

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK XYZ DI JAKARTA

Derryl Komala Putra^{1)*}, Zoel Hutabarat²⁾

¹⁾ RSIA Amanda, Indonesia

²⁾ Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pelita Harapan, Indonesia

e-mail: derrylkomala@yahoo.com

(Corresponding Author indicated by an asterisk *)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara jelas, faktor apa yang paling berperan bagi pasien untuk memilih satu rumah sakit sebagai pilihannya. Menjadi rumah sakit pilihan yang dimaksud bukan hanya sekedar datang ke rumah sakit untuk berobat namun agar terbentuk kepercayaan dan hubungan baik antar kedua pihak, agar pasien dapat melakukan kunjungan berulang dan bahkan merekomendasikan ke kerabatnya. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan terhadap orangtua pasien di rumah sakit dengan menggunakan kuesioner berisi 30 pertanyaan dengan skala likert 1–5. Data yang sudah terkumpul lalu dianalisis dengan *PLS-SEM*. Dari hasil penelitian didapatkan temuan bahwa untuk mendapatkan loyalitas agar pasien tetap memilih rumah sakit tersebut di masa mendatang maka perlu diciptakan kepuasan pasien terlebih dahulu. Adapun semua faktor yang dibahas baik dari lingkungan fisik, kualitas perawatan, tenaga medis, dan kewajaran harga masing-masing memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pasien. Pada hasil penelitian ini faktor yang paling signifikan adalah kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien, yaitu tentang bagaimana pasien diperlakukan di rumah sakit. Dari hasil ini didapatkan bahwa penting bagi rumah sakit untuk membangun lingkungan fisik serta layanan yang mendukung kepada kenyamanan pasien sehingga pasien merasa terlayani dengan baik. Hal ini menciptakan kepuasan pasien dan selalu kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut. Untuk mencapai itu, dibutuhkan audit terhadap layanan dan peralatan serta pemeliharaan lingkungan fisik yang rutin sehingga standar pelayanan di rumah sakit tersebut dapat terjaga.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Perawatan Medis; Keadilan Harga; Staf Medis; Lingkungan Fisik; Loyalitas Pasien

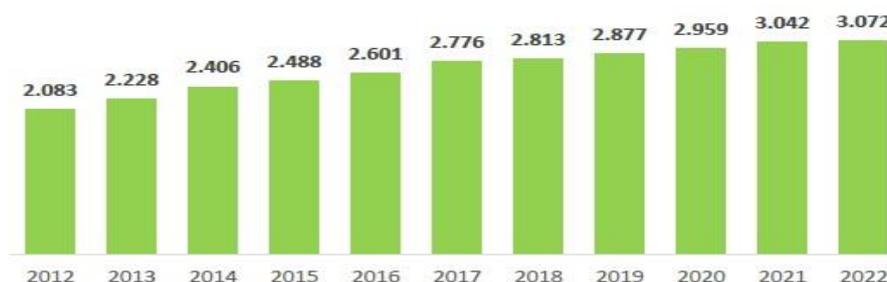
ABSTRACT

This study was conducted to find out clearly what factors play the most role for patients to choose one hospital as their choice. Becoming the hospital of choice is not just coming to the hospital for treatment but forming trust and good relations between the two parties, so that patients can make repeated visits and even recommend to their relatives. Data collection in this study was carried out on the parents of patients in the hospital using a questionnaire containing 30 questions on a Likert scale of 1–5. The data that has been collected is then analyzed with PLS-SEM. From the results of the study, it was found that in order to get loyalty so that patients continue to choose the hospital in the future, it is necessary to create patient satisfaction first. All the factors discussed both from the physical environment, quality of care, medical personnel, and price reasonableness each have a positive impact on patient satisfaction. In the results of this study, the most significant factor is the quality of care provided to patients, namely about how patients are treated in the hospital. From these results, it is important for hospitals to build a physical environment and services that support patient comfort so that patients feel well served. This creates patient satisfaction and always returns to use the hospital's services. To achieve this, it is necessary to audit services and equipment as well as maintain the physical environment regularly so that service standards at the hospital can be maintained.

Keywords: Patient Satisfaction; Medical Treatment; Price Fairness; Medical staff; Physical Environment; Patient Loyalty

PENDAHULUAN

Layanan kesehatan menjadi salah satu indikator kesejahteraan dalam pembangunan yang berkelanjutan di dalam suatu negara (Lavy & Terzioğlu, 2023), sehingga fokus peningkatan institusi kesehatan seperti klinik dan rumah sakit terus diupayakan oleh pemerintah. Dukungan pihak swasta dalam hal ini manajemen institusi kesehatan dituntut untuk dapat menawarkan perawatan dan layanan yang baik disertai dengan nilai tambah yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Rasa puas atas layanan dan fasilitas pendukung pada institusi kesehatan akan membuat pasien kembali menggunakan layanan dari institusi kesehatan tersebut atau dikenal dengan loyal (Iswara & Rustam, 2021). Rumah sakit di Indonesia mengalami pertumbuhan setiap tahunnya meskipun tidak secara signifikan.

