

## **Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Masyita Kota Makassar**

### ***The Influence of Service Innovation on Competitive Advantage at Maternal and Child Hospital Masyita Makassar city***

Tasya Riski Mufida, Jurry Hatammimi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, Tasyarmufida@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Manajemen Bisnis Telekomunikasi & Informatika, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, Jurryhatammimi@telkomuniversity.ac.id

#### **Abstract**

*In the era of globalization, the healthcare sector faces various challenges, one of which is the increase in the number of hospitals in Indonesia, which reached 2,522 in 2021. This has led to increasingly fierce competition, pushing hospitals to continuously improve the quality of their services. For example, RSIA Masyita in Makassar, a private institution specializing in maternal and child care, provides 24-hour medical services and has received several accreditation certifications, including the first edition of SNARS in 2019. This study was conducted with the aim of evaluating the impact of service innovation on the competitive position of RSIA Masyita. The research used a quantitative approach with a sample of 300 people selected through purposive sampling. Data collection was carried out through questionnaires, and the results were analyzed using SPSS software version 27. The findings of this study indicate that there is a positive and significant influence of service innovation on the hospital's competitive advantage, contributing an effect of 45.7%. Meanwhile, there are other factors accounting for 54.3% of the influence that were not explained in this study.*

*Keywords—service innovation competitive advantage, health service, RSIA Masyita*

#### **Abstrak**

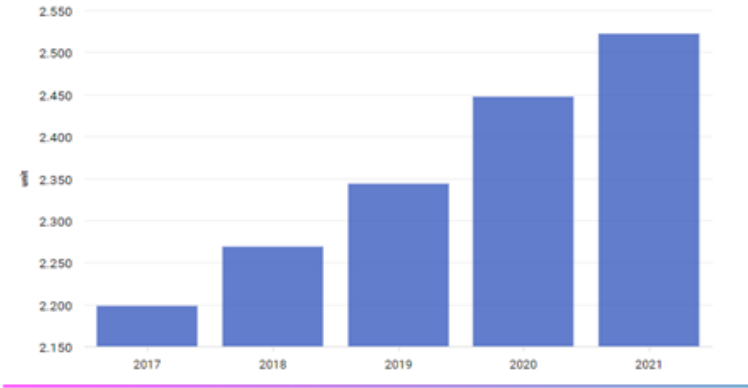
Dalam era globalisasi, sektor kesehatan menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia yang telah mencapai 2.522 pada tahun 2021. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin sengit, mendorong rumah sakit untuk terus memperbaiki kualitas pelayanannya. Sebagai contoh, RSIA Masyita di Makassar, sebuah institusi swasta yang spesialisasi dalam perawatan ibu dan anak, menyediakan layanan medis yang tersedia selama 24 jam dan telah mendapatkan sejumlah sertifikasi akreditasi, termasuk SNARS Edisi pertama di tahun 2019. Studi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengevaluasi dampak dari inovasi layanan terhadap posisi bersaing RSIA Masyita. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 300 orang yang dipilih secara purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan hasilnya dianalisis dengan menggunakan software SPSS versi 27. Temuan dari studi ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari inovasi layanan terhadap keunggulan kompetitif rumah sakit, dengan sumbangan efek sebesar 45,7%. Sementara itu, terdapat 54,3% faktor lain yang berpengaruh namun tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci—inovasi layanan, keunggulan bersaing, pelayanan kesehatan , RSIA Masyita**

#### **I. PENDAHULUAN**

Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri dibidang layanan kesehatan (Rumah Sakit). Globalisasi ekonomi dan liberalisasi perdagangan serta investasi adalah situasi mendasar untuk sistem pasar bebas. Kemajuan teknologi yang ditandai dengan semakin mudahnya akses informasi dan komunikasi memberikan pengaruh positif terhadap dunia bisnis. Hal ini tidak hanya meningkatkan

efisiensi operasional, tetapi juga mengubah cara pemilik usaha dalam menjalankan model bisnis mereka Tricahyono et al. (2018). Pasar bebas berarti persaingan bebas, termasuk persaingan bebas dalam jasa pelayanan kesehatan (Rumah Sakit). Dalam persaingan secara umum, ada yang dinamakan segitiga persaingan, yaitu: (Customer) pelanggan, (Competitor) pesaing, (Corporate) rumah sakit itu sendiri (Assauri, 2013). Globalisasi dapat dimanfaatkan sebagai peluang pasar bagi berbagai produk industri perumahasakitan untuk memberikan produk layanan kesehatan. . Pertumbuhan rumah sakit setiap tahunnya terus bertambah baik yang dimiliki dan dikelola pemerintah atau swasta, data rumah sakit online Kementerian Kesehatan RI 2021 dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Sumber: Databoks (2023)

