
Review Jurnal: Tentang Kepuasan Pelanggan Dengan pendekatan Kualitas jasa (*Service Quality*) Pada Pelayanan Rumah Sakit

Nova Tampati

Teknik Informatika, Universitas Yos Soedarso; nova.tampati@gmail.com

Dimas Putra Prayoga

Teknik Informatika, Universitas Yos Soedarso; dimasputra210417@gmail.com

ABSTRACT

Health services play a very important role in human life, To be able to improve the quality of its services, every health service agency must be able to understand and meet the expectations desired by service users (consumers) consistently. The method used to measure service quality is the Service Quality (Servqual) method. With Service Quality analysis, the Company will know the level of customer satisfaction and can be used to improve the quality of service to increase the hospital brand. To calculate customer satisfaction, many methods are used such as Recommendation System, statistical methods, variance analysis (ANOVA), and the K-means algorithm.

Keywords: Health care; service quality; customer satisfaction; Public Healthcare.

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan sangat memegang peranan penting dalam kehidupan manusia, Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, setiap badan pelayanan kesehatan harus dapat memahami dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa (konsumen) secara konsisten. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah metode *Service Quality (Servqual)*. Dengan analisa Service Quality, Perusahaan akan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan hingga menaikkan brand rumah sakit. Untuk menghitung kepuasan pelanggan dilakukan banyak cara seperti Recommendation System, metode statistik, analisis varians (ANOVA), dan algoritma K-means.

Kata kunci: Pelayanan kesehatan; kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan; Pelayanan Kesehatan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dewasa ini, pelayanan kesehatan sangat memegang peranan penting dalam kehidupan manusia. Karena dengan dimilikinya tubuh yang sehat, maka setiap orang dapat melakukan hal-hal yang lebih berguna. Akan menjadi suatu hal yang percuma jika seseorang hidup dengan makmur tetapi kondisi tubuhnya tidak mendukung. Oleh sebab itu kesehatan merupakan hal yang sangat utama.

Upaya peningkatan kualitas hidup manusia di bidang kesehatan, merupakan suatu usaha yang sangat luas dan menyeluruh, usaha tersebut meliputi peningkatan kesehatan masyarakat baik fisik maupun non-fisik. Di dalam Sistem Kesehatan Nasional disebutkan, bahwa kesehatan masyarakat menyangkut semua segi kehidupan yang ruang lingkup dan jangkauannya sangat luas dan kompleks. Untuk menghadapi hal tersebut, salah satu cara yang harus dilakukan yaitu dengan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu cara sederhana untuk meraih tujuan yang diinginkan dengan cara yang paling efisien dan paling efektif, dengan penekanan untuk memuaskan konsumen. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, setiap badan pelayanan kesehatan harus dapat memahami dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa (konsumen) secara konsisten. Pada umumnya, mutu pelayanan kesehatan terfokus pada konsep layanan kesehatan memiliki tiga landasan utama yaitu mutu atau kualitas layanan, Mekanisme akses, dan biaya. Walaupun satu sama lain saling bergantung dan masing-masing dapat berdampak pada yang lain, kualitas layanan berdampak lebih kuat pada dua landasan lainnya. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan

pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya.

Menciptakan suasana aman dan nyaman bagi pasien merupakan tugas pihak klinik untuk memuaskan pasien, Apabila pasien telah merasa nyaman akan sikap petugas, fasilitas yang tersedia, serta perawat dan dokter dan perawat yang manangani, maka kepuasan dari pasien akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan. kualitas merupakan "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Kualitas jasa (*Service Quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima/ peroleh (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan (*expected service*). Satu di antara pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Dalam hubungannya dengan pencapaian nilai kepuasan bagi pelanggan.