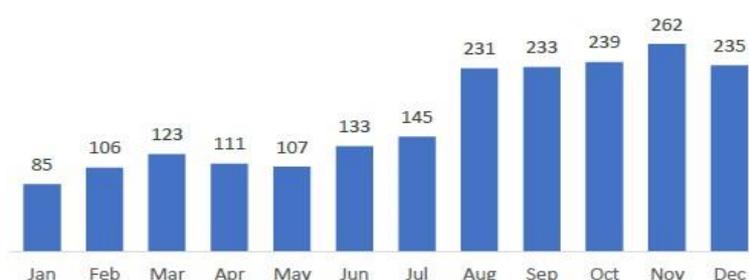


Gambar 1. Trend Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia

Sumber: Sadya, 2023

Pertumbuhan jumlah rumah sakit menunjukkan besarnya kebutuhan akan layanan kesehatan yang semakin baik dan ini juga menimbulkan persaingan antar institusi kesehatan untuk menarik pasien dengan kinerja layanan dan fasilitas yang terus ditingkatkan. Keunggulan kecil dari sebuah rumah sakit dalam hal apapun, mampu menjadi daya tarik tersendiri bagi pasien untuk memilih dan kembali ke rumah sakit tersebut. Dengan terbentuknya loyalitas pasien akan memberi banyak manfaat bagi rumah sakit itu sendiri. Baik manfaat secara finansial maupun kepercayaan dari masyarakat.

Salah satu rumah sakit ibu dan anak (RSIA) yang berada di Jakarta beroperasi sejak 2013. Rumah sakit XYZ ini ingin menjadi pilihan utama masyarakat dengan memberikan *service excellence* sehingga tercipta kepuasan konsumen. Salah satu caranya adalah dengan melewati proses akreditasi dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit untuk mendapatkan predikat paripurna. Persaingan untuk mendapatkan kunjungan kembali dari pasien bagi rumah sakit ibu dan anak XYZ ini menjadi tantangan tersendiri. Dari data yang dikumpulkan menunjukkan adanya stagnansi jumlah pasien yang berkunjung ke rumah sakit ibu dan anak ini dalam lima bulan terakhir. Sempat mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan namun setelah itu terlihat stabil seperti yang terlihat pada grafik dibawah ini.



Gambar 2. Data Kunjungan Pasien Tahun 2023

Gambar 2 tersebut menunjukkan pertumbuhan jumlah pasien yang berkunjung ke Rumah Sakit Ibu dan Anak XYZ di Jakarta. Selain dari data yang ditunjukkan diatas, penelitian ini juga melakukan survei terhadap 10 orang tua pasien anak yang sedang dirawat di rumah sakit ini. Dari hasil survei tersebut didapatkan banyak alasan pasien untuk memilih layanan rumah sakit di antaranya kebersihan ruangan, fasilitas yang lengkap, keberadaan tenaga medis, dan dokter yang kompeten di bidangnya, lokasi yang mudah dijangkau, kewajaran harga serta layanan perawatan yang dirasakan oleh pasien itu sendiri. Dari 10 responden yang ditanyakan, hanya dua yang menyatakan bahwa lokasi yang mudah dijangkau menjadi keunggulan utama rumah sakit ini. Terdapat delapan responden yang memberi respon bahwa layanan perawatan menjadi faktor penting bagi pasien dalam memilih rumah sakit.

Rumusan Masalah

1. Apakah kewajaran harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
3. Apakah tenaga medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
4. Apakah kualitas perawatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien?
5. Apakah kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien?

Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisa hubungan positif antara kewajaran harga terhadap kepuasan pasien.
2. Menguji dan menganalisa hubungan positif antara lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien.
3. Menguji dan menganalisa hubungan positif antara tenaga medis terhadap kepuasan pasien.
4. Menguji dan menganalisa hubungan positif antara kualitas perawatan terhadap kepuasan pasien.
5. Menguji dan menganalisa hubungan positif antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.

Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi penelitian sejenis dan juga kepada rumah sakit ibu dan anak yang ada di Indonesia. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi pandangan dan masukan bagi manajemen rumah sakit ibu dan anak terkait pengaruh kepuasan pasien dan loyalitas pasien terhadap kelangsungan operasional rumah sakit itu sendiri. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan memberi perspektif baru terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien pada satu rumah sakit ibu dan anak.

TINJAUAN PUSTAKA

Loyalitas Pasien

Güzel & Baş (2020) mendefinisikan loyalitas terkait dengan profitabilitas dan keberlanjutan yang dihasilkan dari bisnis atau layanan jasa yang berulang dipakai oleh konsumen. Loyalitas konsumen merupakan suatu hal yang mendeskripsikan sikap dan perilaku konsumen terhadap penyedia layanan jasa (Widjaja *et al.*, 2019). Menurut Zeithaml *et al.* (2017) pada perilaku konsumen dapat ditemukan adanya niat untuk berperilaku tertentu atau *behavioral intention*.

Kepuasan Pasien

Kotler dan Armstrong (2018), mendefinisikan kepuasan adalah perasaan konsumen, baik perasaan puas ataupun kecewa yang didapatkan berdasarkan perbandingan ekspektasi konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut dengan kenyataan. Kepuasan pasien adalah penilaian pasien terhadap hasil pengobatan yang dirasakan. Hal ini dapat tercermin dari seberapa jauh harapan pasien terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan (Daramola *et al.*, 2017). Daramola *et al.* (2017) juga mengatakan bahwa evaluasi kepuasan pasien sangat penting

dalam menilai kualitas perawatan dan hasil layanan kesehatan karena indeks yang dinilai dari perspektif pasien diakui sebagai indikator kualitas perawatan yang *valid* dan dapat diterima.

Kewajaran Harga

Kewajaran harga merupakan perbandingan harga produk dengan referensi harga dan informasi yang terkandung dalam harga tersebut (Sugianto & Ardhanari, 2021). Kewajaran harga dapat diartikan sebagai persepsi pasien terhadap harga yang ditetapkan masih wajar dan dapat diterima (Muskat *et al.*, 2019). Kewajaran harga sebagai salah satu indikator dalam penelitian ini sangat berhubungan dengan emosi terkait perbedaan harga dengan kompetitor, di mana masih dapat ditoleransi atau tidak pada setiap pasien (Simbolon *et al.*, 2020). Dapat disimpulkan kewajaran harga merupakan suatu elemen pemasaran, yang di dalamnya meliputi aspek pendapatan dan pengeluaran. Harga merupakan alat ukur objektif akan suatu produk atau layanan jasa yang diberikan. Kewajaran harga merupakan penilaian atas konsumen terhadap kewajaran dari harga yang dapat diterima, dibandingkan dengan harga pesaing.

Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik merujuk pada semua elemen fisik yang memengaruhi pengalaman konsumen dalam menggunakan atau membeli produk atau jasa tertentu. Ini mencakup tempat di mana interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa berlangsung. Faktor-faktor dalam lingkungan ini memengaruhi bagaimana kualitas jasa dipandang oleh konsumen dan dapat meningkatkan minat beli mereka (Wulansari & Haryanti, 2021). Menurut Kumar & Bhatnagar (2017) lingkungan fisik mencakup aspek fisik seperti lokasi, harga, tata letak, dekorasi, serta aspek tidak langsung seperti pelayanan staf, suasana, dan atmosfer (Kumar *et al.*, 2017). Berman *et al.* (2018) menekankan bahwa lingkungan fisik adalah kondisi fisik yang dapat menarik pelanggan dan berperan penting dalam memengaruhi perilaku konsumen dengan menciptakan persepsi positif terhadap penyedia layanan. Lingkungan fisik berupa *hospital ambience* dapat menjadi kekuatan bagi rumah sakit. Dengan adanya *ambience* yang tenang, dapat meningkatkan perasaan dan *mood* pasien, sehingga memberikan pengalaman positif saat berobat (Talantikite & Bencherif, 2021).

Tenaga Medis

Menurut Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2023, staf medis merujuk kepada individu yang berdedikasi dalam bidang kesehatan dan memiliki keterampilan serta pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan di bidang tersebut. Tenaga medis mencakup semua individu yang berkomitmen dalam bidang kesehatan dan memperlihatkan sikap profesional, pengetahuan, serta keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan di bidang kedokteran atau kedokteran gigi. Di fasilitas kesehatan, terdiri dari berbagai profesi seperti dokter, perawat, administrasi, apoteker, petugas lab, dan lain-lain, sementara pasien berperan sebagai pengguna layanan. Kualitas layanan yang disediakan oleh staf medis memiliki korelasi yang erat dengan kepuasan pasien dan dapat memengaruhi kemungkinan pasien untuk menggunakan layanan tersebut kembali (Fadhillah & Lestari, 2023).

Kualitas Perawatan

Kualitas perawatan diartikan sebagai segala upaya penyedia layanan jasa untuk dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen untuk dapat mengimbangi harapan dari konsumen. Konsep kualitas perawatan mencakup dua bagian, yaitu secara teknis dan interpersonal. Allen-Duck *et al.* (2017) mengartikan kualitas perawatan sebagai keunggulan yang dihasilkan sebagai hasil dari penyediaan pelayanan yang efektif, aman, dan sesuai dengan harapan pasien (Allen-Duck *et al.*, 2017). Definisi lain melibatkan konsep perawatan yang efektif, aman, berbasis bukti, dan berpusat pada individu dalam lingkungan layanan kesehatan yang berubah dengan cepat, di mana layanan kesehatan harus tepat waktu, terintegrasi secara adil, dan efisien.

Hubungan Positif Antara Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Pandangan konsumen terhadap kewajaran harga memiliki efek yang kuat terhadap kepuasan konsumen. Pasien hanya akan kembali melakukan kunjungan jika pasien merasa tidak dirugikan atau dimanfaatkan (Linggo & Innocentius, 2022). Dalam studi yang dilakukan oleh Swain dan Singh, (2021), diketahui bahwa komponen kewajaran harga, seperti kesesuaian harga dengan layanan kesehatan yang ditawarkan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lain oleh Cakici *et al.* (2019) juga menunjukkan bahwa kewajaran harga secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien serta kemungkinan untuk melakukan kunjungan kembali. Hasil survei yang dilakukan oleh Haque *et al.* (2020) terhadap rumah sakit di Beijing, Tiongkok, menemukan bahwa harga yang dianggap wajar dalam konteks pelayanan yang diberikan dan harga obat yang lebih murah dibandingkan dengan rumah sakit lain memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Haque *et al.*, 2020; Swain & Singh, 2021).

Hubungan Positif Antara Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Lingkungan fisik merupakan suatu hal yang terlihat secara langsung, di antaranya adalah bentuk bangunan fisik, simbol, seragam, hiasan, akan memengaruhi persepsi konsumen dalam memilih rumah sakit (Kotler & Armstrong, 2018). Lingkungan fisik yang positif meningkatkan keyakinan pasien akan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan sesuai standar, dan lingkungan yang nyaman akan meningkatkan kunjungan pasien dan kepuasan pasien (Wulansari & Haryanti, 2021). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Fuad *et al.* (2019) dan Ginting (2021), dengan hasil penelitian menunjukan bahwa lingkungan fisik memberi dampak positif terhadap kepuasan pasien (Fuad *et al.*, 2019; Ginting, 2021; Rizkha *et al.*, 2020). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Fatima *et al.* (2018), pada enam rumah sakit yang berlokasi di Pakistan, menunjukkan dengan kondisi lingkungan fisik yang mendukung akan selalu memberi dampak positif bagi kepuasan konsumen.

Hubungan Positif Antara Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan sangat berkaitan dengan kepuasan pasien, ketika pasien merasa puas, kemungkinan mereka untuk berkunjung kembali akan meningkat (Fadhillah & Lestari, 2023). Oleh karena itu, peran tenaga medis ini sangat penting dalam menentukan kepuasan konsumen. Penelitian sebelumnya oleh Rizkha *et al.* (2020) juga mendukung hal ini. Selain itu, sebuah penelitian yang dilakukan di rumah sakit spesialis mata di Kota Medan, Sumatera Utara, terhadap 164 pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan memiliki dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pasien (Rizkha *et al.*, 2020). Penelitian lain oleh Fuad *et al.* (2019) dan Ginting (2021) juga menunjukkan bahwa faktor tenaga medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Positif Antara Kualitas Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas perawatan adalah penilaian terhadap kesempurnaan produk atau jasa berdasarkan manfaat yang dirasakan oleh konsumen dibandingkan dengan harapan. Kualitas perawatan merupakan salah satu komponen kunci dari kepuasan pasien. Tingkat kepuasan seseorang sulit diukur, sehingga seberapa baik kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen dapat dijadikan standar untuk menentukan apakah seseorang merasa puas atau tidak dengan produk atau jasa yang mereka terima (Manzoor *et al.*, 2019). Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Novitasari (2022) yang menilai hubungan kualitas perawatan terhadap kepuasan pasien yang melibatkan 400 subjek penelitian. Dari penelitian tersebut, didapatkan hasil bahwa kualitas perawatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Hubungan Positif Antara Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan pasien memegang peran penting dalam industri layanan kesehatan. Jika suatu layanan dapat membuat pasien kembali untuk memanfaatkannya, maka dapat dikatakan bahwa pasien tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien adalah faktor utama untuk meningkatkan loyalitas atau dengan kata lain, loyalitas pelanggan dianggap sebagai akibat langsung dari kepuasan pelanggan (Biscaia *et al.*, 2017). Hal ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan pada 379 pasien pada rumah sakit Islam di Kuala Lumpur Malaysia (Rahman *et al.*, 2021). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner dengan skala *Likert*, kepada orang tua atau keluarga dari pasien anak yang dirawat di Rumah Sakit Ibu dan Anak. Penelitian ini berhasil mengumpulkan responden sebanyak 160 responden dan seluruh kuesioner yang dikumpulkan diisi dengan baik dan dapat diolah dengan menggunakan *SmartPLS*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data responden yang berhasil dikumpulkan di dapat data sebagai berikut.

