Vol 27*.
- Bowen JT., & Chen SL, 2001, The relationship between customer loyalty and customer satisfaction, *International journal of contemporary hospitality management*, vol 13 no. 5
- Gilbert A Churchill JR & Carol Suprenant, 1982, An Investigation Into the Determinans of Customer Satisfaction, *Journal of Marketing Research, Vol XIX*
- Hubert Gatignon, 1984, Competation as a Moderator of the Effect of Advertising on Sales, *Journal of Marketing Research, Vol. XXI*,
- Jagdip Singh, Deepak Sirdeshmukh, 2000, Agency and Trust Mechanisms in Consumer Satisfaction and Loyalty Judgement, *Journal of Academy of Marketing Science, Vol, 28*.
- Kandampully J, & Suhartanto D., 2000, Customer Loyalty in the Hotel industry : the role of customer satisfaction and image, *International Journal of Contemporary Hospitality Management. Vol 12 No. 6*
- Kotler, Philip, 2000, "Manajemen Pemasaran, konsep dan Teori" Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Michael E. Porter, "Strategi Bersaing, Teknik Menganalisis Industri dan Pesaing", Penerbit Erlangga, Jakarta, 1997
- Millind M. Lele & Jagdish N. Shets, "Merebut Keunggulan tak Terkalahkan melalui Kepuasan Pelanggan, Pelanggan Kunci Keberhasilan", Penerbit Mitra Utama, Jakarta, Cetakan pertama 1995.
- Suharsimi Arikunto (1998), *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suharsimi Arikunto (1990), *Metode Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Tjiptono Fandy, "Manajemen pemasaran Jasa ", Penerbit andi Offset, Yogyakarta, 2001
- Tjiptono Fandy, "Strategi Pemasaran", Andi Offset, Yogyakarta, 1997

Umar Husein, "*Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*", Penerbit PT. Gramedia
Pustaka Utama bekerjasama dengan Jakarta Business Research Centre,
Jakarta, 2000.