



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENDERITA PENYAKIT THALASSEMIA DI RUMAH SAKIT
SENTRA MEDIKA CISALAK DEPOK**

E - Journal

Dibuat Oleh :

Edi Putra Telaumbanua
0211 13 007

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

2017

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENDERITA PENYAKIT THALASSEMIA DI RUMAH SAKIT
SENTRA MEDIKA CISALAK DEPOK**

Oleh

Edi Putra Telaumbanua

ABSTRACT

Kurangnya kualitas pelayanan di Rumah sakit sentra Medika Cisalak selama ini menyebabkan pasien mengeluh dan tidak terima atas pelayanan yang diterima setelah berobat di rumah sakit tersebut yang dikuatkan dengan beberapa keluhan pasien yang berkunjung, sehingga diperlukan adanya penelitian antara tingkat kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak Depok, dengan menggunakan data primer dan sekunder dengan 100 responden. Metode penarikan sampling menggunakan rumus slovin dan menggunakan metode kualitatif. Untuk mencari kepuasan konsumen dengan cara menghitung tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan harapan serta menggunakan diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kinerja dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dinilai baik dengan kisaran 60 – 79,9%. Tingkat kesesuaian skor rata-rata keseluruhan antara atribut kinerja dan harapan dengan nilai 130,95%, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Sentra medika Cisalak Depok sangat memuaskan. Berdasarkan diagram kartesius sebagian besar atribut berada pada kuadran D yaitu keandalan, daya tanggap, empati, berarti harus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan pada kuadran A pada pelaksanaannya belum memuaskan dan perlu adanya perubahan yang dilakukan yaitu meningkatkan kemampuan para medis pada posisi masing-masing.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kinerja, Harapan dan Tingkat Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai lembaga yang mempunyai tujuan sosial dapat digolongkan sebagai organisasi nirlaba. Sebagai organisasi nirlaba rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dengan semua sumber daya yang dimilikinya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pencapaian laba bukanlah tujuan utama

dari rumah sakit. Tetapi bukan berarti rumah sakit mengharapkan kerugian. Terlebih lagi rumah sakit setidak-tidaknya akan mengharapkan investasi yang telah dikeluarkannya.

Thalassemia adalah penyakit kelaian darah yang diakibatkan oleh faktor genetika dan menyebabkan protein yang ada didalam sel darah merah atau disebut dengan hemoglobin, tidak berfungsi secara normal. Zat besi yang diperoleh tubuh dari makanan digunakan oleh sum-sum tulang untuk menghasilkan hemoglobin. Hemoglobin yang terdapat dalam sel darah merah berfungsi mengantarkan oksigen dari paru-paru keseluruh anggota tubuh.

Penderita thalassemia memiliki kadar hemoglobin yang berfungsi dengan baik lebih rendah. Oleh karena itu, tingkat oksigen dalam tubuh penderita thalassemia lebih rendah. Penyakit ini terjadi akibat kelainan pada faktor genetika, namun penyebab pasti mengapa mutasi gen ini terjadi belum diketahui. Gejala yang diakibatkan oleh penyakit ini antara lain: berat badan turun, mengalami gejala anemia seperti sesak nafas dan mudah lelah, sakit kuning, mudah mengantuk, mudah pingsan, komplikasi thalassemia yang serius dapat terjadi jika tidak segera ditangani, yaitu: gagal jantung, kerusakan

organ dalam tubuh, kerusakan hati, hingga menyebabkan kematian.

Jumlah penderita penyakit Thalassemia di Tanah Air terus mengalami peningkatan. Ketua Yayasan Thalassemia Indonesia, Ruswadi, menyebutkan jumlah penderita penyakit thalassemia tahun 2016 yang ditandai dengan kebutuhan transfusi darah secara rutin saat ini sudah mencapai 7.238 penderita. Jumlah penderita sebanyak itu, tersebar di berbagai daerah di Tanah Air. Jumlah terbanyak berada di provinsi Jawa Barat mencapai 3.040 (42%) penderita yang tersebar di seluruh wilayah provinsi, kota, dan kecamatan. (*Republika.co.id*).