Tabel 1. Profil Rersponden

Profil		F	%
Jenis Kelamin	Pria	48	30%
	Wanita	112	70%
Total		160	100%
Usia	20 sd 30 Tahun	56	35%
	30 sd 40 Tahun	72	45%
	40 sd 50 Tahun	32	20%
Total		160	100%
Kunjungan keRSIA	<1x	33	20.6%
	1x	54	33,8%
	>2x	73	45,6%
Total		160	100%
Pendidikan Terakhir	SD	3	1.9%
	SMP	6	3.8%
	SMA	25	15.6 %
	Sarjana/Diploma	108	67.5%
	S2/S3	18	11.2%
Total		160	100%

Berikutnya adalah pengujian validitas dan reliabilitas dari masing-masing indikator dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil pengujian tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Hasil Uji Valiitas Dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Loading Factor (>0.7)	Average Variance Extracted (AVE) (>0.5)	Composite Reliability
<i>Physical Environment</i>	PE1	0.917	0.854	0.967

Variabel	Indikator	Loading Factor (>0.7)	Average Variance Extracted (AVE) (>0.5)	Composite Reliability
	PE2	0.902		
	PE3	0.933		
	PE4	0.916		
	PE5	0.951		
Price Fairness	PF1	0.862	0.732	0.932
	PF2	0.891		
	PF3	0.807		
	PF4	0.857		
	PF5	0.861		
Patient Loyalty	PL1	0.835	0.78	0.947
	PL2	0.901		
	PL3	0.896		
	PL4	0.900		
	PL5	0.882		
People	PO1	0.878	0.788	0.949
	PO2	0.868		
	PO3	0.897		
	PO4	0.893		
	PO5	0.901		
Patient Satisfaction	PS1	0.873	0.753	0.938
	PS2	0.902		
	PS3	0.848		
	PS4	0.841		
	PS5	0.872		
Quality OfTreatment	QT1	0.910	0.752	0.938
	QT2	0.842		
	QT3	0.887		
	QT4	0.863		
	QT5	0.834		

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh indikator dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterima karena *valid* dan *reliabel* sehingga proses pengolahan data berikut dapat dilanjutkan. Berikutnya adalah pengujian *coefficient determinant* seperti yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. Coefficient Determinant

Dependen	R Square	Hasil
Patient Loyalty	0.655	Moderate
Patient Satisfaction	0.752	Strong

Berdasarkan sajian data pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai *R-Square* untuk variabel kepuasan pasien sebesar 0,752 perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa persentase besarnya kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas perawatan, kewajaran harga, lingkungan fisik dan tenaga medis sebesar 75,2%. Nilai *R-Square* untuk variabel loyalitas pasien sebesar 0,655 perolehan nilai tersebut menjelaskan bahwa persentase besarnya loyalitas pasien dapat dijelaskan oleh kualitas perawatan, kewajaran harga, lingkungan fisik, tenaga medis, dan kepuasan pasien sebesar 65,5%. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien menjadi faktor yang penting yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit.

Pembahasan

Pengujian ini menggunakan metode *bootstrapping* dengan *sampling* dan dianalisis menggunakan *SmartPLS 4*. Karena arah hipotesis sudah jelas disebutkan sebagai positif maka uji statistik yang sesuai adalah *one-tailed*.

Tabel 4. Path Coefficient

Hipotesis	Standard Coefficient	T statistics	P Values	Hasil
H ₁ : Price Fairness → Patient Satisfaction	0.234	2.136	0.017	Didukung
H ₂ : Physical Environment → Patient Satisfaction	0.211	2.132	0.017	Didukung
H ₃ : People → Patient Satisfaction	0.233	2.853	0.002	Didukung
H ₄ : Quality Of Treatment → Patient Satisfaction	0.299	2.474	0.007	Didukung
H ₅ : Patient Satisfaction → Patient Loyalty	0.809	12.944	0.000	Didukung

Pengaruh Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisa dapat disimpulkan bahwa variabel kewajaran harga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa kewajaran harga memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan. Sehingga manajemen RSIA perlu memperhatikan strategi manajemen harga yang memperhatikan aspek keadilan harga guna meningkatkan persepsi pasien terhadap kesesuaian harga dengan pelayanan yang diterima. Pada penelitian ini kewajaran harga cukup berdampak karena dapat dikaitkan dengan mayoritas responden yang berasal dari usia produktif, di mana pada keluarga muda yang baru memulai rumah tangga, harga dapat menjadi pertimbangan yang cukup krusial dalam memilih rumah sakit untuk keluarga. Para responden terbanyak juga dengan status Pendidikan S1/Diploma dimana dengan status pendidikan yang cukup, dapat menilai dan membandingkan harga pelayanan yang diterima, dengan harga yang harus dikeluarkan oleh pasien.

