
PENGARUH PROSEDUR PEMBAYARAN BIAYA RAWAT JALAN UMUM TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH SAKIT SWASTA X DI KOTA BANDUNG

Oleh :

Reni Tawati

Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Piksi Ganesha, Jalan Gatot Subroto No. 301, Bandung, Jawa Barat, 40274, Indonesia

Email : renitagultom63@gmail.com

Eki Dudi Darmawan

Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Jalan Jendral Gatot Subroto No. 301, Bandung, Jawa Barat, 40274, Indonesia

Email : ekidudi@gmail.com

Article Info

Article History :

Received 03 Januari - 2022

Accepted 29 January - 2022

Available Online 31 Januari - 2022

Abstract

As the number of patients at hospital x in the city of Bandung increases, it will automatically increase the number of people who will queue during the payment process. Therefore, the general outpatient payment procedure is very important. Considering that patients who are not well have to queue for a long time to take a prescription or pay for the services of a doctor. Good and efficient procedures must fix this. In order to create queues that are not too long and patients can make payment transactions faster. So that patients will be more satisfied with the services of the procedures that have been made. If the patient is satisfied, and the patient is sick again, then the patient is likely to return for treatment at hospital x in the city of Bandung. Good procedures in the system, whether hospital systems or company systems, will make the business flow or process flow easier, also reduce operational costs and improve service quality. The results of the study obtained that 90% of patient satisfaction could be explained by the outpatient fee payment procedure variable and 10% was influenced by variables that were not examined by the researcher.

Keyword :

Outpatient Fee

Payment Procedure,

Customer

Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Karena begitu pentingnya kesehatan bagi masyarakat, baik dalam kalangan masyarakat atas maupun dalam masyarakat menengah kebawah, maka rumah sakit menjadi poin yang sangat penting untuk memberikan pelayanan dan fasilitas kesehatan yang baik, agar pasien atau pengunjung pasien dapat dilayani dengan baik dan keluar dari

rumah sakit dengan sehat. Pada era globalisasi ini jasa-jasa pelayanan kesehatan dalam negeri mengalami persaingan dengan jasa-jasa pelayanan kesehatan dari luar negeri. Bahkan ada beberapa jasa pelayanan kesehatan dari negaranegara maju yang memiliki agen perwakilan di negara lain untuk memberikan jasa konsultasi mengenai

pelayanan kesehatan yang sangat berkualitas di negaranya.

Hal ini menuntut jasa-jasa kesehatan dalam negeri untuk lebih mengembangkan usaha dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang memuaskan konsumen. Kepuasan konsumen akan pelayanan kesehatan yang maksimal dari suatu jasa pelayanan kesehatan dapat menimbulkan kepercayaan dan kenyamanan dari konsumen itu sendiri sehingga di kemudian hari konsumen tersebut melakukan pelayanan kesehatan di jasa kesehatan tersebut. Jasa-jasa pelayanan kesehatan semakin hari semakin bersaing dalam segala hal dan konsumen juga semakin paham dan mengerti dengan jasa pelayanan kesehatan sehingga mereka semakin jeli dalam memilih jasa pelayanan kesehatan mana yang akan mereka ambil. Persaingan antara jasa-jasa kesehatan, salah satunya rumah sakit tidak hanya terjadi pada tenaga medis yang berkualitas ataupun fasilitas yang serba canggih di rumah sakit tersebut, namun perlu juga didukung oleh sistem operasional yang efektif dan efisien seperti kemudahan dan ketepatan layanan administrasi bagi pelayanan konsumen. Dengan ini penulis mempelajari dan menganalisa kepuasan pasien. Dalam hal ini penulis bekerja dalam ruang lingkup pelayanan kesehatan yang berada di rumah sakit Swasta bertempat di kota Bandung. Penulis bekerja di front liner atau kasir Swasta dengan status karyawan perbankan.

Maka daripada itu penulis mendapat inputan atau informasi masukan langsung dari beberapa pasien atau keluarga pasien yang merasa belum terpuaskan oleh pelayanan atau fasilitas di rumah sakit Swasta. Dengan informasi dan inputan dari beberapa pasien atau keluarga pasien yang hendak

membayar biaya rumah sakit di kasir, maka penulis mempelajari proses demi proses prosedur yang ada di rumah sakit Swasta, di mulai dari proses pendaftaran sampai dengan pembayaran di kasir.

1. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESISI

Sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem Pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga berikut aturan mainnya. Kewenangan mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia yang dituangkan dalam Undang Undang Bank Indonesia. Dalam menjalankan mandat tersebut, Bank Indonesia mengacu pada empat prinsip kebijakan sistem pembayaran, yakni keamanan, efisiensi, kesetaraan akses dan perlindungan konsumen.

- a. Aman berarti segala risiko dalam sistem pembayaran seperti risiko likuiditas, risiko kredit, risiko fraud harus dapat dikelola dan dimitigasi dengan baik oleh setiap penyelenggaraan sistem pembayaran.
- b. Prinsip efisiensi menekankan bahwa penyelenggaraan sistem pembayaran harus dapat digunakan secara luas sehingga biaya yang ditanggung masyarakat akan lebih murah karena meningkatnya skala ekonomi.
- c. Kemudian prinsip kesetaraan akses yang mengandung arti bahwa Bank Indonesia tidak menginginkan

adanya praktik monopoli pada penyelenggaraan suatu sistem yang dapat menghambat pemain lain untuk masuk.

- d. Terakhir adalah kewajiban seluruh penyelenggara sistem pembayaran untuk memperhatikan aspek-aspek perlindungan konsumen.

Secara garis besar Sistem pembayaran dibagi menjadi dua jenis, yaitu Sistem pembayaran tunai dan Sistem pembayaran non-tunai. Perbedaan mendasar dari kedua jenis sistem pembayaran tersebut terletak pada instrumen yang digunakan. Pada sistem pembayaran tunai instrumen yang digunakan berupa uang kartal, yaitu uang dalam bentuk fisik uang kertas dan uang logam, sedangkan pada sistem pembayaran non-tunai instrumen yang digunakan berupa Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK), cek, bilyet giro, nota debit, maupun uang elektronik.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif. Penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri.

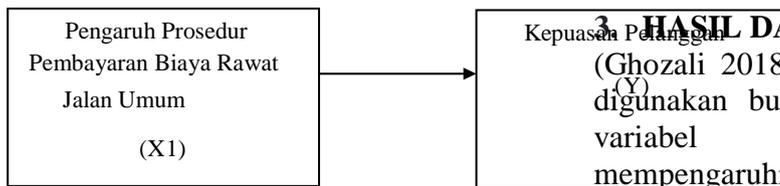
- a. Dalam melakukan bisnis, kepuasan pelanggan sangat penting karena akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan. Berikut ini merupakan manfaat-manfaatnya : Kepuasan merupakan landasan utama rasa suka terhadap produk atau jasa yang diberikan. Jika pelanggan suka terhadap jasa atau produk maka pelanggan tersebut memiliki kemungkinan yang besar untuk kembali membeli produk atau jasa.

- b. Seiring berkembangnya zaman, muncul berbagai perusahaan dengan berbagai produk atau jasa. Hal ini membuat keadaan pasar semakin kompetitif. Setiap perusahaan saling bersaing untuk memperoleh target pasar. Salah satu yang dapat menjadi pembeda utama antara perusahaan atau rumah sakit dalam persaingan bisnis adalah kepuasan pelanggan. Perusahaan atau rumah sakit yang mampu menjadikan pelanggan sebagai kunci dalam menjalankan bisnisnya akan dapat bertahan dalam situasi bisnis kompetitif.

- c. Kepuasan ialah tanggapan konsumen terhadap permintaan yang memuaskan kepuasan ialah evaluasi terhadap keistimewaan suatu produk ataupun jasa yang memberikan level kepuasan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan permintaan konsumen. (Zeithaml, 2013). Kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan jasa ataupun produk yang diterima dan diharapkan (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018:109). Terdapat lima faktor yang bisa memberikan pengaruh kepuasan pelanggan yakni : (Ririn Tri, 2011)

Pengembangan Hipotesis

Menurut (Sugiyono, 2015) Hipotesis yaitu rumusan masalah yang sudah dinyatakan pada bentuk kalimat pertanyaan dalam penelitian, yang merupakan jawaban dari rumusan masalah tetapi jawaban di dalam penelitian tersebut masih sementara. Dari pada itu, penelitian ini membentuk hipotesis penelitian sebagai berikut :



Gambar.1 Kerangka Pemikiran

2. METODE PENELITIAN

Riset disini bisa diartikan agar mengetahui bagaimana cara agar mengetahui bagaimana pengaruh Prosedur pembayaran biaya rawat jalan umum terhadap kepuasan dengan itu penelitian yang digunakan adalah dengan explanatory research ialah riset yang bertujuan untuk menjelaskan tiap tiap relasi kejadian dengan variabel menggunakan uji hipotesis (Susanto 2019). Pendekatan yang dilakukan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif merupakan data berupa angka yang diproses untuk menemukan pengetahuan yang ingin diketahui.