Daftar Keluhan Pasien tahun 2015/2016.

| No | Uraian | Pasien | Persen (%) |
|-------|---|--------|------------|
| 1 | Kebersihan dan kenyamanan ruang inap | 5 | 25 |
| 2 | Kemampuan petugas medis dalam menangani pasien gawat darurat | 3 | 15 |
| 3 | Tenaga medis melakukan tindakan secara tepat dan cepat | 4 | 20 |
| 4 | Tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap | 4 | 20 |
| 5 | Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien yang ditangani | 4 | 20 |
| Total | | 20 | 100 |

Berdasarkan tabel keluhan diatas, kita dapat melihat masih banyak pasien yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit setelah berobat di rumah sakit tersebut. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak terutama pada penderita penyakit Thalassemia belum cukup baik dan masih

banyak keluhan-keluhan pasien yang dihadapi pihak pengelola Rumah Sakit. Adapun Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit Sentra Medika Cisalak.

2. Untuk mengetahui kepuasan yang diterima oleh konsumen dari rumah sakit Sentra Medika Cisolak.
3. Menganalisis seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit Sentra Medika Cisolak dengan kepuasan konsumen.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2012;157) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan Menurut Cristina Widya Utami (2011;268) adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

Dimensi Kualitas Pelayanan

1. *Tangibles* atau bukti fisik, kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability* atau kehandalan, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan, suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan, pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai perusahaan untuk

menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. *Empathy* atau empati, kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa yang tepat.

Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen menurut Zuliat Yamit (2010;58) adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dalam konsep kepuasan konsumen, terdapat dua elemen yang mempengaruhi yaitu harapan dan kinerja.

Kepuasan konsumen menurut Kotler yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiha (2013;181) adalah dimana suatu tingkatan produk dipresepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan yang aktual.

Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler, et al (2004) dalam Tjiptono (2011;314) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

1. Sistem Kepuasan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customers oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para konsumennya guna menyampaikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-

- lokasi strategis, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan website.
2. Ghost Shopping (*Mystery shopping*)
Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan konsumen adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost* potensial produk perusahaan pesaing.
 3. *Lost Customer Analysis*
Perusahaan menghubungi para konsumen yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.
 4. Survei Kepuasan Konsumen
Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survei. Baik melalui survei pos, telepon, email, website, maupun wawancara langsung. Pengukuran kepuasan konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan empat cara, yaitu:
 - *Directly Reported Satisfaction*
 - *Derived Satisfaction*
 - *Problem Analysis*
 - *Importance Performance Analysis*.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian pada penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Serta variabel kepuasan konsumen dengan indikatornya tingkat kinerja dan tingkat harapan. Unit analisis dalam penelitian ini bersifat dyads. Mengambil respon dari dua pasangan data yaitu konsumen dan perusahaan.

Jenis data yang diteliti pada penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diperoleh dari hasil observasi, wawancara, diskusi atau pengamatan. Sedangkan data kuantitatif diperoleh dari hasil menyebarkan kuesioner. Sumber data penelitian yaitu:

1. Data primer, adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu instansi rumah sakit sentral medika cisalak depok.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari penyedia data seperti media masa.

Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Skala ordinal merupakan skala pengukuran dari nilai atau kategori variabel yang mempunyai sifat membedakan ukuran dan tingkatan. Pada skala pengukuran ordinal, diasumsikan bahwa nilai atau kategori suatu variabel selain dapat membedakan antara satu kategori dengan kategori lainnya juga diasumsikan terdapat urutan atau tingkatan. Selain itu dengan skala pengukuran ordinal, objek-objek dapat digolongkan dalam kategori tertentu yang mengandung tingkatan sehingga dari kategori yang terbentuk dapat dibuat peringkat yang menyatakan hubungan dari atau kurang dari, menurut aturan pentaan tertentu.

Uji Validitas

Kriteria pengujian adalah:

$r_{\text{hitung}} > r_{\text{table}} \rightarrow \text{valid}$

$r_{\text{hitung}} < r_{\text{table}} \rightarrow \text{tidak valid}$

Metode yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah *corrected item total correlation* untuk mengetahui apakah tiap-tiap item valid

atau tidak. Penulis menggunakan bantuan program SPSS 20 untuk menghitung koefisien korelasi (r). Sedangkan nilai r tabel didapatkan dari tabel didapatkan dari tabel r dengan rumus $df = n-2$. Untuk mencari nilai r tabel dengan dengan $n=30$, digunakan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dan $df = n-2$, sehingga r tabel dapat diketahui sebesar 0,3610.

