

PENGARUH TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT Tk. II dr. AK. Gani Palembang

Oleh

M. Hasan Azhari¹, Yulita Eka Fitri

Dosen Program Diploma DIII Keperawatan Akper Kesdam II/ Sriwijaya

Dosen STIKes Almaarif Baturaja

email : azharim.hasan88@gmail.com

yulitaekafitri@gmail.com

ABSTRACT

There was a decrease in the number of inpatients allegedly caused by the increase in service rates at the Tk II Dr. AK Gani Hospital, Palembang. Apart from the problem of increasing retribution rates for health services, it is also due to the weakening performance indicators of Dr. AK Gani Palembang Hospital. Service providers who set prices according to the quality of their services can create customer satisfaction so that it will increase the company's good name. So it is felt necessary to do research on "The Influence of Tariffs and Service Quality on Inpatient Satisfaction at Tk II Hospital Dr. AK Gani Palembang.

From the results of the study it can be seen that the rates given by Tk II dr AK Gani Hospital Palembang can be perceived as cheap. The quality of services at the Tk II Dr. AK Gani Hospital in Palembang is well received. Consumer Satisfaction Patients at Tk II Dr. AK Gani Hospital Palembang are classified as satisfied. Tariff variable has a positive and significant influence on consumer satisfaction variable. Service Quality Variable has a positive and significant influence on Customer Satisfaction. Tariff variable and service quality have a significant influence on consumer satisfaction so that the hypothesis is accepted.

Suggestions that can be conveyed by the author to Dr. AK Gani Hospital Tk II Palembang is that Hospital Tk II Dr. AK Gani Palembang needs to provide better service. Need to improve speed of admission procedure

Keywords : Rates, Service Quality and Customer Satisfaction

ABSTRAK

Terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap diduga disebabkan oleh naiknya tarif pelayanan RS Tk II dr AK Gani Palembang. Selain dari masalah kenaikan tarif retribusi pelayanan kesehatan juga dikarenakan indikator kinerja RS Tk II dr AK Gani Palembang yang melemah. Penyedia jasa yang menetapkan harga sesuai dengan kualitas pelayanannya bisa menciptakan kepuasan konsumen sehingga akan meningkatkan nama baik perusahaan. Sehingga dirasakan perlu dilakukan penelitian tentang "Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Tk II dr AK Gani Palembang.

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa Tarif yang diberikan oleh RS Tk II dr AK Gani Palembang dapat dipersepsikan murah. Kualitas Pelayanan RS Tk II dr AK Gani Palembang dipersepsikan baik. Kepuasan Konsumen Pasien RS Tk II dr AK Gani Palembang tergolong puas. Variabel Tarif mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel Tarif, dan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sehingga hipotesis diterima.

Saran yang dapat disampaikan oleh penulis kepada RS Tk II dr AK Gani Palembang adalah RS Tk II dr AK Gani Palembang perlu memberikan pelayanan yang lebih baik. Perlu diperbaiki kecepatan prosedur penerimaan administrasi dan juga perhatian yang lebih kepada pasien dan keluarganya, akan menyebabkan pasien rawat inap menjadi lebih nyaman. Dan Beberapa Pasien RS Tk II dr AK Gani Palembang, akan merasa lebih terpuaskan apabila kecepatan prosedur administrasi ditingkatkan dan perhatian kepada setiap pasien lebih baik lagi.

Kata kunci : Tarif, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Tk. II Dr. Ak. Gani Palembang. M. Hasan Azhari, Yulita Eka Fitri

PENDAHULUAN

RS Tk II dr AK Gani Palembang merupakan rumah sakit yang juga bertujuan mendapatkan keuntungan. Pendapatan rumah sakit terbesar adalah dari hasil rawat pasien, yang sekaligus menjadi tolok ukur keberhasilan program pemasaran. Semakin tinggi tingkat hunian rumah sakit, maka akan semakin besar pendapatan yang akan diperoleh rumah sakit. Saat ini kondisi persaingan rumah sakit yang ada pada daerah Palembang cukup kompetitif, mengingat ada beberapa rumah sakit lain yang memperebutkan pangsa pasar yang sama.