Tidak jarang pasien datang ke beberapa rumah sakit dan secara sengaja maupun tidak sengaja membandingkan harga pelayanan, sehingga harga pelayanan di rumah sakit harus disesuaikan pula dengan kondisi pasar di lingkungan tertentu, poin indikator dengan respon terbaik 'Harga di RSIA sesuai dengan harapan saya' paling menggambarkan arti dari kewajaran harga itu sendiri, yaitu ekspektasi terhadap nilai yang diterima, diharapkan dapat sesuai dengan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh pasien. Harga yang tinggi sekalipun akan ditoleransi baik oleh pasien, jika manfaat yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien. Poin indikator lain yang tidak kalah penting adalah transparansi pada tagihan pasien, yang mana dapat memberikan rasa aman dan tidak ada hal yang ditutupi oleh rumah sakit, sehingga dapat terjalin hubungan saling percaya antara pasien dan rumah sakit.

Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel lingkungan fisik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti desain interior yang baik, sirkulasi udara yang memadai, kebersihan yang terjaga, serta kenyamanan area parkir berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pasien. Implikasinya, pihak manajemen perlu memperhatikan dan mempertahankan standar kualitas lingkungan fisik fasilitas pelayanan kesehatan untuk meningkatkan pengalaman pasien dan kepuasan mereka selama berada di rumah sakit. Pada penelitian ini, lingkungan fisik membawa pengaruh yang cukup signifikan karena mayoritas responden dengan status pendidikan dan kondisi ekonomi yang cukup, akan mengutamakan kenyamanan dalam memilih rumah sakit. Dalam kenyataannya, lokasi yang strategis, dan kondisi gedung yang selalu melalui proses perawatan, renovasi, dan terjaga kebersihannya menjadi salah satu kunci kepuasan pasien. Seringkali pada area rumah sakit tidak

dilengkapi dengan area parkir yang cukup, sehingga pasien harus parkir di tempat yang jauh dan tidak aman, sehingga mengganggu kenyamanan pasien.

Interior rumah sakit maupun gedung pendukung lainnya, memang tidak berhubungan secara langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan, namun dari kuesioner yang dibagikan, hal ini terbukti memperkuat pandangan positif pasien terhadap perspektif dukungan layanan rumah sakit. Interior yang didesain dengan unik, dengan pencahayaan dan sirkulasi yang memadai selain dapat menarik perhatian, juga dapat memberikan rasa tenang dan kesan mewah, yang secara tidak langsung meningkatkan *brand image* rumah sakit. Interior dalam kasus ini dapat pula dinilai tinggi karena status sebagai RSIA, rumah sakit ini dilengkapi dengan aksesoris yang menarik bagi anak, disertai dengan area bermain sehingga anak lebih nyaman dibandingkan dengan rumah sakit lainnya.

Hubungan Antara Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis menunjukkan bahwa variabel tenaga medis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti aksesibilitas staf kesehatan, hubungan interpersonal yang baik dengan staf, keahlian dokter dalam menangani pasien, kenyamanan dalam konsultasi, dan reputasi pengalaman dokter berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan interaksi antara pasien dan staf medis, serta memastikan bahwa tenaga medis memiliki keterampilan dan pengalaman yang memadai dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasien.

Hubungan Antara Kualitas Perawatan Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas perawatan memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek seperti kerjasama antara staf keperawatan, keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, kepercayaan terhadap tenaga kesehatan, informasi yang diberikan kepada pasien, dan privasi yang dijaga saat berkomunikasi tentang kondisi kesehatan, semuanya memengaruhi kepuasan pasien secara signifikan. Oleh karena itu, pihak rumah sakit harus memberikan perhatian khusus dalam meningkatkan kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien, karena hal ini memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan. Kualitas perawatan merujuk pada evaluasi terhadap keunggulan produk atau layanan berdasarkan manfaat yang dirasakan oleh konsumen, dengan membandingkan harapan konsumen dengan apa yang sebenarnya diterima. Tingkat kepuasan seseorang seringkali sulit diukur secara langsung, sehingga kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien sering menjadi tolok ukur untuk menilai apakah mereka puas atau tidak terhadap produk atau layanan yang diberikan (Manzoor *et al.*, 2019).

Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien

Meningkatkan kepuasan pasien dapat menjadi strategi efektif untuk memperkuat loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk terus memperbaiki dan mempertahankan kualitas layanan medis mereka guna memastikan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pasien dan memperkuat posisi rumah sakit di pasar. Menurut Kotler & Armstrong (2018), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul dari perbandingan antara harapan mereka dan pengalaman yang diterima dari produk atau jasa tertentu. Konsumen, khususnya dalam konteks layanan kesehatan, yang dalam hal ini adalah pasien, memainkan peran kunci dalam menilai kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pasien memainkan peran krusial dalam industri layanan kesehatan, di mana layanan yang memenuhi harapan pasien cenderung meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali memanfaatkan layanan yang sama. Dengan demikian, kepuasan pasien adalah faktor utama dalam meningkatkan loyalitas, dimana loyalitas pasien dipandang sebagai hasil langsung dari kepuasan mereka (Biscaia *et al.*, 2017).