Laporan Kementerian Kesehatan pada gambar 1.1 Pada tahun 2021, terdapat peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia menjadi 2.522 unit, naik 3,02% dari tahun sebelumnya yang berjumlah 2.448 unit. Sebagian besar rumah sakit ini, yaitu 1.496 unit, dikelola oleh pihak swasta. Pertumbuhan jumlah rumah sakit ini menciptakan persaingan yang lebih sengit, memaksa pelanggan untuk lebih selektif, dan menantang keberlangsungan bisnis rumah sakit. Industri rumah sakit, baik yang dikelola pemerintah maupun swasta, harus memilih antara berinovasi dan memperbaiki layanan untuk bersaing, atau mundur karena tidak mampu bertahan dalam persaingan tanpa inovasi (Amirullah, 2015). RSIA Masyita Makassar adalah contoh rumah sakit swasta yang menyediakan layanan kesehatan spesialis ibu dan anak, dilengkapi dengan fasilitas medis pendukung 24 jam, setara dengan rumah sakit tipe C pemerintah, dan memiliki pusat layanan unggulan untuk spesialisasi bedah, obgyn, dan SpOG, menarik pasien dari berbagai wilayah (RSIA Masyita, 2016). Dalam memulai sebuah bisnis, tahap krusial pertama adalah menemukan peluang bisnis, sering disebut sebagai deteksi peluang kewirausahaan. Tahap ini berawal dari pembentukan ide bisnis yang menjanjikan. Setelah ide itu ada, kita harus mengevaluasi secara detail apakah ide tersebut layak untuk dijalankan. Evaluasi ini termasuk analisis komprehensif terhadap permintaan pasar, kelebihan produk atau jasa, dan faktor ekonomi serta strategis lainnya, yang semuanya bertujuan untuk memverifikasi bahwa ide bisa diterapkan dengan sukses dan menghasilkan keuntungan. (Hatammimi & Nurafifah, 2023). Di Makassar, fenomena kompetisi yang ketat dalam industri pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan kesehatan ibu dan anak, terjadi. Dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Laporan Pertumbuhan Rumah Sakit Di Provinsi Sulawesi Selatan Untuk Tahun 2017- 2021

Kepemilikan/Pengelolaan	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
Kementrian kesehatan	2	2	2	2	2
Pemerintah Prov/Kab/Kota	35	38	39	42	43
TNI/Polri	7	7	8	8	9
BUMN/Kemtrian Lain	1	1	2	2	2
Swasta	57	55	59	65	71
Jumlah	102	106	110	116	126

Sumber : Databoks (2023)

Berdasarkan dari tabel 1.1 terlihat Pertumbuhan jumlah rumah sakit di Sulawesi Selatan menunjukkan peningkatan yang signifikan setiap tahun, dengan kenaikan mencolok sebanyak 10 rumah sakit pada tahun 2021 dibandingkan tahun 2020. Di Makassar, tercatat ada 2 rumah sakit tipe A, 19 tipe B, 29 tipe C, dan 1 tipe D, total ada 50 rumah sakit yang beroperasi hingga kini, menurut (Databoks, 2023). RSIA Masyita di Makassar dikenal karena kualitas layanan dan fasilitasnya. Meskipun demikian, persaingan dengan rumah sakit lain seperti RSIA Ananda, RSIA Bunda, dan RSIA Kartini tetap ada, terutama dalam hal pelayanan dan fasilitas. RS Masyita menghadapi tantangan untuk terus berinovasi dan berkembang, dengan memanfaatkan peluang dari meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan ibu dan anak, kesadaran masyarakat, serta kemajuan teknologi dan ilmu kedokteran. Menurut Hatammimi & Thahara, (2022) Sebuah bisnis harus memiliki daya saing yang tangguh agar dapat bertahan dan tumbuh. Inovasi juga merupakan kunci keberhasilan bagi bisnis.

RSIA Masyita Makassar, sebagai salah satu rumah sakit yang beroperasi dengan baik, menghadapi persaingan dengan rumah sakit lain untuk menarik pasien. Selain itu peningkatan signifikan dalam kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan ibu dan anak di Makassar semakin tinggi. Ini dapat dilihat dalam jumlah pasien yang terus bertambah, terutama selama situasi darurat kesehatan seperti pandemi COVID-19, yang mencatat pertumbuhan pasien ibu dan anak, terutama selama pandemi. Namun dari semua kebijakan yang diimplementasikan oleh RSIA Masyita, terdapat salah satu kebijakan yang memberikan RSIA Masyita nilai kompetitif lebih yaitu kebijakan yang memungkinkan pasien untuk melakukan pembayaran setelah pulang tanpa uang muka. Hal ini dapat memengaruhi pandangan masyarakat tentang keterjangkauan layanan kesehatan. Di sisi lain, reputasi yang telah terbangun dengan kuat sebagai pusat layanan ibu bersalin dan perawatan anak dapat memanfaatkan posisi ini untuk terus menarik pasien baru dan mempertahankan pasien yang sudah ada. RSIA Masyita terus menerus memperluas layanan dan menambah fasilitas atau unit baru untuk memenuhi kebutuhan pasien untuk meningkatkan mutu rumah sakit, dimana pada tahun 2012, RSIA Masyita mendapatkan sertifikat akreditasi versi 2007 untuk 5 pelayanan dasar yaitu Administrasi, Rekam Medis, Instalasi Gawat Darurat, Kedokteran dan Keperawatan. Pada tahun 2017, RSIA Masyita memperoleh sertifikat akreditasi program khusus tingkat dasar. Kemudian pada tahun 2019, rumah sakit ini juga meraih sertifikat Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) Edisi 1 dengan hasil kelulusan tingkat dasar dan peningkatan kapasitas tempat tidur menjadi 48. (RSIA Masyita, 2016).