Hasil percobaan uji validitas tingkat kinerja melalui *corrected item – total correlation* yang telah dilakukan sebanyak 30 orang responden dari Rumah

Sakit Sentral Medika Cisalak Depok menunjukkan bahwa terdapat 20 pertanyaan dengan hasil yang valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk seluruh item pertanyaan menggunakan rumus *cronbach alpha* dengan bantuan program SPSS 20. Item pertanyaan dinyatakan reliabel apabila *cronbach alpha* > r tabel. Hasil uji reliabilitas berdasarkan output reliabilitas uji coba dengan teknik *Cronbach's Alpha* diantaranya:

Reliability Statistics

Tingkat Kinerja

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,923 | ,924 | 20 |

Hasil output SPSS dari uji reliabilitas diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* tingkat kinerja sebesar 0,923 > 0,3610

dengan total jumlah 20 pertanyaan dan dinyatakan reliabel.

Reliability Statistics

Tingkat Harapan

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,922 | ,921 | 20 |

Hasil uji reliabilitas berdasarkan output reliabilitas uji coba dengan teknik *Cronbach's Alpha*, diketahui bahwa nilai *Cronbach's Alpha* tingkat harapan sebesar 0,922 > 0,3610 yang berarti seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel.

Analisis Data

1. Analisis deskriptif

Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak.

2. Tingkat kesesuaian

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian skor tingkat kinerja dengan skor tingkat harapan pada Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Skor penilaian tingkat kepuasan adalah skor penilaian responden terhadap tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh responden. Kinerja Rumah Sakit Sentra Medika Cisalak dianggap telah memenuhi kepuasan konsumen jika $Tki > 100\%$ dan sebaliknya, jika besar $Tki < 100\%$ maka kinerja Rumah Sakit Sentral Medika

Cisalak dianggap belum dapat memenuhi kepuasan konsumen.

Importance Performance

Analisis/Diagram Kartesius

Penggunaan metode Importance-Performance Analisis adalah dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta Importance-Performance Matriks. Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi Importance-Performance yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kinerja dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dinilai baik dengan kisaran 60 – 79,9%. Tingkat kesesuaian skor rata-rata keseluruhan antara atribut kinerja dan harapan dengan nilai 130,95%, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Rumah Sakit Sentra medika Cisalak Depok sangat memuaskan. Berdasarkan diagram kartesius sebagian besar atribut berada pada kuadran D yaitu keandalan, daya tanggap, empati, berarti harus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Sedangkan pada kuadran A pada pelaksanaannya belum memuaskan dan perlu adanya perubahan yang dilakukan yaitu meningkatkan kemampuan para medis pada posisi masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Subagio, 2010. *Marketing In Business*. Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Ali Hasan, 2008. *Marketing*. Edisi 1. Media Pressindo. PT. Buku Kita, Yogyakarta.
- Cristina Widya Utami, 2011. *Manajemen Barang Dagangan dan Bisnis Ritel*. Publishing Bayumedia, Malang.
- Danang Sunyoto, 2012. *Dasar-dasar Manajemen pemasaran (konsep, strategi, dan kasus)*. CAPS. Yogyakarta.
- Danang Sunyoto, 2013. *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Deliyanti Oentoro, 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Laksbang Pressindo, Yogyakarta.
- Etta Mamang sangadji, 2013. *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis*. Andi, Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011. *Service, Quality dan Satisfication*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta.
- Fandi Tjiptono, 2012. *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Gunawan Adisaputro, 2010. *Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancang Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Unit Penerbit dan Percetakan, Yogyakarta.
- Husein Umar, 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta.
- Jusuf Suit dan Almasdi, 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Syiar Media.
- Kotler Philip dan Lane Keller, 2012. *Marketing management*. Harlow prentive Hall Pearson Education Limited.

- Kotler Philip dkk, 2012. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Buku Dua, Edisi Pertama, Andy, Yogyakarta.
- Kotler, P. dan K. L. Keller, 2012. *Marketing management*. 14th Edition, England: Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong, 2013. *Principles of Marketing*. Horizon Edition: England.
- Lovelock, Christoher dan Writz, 2011. *Service Marketing People, Tecnology, Strategy*. 7th Edition Pearson Europe, Middle East and Afrika.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2013. *Manajemen Pemasaran jasa*. Salemba Empat: Jakarta.
- Shaleh, A. Muwafik, 2010. *Public service, Communication*. Malang: UMM Press.
- Sugiyono, 2013. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D*. Alfabeta, Bandung.
- Tony Wijaya, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFV, dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*. PT. Indeks. Jakarta.
- Ujang Sumarwan, 2013. *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Yamit, Zulian, 2010. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Kampus FE UII Yogyakarta, Ekonisia.
- www.alodokter.com//*Thalasemia-gejala, penyebab dan mengobati aladokter*.
<http://Gomarketingstrategic.blogspot.co.id/2016/06/Pengertian-rumah-sakit-fungsi-tujuannya.Html?m=1>.