KESIMPULAN DAN SARAN

Penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien sebagai prioritas utama. Hal ini dapat dicapai dengan terus memperbaiki kualitas layanan medis yang diberikan, memastikan bahwa pasien merasa diperlakukan dengan layak dan baik, mendapatkan perawatan medis sesuai ekspektasi, dan harga yang dikenakan sesuai dengan layanan yang diberikan. Dengan meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit dapat memperkuat loyalitas pasien, yang pada gilirannya akan meningkatkan retensi pasien, meningkatkan reputasi rumah sakit, dan meningkatkan pertumbuhan jangka panjang. Penting bagi rumah sakit untuk fokus pada peningkatan kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. Langkah praktis yang dapat diambil meliputi audit berkala terhadap standar perawatan kesehatan untuk memastikan kualitas yang konsisten, menyelenggarakan pelatihan rutin bagi staf medis agar selalu *up-to-date* dengan praktik terbaik, menggunakan survei kepuasan pasien dan menindaklanjuti dengan perbaikan nyata berdasarkan *feedback* tersebut, serta menginvestasikan dalam teknologi dan peralatan medis terbaru untuk memastikan perawatan yang efektif dan efisien.

Dari sisi lingkungan fisik termasuk memastikan desain interior yang baik, sirkulasi udara yang optimal, kebersihan yang terjaga, dan kenyamanan area parkir. Langkah-langkah yang dapat diambil meliputi mempertahankan standar kebersihan yang tinggi, memastikan desain interior yang ramah dan nyaman bagi pasien, menyediakan area parkir yang nyaman dan aman bagi pasien dan keluarga mereka, serta melakukan perawatan dan pembaruan rutin terhadap fasilitas rumah sakit, termasuk ventilasi dan pencahayaan, untuk menciptakan lingkungan yang sehat dan nyaman. Tenaga medis juga berperan penting bagi rumah sakit untuk fokus pada pengembangan dan pemeliharaan hubungan yang positif antara staf tenaga kesehatan dengan pasien. Langkah-langkah yang dapat diambil meliputi mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan interpersonal staf medis, memastikan staf medis mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan pasien, memberikan insentif dan penghargaan kepada staf yang menunjukkan dedikasi tinggi dan pelayanan berkualitas, serta memilih dokter dan tenaga medis dengan reputasi dan pengalaman yang baik dan memberikan mereka kesempatan untuk terus mengembangkan diri.

Saran

1. Melakukan studi komparatif antara unit-unit rawat inap di RS Ibu & Anak XYZ dengan unit-unit rawat inap di rumah sakit lain untuk membandingkan pengaruh variabel-variabel seperti kewajaran harga, lingkungan fisik, tenaga medis, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien di berbagai konteks rumah sakit.
2. Penambahan analisis sub-grup: Melakukan analisis sub-grup untuk memahami apakah pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap kepuasan pasien berbeda-beda di antara kelompok pasien yang berbeda, seperti pasien dengan kondisi medis tertentu, pasien dengan tingkat pendidikan yang berbeda, atau pasien dari latar belakang demografis yang berbeda.

REFERENSI

- Allen-Duck, A., Robinson, J. C., & Stewart, M. W. (2017). Healthcare Quality: A Concept Analysis. *Nursing Forum*, 52(4), 1–13. <https://doi.org/10.1111/nuf.12207>
- Berman, B., Evans, J. R., & Chatterjee, P. (2018). *Retail management: A strategic approach*. Pearson Education Limited.

- Biscaia, A. R., Rosa, M. J., e Sá, P. M., & Sarrico, C. S. (2017). Assessing customer satisfaction and loyalty in the retail sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 34(9), 1508–1529. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2015-0039>
- Cakici, A. C., Akgunduz, Y., & Yildirim, O. (2019). The impact of perceived price justice and satisfaction on loyalty: The mediating effect of revisit intention. *Tourism Review*, 74(3), 443–462. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2018-0025>
- Daramola, O., Adeniran, A., & Tm, A. (2017). Patients' satisfaction with the quality of services accessed under the national health insurance scheme at a tertiary health facility in FCT Abuja, Nigeria. *Journal of Community Medicine and Primary Health Care*, 30(2), 90–97. <https://www.ajol.info/index.php/jcmpfhc/article/view/178114>
- Fadhillah, I., & Lestari, D. A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan poli jantung di RSUD Al-Islam H. M. Mawardi Krian Sidoarjo. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 269–278. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.313>
- Fatima, I., Humayun, A., Anwar, M. I., & Shafiq, M. (2018). Evaluating quality standards' adherence in surgical care: A case study from Pakistan. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 138–144. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx179>
- Fuad, L., Tamtomo, D., & Sulaeman, E. S. (2019). Multilevel analysis on the effect of marketing mix strategy toward patient satisfaction in Magelang, Central Java. *Journal of Health Policy and Management*, 4(1), 39–46. <https://doi.org/10.26911/THEJHPM.2019.04.01.05>
- Ginting, R. B. (2021). Pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap inpatient satisfaction Rumah Sakit XYZ, Bekasi. *Milestone: Journal of Strategic Management*, 1(1), 71–80. <https://doi.org/10.19166/ms.v1i1.3147>
- Güzel, S. O., & Baş, Y. N. (2020). Understanding the relationship between physical environment, price perception, customer satisfaction and loyalty in restaurants. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(2), 762–776. <https://doi.org/10.21325/jotags.2020.577>
- Haque, R., Rahman, A., Pang, A., & Kow, A. P. A. (2020). Factors affecting customer's satisfaction and loyalty in hospitals in China. *Asian Journal of Technology & Management Research*, 10(1), 101–115.
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien klinik kesehatan koperasi karyawan PLN Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 8(1), 455–478. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v8i2.35131>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principle of marketing* (17th ed.). Pearson Education Limited.
- Kumar, S., & Bhatnagar, D. (2017). Factors affecting customer satisfaction of food and beverage outlets-a study of food and Beverage Outlets between Amritsar and Jalandhar. *IOSR: Journal of Humanities and Social Science*, 22(9), 65–71. <https://www.iosrjournals.org/iosr-jhss/papers/Vol.%2022%20Issue9/Version-6/I2209066571.pdf>