Permasalahan yang dihadapi RS Tk II dr AK Gani Palembang adalah dari hasil masukan dari konsumen yang telah menggunakan jasa Rumah Sakit Umum Daerah Palembang, informasi yang di dapat melalui kotak saran beberapa konsumen mengeluh bahwa perawatan rumah sakit Umum Daerah Palembang kurang baik dibandingkan dengan rumah sakit lain yang berada di kota Palembang. Pengaduan secara tertulis pada tahun 2018 sebanyak 2 orang sedangkan pada tahun 2019 sebanyak 11 orang. Untuk kotak saran tahun 2020 sebanyak 18 surat, sedangkan tahun 2021 sebanyak 8 surat.

Untuk itu RS Tk II dr AK Gani Palembang dalam penyampaian jasa harus konsisten dan terus menerus mengutamakan tarif dan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas oleh jasa yang diberikan. Untuk dapat mencapai jumlah pengguna jasa kesehatan yang meningkat dari waktu ke waktu maka rumah sakit harus mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan konsumen agar konsumen merasa puas dan terus menggunakan jasa kesehatan.

Konsumen memiliki beberapa penilaian untuk menentukan produk jasa yang akan dibelinya, dan hal tersebut didasarkan pada baik buruknya atribut yang dinilai oleh konsumen (Parasuraman et. al, 1994) dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, maka perusahaan atau rumah sakit dapat lebih menyelaraskan kemampuan sebuah rumah sakit dengan kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat terpuaskan. Untuk mengetahui selera dan keinginan konsumen atau pasien maka perlu diadakan penelitian.

Berdasarkan uraian di atas, dirasakan perlu dilakukan penelitian tentang “Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Tk II dr AK Gani Palembang”.

KAJIAN TEORI

Manajemen Pemasaran

Pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat. Menurut Kotler (2005) mengidentifikasikan pemasaran adalah proses sosial yang dengan proses individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain. Tujuan pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan sedemikian rupa sehingga produk atau jasa itu cocok dengan pelanggan dan selanjutnya menjual dirinya sendiri (Kotler, 2007).

Pemasaran Pada Sektor Jasa

Tjiptono (2004) mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. (Lovelock, 2007) jasa merupakan tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi.

Tarif

Tarif merupakan suatu nilai yang diberikan atas bentuk dari daya, upaya dan tanggung jawab terhadap suatu bentuk kegiatan dan transaksi. Sedangkan Buchari Alma (2002:51) menyatakan bahwa “harga (tarif) adalah sejumlah uang yang harus dibayarkan oleh seseorang untuk memperoleh sesuatu (barang atau jasa)”. Harga mempunyai peranan penting dalam keberhasilan pemasaran produk dan kelangsungan hidup perusahaan. Fandy Tjiptono (2006:7) menambahkan bahwa “harga atau tarif adalah satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa”

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Tjiptono,2006). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima atau mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Zeithaml et al, 1998). Kotler dan Keller (2007) menyatakan bahwa kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan.

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler (1997: 12) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan barangnya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dan perbedaan antara kinerja yang ia rasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Konsumen bisa mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak akan puas. Kalau kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, konsumen akan sangat puas, senang atau bahagia. “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya”.(Kotler, 2004: 42).

