

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELENGKAPAN SARANA
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PENYINTAS COVID-19
(STUDI PADA SAFE HOUSE KEPANJEN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Filla Laih Candrani

21801081361



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

MALANG

TAHUN 2021/2022

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Penyintas Covid-19 di Safe House Kepanjen. Teknik pengambilan sampling menggunakan *random sampling* diperoleh sampel data sebanyak 64 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tetapi untuk sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Jika secara simultan kualitas pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Kepuasan Pasien.



ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, and Completeness of Infrastructure on Patient Satisfaction of Covid-19 Survivors at Kepanjen Safe House. The sampling technique used was random sampling to obtain a sample of 64 respondents. Methods of data collection using a questionnaire. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression. The results showed that partially the quality of service had no effect on patient satisfaction, but for infrastructure it had an effect on patient satisfaction. If simultaneously the quality of service and infrastructure have a significant effect on patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Infrastructure, Patient Satisfaction.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa pandemi Covid-19 kepuasan merupakan prioritas utama bagi masyarakat, terutama bagi pasien penyintas Covid-19. Kepuasan muncul dari kesan pertama pasien masuk, ketika pelayanan diberikan, dari kelengkapan sarana prasarananya, dan keramahan dari para tenaga medisnya (Triwibowo 2012:92).

Pada dasarnya memahami kebutuhan pasien merupakan suatu hal yang berharga, karena apabila pengguna jasa (pasien) puas, maka akan terus menggunakan jasa pilihannya, tetapi jika tidak puas mereka akan menceritakan pengalaman buruk yang dialaminya 2kali lebih hebat kepada orang lain (Purnomo 2012:114).

Virus Covid-19 dapat dialami oleh siapa saja, mulai dari anak-anak sampai dengan lanjut usia (lansia) bisa terpapar virus Covid-19. Seperti diketahui awal masuknya Covid-19 di Indonesia banyak orang ketakutan akan tertular, serta kondisi mental yang terganggu akibat semakin meningkatnya penyebaran virus Covid-19. Maka dari itu pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien penyintas Covid-19 serta sarana prasarana yang disediakan harus diperhatikan atau harus dioptimalkan agar seluruh pasien Covid-19 sampai dengan pasien yang sudah berstatus penyintas Covid-19 nantinya mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan dan keinginan dari pasien tersebut. Kepuasan pada dasarnya bentuk penilaian pasien yang sesuai

dengan harapannya (Kotler, 2001). Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan bentuk interaksi antara harapan dan pengalaman dalam memakai jasa yang diberikan (Triwibowo, 2012:112).

Pada dasarnya aset lembaga atau pusat layanan kesehatan, yang berharga adalah pasien yang merasakan kepuasan dan terus menggunakan jasa pilihannya, tetapi jika kepuasan pasien tidak terpenuhi kebutuhan dan keinginannya, maka pasien akan menginformasikan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya (Purnomo 2012:96). Kebutuhan dan harapan pasien termasuk hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien, maka dari itu perusahaan atau instansi kesehatan diharuskan mengelola dan menciptakan suatu sistem yang kompeten guna memperoleh dan mempertahankan pasien dengan menerima semua resiko yang nantinya didapatkan.

Adanya resiko yang timbul akibat merebaknya Covid-19, Dinas Kesehatan Kabupaten Malang memilih Rusunawa ASN Kepanjen atau Safe House sebagai pusat penanganan Covid-19 di Kabupaten Malang, dengan dilandasi pelayanan yang berkualitas dan sarana prasarana yang memadai agar pasien mendapat kepuasan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya, tempat tersebut dijadikan sebagai rujukan terakhir dalam penanganan Covid-19 karena pasien yang sudah ditempatkan di Safe house memiliki peluang besar untuk sembuh dari Covid-19, atau bisa dikatakan sebagai tempat masa pemulihan dari pasien yang berstatus Covid-19 sampai dengan dinyatakan sebagai pasien penyintas Covid-19, jadi resiko untuk tertular Covid-19 pada saat melakukan penelitian di Safe House Kepanjen sangat kecil dibandingkan melakukan penelitian di RS.

Pada dasarnya penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari masing-masing variabel, menurut Akhtar et al.,(2011), terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan, dan sarana prasarana dengan kepuasan konsumen, selain itu pada kajian lain yang dilakukan Renanda et.al.(2021) menjelaskan bahwa variabel sarana prasarana juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien secara signifikan, sementara itu berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari,(2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak sepenuhnya berpengaruh terhadap kepuasan pasien, melainkan terdapat indikator lain yang bisa menciptakan kepuasan pasien.

Dengan demikian, hal utama dalam mempengaruhi kepuasan pasien yaitu dengan mengetahui terlebih dahulu kebutuhan dan keinginan pasien, apabila semua terpenuhi dari segi kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana prasarananya, maka pasien akan merasakan kepuasan, karena kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana sendiri merupakan tolak ukur tercapainya suatu kepuasan pasien. Oleh sebab itu masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimanakah “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Penyintas Covid-19 di Safe House Kepanjen”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan melalui penelitian :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien penyintas Covid-19 ?

2. Bagaimana pengaruh kelengkapan sarana prasarana terhadap pasien penyintas Covid-19?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana secara bersama-sama berpengaruh pada kepuasan pasien?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien penyintas Covid-19.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kelengkapan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien penyintas Covid-19.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara praktis

Sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam penelitian dilapangan, khususnya bagi pihak Safe House Kepanjen yang dapat menjadikan referensi dalam mengoptimalkan kepuasan pasien penyintas Covid-19 dengan memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan serta sarana prasarananya.

2. Secara teoritis

Manfaat dalam penelitian ini secara teoritis selain dapat menjadi media penambah wawasan dalam bidang kepuasan pasien, namun

juga dapat sebagai bahan bagi peneliti lainnya yang melakukan penelitian dengan obyek yang sama.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Berdasarkan dari pemaparan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh Simpulan sebagai berikut :

1. Deskripsi Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Pasien Penyintas Covid-19 Pada Safe House Kepanjen

- a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur berdasarkan indikator *tangible, reliability, response, assurance, empathy*. Dengan pernyataan tertinggi yaitu pada indikator asuransi, sehingga pada penelitian yang telah dilakukan menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien atau tidak berpengaruh signifikan.

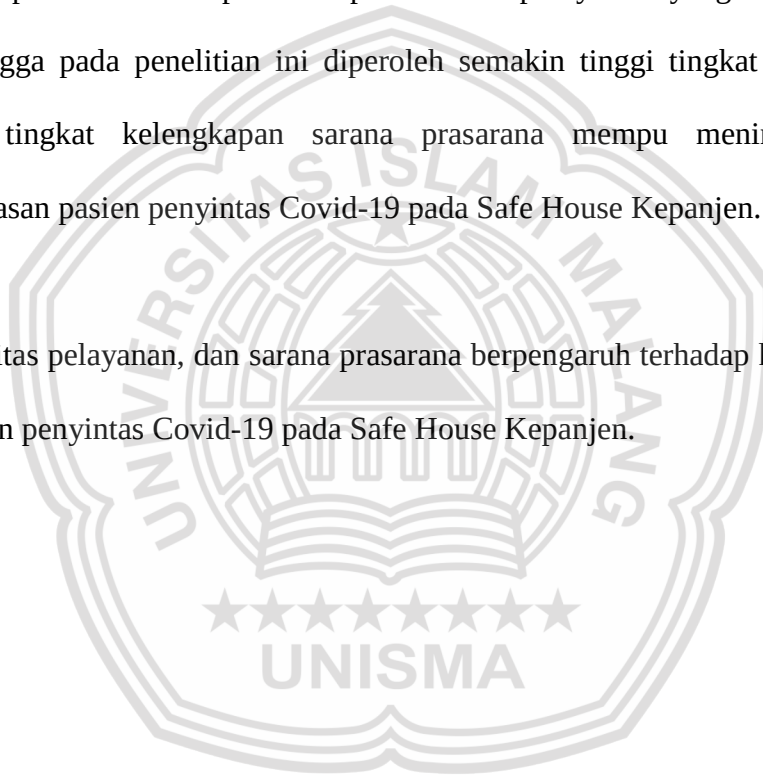
- b. Sarana Prasarana

Sarana prasarana diukur berdasarkan indikator Pertimbangan atau perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan dan Perabot. Dengan pernyataan tertinggi yaitu pada indikator perlengkapan dan perabot, sehingga pada penelitian yang telah dilakukan menyatakan sarana prasarana berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien atau berpengaruh signifikan.

c. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien diukur dengan berdasarkan indikator perasaan puas terhadap layanan yang diberikan, jasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, sarana prasarana yang di sediakan sesuai dengan harapan dan keinginan dari pasien. Dengan pernyataan tertinggi yaitu pada indikator perasaan puas terhadap layanan yang diberikan, sehingga pada penelitian ini diperoleh semakin tinggi tingkat asuransi dan tingkat kelengkapan sarana prasarana mampu meningkatkan kepuasan pasien penyintas Covid-19 pada Safe House Kepanjen.

d. Kualitas pelayanan, dan sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pasien penyintas Covid-19 pada Safe House Kepanjen.



1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat memuat saran sebagai berikut :

1. Bagi Safe House Kepanjen

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuat Safe House Kepanjen semakin memperhatikan hal yang dapat meningkatkan kepuasan pasien penyintas Covid-19. seperti melalui aspek dari kualitas pelayanannya, fasilitasnya, dan lainnya yang dapat mendukung Safe House menjadi lebih baik lagi agar seluruh pasien penyintas Covid-19 merasakan kepuasan dari setiap aspek yang ada di Safe House Kepanjen.

2. Bagi peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya sesuai dengan variabel yaitu kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepuasan pasien.
- b. Penelitian selanjutnya yang menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel dependen diharapkan menjadi penyempurna dari penelitian ini.
- c. Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian di instansi yang memiliki pasien selain penyintas Covid-19, sehingga dapat memperoleh responden yang lebih beragam untuk menambah kualitas penilaiannya.

- d. Diperlukan pendampingan dalam mengisi kuisioner kepada responden, agar responden dapat memahami apa yang dimaksud dalam setiap pernyataan dalam kuisioner tersebut.

1.3 Keterbatasan Penelitian

1. Hasil penelitian ini hanya digunakan pada Safe House Kepanjen
2. Peneliti ini hanya menguji beberapa variabel saja diantaranya kualitas pelayanan, sarana prasarana dan kepuasan pasien. Sedangkan masih terdapat variabel lainnya yang dapat mempengaruhi biaya, lokasi, kinerja dan lainnya.
3. Adanya penerapan protokol kesehatan yang harus ditaati oleh semua instansi kesehatan dan tentunya oleh seluruh masyarakat mengharuskan setiap kegiatan yang ada harus dibatasi, termasuk ketika melakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Purwanto, (2007 dalam Triwibowo 2012). *Perizinan Dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian Hukum Kesehatan*
- Junaidi, (2002 dalam Purnomo 2012:114). *Memahami Kebutuhan Pasien yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*
- Kotler, (2016). *Marketing Management. 15th edition. UnitedStates: Pearson Education.*
- Kepmenpan,No.63.(2003). *Unsur Minimal Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien.*
- Girsang,(2018, dalam Santoso, 2013:23). *Pengoptimalisasi Sebuah Kepuasan Pasien.*
- Santoso,(2013). *Manajemen Data,(Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan)*
- Oktarina Handayani.,(2017) *pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien RSUD Jend Ahmad Yani Kota Metro Lampung. BAB III .pdf (umm.ac.id)*
- Ade Yusuf.,(2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dokter, Fasilitas Rawat Jalan, dan Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Gunung Jati Cirebon.*
- Renanda Tika Afrinah dkk.,(2018). *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan*

Unit pada Poliklinik Ipdn Jatinangor) Sodikrenandaaftrinah@gmail.com ,
alisodik2012@gmail.com.

April Hadi R.Sihombing,(2021). *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di UPT Puskesmas Sel Lepak.*

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung :
Alfabeta, CV.

Tjiptono, fandy. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima,*
AndiM Offset, Yogyakarta. <https://rsuay.metrokota.go.id/>

Nur Hasanah,et.all (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien.*Email : nurhasanah.nn96@gmail.com

Sugiyono (2019:65), *BAB III METODE PENELITIAN - Repository STEI*
repository.stei.ac.id/1667/4/BAB III .pdf · PDF file uji simultan menurut
ahli 2019 - Bing

Sugiyono(2017),[https://www.cnbcindonesia.com/market/20210517141500-17-](https://www.cnbcindonesia.com/market/20210517141500-17-sugiyono%202017%20kepuasan%20knsumen)
sugiyono 2017 kepuasan knsumen - Bing.

Sumber : Indonesia Retrived 3 juli 2021, *Bisnis dan Akuntansi*, 2(1), pp. 313–
324. doi: 10.35794/emba.v2i1.3829

Triwibowo 2012:92, *Perizinan Dan Akreditasi Rumah Sakit Sebuah Kajian*
Hukum Kesehatan.

Santoso, 2013, *Manjemen Data Untuk Analisis Data Penelitian Kesehatan*