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Dasar Teori

#### 1. Inovasi Layanan

Secara umum inovasi layanan merupakan pengembangan dan penerapan ide, metode, atau pendekatan baru yang bertujuan untuk meningkatkan atau mengubah cara layanan disediakan kepada pelanggan atau pemangku kepentingan. Inovasi layanan dapat mencakup perubahan dalam proses, teknologi, desain, atau strategi yang menghasilkan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna atau memberikan nilai tambah kepada penyedia layanan. Menurut pendapat Gustafsson et al., (2020) menyatakan bahwa inovasi layanan merupakan proses yang melibatkan pengembangan layanan baru dan perbaikan layanan yang sudah ada dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan daya saing pelanggan. Sedangkan menurut pendapat Witell et al. (2016) Inovasi layanan adalah aktivitas untuk menghasilkan nilai tambah bagi pelanggan dan organisasi dengan mengembangkan, mengimplementasikan, dan mengkomersialisasikan produk dan proses layanan baru. Salah satu cara untuk mendorong inovasi adalah dengan mendorong penciptaan bersama (co-creation) dengan memperkuat efektivitas hubungan industri kreatif dengan para pemangku kepentingan, seperti masyarakat, konsumen, pemasok, dan industri kreatif lainnya, serta menghasilkan informasi dan pengetahuan untuk mendukungnya (Aldianto et al., 2020). Dalam penelitian ini mengimplementasikan dimensi dari Blommerde & Lynch (2014) yang terdiri dari empat dimensi sebagai berikut :

##### a. Kemampuan Strategi

Kemampuan untuk merancang berbagai aspek terkait kebutuhan konsumen dan masyarakat, yang ditempatkan dengan cara strategis untuk meningkatkan kualitas layanan.

##### b. Kemampuan Manajemen Pengetahuan

Kemampuan untuk mengelola dan memaksimalkan potensi intelektual di dalam perusahaan, yang merupakan kunci untuk mengembangkan berbagai inovasi layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan konsumen dan masyarakat.

c. Kemampuan Jaringan

Kemampuan sebuah organisasi untuk memperluas jaringan sosial yang akan meningkatkan pemasaran dan penjualan.

d. Kemampuan Keterlibatan Pelanggan

Kemampuan sebuah organisasi untuk membentuk kerjasama yang menguntungkan dan berkesinambungan dengan konsumen, yang akan menghasilkan inovasi layanan baru.

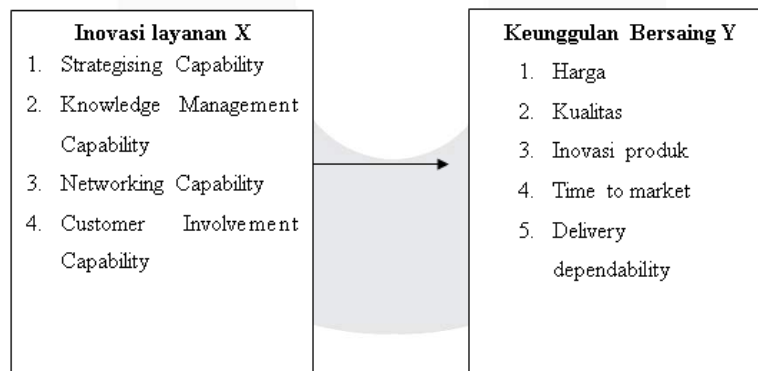
2. Keunggulan Bersaing

Menurut Dirgantoro dalam Dahmari et al. (2022), Keunggulan bersaing suatu usaha adalah kemampuan unit usaha dalam menawarkan nilai kepada konsumen yang lebih baik daripada pesaingnya, yang pada akhirnya menghasilkan keuntungan yang lebih tinggi. Sedangkan menurut pendapat Porter dalam (Arianty, 2016; 144), Strategi bersaing ialah upaya guna mencapai kedudukan kompetitif yang menguntungkan pada sebuah industri dan sebagai bidang mendasar di mana persaingan terjadi, serta keunggulan bersaing ialah kecakapan suatu bisnis untuk mencapai hal yang sama lewat daya saingnya guna mempunyai kinerja yang lebih tinggi dibanding bisnis lainnya di pasar atau industri sama. Keunggulan kompetitif bisa dicapai dengan memanfaatkan sumber daya instansi dan dengan cara mengembangkan dan melaksanakan strategi pemasarannya. Selain itu, menurut pendapat (Firmansyah, 2019) memaparkan bahwasanya keunggulan kompetitif ada saat tindakan pada sebuah pasar atau industri menghasilkan nilai ekonomi dan banyak pesaing bertindak serupa.

Dimensi keunggulan bersaing menurut Li et al. dalam Audey (2022) memiliki lima dimensi sebagai berikut :

- Harga
- Kualitas
- Inovasi produk
- Time to market
- Delivery dependability

B. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

Sumber : Blommerde & Lynch (2014) & Li et al. (2006)

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis berdasarkan Sunandar & Samsir (2018), ialah dugaan sementara pada rumusan permasalahan riset dan berlandaskan fakta empiris yang didapat. Bersumber kerangka pemikiran tersebut, dapat rumuskan hipotesis penelitian berdasarkan hubungan variabel-variabel sebagai berikut.

H0: Inovasi layanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian

H1: Inovasi layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian

III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Riset ini memakai metode kuantitatif dengan pendekatan deduktif, bermaksud guna tujuan deskriptif dan penyelidikan kausal. riset deskriptif seperti yang diungkapkan Sugiyono (2020) berupaya memberikan gambaran dan penjelasan yang jelas mengenai situasi lapangan. Ditinjau dari jenis investigasinya, riset ini masuk di riset kausal dimana mengkaji korelasi sebab-akibat yang melibatkan variabel independen dan dependen. riset kausal menyelidiki potensi sebab dan akibat dari suatu fenomena permasalahan.

#### B. Operasional Variabel

Variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) adalah dua kategori variabel dalam penelitian ini, dan masing-masing memiliki operasionalisasi. Operasional variabel adalah komponen penelitian, menurut Sugiyono (2019), yang menawarkan petunjuk pelaksanaan untuk mengukur variabel. Sebagai contoh, berikut adalah pembagian variabel :

##### 1. Variabel Independen

Variabel ini merupakan variabel yang memberikan dampak pada variabel lain pada penelitian. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Inovasi Layanan (X)

##### 2. Variabel Dependen

Variabel ini adalah variabel yang dikenai dampak dengan hasil variabel lain (independen). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah saing (Y).

#### C. Teknik Analisis

Di riset ini, peneliti memakai pendekatan analisis deskriptif guna mendeskripsikan atribut setiap variabel yang diteliti. Teknik yang digunakan dalam pemilihan sampel yaitu teknik sampling purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian dengan menggunakan Rumus Yamane (Yamane, 1967). Teknik ini dipilih karena penelitian ini membutuhkan responden yang memiliki karakteristik khusus yang relevan dengan topik penelitian, yaitu inovasi layanan di RSIA Masyita Makassar. dimana mempertimbangkan tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi sejumlah 5% jadi didapat sampel sebanyak 95 responden. Selanjutnya guna menguji korelasi antar variabel di riset ini dipakai software statistik SPSS er 27. Teknik analisis yang dipakai yakni:

##### 1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2021), analisis deskriptif berarti memeriksa atau menjelaskan data yang dikumpulkan sebagaimana adanya, dan tidak menarik kesimpulan yang mencakup populasi yang lebih luas. Di riset ini analisis deskriptif dipakai guna mengetahui status variabel Inovasi Layanan (X) dan Keunggulan Bersaing (Y)

##### 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kausal. Studi ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perwakilan merek terhadap kesadaran merek. Untuk mengukur variabel X terhadap variabel Y Dalam riset ini, teknik ini dipakai guna mengetahui dampak " Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing pada RSIA Masyita Di Kota Makassar".

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Analisis Deskriptif

Perolehan analisis deskriptif respon dari 95 responden terhadap Inovasi Layana memperoleh nilai sebesar 80.7% dengan kategori "baik". Selanjutnya tingkat Keunggulan Bersaing mendapatka nilai sebesar 76% yang juga termasuk dalam kategori "baik".

##### B. Uji Validitas

Uji Uji validitas adalah teknik statistik yang bertujuan untuk memastikan bahwa kuesioner valid dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Selain itu, uji validitas menunjukkan bahwa kuesioner dapat mengukur variabel dengan tepat. Studi ini menggunakan korelasi Pearson. Suatu kuesioner akan valid, apabila data yang dihasilkan jika

nilai signifikan < 0,05 atau r hitung > r tabel (Akbar & Husaini, 2022). Perolehan uji validitas dimana terdapat dua variabel yakni Inovasi Layanan (X) dan Keunggulan Bersaing (Y) pada Tabel 4.1 berikut :

Tabel 4.1 Uji Validitas					
Variabel	No. Item	r-hitung	r-tabel	Keterangan	
Inovasi Layanan (X)	1	0.491	0.201	Valid	Valid
	2	0.779	0.201	Valid	Valid
	3	0.679	0.201	Valid	Valid
	4	0.766	0.201	Valid	
	5	0.807	0.201	Valid	Valid
	6	0.803	0.201		
	7	0.706	0.201		
	8	0.812	0.201		
	9	0.595	0.201		
Keunggulan Bersaing (Y)	1	0.656	0.201	Valid	Valid
	2	0.695	0.201	Valid	Valid
	3	0.621	0.201	Valid	Valid
	4	0.805	0.201	Valid	
	5	0.731	0.201	Valid	Valid
	6	0.593	0.201	Valid	Valid
	7	0.744	0.201	Valid	Valid
	8	0.663	0.201	Valid	Valid
	9	0.711	0.201		
	10	0.738	0.201		
	11	0.718	0.201		
	12	0.733	0.201		
	13	0.573	0.201		
	14	0.649	0.201		
	15	0.591	0.201		

Sumber : Data Olahan Penulis SPSS 27 (2024)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel Inovasi Layanan dan Keunggulan Bersaing. Dapat diketahui semua item pernyataan pada penelitian ini dianggap valid berdasarkan hasil uji statistik di atas terdapat 24 item pernyataan yang memiliki rhitung > rtabel = 0.201 . Dengan begitu, berarti bahwa semua item dari variabel tersebut memenuhi standar validitas.

C. Uji Reabilitas

Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah ukuran konsistensi dari hasil yang diperoleh apabila seseorang melakukan pengulangan pada tes yang sama pada waktu yang berlainan, dengan item yang diuji tetap sama meskipun kondisi tes berubah. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa suatu konstruk atau variabel dapat dianggap memiliki reliabilitas jika skor Cronbach Alpha-nya melebihi 0,60 (Cronbach Alpha > 0,60). Hal ini dapat diperiksa melalui tabel 4.2 yang menunjukkan Uji Reliabilitas.

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronhbach Alpha	Standar Reliabilitas	Kriteria
Inovasi (X)	0.881	0.60	Reliabel
Keunggulan Bersaing (Y)	0.917	0.60	Reliabel

Sumber : Data Olahan Penulis SPSS 27 (2024)

Tabel 4.2 menunjukkan kesimpulan dari uji reliabilitas pada semua variabel menyatakan bahwa instrumen tersebut dapat dipercaya, karena nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0.60 dari hasil standar realibitas. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel Inovasi Layanan (X) dan Keunggulan Bersaing (Y) telah reliabel.

D. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana merupakan metode yang digunakan untuk memahami relasi antara variabel prediktor (X) dan variabel respon (Y). Melalui penggunaan perangkat lunak SPSS versi 27 untuk Windows, diperoleh sebuah model regresi yang diilustrasikan dalam Tabel 4.3 berikut ini:

Tabel 4.3 Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.583	4.662		3.557	.001		
Inovasi Layanan	1.142	.129	.676	8.844	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti SPSS 27 (2024)

Pada tabel 4.3 diatas diketahui nilai Constant (a) sebesar 16.583 sedangkan nilai Inovasi (b/koefisien regresi) sebesar 1.142 sehingga persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$
$$Y = 16.583 + 1.142 X$$

Berdasarkan persamaan di atas, diketahui bahwa konstanta sebesar 16.583 menunjukkan bahwa nilai tetap dari variabel Keunggulan Bersaing adalah 16.583. Ini berarti setiap peningkatan 1% pada nilai Inovasi Layanan akan meningkatkan nilai Keunggulan Bersaing sebesar 1.142. Karena koefisien regresi ini bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) adalah positif.

E. Pengujian Hipotesis

1. Uji (T)

Dalam penelitian ini, uji statistik t diaplikasikan untuk menilai pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t juga digunakan untuk menguji hipotesis yang diajukan secara terpisah. Apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen, sesuai dengan data yang ditunjukkan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Uji (T)



Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16.583	4.662		3.557	.001		
Inovasi Layanan	1.142	.129	.676	8.844	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Sumber : Hasil Olahan Data Peneliti SPSS 27 (2024)

Tabel 4.5 mengindikasikan adanya pengaruh signifikan antara variabel yang diteliti. Untuk variabel Inovasi Layanan terhadap Keunggulan Bersaing, analisis statistik menunjukkan nilai t-hitung sebesar 8.844, yang melampaui t-tabel sebesar 1.661 dengan derajat kebebasan 93 ( $df=95-2$ ), dan nilai signifikansi kurang dari 0.05. Ini menandakan bahwa hipotesis nol (**H<sub>0</sub>**) dapat ditolak dan hipotesis alternatif (**H<sub>1</sub>**) diterima, yang berarti terdapat hubungan positif yang kuat antara Inovasi Layanan (X) dan Keunggulan Bersaing (Y) di RSIA Masyita di Kota Makassar.

#### F. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 <sup>a</sup>	.457	.451	6.654

a. Predictors: (Constant), Inovasi Layanan

b. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

$$\begin{aligned}
 KD &= R^2 \times 100\% \\
 KD &= 0.457 \times 100\% \\
 KD &= 45.7\%
 \end{aligned}$$

Dari analisis model summary pada Gambar 4.6, koefisien determinasi menunjukkan proporsi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen secara kolektif. Nilai koefisien determinasi yang tercatat adalah 0.457, atau 45.7%, yang menandakan bahwa sekitar 45.7% dari variabel keunggulan bersaing (Y) dipengaruhi oleh variabel inovasi layanan (X). Sementara itu, 54.3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Nilai koefisien determinasi berada dalam kisaran 0 hingga 1 sesuai dengan Sugiyono (2022).

#### G. Pembahasan Hasil Penelitian

Studi ini mengkaji satu variabel bebas, Inovasi Layanan, dan satu variabel terikat, Keunggulan Bersaing, dengan partisipasi 95 responden dalam survei. Instrumen penelitian yang digunakan melalui uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua item variabel adalah valid dengan nilai r hitung melebihi rtabel sebesar 0.201, menandakan item-item tersebut layak untuk mengukur variabel yang diteliti. Uji reliabilitas menggunakan cronbach alpha menghasilkan nilai 0.881 untuk Inovasi Layanan dan 0.917 untuk Keunggulan Bersaing, keduanya melebihi ambang batas 0.06, yang menegaskan keandalan variabel. Penelitian ini juga melaksanakan uji asumsi klasik termasuk uji normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Uji normalitas dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test memberikan nilai Sig. > 0.05 ( $0.72 > 0.05$ ), yang berarti data berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas dengan scatterplot tidak menunjukkan pola tertentu, menandakan tidak adanya heteroskedastisitas. Selanjutnya, dilakukan analisis regresi linear sederhana, uji t, dan uji koefisien determinasi.

##### 1. Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada penelitian ini, skor tertinggi dari penilaian para pasien pada pernyataan item IL 6 dengan skor sebesar 90.3% yang membuktikan bahwa responden setuju dan memberikan tanggapan yang



positif kepada RSIA Masyita Kota Makassar karena secara rutin memberikan sosialisasi kepada orang tua. Sedangkan pada skor terendah penilaian para pembeli jatuh kepada pernyataan item IL 5 dengan skor 75.7% yang membuktikan bahwa responden setuju serta merespon positif kepada RSIA Masyita karena "Memberikan kemudahan bagi pasien untuk mengakses informasi tentang layanan RSIA Masyita melalui platform media sosial". Dari skor tertinggi hingga terendah tersebut, hal ini membuktikan bahwa respon yang diberikan para pasien RSIA Masyita Kota Makassar pada Inovasi Layanan tergolong positif bahkan dari penilaian terendahnya. Selanjutnya, skor tertinggi dari penilaian para pasien jatuh pada pernyataan item KB 1 dengan skor 81.2%. Hal ini membuktikan bahwa responden setuju dan memberikan tanggapan yang positif kepada RSIA Masyita karena RSIA Masyita memberikan diskon sebesar 10% kepada pasien yang membawa surat keterangan kurang mampu. Sedangkan pada skor terendah dari penilaian para pasien jatuh pada pernyataan item KB 6 dengan skor 71.7% yang menyatakan bahwa RSIA Masyita memiliki sistem operasional yang efisien karena menerapkan manajemen informasi rumah sakit (RMIS) yang didalamnya terdapat registrasi online, dan rekam medis elektronik. Dari skor tertinggi hingga terendah tersebut, hal ini membuktikan bahwa respon yang diberikan para pasien RSIA Masyita Kota Makassar pada Keunggulan Bersaing tergolong positif bahkan dari penilaian terendahnya.

Dengan begitu, skor total tertinggi dari hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah Inovasi Layanan yaitu sebesar 80.7%, diikuti variabel Keunggulan Bersaing sebesar 76%. Dari hasil total skor penilaian para pasien RSIA Masyita Kota Makassar, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel termasuk dalam kategori baik karena hasil total penilaian pasien RSIA Masyita Kota Makassar >68%. Hal tersebut membuktikan bahwa respon para pasien pada Inovasi Layanan dan Keunggulan Bersaing RSIA Masyita adalah baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Nugraha, 2023) yang mengungkapkan bahwa hasil analisis deskriptif variabel Inovasi Layanan dan Keunggulan Bersaing memiliki nilai analisis deskriptif dengan rata-rata yang tinggi. Selain itu, pendapat (Rahmasari, 2019) juga menyatakan bahwa pada penelitian hasil analisis deskriptif masuk dalam kategori tinggi yang berada pada garis kontinum.

## 2. Pembahasan Hasil Pengaruh Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing

Hasil studi tentang Dampak Inovasi Layanan pada Keunggulan Bersaing di RSIA Masyita di Kota Makassar akan diuraikan oleh peneliti. Menggunakan IBM SPSS Statistic 27, peneliti menemukan bahwa dalam regresi linier sederhana, variabel Keunggulan Bersaing (Y) memiliki nilai konstan 16.583. Sementara itu, koefisien regresi untuk Inovasi Layanan (X) adalah 1.142, yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan 1% dalam Inovasi Layanan akan meningkatkan Keunggulan Bersaing sebesar 1.142. Koefisien ini menunjukkan hubungan positif antara Inovasi Layanan dan Keunggulan Bersaing. Uji t yang dilakukan selanjutnya mengonfirmasi bahwa Inovasi Layanan berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing, dengan nilai signifikansi 0.000 yang lebih kecil dari 0.05 dan nilai t-hitung 8.844 yang lebih besar dari t-tabel 1.661, sehingga menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif bahwa "Terdapat hubungan positif antara Inovasi Layanan dan Keunggulan Bersaing di RSIA Masyita Kota Makassar". Pengujian hipotesis dengan koefisien determinasi juga dilakukan untuk mengukur persentase dampak variabel independen pada variabel dependen. Hasil studi ini menunjukkan bahwa variabel Inovasi memiliki pengaruh sebesar 45.7% terhadap Keunggulan Bersaing. Ini berarti bahwa 54.3% dari pengaruh tersebut disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh (Nugraha, 2023), (Budianto dan Setiawan, 2020) dan (Verbyani dan Handoyo, 2021), yang semuanya menemukan adanya pengaruh signifikan dari Inovasi Layanan terhadap Keunggulan Bersaing.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Keunggulan Bersaing di RSIA Masyita Kota Makassar, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada variabel inovasi layanan, analisis deskriptif menunjukkan klasifikasi "baik" dengan persentase 80.7%.
2. Variabel keunggulan bersaing juga tergolong "baik" berdasarkan analisis deskriptif, dengan persentase 76%.
3. Uji t (parsial) mengindikasikan adanya dampak positif dan signifikan dari inovasi layanan terhadap keunggulan bersaing, dengan nilai t-hitung 8.844 yang melebihi t-tabel (1.661). Ini menandakan bahwa peningkatan kualitas inovasi layanan di RSIA Masyita berkontribusi pada peningkatan keunggulan bersaing.
4. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai 0.457 atau KD 45.7%, yang berarti 45.7% dari variabel keunggulan bersaing (Y) dipengaruhi oleh variabel inovasi layanan (X), sementara 54.3% lainnya

dipengaruhi oleh variabel yang tidak dijelaskan dalam studi ini.

#### B. Saran

Dari perolehan pengujian dan kesimpulan dimana diuraikan sebelumnya, saran yang bisa diusulkan yakni :

1. Item evaluasi dengan skor terendah di bidang Inovasi Layanan adalah 75.7%, yang menunjukkan bahwa "RSIA Masyita memudahkan pasien dalam mendapatkan informasi layanan melalui media sosial." Untuk itu, peneliti menyarankan agar RSIA Masyita lebih aktif menggunakan media sosial. RSIA Masyita bisa meningkatkan interaksi dengan menyediakan konten informatif secara berkala, merespons pertanyaan pasien dengan cepat, dan memanfaatkan fitur interaktif seperti live chat atau sesi Q&A. Hal ini akan mempermudah akses informasi dan transparansi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pasien kepada RSIA Masyita.
2. Penilaian terendah pada variabel Keunggulan Bersaing sebesar skor 71.7% pada item yang menyatakan bahwa "RSIA Masyita memiliki sistem operasional yang efisien karena menerapkan manajemen informasi rumah sakit (RMIS) yang didalamnya terdapat registrasi online, dan rekam medis elektronik". Maka, saran dari peneliti untuk disarankan agar RSIA Masyita agar lebih mengoptimalkan dan memperkenalkan sistem RMIS pasien. RSIA Masyita dapat melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada pasien mengenai manfaat dan cara penggunaan registrasi online serta rekam medis elektronik. Selain itu, melakukan pelatihan berkala kepada staf untuk memastikan sistem berjalan dengan lancar dan efisien akan sangat membantu. Dengan begitu, dapat meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit dan kepuasan pasien secara keseluruhan.
3. Penulis mengakui adanya kelemahan dalam penelitian ini akibat keterbatasannya. Untuk peneliti yang berkeinginan melanjutkan studi ini, disarankan untuk memilih sampel yang beragam dan populasi yang lebih luas untuk meningkatkan presisi dan akurasi, serta memberikan wawasan baru yang akan memperkokoh validitas dari temuan ini.
4. Studi ini bisa dikembangkan lebih lanjut dengan memasukkan variabel tambahan yang berpotensi mempengaruhi isu terkait subjek studi dan sesuai dengan konteks yang diteliti. Integrasi variabel baru ini bisa memperlebar cakupan studi serta menyediakan pemahaman yang lebih luas. Ini bisa berkontribusi secara signifikan pada evolusi ilmu pengetahuan.
5. Mengganti pendekatan penelitian ke metode kualitatif untuk mengeksplorasi kesamaan dan perbedaan dari studi-studi sebelumnya yang akan datang.

#### REFERENSI

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Takwin, Masita, Ngurah, A. K., & Sari, M. E. (2022). *Metode Penelitian Sosial Edisi Ketiga*.
- Akbar, S. ., & Husaini, U. (2022). *Metode Penelitian Sosial Edisi Ketiga*.
- Amirullah. (2015). *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja*. Mitra Wacana Media.
- Anjaningrum, W. D., & A.P, S. (2018). *Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi Dan Kreativitas Produk Terhadap Kinerja Industri Kreatif Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing*. Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia. <https://jurnal.stie.asia.ac.id/index.php/jibeka/article/view/22>
- Arianty. (2016). *Manajemen Pemasaran*.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Strategi Teori Konsep Kinerja*. Raja Grafindo Persada. <https://www.rajagrafindo.co.id/produk/strategic-manajemen/>
- Audrey, G. (2022). *Pengaruh Dimensi Supply Chain Management terhadap Keunggulan Bersaing pada UMKM Coffee Shop di Kota Semarang* (Doctoral dissertation, Faculty of Social Science and Political Science).
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikolog*. Pustaka Belajar.
- Aldianto, L., Wirawan, C., Anggadwita, G., & Rizqi, V. N. (2020). Integrated clustering of creative industries to foster innovation: Bandung's creative industries. *International Journal of Entrepreneurial Venturing*, 12(4), 420-438.
- Blommerde, T., & Lynch, D. P. (2014). *DYNAMIC CAPABILITIES FOR MANAGING SERVICE INNOVATION: TOWARDS A CONCEPTUAL FRAMEWORK*. 32.
- Budianto, A., & Setiawan, I. (2020). *Pengaruh Inovasi dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Suatu Studi pada Payung Geulis Mandiri Tasikmalaya)*. Business Management and Entrepreneurship Journal, 2(1), 56-65.

- Cahyani, I. R. P. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Layanan Baru dan Pengaruhnya terhadap Kinerja*. 34. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jaad.2013.01.032>
- Databoks. (2023). *Tren Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia tahun 2017-2021*.
- Firmansyah, I. (2019). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Survey Di Sentra Keripik Singkong Pedas Cimahi). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Pogram IBM SPSS*.  
<https://onsearch.id/Record/IOS12573.slims-9491>
- Gunawan, C. (2020). *Mahir Menguasai SPSS Panduan Praktis Mengolah Data*.  
[https://books.google.co.id/books/about/Mahir\\_Menguasai\\_SPSS\\_Panduan\\_Praktis\\_Men.html?hl=id&id=babXDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Mahir_Menguasai_SPSS_Panduan_Praktis_Men.html?hl=id&id=babXDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Gustafsson, A., Snyder, H., & Witell, L. (2020). Service Innovation: A New Conceptualization and Path Forward. *Journal of Service Research*, 23(2), 111–115. <https://doi.org/10.1177/1094670520908929>
- Hatammimi, J., & Thahara, A. (2022, September). Capturing competitive advantage through product innovation: Study of a small culinary business. In *ECIE 2022 17th European Conference on Innovation and Entrepreneurship*. Academic Conferences and Publishing Limited.
- Hatammimi, J., & Nurafifah, F. Z. (2023). Mengukur pengenalan peluang berwirausaha sebagai dampak pendidikan kewirausahaan. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 6(4), 506–523.
- Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T. S., & Subba Rao, S. (2006). The impact of supply chain management practices on competitive advantage and organizational performance. *Omega*, 34(2), 107–124. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2004.08.002>
- Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither Services Marketing?: In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research*, 7(1), 20–41. <https://doi.org/10.1177/1094670504266131>
- Miladiyah, U. R., & Slamet, S. (2016). Strategi Competitive Advantage Untuk Membangun City Branding Kota Batu Sebagai Kota Wisata. *Iqtishoduna*, 10(2), 89–98. <https://doi.org/10.18860/iq.v10i2.3582>
- Nurdjannah. (2018). *Pelayanan Di RSUD Makassar*. RSUD Makassar.  
<https://www.rsudkotamakassar.or.id/2018/03/29/pelayanan-di-rsud-makassar-sudah-bertaraf-paripurna/>
- Nugraha, G. A. (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Tata Letak, Dan Lokasi Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Kedai Kopi Berkonsep Alam Di Kabupaten Tasikmalaya (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi)
- Petzer, D., Steyn, T., & Mostert, P. (2008). Competitive marketing strategies of selected hotels: an exploratory study. *Southern African Business Review*, 12(2), 1–22.  
[http://www.unisa.ac.za/contents/faculties/service\\_dept/docs/SABVII22chap1.pdf](http://www.unisa.ac.za/contents/faculties/service_dept/docs/SABVII22chap1.pdf)
- Rahmasari, L. (2019). Analisis Pengaruh Supply Chain Integration, Teknologi Informasi dan Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Perusahaan Freight Forwarding. *Jurnal Ilmiah Aset*, 21(1), 33–38.
- RSIA Masyita. (2016). *Profil Perusahaan RSIA Masyita*. RSIA Masyita.
- RSIA Masyita. (2023). *Instagram RSIA Masyita*. RSIA Masyita.
- Schermerhorn, J. R. (2011). *Management, 11 edition*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods For Business: A Skill Building Approach, 7th Edition. *John Wiley & Sons*. <http://repository.lppm.unila.ac.id/id/eprint/12007>
- Setiagustina, W. (2017). *Inovasi Pemerintah Desa Lubuk Kembang Sari Dalam Upaya Menciptakan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Lubuk Kembang Sari Kecamatan Ukui Kabupaten Pelalawan*. <https://repository.uin-suska.ac.id/17404/>
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. *Alfabeta*. <https://cvalfabeta.com/product/metode-penelitian-kuantitatif/>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Bisnis*.
- Sugiyono. (2021). *Statistika untuk Penelitian (31st ed.)*. Alfabeta.
- Sulistiowati. (2017). *Inovasi pelayanan Lamongan sebagai kota layak anak*.
- Sunandar, U., & Samsir. (2018). Pengaruh Karakteristik Kepemimpinan Dan Inovasi Produklayanan Kesehatan Terhadap Kinerja Perusahaan untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Padarumah Sakit Awal Bros Pekanbaru. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, 8(2). <https://ejournal.unri.ac.id/index.php/JTMB/article/view/3736>
- Tricahyono, D., Alamanda, D. T., Anggadwita, G., Prabowo, F. S., & Yuldinawati, L. (2018). The role of business

- incubator on cultivating innovation on startups: The case study of Bandung techno park (BTP) Indonesia. *International Journal of Engineering and Technology (UAE)*, 7(2), 226-235.
- Verbyani, V., & Handoyo, S. E. (2021). Pengaruh inovasi, orientasi kewirausahaan dan pasar terhadap keunggulan bersaing UKM kuliner. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(3), 875-883.
- Witell, L., Snyder, H., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P. (2016). Defining service innovation: A review and synthesis. *Journal of Business Research*, 69(8), 2863–2872.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.12.055>
- Yamane, T. (1967). Elementary Sampling Theory. In *Economic Analysis*.
- Zilfa. (2017). *Penagaruh Organizational Learning terhadap Kualitas Accounting Information System dan dampaknya terhadap Competitive Advantage*.