Ada beberapa penelitian yang menggunakan kualitas jasa (*service quality*) sebagai variabel penelitian, Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pasien sudah merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan. Namun demikian, pihak klinik ataupun rumah sakit masih perlu melakukan pengawasan dan peningkatan terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan yang masih belum dapat memuaskan pasien. Oleh karena kecenderungan pelayanan yang seperti ini, dapat dipahami jika ada beberapa pasien yang masih merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan yang telah diberikan, Sehingga menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian terkait kualitas pelayanan jasa kesehatan. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa klinik maupun rumah sakit merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dalam hal kesehatan, dengan menggunakan salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*).

METODE

Untuk Penelitian yang sudah ada mengenai SERVQUAL (*Service Quality*) akan dijelaskan pada section ini. Dr Rashid Saeed[1] dalam penelitiannya membandingkan dan mengevaluasi faktor-faktor penentu kepuasan pasien melalui 3 variable diantaranya yaitu Kualitas layanan (*Service quality*), Mekanisme akses (*Access mechanism*) dan Perilaku dan keterampilan dokter (*Physician Behavior & Skills*) dari ketiga variable itu diperoleh elemen-elemen yang berpengaruh. analisa korelasi dan regresi, analisa regresi membandingkan (*Durbin Watson analysis*) dan analisa ANOVA (*Analysis of variance*).

Penelitian lain mengenai SERVQUAL (*Service Quality*) oleh Kalutharawithana [2] Tujuan dari penelitian ini adalah mendefinisikan dan mengukur kualitas layanan, untuk melaporkan hasil studi yang meneliti kegunaan dari skala SERVQUAL (*Service Quality*) yang diterapkan untuk menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di lingkungan rumah sakit ABC Swasta di Sri Lanka. Pada tingkat praktis, peneliti mengembangkan model dari item SERVQUAL yang berkaitan dengan pelayanan rumah sakit dinilai menggunakan The HOSERVQUAL Model.

Mohammad Reza Khoie [3] melakukan penelitian mengenai masalah perawatan kesehatan yang diberikan di tingkat rumah sakit dan faktor-faktor dan isu yang berasal dari sudut pandang pasien yang harus ditemukan. Peneliti menggunakan Recommendation System. Data yang semakin bertambah ini dianalisis secara konvensional dengan metode statistik, seperti analisis varians (ANOVA), regresi sederhana, pendekatan dan ekstensi Fisher, pendekatan Neyman terhadap inferensi berbasis pengacakan.

Pemal Daksith [4] melakukan penelitian untuk mengevaluasi hubungan antara prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) dan Kepuasan Pelanggan di Departemen Rawat Jalan (OPD) di rumah sakit umum Sri Lanka. Survei kuesioner telah dilakukan untuk memeriksa korelasi antara prinsip-prinsip TQM dan Kepuasan Pelanggan yang melibatkan karyawan dan pasien dengan menggunakan Metode Persamaan Struktural. Fokus TQM seperti kepemimpinan, fokus pada pelanggan, perencanaan strategi dan manajemen proses.

riyan rozaq [5] melakukan penelitian pada sebuah rumah sakit X dengan penilaian kepuasan pelanggan dengan menerapkan model KANO dan CSI untuk kualitas sebuah rumah sakit di kota Semarang. Kano model adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memprioritaskan fitur produk atau layanan berdasarkan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

HASIL

Pada penelitian Dr Rashid Saeed, Ada dua faktor demografi, satu jenis kelamin dan kedua adalah usia. Dua nilai yang ditugaskan untuk jenis kelamin 1 adalah untuk laki-laki dan 2 untuk perempuan. faktor minimum adalah 1 dan maksimum adalah 5. menunjukkan bahwa lebih banyak data dari laki-laki dan usia rata-rata adalah antara 33 sampai 42 tahun.

Analisis korelasi:

		korelasi			
		physicians_skills	quality_service	access_mechanism_1	in_system
physicians_skills	Pearson Correlation	1	.473 **	.779 **	.426 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70
quality_service	Pearson Correlation	.473 **	1	.686 **	.363 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003
	N	70	70	70	70
access_mechanism_1	Pearson Correlation	.779 **	.686 **	1	.414 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70
in_system	Pearson Correlation	.426 **	.363 **	.414 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.000	
	N	70	70	70	70

** . Korelasi adalah signifikan pada tingkat 0,01 (2-tailed).

Gambar 1. Hasil Analisa Korelasi

Koefisien korelasi (r) yang berkisar antara -1 sampai 1 menunjukkan hubungan antara variabel yang dapat positif atau negatif dan 0 adalah menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel. Nilai hubungan antara keterampilan dokter dan pelayanan yang berkualitas adalah 0,473 dan nilai signifikansi adalah 0,000 yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara dua variabel tersebut dan juga ada hubungan yang positif dan signifikan dengan mekanisme akses dan sistem internal. Variabel kedua adalah kualitas pelayanan yang menunjukkan bahwa hubungan dengan mekanisme akses memiliki hubungan positif yang kuat dan hubungan dengan variabel lain adalah moderat. Jika kita memeriksa nilai signifikansi dari variabel tersebut juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel item dipertimbangkan dalam studi ini berkorelasi dengan pengalaman dan menggunakan korelasi Pearson dan item kemudian peringkat. 0,779 adalah nilai tertinggi di antara dua puluh item sehingga peringkat sebagai nomor satu dalam aspek hubungan dan variabel lainnya juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel. Tujuan dasar dari analisis regresi adalah menunjukkan hubungan antara dependen dan independen. Analisis regresi dilakukan dengan bantuan variabel independen total 20 item yang dipertimbangkan dalam penelitian dan dan kepuasan pasien adalah variabel dependen. R square adalah proporsi variabel dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh model regresi. 0,418 persen perubahan dalam variabel dependen karena variabel-variabel ini dan perubahan sisanya dalam persentase karena variabel lain yang konstan. analisis Durbin Watson menunjukkan bahwa tidak ada korelasi otomatis antara variabel karena nilai Durbin Watson adalah 1,381 jika nilainya meningkat dari 2 maka dapat dikatakan ada korelasi otomatis ada antara data. Dalam analisis ANOVA rata-rata regresi adalah 1,99 dan kami menemukan nilai F yang 17,494 dan nilai signifikansi adalah 0,000 dan yang mendukung hipotesis. Dalam gambar 10 keterampilan dokter dan sistem internal adalah 0,404 dan 0,270 yang menunjukkan bahwa ada yang lemah hubungan antara variabel independen dan dependen.

Pada penelitian oleh Kalutharawithana berdasarkan hasil ekestari dari analisa data terlihat bahwa kepuasan yang dirasakan pasien dari rumah sakit menunjukkan bahwa rumah sakit ABC berupaya keras untuk memberi kualitas layanan yang lebih baik kepada pasiennya. Konstruksi layanan yang diteliti memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari penelitian ini juga diamati bahwa kepuasan pasien memiliki korelasi positif sesuai dari variabel independen yang diamati. Hasil dari keenam faktor ini menunjukkan bahwa model yang dimodifikasi untuk kualitas layanan yaitu model HOSERVQUAL memiliki kecocokan yang baik.

Pada penelitian Mohammad Reza Khoie, Setelah menerapkan metode ini pada data pasien dan survei dari sebuah rumah sakit menghasilkan 19 rekomendasi di mana 10 di antaranya signifikan secara statistik dengan nilai p uji chi-square kurang dari 0,5 dan nilai p uji z rasio peluang lebih dari 2 atau kurang dari -2. Asosiasi ini tidak hanya signifikan secara statistik tetapi juga tampak rasional.

Pada penelitian Pemal Daksith, Hasil analisis menunjukkan bahwa PM, CF, dan IA memiliki dampak positif yang signifikan terhadap CS dalam proses OPD di rumah sakit umum Sri Lanka, Dalam

pembahasan tersebut, juga dijelaskan praktik-praktik TQM yang ada dalam layanan rumah sakit umum di Sri Lanka untuk setiap prinsip TQM dan membahas kemungkinan rekomendasi dari konteks global untuk meningkatkan kinerja lokal untuk setiap prinsip menurut hasil analisis hubungan antara TQM dan CS.