Dari pernyataan itu maka populasi yang ada di Rumah Sakit X Bandung populasi pasien ialah berjumlah 30 orang Sedangkan sampel merupakan contoh,yaitu bagian objek penelitian dari seluruh individu. Untuk itu sampel juga bisa didefinisikan Sebagian dari populasi penelitian untuk mewakili semua populasi. Maka dari itu untuk menjadi sampel penelitian ada 30 pasien yang ada di Rumah Sakit X. Bandung dengan pertimbangan sangat matang dari segi waktu, tenaga, dana ataupun pengamatan yang dilakukan oleh peneliti. sesuai dengan besar luasnya wilayah penelitian dan seberapa kecil besarnya resiko yang akan diterima oleh peneliti

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

(Ghozali 2018) mengemukakan uji T digunakan buat memahami tiap-tiap variabel independent yang mempengaruhi terhadap Variabel dependen. Misalnya $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} ataupun nilai signifikansi uji $t <$ dari 0,05 sehingga bisa disimpulkan bahwa dari individual variabel independent akan mempengaruhi secara signifikan kepada variabel dependen. Rumus untuk pengujian hipotesis uji t yakni: Dari hasil Uji T yang dihitung menggunakan rumus atau formula $t(a/2;n-k-1) = t(0,025;68) = 1.995$ maka terlihat t_{hitung} memiliki angka sebesar 4,038 dan memiliki nilai atau angka sig, sebesar $0,001 <$ dari 0,05. Dengan prolehan yang dimiliki t_{hitung} lebih tinggi dari t_{tabel} ($4,038 >$ $1,995$) maka dari itu hubungan variabel x terhadap variabel y terdapat pengaruh. Dari data tersebut dapat menyimpulkan prosedur pelayanan rawat jalan umum mempengaruhi kepuasan pelanggan. Karena nilai ini berada pada rentang angka nol (0) sampai satu (1). Dari pengertian tersebut berarti jika nilai koefisien mendekati angka nol (0) maka kemampuan data variabel terikat menerangkan data tersebut sangat terbatas, sebaliknya nilai koefisien mendekati angka satu (1) maka keterampilan data variabel bebas meningkatkan eksistensi variabel terikat semakin kuat. Berdasarkan hasil perhitungan dapat disimpulkan uji koefisien determinasi dari pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan memiliki angka sebesar 90%.

4. SIMPULAN

Melalui hasil penelitian dan pembahasan yang sudah peneliti dapatkan didalam judul pengaruh prosedur pembayaran biaya rawat jalan umum terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit X di

Kota Bandung Dari temuan ini peneliti menyimpulkan maka prosedur pembayaran teruji berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan hasil ini didasarkan pada nilai t_{hitung} sebesar 4,038 dan t_{tabel} sebesar 1,995 memiliki nilai sig sebesar 0,001 < dari 0,05. Dengan perolehan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,038 > 1,995$). koefisien determinasi nilai adjusted Rsquare menunjukkan hasil 0,09 atau 90 % maka dari hasil nilai koefisien 90% berpengaruh sedangkan sisanya 10% dipengaruhi dengan factor lainnya.

5. REFERENSI

- Mardawani. (2020). *Praktis Penelitian Kualitatif Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.(2011).”Metode Penelitian Pendidikan.CV.Alfabeta.”
- Sugiyono.(2012).”Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D.Alfabeta.”
- Sugiyono.(2013a).”Metode Penelitian Manajemen.Alfabeta.”
- Sugiyono.(2013b).”Metode Penelitian Pendidikan Pendekata Kuantitatif,Kualitatif,dan R&D.Alfabeta.”
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.Semarang UNDIIP.
- Mulyadi (2008:163) *Sistem Akuntansi pengendalian intern* Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 159b/MEN.KES/PER/II/1998
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/2010 Zeithaml, & B. (2013). *Service Marketing (6th ed.)*. Mc Graw Hill.
- Ririn Tri, R. (2011). “*Manajemen Pemasaran Jasa. Ghalia Indonesia.*”
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106 – 128.