- Lavy, S., & Terzioğlu, S. (2023). Delivery of healthcare facility management services: A literature review. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 1176, 1–13. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/1176/1/012017>
- Linggo, M. H. N. P., & Innocentius, B. (2022). Pengaruh people, physical evidence, process dan price fairness terhadap patient satisfaction di Klinik Linggo Gitohusodo, Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulung*, 9(2), 778–794. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jmbi/article/view/41533>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient satisfaction with health care services; an application of physician's behavior as a moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Muskat, B., Hörtnagl, T., Prayag, G., & Wagner, S. (2019). Perceived quality, authenticity, and price in tourists' dining experiences: Testing competing models of satisfaction and behavioral intentions. *Journal of Vacation Marketing*, 25(4), 1–41. <https://doi.org/10.1177/1356766718822675>
- Novitasari, D. (2022). Hospital quality service and patient satisfaction: How the role of service excellent and service quality?. *Journal of Information Systems and Management*, 1(1), 29–36. <https://jisma.org/index.php/jisma/article/view/255>
- Rahman, M. K., Bhuiyan, M. A., & Zailani, S. (2021). Healthcare services: Patient satisfaction and loyalty lessons from Islamic Friendly Hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2633–2645. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333595>
- Rizkha, N., Nasution, A., Girsang, E., Ginting, R., & Silaen, M. (2020). The effect of marketing mix on patient satisfaction in Prima Vision Medan special hospital in 2019. *International Journal of Research and Review*, 7(8), 242–249. https://www.ijrrjournal.com/IJRR_Vol.7_Issue.8_Aug2020/Abstract_IJRR0030.html
- Sadya, S. (2023, April 11). *Ada 3.072 rumah sakit di Indonesia pada 2022*. DataIndonesia.id. <https://dataindonesia.id/kesehatan/detail/ada-3072-rumah-sakit-di-indonesia-pada-2022>
- Simbolon, F. P., Handayani, E. R., & Nugraedy, M. (2020). The influence of product quality, price fairness, brand image, and customer value on purchase decision of Toyota Agya consumers: A study of low cost green car. *Binus Business Review*, 11(3), 187–196. <https://doi.org/10.21512/bbr.v11i3.6420>
- Sugianto, E., & Ardhanari, M. (2021). Effect of country image, price fairness and ethical practice to customer satisfaction through customer perceived value of TTS Leci Sirup in Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 9(2), 105–115. <https://doi.org/10.33884/jimupb.v9i2.3684>
- Swain, S., & Singh, R. K. (2021). Measuring the impact of perceived service quality on insured and uninsured patients' satisfaction. *Measuring Business Excellence*, 25(3), 346–367. <https://doi.org/10.1108/MBE-06-2020-0095>

- Talantikite, S. I., & Bencherif, M. (2021). Effect of spatial ambiances on the patient satisfaction and well-being in hospitals: The case of UHC Ibn Sina Annaba and UHC Benbadis Constantine—Algeria. *Health Environments Research and Design Journal*, 14(3), 83–107. <https://doi.org/10.1177/1937586720986106>
- Widjaja, A., Astuti, W., & Manan, A. (2019). The relationship between customer satisfaction and loyalty: evidence on online transportation services in Indonesia. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*, 5(4), 214–222. <https://doi.org/10.31695/ijasre.2019.33166>
- Wulansari, A., & Haryanti, I. (2021). Pengaruh physical environment terhadap minat beli konsumen. *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi*, 18(2), 169–178. <http://dx.doi.org/10.25134/equi.v18i2.4153>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill.