

**ANALISIS PERBANDINGAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AL-IHSAN
BALEENDAH BANDUNG JAWA BARAT DAN RUMAH SAKIT MUHAMMADIYAH BANDUNG
JAWA BARAT**

*ANALYSIS COMPARISON SERVICE QUALITY OF REGIONAL GENERAL HOSPITAL AL-IHSAN
BALEENDAH BANDUNG WEST JAVA AND MUHAMMADIYAH HOSPITAL, BANDUNG WEST JAVA*

Pradipta Fadhli Nugraha¹, Nadya Karina Moeliono²

Prodi S1 Administrasi Bisnis, Universitas Telkom

1pradiptafadhlinugraha@gmail.com, 2@nadyamoelionogmail.com

Abstrak

Perkembangan rumah sakit di Indonesia berkembang sangat pesat dan memegang peranan yang sangat penting untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang sehat. Perkembangan dimulai dari teknologi yang canggih, fasilitas yang memadai dan bentuk pelayanannya. Hal ini terkait dengan semakin tingginya kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Persaingan industri jasa pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi lebih kompetitif dan berlomba-lomba menyediakan layanan jasa pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memuaskan konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan kualitas pelayanan dari Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di wilayah Bandung. Dengan menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* jenis *sampling purposive*, dengan jumlah responden sebanyak 100. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis komparatif mann whitney. Berdasarkan hasil pengujian, didapat bahwa adanya perbedaan kualitas pelayanan di antara Rumah Sakit Umum Al-Ihsan, Bandung dengan Rumah Sakit Muhammadiyah, Bandung.

Kata Kunci: Perbandingan Kualitas Pelayanan, Analisis Komparatif Mann Whitney.

Abstract

The development of hospitals in Indonesia is growing very rapidly and plays a very important role in realizing a healthy Indonesian society. The development starts from sophisticated technology, adequate facilities and forms of service. This is related to the increasing need of the community in using health services. Competition in the health services industry in Indonesia has become more competitive and is competing to provide health services that aim to satisfy consumers. This study was conducted to determine whether or not there was a difference in the quality of care from private hospitals and public hospitals in the Bandung area. By using quantitative methods with descriptive research types. Sampling is done by nonprobability sampling method of purposive sampling type, with the number of respondents as many as 100. The data analysis technique used is comparative analysis of Whitney. Based on the results of the test, it was found that there was a difference in the quality of service between Al-Ihsan General Hospital, Bandung and Muhammadiyah Hospital, Bandung.

Keywords: Service Quality Comparison, Mann Whitney Comparative Analysis.

1. Pendahuluan

Peningkatan Rumah Sakit Pemerintah dengan Rumah Sakit Swasta setiap tahunnya tidak hanya terlihat dari pertumbuhan jumlahnya saja tetapi dari sisi kualitas pelayanannya. Hal ini sebagaimana dikutip dalam berbagai artikel yang menyatakan perbedaan pelayanan Rumah Sakit pemerintah/negeri dengan rumah sakit swasta. Wartakotalive (2012) menayangkan artikel yang berjudul “Askes: Pelayanan RS Negeri Buruk Dibandingkan RS Swasta”, menjelaskan bahwa pelayanan Rumah Sakit Swasta lebih baik daripada Rumah sakit Pemerintah.

Adanya perbedaan kualitas pelayanan antara Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta disampaikan dalam karya tulis penelitian. Widia (2016) menyatakan bahwa Berdasarkan hasil penelitian tentang perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta. Secara statistic diperoleh hasil ada perbedaan yang signifikan kepuasan pasien rumah sakit negeri dan swasta di Surakarta. Sehubungan dengan hal tersebut, penelitian mengenai “Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan antara Rumah Sakit Pemerintah dengan Rumah Sakit Swasta” sangat diperlukan, mengingat masih terbatasnya penelitian yang menganalisis perbandingan kualitas pelayanan di rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta. Penelitian ini akan mengetahui kualitas pelayanan di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. Hasil analisis perbandingan dapat digunakan untuk bahan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dengan memperhatikan karakteristik kondisi pelayanan antara rumah sakit pemerintah dan swasta. Penulis memilih Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah, Bandung dan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung karena menurut Sistem Informasi Komisi Akreditasi Rumah Sakit atau bisa disingkat menjadi SIKARS, Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah, Bandung dan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung memiliki akreditasi yang sama dan setara.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul : **“Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Al-Ihsan Baleendah, Bandung Jawa Barat dan Rumah Sakit Muhammadiyah, Bandung Jawa Barat”**.

2. Kerangka Teoritis

Dari penelitian ini penulis menentukan kerangka pemikiran melalui dimensi kualitas layanan (SERVQUAL). SERVQUAL dikembangkan berdasarkan pandangan penilaian pelanggan. Penilaian ini telah dikonseptualisasikan sebagai kesenjangan antara harapan pelanggan melalui SERVQUAL, dari kelas penyedia layanan dan evaluasi mereka terhadap kinerja penyedia layanan tertentu.

Dari teori diatas penulis dapat menjabarkan kerangka pemikiran. Di bawah adalah kerangka pemikiran dari variabel independen dan variabel dependen :

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran dari Variabel

Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pemerintah	Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta
- Tangibles (Bukti Fisik)	- Tangibles (Bukti Fisik)
- Realibility (Keandalan)	- Realibility (Keandalan)
- Responsiveness (Ketanggapan)	- Responsiveness (Ketanggapan)
- Assurance (Jaminan)	- Assurance (Jaminan)
- Empathy (Empati)	- Empathy (Empati)

Gambar 2 Kerangka Pemikiran

Sumber: Konsep yang dikembangkan dipenelitian ini

Menurut Sugiyono(2017:213) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Berdasarkan penjelasan dari kerangka pemikiran atas, penulis menentukan hipotesis dalam penelitian ini yang artinya penulis menentukan jawaban sementara dalam penelitian ini. Dibawah ini hipotesis yang telah ditentukan oleh penulis.

2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang akan di uji dalam penelitian ini adalah ada atau tidaknya perbedaan kualitas pelayanan antara Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan dengan Rumah Sakit Muhammadiyah. Sehubungan dengan permasalahan yang ada maka akan dirumuskan hipotesis yaitu: “Adanya perbedaan kualitas pelayanan antara Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan dengan Rumah Sakit Muhammadiyah”.

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Jumlah populasi dalam penelitian ini tida diketahui. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* jenis *sampling purposive* yaitu dengan pengambilan sampel secara acak dengan kriteria tertentu kepada konsumen atau pasien dari setiap rumah sakit terkait secara langsung sebanyak 100 karyawan.

3.2 Teknik analisis

- a. Uji analisis deskriptif
- b. Uji Normalitas
- c. Uji analisis komparatif mann-whitney

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif

TABEL 2 ANALISIS DESKRIPTIF

N	Variabel	Nilai rata-rata presentase setiap variabel
1	Kualitas Pelayanan	78,14%
2	Kualitas Pelayanan RSUD Al-	78,33%

4.2 Uji Normalitas

UJI NORMALITAS PADA RS MUHAMMADIYAH

Tests of Normality

	Kelo mpo k	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Stat isti c	df	Sig.	Stat isti c	df	Sig.
KualitasPelaya nan	SaatI ni	.13 7	100	.00 0	.94 5	100	.00 0
	Hara pan	.13 4	100	.00 0	.91 8	100	.00 0

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Hasil olah data SPSS 2019

Pada Tabel 4.24 dapat dilihat bahwa nilai p atau Sig < 0,05, hal tersebut berarti data berdistribusi tidak normal. Maka dari itu selanjutnya dapat dilakukan uji *Wilcoxon Rank Sum Test*.

b. Uji Wilcoxon Rank Sum Test

Uji Wilcoxon Rank Sum Test digunakan untuk menguji secara komparatif dua sampel bebas untuk skala data bertipe ordinal, interval, atau rasio tetapi tidak berdistribusi normal. Uji ini merupakan analogi dan banyak disebut sebagai Mann Whitney U Test .

Untuk mengetahui terdapat atau tidak nya perbedaan Kualitas Pelayanan pada RS Muhammadiyah dan pada RSUD Al Ihsan, penulis menggunakan uji hipotesis Mann Whitney untuk mengetahui adanya perbedaan antara Kualitas Pelayanan pada RS Muhammadiyah dan pada RSUD Al Ihsan dengan menggunakan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Ho : Tidak terdapat perbedaan antara Kualitas Pelayanan pada RS Muhammadiyah dan pada RSUD Al Ihsan
- 2) Ha : Terdapat perbedaan antara Kualitas Pelayanan pada RS Muhammadiyah dan pada RSUD Al Ihsan

Uji Wilcoxon Rank Sum Test pada persepsi Kualitas Pelayanan pada RS Muhammadiyah dan RSUD Al Ihsan dapat dilihat pada Tabel 4.25 berikut ini:

4.3 Uji Analisis Komparatif Mann-Whitney

TABEL 4.25
MANN WHITNEY TEST STATISTICS
Test Statistics^a

	Kualitas Pelayanan n
Mann-Whitney U	4359.000
Wilcoxon W	9409.000
Z	-1.566
Asymp. Sig. (2-tailed)	.007

a. Grouping Variable: Kelompok

Sumber: Hasil olah data SPSS 2019

Berdasarkan pada Tabel 4.25 diatas, diketahui Asymp. Sig. (2-tailed) bernilai 0,007 lebih kecil dari 0,05 ($0,007 < 0,05$), maka Ho ditolak, dan Ha diterima, artinya terdapat perbedaan antara Kualitas Pelayanan pada RS Muhammadiyah dengan RSUD Al Ihsan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah di uraikan mengenai analisis perbandingan kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Al-Ihsan Baleendah, Bandung dengan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. diketahui bahwa nilai Negative Ranks antara kualitas pelayanan saat ini dengan harapan sebanyak 42, itu artinya terdapat penurunan dari persepsi harapan ke persepsi saat ini sebanyak 42 responden dengan rata-rata penurunan sebesar 36,31. Sedangkan pada Positive Ranks memiliki nilai sebanyak 58 antara kualitas pelayanan saat ini dengan harapan, itu artinya terdapat peningkatan dari persepsi saat ini ke persepsi harapan sebanyak 58 responden dengan rata-rata peningkatan sebesar 60,78. Berdasarkan output "Test Statistics" pada Tabel 4.20 diatas, diketahui Asymp. Sig. (2-tailed) bernilai 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka Ho

ditolak, dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan untuk saat ini dan harapan pada RS Muhammadiyah.

2. diketahui bahwa nilai Negative Ranks antara kualitas pelayanan saat ini dengan harapan sebanyak 58, itu artinya terdapat penurunan dari persepsi harapan ke persepsi saat ini sebanyak 58 responden dengan rata-rata penurunan sebesar 49,05. Sedangkan pada Positive Ranks memiliki nilai sebanyak 42 antara kualitas pelayanan saat ini dengan harapan, itu artinya terdapat peningkatan dari persepsi saat ini ke persepsi harapan sebanyak 42 responden dengan rata-rata peningkatan sebesar 52,50. Berdasarkan output "Test Statistics" pada Tabel 4.23 diatas, diketahui Asymp. Sig. (2-tailed) bernilai 0,021 lebih kecil dari 0,05 ($0,021 < 0,05$), maka H_0 ditolak, dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan saat untuk saat ini dan harapan pada RSUD AL IHSAN.

3. Berdasarkan pada Tabel 4.25 diatas, diketahui Asymp. Sig. (2-tailed) bernilai 0,007 lebih kecil dari 0,05 ($0,007 < 0,05$), maka H_0 ditolak, dan H_a diterima, artinya terdapat perbedaan antara Kualitas Pelayanan pada RS Muhammadiyah dengan RSUD Al Ihsan.

Daftar Pustaka

- [1] Aninda, S.R dan Yunita, B., (2017) *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri dan Swasta Rujukan Pasien Pengguna BPJS di Salatiga*. Surakarta : Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Surakarta
- [2] Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management* (15 ed) New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- [3] Nova, Rizqi (2016) *Perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS*. Padang : Eskripsi Universitas Andalas
- [4] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 41-50.
- [5] Siregar, Syofian, (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Cetakan ke-4. Jakarta: K E N C A N A
- [6] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI