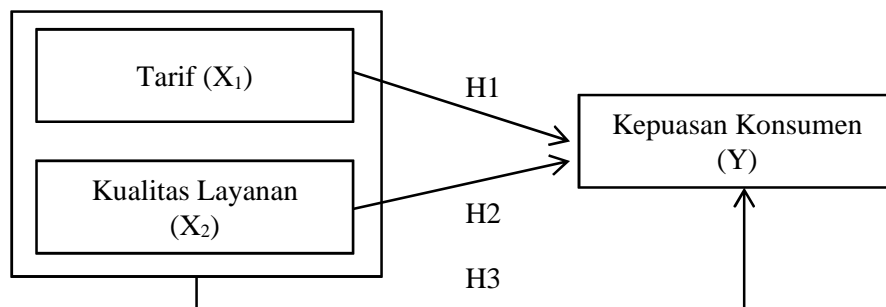
HIPOTESIS PENELITIAN

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Diduga ada pengaruh antara tarif terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Tk II dr AK Gani Palembang.
- H2 : Diduga ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Tk II dr AK Gani Palembang.
- H3 : Diduga ada pengaruh antara tarif dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Tk II dr AK Gani Palembang.

Secara skematis, hipotesis penelitian dapat ditunjukkan pada Gambar 1 berikut.

Gambar 1
Model Hipotesis



METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*), yaitu jenis penelitian yang membahas pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Adapun populasi dari penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap RS Tk II dr AK Gani Palembang Tahun 2021 sebanyak 21.265 pasien. Sedangkan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2009:85). Kriteria yang ditentukan dalam penentuan responden adalah:

1. Berumur 17 tahun ke atas dengan alasan bahwa umur tersebut sudah memahami dan dapat mengungkapkan kepuasannya secara mandiri.
2. Pasien yang sudah di rawat inap minimal 2 hari sehingga pasien akan lebih mengetahui dan merasakan pelayanan yang sesungguhnya.
3. Tidak sedang dalam perawatan berat (tidak dalam perawatan ruang ICU), sehingga tidak mengganggu proses pelayanan kesehatan

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara melalui kuesioner sebagai instrumen penelitian. Guna menghasilkan data kuantitatif, skala Likert digunakan sebagai skala pengukuran. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, koefisien korelasi, analisis regresi sederhana dan berganda, koefisien determinasi, uji signifikansi (uji t dan uji F).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, didapatkan hasil seperti pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1
Hasil Penelitian

Variabel	Koefisien Korelasi	Analisis Regresi	Koefisien Determinasi	Uji Signifikansi	
				Hasil Perhitungan	Hasil Tabel
Tarif (X ₁) terhadap Kepuasan Konsumen(Y)	0,456	0,645	0,200	t hitung = 5,020 Sig. = 0,000	t tabel = 1,985 Sig. = 0,05
Kualitas Layanan (X ₂) terhadap Kepuasan Konsumen(Y)	0,504	0,130	0,246	t hitung = 2,607 Sig. = 0,011	t tabel = 1,985 Sig. = 0,05
Tarif (X ₁) dan Kualitas Layanan (X ₂) terhadap Kepuasan Konsumen(Y)	0,510	0,197 0,101	0,245	F hitung = 17,081 Sig. = 0,000	F tabel = 3,09 Sig. = 0,05

Sumber : Data primer yang diolah, 2014

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dapat dipaparkan penjelasannya sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 yang menyatakan “terdapat pengaruh antara Tarif terhadap Kepuasan Konsumen di RS Tk II dr AK Gani Palembang ” **diterima**. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan pada variabel Tarif terhadap variabel Kepuasan Konsumen menunjukkan bahwa nilai t hitung (5,020) lebih besar dibandingkan nilai t tabel (1,985).
2. Hipotesis 2 yang menyatakan “terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di RS Tk II dr AK Gani Palembang ” **diterima**. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan pada variabel Kualitas Layanan terhadap variabel Kepuasan Konsumen menunjukkan bahwa nilai t hitung (2,607) lebih besar dibandingkan nilai t tabel (1,985).
3. Hipotesis 3 yang menyatakan menyatakan “terdapat pengaruh antara Tarif dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen di RS Tk II dr AK Gani Palembang ” **diterima**. Berdasarkan uji F yang dilakukan, diketahui bahwa nilai F hitung (17,081) lebih besar dari F tabel (3,09).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tarif yang diberikan oleh RS Tk II dr AK Gani Palembang dapat dikatakan masih murah. Hal ini dikarenakan menurut pasien apa yang dibayarkan sesuai dengan apa yang didapat.
2. Kualitas Pelayanan RS Tk II dr AK Gani Palembang dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden berpersepsi bahwa pelayanan yang didapatkan sudah baik untuk rumah sakit kelas B tingkat daerah kabupaten.
3. Kepuasan Konsumen Pasien RS Tk II dr AK Gani Palembang tergolong puas. Responden mempersepsikan bahwa mereka puas dengan pelayanan RS Tk II dr AK Gani Palembang. Walaupun ada beberapa responden yang tidak puas dengan kecepatan prosedur administrasi

penerimaan pasien dan perhatian petugas kepada setiap pasien.

4. Variabel Tarif mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen, dengan nilai koefisien determinasinya sebesar 0,200 dengan demikian pengaruh yang diberikan variabel Tarif terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 20%. Sedangkan sisanya sebesar 80% dipengaruhi faktor lain selain Tarif.
5. Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dengan nilai koefisien determinasinya sebesar 0,246 dengan demikian pengaruh yang diberikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen sebesar 24,6%. Sedangkan sisanya sebesar 75,4% dipengaruhi faktor lain selain Kualitas Pelayanan.
6. Variabel Tarif dan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen sehingga hipotesis diterima. Nilai koefisien determinasinya sebesar 0,245, yang berarti bahwa pengaruh yang diberikan variabel Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Konsumen sebesar 24,5%. Sedangkan sisanya sebesar 75,5% dipengaruhi faktor lain selain Tarif dan Kualitas Pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis kepada RS Tk II dr AK Gani Palembang adalah sebagai berikut:

1. RS Tk II dr AK Gani Palembang perlu melakukan sosialisasi ke masyarakat yang menggunakan kartu BPJS Kesehatan atau kartu jaminan sosial baik secara langsung maupun kerjasama dengan puskesmas maupun dengan dokter-dokter yang buka praktek pribadi tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran rawat inap. Sehingga masyarakat yang akan rawat inap persyaratan administrasinya sudah lengkap dan bisa cepat dilayani.
2. Manajemen RSUD Soewondo Palembang perlu menambah jumlah petugas (tenaga medis dan non medis) sehingga bisa jumlahnya mendekati jumlah ideal antara jumlah pasien dan petugas sehingga perhatian kepada setiap pasien dapat dilaksanakan dengan baik dan akan membuat pasien menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan RS Tk II dr AK Gani Palembang.

Perlu dilakukan penelitian lagi dengan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap di RS Tk II dr AK Gani Palembang di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Basu Swastha, Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Basu, Swasta. 2002. *Azas-Azas Marketing*. Liberty : Yogyakarta.

Engel, James F, 1994. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Jakarta: BinarupaAksara

Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi, dan kontrol*. Jakarta :PT.Prenhallindo.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid II. Edisi Kesebelas. AlihBahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks

Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih Bahasa Drs. JakaWasana, MSM. Jakarta:Erlangga.

- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Parasuraman, A, V.A. Zeithami and L.L.Berry, 1988, *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing, Vol. 64, p.45.
- Retansa, Andika Reza, 2009, “*Analisis Pengaruh Tingkat Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI '46 Persero, Tbk. Cabang Semarang.*” Skripsi Tidak Dipublikasikan, Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. RinekaCipta.
- Tjiptono, Fandy, 1999, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Manajemen, Edisi Revisi, Cetakan IV*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta :Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta :Andi.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wuryandari, R. 2006. “*Pengaruh Harga, Produk, dan Distribusi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa PT. Kereta Api (Persero) Daop IV Semarang*”, Skripsi, Program Sarjana Universitas Diponegoro, hal 1-22.
- Zeithaml L, Valerie A; A. Parasuraman; Leonardo L. Berry, 1998, *Servqual a multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality*. Journal of Retailing, Vol. 64, no. 1, pp 12-37.
- Perda Kab. Palembang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan Satuan Polisi Pamong Praja.
- Profil RS Tk II dr AK Gani Palembang Tahun 2017.