Pada penelitian Riyan Rozaq, yang dilakukan dirumah sakit X di kota Semarang. Pada penelitian ini pada uji realibilitas dengan Cronbach's alpha menghasilkan nilai 0,6 menunjukkan setiap pertanyaan dan jawaban cenderung berhubungan satu sama lain. Pada penilaian kualitas citar yang baik pada publik memiliki nilai tertinggi dalam indeks kepuasan pelanggan yaitu 0,64 yang artinya memberikan dampak terbesar pada kepuasan pelanggan. Untuk atribut personal medis memiliki nilai tertinggi ke dua yaitu 0,57 dan atribut personal dengan penggunaan teknologi baru memiliki nilai 0,56.

KESIMPULAN

Metode Recommendation System saat ini sedang populer digunakan dalam ilmu komputer. dalam karya ini metodologi analisis unsupervised diperkenalkan dan temuan hubungan antara demografi pasien dengan berbagai pengidentifikasi kepuasan mereka. Asosiasi tersebut diekstraksi menggunakan two-layer cluster analysis bersama dengan mengekstraksi the salient features masing – masing kluster. Asosiasi divalidasi menggunakan tes statistik dan berdasarkan peringkat pada signifikansi. Tujuannya adalah untuk menggunakan asosiasi tersebut untuk menciptakan kepuasan pasien berdasarkan sistem rekomendasi untuk rumah sakit. Metodologi ini diterapkan pada data HCAHP yang diperoleh dari Database CAHPS dan rekomendasi yang dihasilkan divalidasi menggunakan uji statistik. Dalam kasus penelitian Mohammad Reza Khoie [3] metodologi ini, diekstraksi sembilan belas asosiasi dari dataset HCAHPS rumah sakit dengan 2652 records. 10 dari 19 di validasi melalui metode statistik uji independensi chi-kuadrat, dan rasio odds z-test dan menghasilkan yang menunjukkan reliability dari recommendation system yang diusulkan seperti Pengumpulan data yang lebih luas, Menangani pertanyaan yang dilewati dan Pengukuran jarak alternatif untuk K-means

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Saeed *et al.*, "Factors Affecting Customer Satisfaction in Health Care Servicesin Pakistan," *J. Basic. Appl. Sci. Res.*, vol. 3, no. 5, pp. 947–952, 2013, [Online]. Available: www.textroad.com
- [2] K. V. D. H. S. Kalutharawithana and N. S. Jayawardena, "The Impact of Service Quality towards Customer satisfaction in Private sector Hospitals- A Case Study on the ABC Private Hospital in Sri Lanka," *Int. J. Sci. Eng. Res.*, vol. 8, no. 12, pp. 375–384, 2017, [Online]. Available: <http://www.ijser.org>
- [3] M. R. Khoie, T. S. Tabrizi, E. S. khorasani, S. Rahimi, and N. Marhamati, "A hospital recommendation system based on patient satisfaction survey," *Appl. Sci.*, vol. 7, no. 10, 2017, doi: 10.3390/app7100966.
- [4] H. K. P. Daksith and U. Hewage, "Total quality management & customer satisfaction in public hospitals in Sri Lanka," *IEEE Int. Conf. Ind. Eng. Eng. Manag.*, vol. 2020-December, pp. 1246–1250, 2020, doi: 10.1109/IEEM45057.2020.9309778.
- [5] R. Rozaq, D. M. Larasati, D. H. Tampubolon, R. Ramadhani, and M. Mujiya Ulkhaq, "An Application of the Kano Model for Assessing Customer Satisfaction of Hospital Service Quality," *2019 IEEE 6th Int. Conf. Ind. Eng. Appl. ICIEA 2019*, pp. 278–283, 2019, doi: 10.1109/IEA.2019.8714936.