

HUBUNGAN INOVASI JASA DAN HARGA DENGAN KUALITAS PELAYANAN DI STROKE CENTER RS AL ISLAM

¹Siska Nia Irasanti, ²Wawang S. Sukarya, ³Rio Dananjaya

^{1,2,3} Fakultas Kedokteran, Universitas Islam Bandung, Jl. Hariangbanga No. 2 Bandung 40116
e-mail: ¹siska_drg@rocketmail.com, ²wssukarya@yahoo.com, ³rio_fkunisba@yahoo.com

Abstrak. Penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat hubungan inovasi jasa dan harga dengan kualitas pelayanan di unit Stroke Center Rumah Sakit Al Islam. Tujuan jangka pendek penelitian ini adalah mengetahui hubungan inovasi jasa dan harga dengan kualitas pelayanan dapat dijadikan bahan pertimbangan rumah sakit untuk dapat menyusun strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas dari pasien. Tujuan jangka panjang penelitian ini adalah terciptanya sistem pelayanan rumah sakit untuk kesehatan yang lebih baik, khususnya penyakit Stroke sehingga kualitas pelayanan yang meningkat akan mengakibatkan citra rumah sakit menjadi lebih baik dan pada akhirnya akan menghasilkan kunjungan pasien yang lebih banyak. Jumlah dan kasus pasien yang meningkat dapat dijadikan sumber revenue dan juga memperkaya sumber ilmu untuk peningkatan profesionalisme mahasiswa Fakultas Kedokteran yang sedang melaksanakan ko asistensi di RS Al Islam. Metode yang digunakan adalah descriptive dan eksplanatory survey dengan pendekatan cross sectional. Survey dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Metoda pengambilan sampelnya adalah Accidental Sampling pada pasien Stroke di unit Stroke Center RS Al Islam yang telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebanyak 256 pasien. Analisis statistik yang digunakan adalah menggunakan linear structural equation modelling (SEM) dan overall goodness of fit effect digunakan untuk pengukuran model struktural pada penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif yang secara statistik bermakna dari variabel inovasi jasa dan harga dengan kualitas pelayanan di Stroke Center RS Al Islam Bandung secara parsial (t hitung 2,43 dan 2,77 > tabel=1,96 dan $\alpha=0,05$) dan secara simultan ($F=0,000 < F$ tabel=0,005 dengan $\alpha=0,05$). Inovasi jasa dan harga memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan di Stroke Center RS Al Islam Bandung.

Kata kunci: inovasi jasa, harga, kualitas pelayanan, stroke center

1. Pendahuluan

Inovasi memainkan peranan penting dalam konsep pemasaran karena inovasi memberikan kemampuan bagi organisasi yang bergerak di bidang layanan untuk selangkah lebih maju dibanding dengan kompetitornya (Agarwa dkk, 2003). Berdasarkan penelitian Aaker (2004) dan Yung-Chieh Chien (2013), inovasi mampu meningkatkan persepsi atau kualitas pelayanan konsumen terhadap produk-produk baru yang ditawarkan perusahaan. Hal ini didukung oleh fenomena yang terjadi saat ini yaitu, semakin tinggi inovasi yang dilakukan terhadap sebuah produk akan membuat persepsi atau kualitas pelayanan konsumen terhadap produk tersebut menjadi semakin baik.

Unit Stroke Center RS Al. Islam berdiri sejak bulan September Tahun 2013. Dari data yang diperoleh mengenai jumlah kunjungan pasien Klinik Stroke Biasa pada dua tahun yang lalu belum menunjukkan adanya peningkatan kuantitas kunjungan pasien yang signifikan pada periode tahun 2012–2013. Bahkan jumlah kunjungan pada bulan Januari dan Februari tahun 2013 mengalami penurunan dibanding dengan bulan

sebelumnya. Pada bulan September 2013 dibentuk *Stroke Center* yang merupakan penanganan terpadu dari berbagai tim spesialis. Hal ini menarik untuk diteliti karena untuk bertahan di dalam persaingan yang ketat ini sangat tidak mudah. RS Al Islam harus mampu memberikan pelayanan yang lebih dari harapan pasien mengingat banyaknya pesaing dalam kompetisi jasa rumah sakit ini terutama pelayanan klinik *stroke*.

Hubungan inovasi jasa dan harga terhadap kualitas pelayanan pasien belum pernah diteliti di Unit *Stroke Center* Rumah Sakit Al. Islam. Hal ini dirasakan penting karena rumah sakit sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan sangatlah perlu memfokuskan pada penerapan inovasi jasa pelayanan untuk meningkatkan posisi kompetitifnya agar pasien mencapai kepuasan yang dapat ditunjukkan oleh adanya kunjungan ulang dan pasien akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada rekan, keluarga maupun relasi lainnya.

Berdasarkan pendahuluan di atas maka masalah-masalah penelitian yang dikaji adalah sebagai berikut : (1) Apakah terdapat hubungan inovasi jasa dengan kualitas pelayanan di unit *Stroke Center* RS Al Islam? (2) Apakah terdapat hubungan harga dengan kualitas pelayanan di unit *Stroke Center* RS Al Islam? (3) Apakah terdapat hubungan inovasi jasa dan harga dengan kualitas pelayanan di unit *Stroke Center* RS. Al Islam?

2. Inovasi Jasa, Harga dan Kualitas Pelayanan

Subjek penelitian ini diikuti oleh 256 pasien penyakit *stroke* yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Unit *Stroke Center* Rumah Sakit Al-Islam yang dijumpai di lokasi penelitian. Hal ini juga sesuai menurut Ferdinand, bahwa jumlah sampel untuk metode analisis statistik SEM (*Structural Equation Modelling*) adalah >200. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Pendidikan Al Islam yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No. 486 Bandung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *Accidental Sampling* dari pasien yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi sampel yang digunakan adalah pasien yang bersedia ikut serta dalam penelitian dan pasien *stroke* rawat jalan yang memiliki tingkat pendidikan minimal SMA dengan pertimbangan dianggap mampu untuk menjawab kuesioner secara objektif dan sudah lebih dari dua kali menjalani rawat jalan pasien di Unit *Stroke Center*. Kriteria eksklusi yang digunakan adalah pasien dengan *stroke* yang berat.

Data penelitian yang diperoleh melalui data kuantitatif berupa data kunjungan pasien dan data jawaban responden melalui kuesioner Penilaian menggunakan Likert (sangat puas, puas, ragu-ragu, tidak puas, sangat tidak puas).

Tabel 1 Operasionalisasi Variabel

| Konstruk | Dimensi | Indikator | Satuan Ukuran | No Kuesioner |
|--|-------------------------|---|------------------|--------------|
| Penerapan Inovasi Jasa <i>Stroke Center</i> Variabel (X1) | Lini Produk Baru (X1.1) | Jasa Pelayanan yang belum pernah dibuat sebelumnya dalam pelayanan jasa klinik syaraf | Tingkat Kebaruan | X1.1A |
| | (Kotler ,2007) | | | X1.1B |

| | | | | |
|--|---|--|---------------------------|-------------------------------|
| "Konsep Layanan jasa yang berubah,yang mengutamakan interaksi klien , sistem pengiriman layanan atau konsep teknologi yang secara individual atau kombinasi dan membutuhkan kemampuan teknologi , manusia atau organisasi struktural baru dari organisasi jasa tersebut" | | Mempunyai ciri khas yang berbeda dari jasa klinik syaraf di bandung | Tingkat Perbedaan | X1.1C |
| | | Melengkapi pelayanan kesehatan yang sudah ada sebelumnya | Tingkat Kelengkapan | X1.2A |
| | Tambahan pada Lini Jasa yang telah ada (X1.2) | Jasa pelayanan baru yang produknya lebih beragam dan lengkap dibandingkan sebelumnya | Tingkat Keberagaman | X1.2B |
| Harga (X2) | Tingkat Harga (X2.1) | | | X2.11 |
| "Bagaimana seseorang konsumen mempunyai persepsi terhadap tinggi atau rendahnya harga dan mempunyai pengaruh dalam kepuasan dan keputusan pembelian" | (Mc Carthy dalam Swastha, 2006) | Harga pelayanan yang murah | Tingkat Keterjangkauan | X2.12 |
| | Potongan Harga (X2.2) | Terdapat potongan harga pelayanan | Tingkat Keleluasaan harga | X2.21 X2.22 |
| Kualitas pelayanan (Service Quality) di unit Stroke Center RS Al. Islam (Y) | | | | Y1.1A Y1.1B |
| "Kualitas pelayanan adalah kualitas aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan" | <i>Reability</i> (keandalan) | Kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. | Tingkat Kandalan | Y1.2A Y1.2A |
| | <i>Tangibles</i> (benda berwujud) | Manfaat yang diperoleh konsumen setelah mengkonsumsi produk tersebut | Tingkat Kemanfaatan | Y2.1A Y2.1B Y2.2A Y2.2A |

*Skala pengukuran pada variabel penelitian ini adalah ordinal.

Hipotesis Uji Kecocokan Model

$H_0 : \Sigma = \Sigma(\theta)$ Model *fit* dengan data

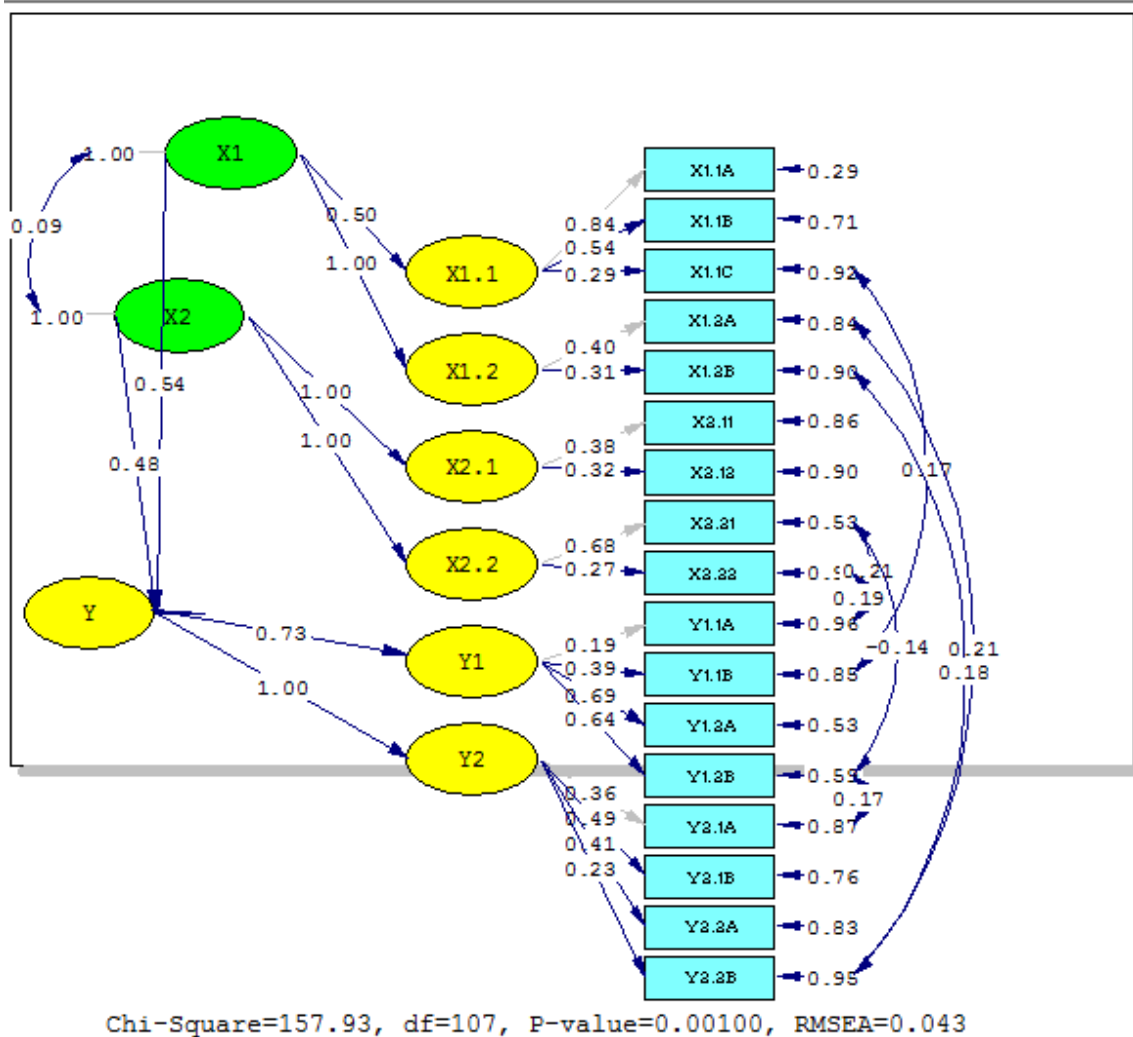
$H_1 : \Sigma \neq \Sigma(\theta)$ Model tidak *fit* dengan data

Statistik uji

$$\chi^2_{hitung} = (n - 1)xF(\hat{\theta}) \sim \chi^2_{tabel} = \chi^2_{\alpha(df)}$$

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai $\chi^2_{hitung} = 163,06$ dengan degree of freedom 107 diperoleh rasio dari nilai statistik chi-square dengan nilai degree of freedom diperoleh nilai $1,56 (\leq 3)$ maka model dikatakan *fit*. Ukuran-ukuran deskriptif goodness-of-fit lain yang menyatakan model *fit* diantaranya nilai model ECVI

mendekati nilai saturated model, nilai model AIC mendekati nilai saturated model, NNFI 0.9, CFI 0.90, GFI 0.93, IFI 0.90, CN 221.19 dan RMR 0.012. Walaupun ada 4 ukuran dari 15 yang belum menyatakan model ini baik, tetapi secara keseluruhan model ini dikatakan baik.



Model Struktural Hipotesis 1:

$$\hat{\eta}_1 = 0.54\xi_1$$

Model persamaan struktural di atas menjelaskan bahwa besarnya hubungan pengaruh langsung dari variabel laten inovasi jasa *Stroke Center* variabel (X1) dengan kualitas pelayanan di unit *Stroke Center* RS Al Islam (Y) mencapai 0.44 satuan standar deviasi. Ini mengindikasikan adanya hubungan yang cukup kuat dari pengaruh inovasi jasa *Stroke Center* variabel (X1) terhadap kualitas pelayanan di unit *Stroke Center* RS Al Islam (Y). Keragaman dari kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh hubungan inovasi jasa sebesar $(0,54)^2 \times 100\% = 29,16\%$ sedangkan sisanya sebesar 70,84% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji hubungan inovasi jasa variabel (X1) dengan kualitas pelayanan di unit *stroke* center RS Al Islam (Y)

| Pengaruh | Koefisien Jalur | t- Hitung | t-Tabel | Keterangan |
|--------------|-----------------|-----------|---------|------------|
| Inovasi jasa | 0.54 | 2.43 | 1.96 | Berarti |

Model Struktural Hipotesis 2:

$$\hat{\eta}_1 = 0.48 \xi_1$$

Model persamaan struktural di atas menjelaskan bahwa besar pengaruh langsung dari variabel laten harga (X2) terhadap kualitas pelayanan di unit *stroke* center RS Al Islam (Y) mencapai 0.42 satuan standar deviasi. Ini mengindikasikan adanya pengaruh harga (X2) terhadap kualitas pelayanan di unit *stroke* center RS Al Islam (Y). Keragaman dari kualitas pelayanan yang dijelaskan oleh pengaruh sebesar $0.48^2 \times 100\% = 23.04\%$ sedangkan sisanya sebesar 76.96% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Tabel 3 Hasil Uji hubungan harga (X2) terhadap kualitas pelayanan di unit *stroke* center RS Al Islam (Y)

| Pengaruh | Koefisien Jalur | t- Hitung | t-Tabel | Keterangan |
|----------|-----------------|-----------|---------|------------|
| Harga | 0.48 | 2.77 | 1.96 | Berarti |

Model Struktural Hipotesis 3: Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**Tabel 4. Uji F (Uji Simultan)ANOVA^b**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|---------|
| 1 | Regression | 736.194 | 2 | 368.097 | 100.634 | .000(a) |
| | Residual | 925.416 | 253 | 3.658 | | |
| | Total | 1661.609 | 255 | | | |

a *Predictors: (Constant), Harga, Inovasi*

b *Dependent Variable: Nilai yang dirasakan*

Tabel 4. menunjukkan angka F sebesar 100,634 dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan ini, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa inovasi jasa dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai yang dirasakan di *Stroke* Center RS. Al Islam

3. Simpulan dan Saran

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian, dan pembahasan yang disajikan sebelumnya dapat ditarik simpulan sebagai berikut: (1) inovasi jasa memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan secara signifikan dan positif dengan t-hitung 2,43 ($>$ t-tabel 1,96); (2) harga memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan secara signifikan dan positif dengan dengan t-hitung 2,77 ($>$ t-tabel 1,96); (3) inovasi jasa dan harga memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan pasien secara signifikan dan positif dengan signifikansi F sebesar 0,000 ($<$ 0,005).

Berdasarkan simpulan di atas, peneliti mengusulkan beberapa rekomendasi bagi pengembang pendidikan, peneliti lebih lanjut, dan pihak terkait sebagai berikut: (1) rumah sakit perlu menerapkan pola strategi inovasi jasa dan penetapan harga pelayanan *Stroke Center* RS Al Islam pada unit pelayanan lain di RS Al Islam; (2) perlu adanya penelitian lain dengan melibatkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Aaker, David. *Managing Brand Equity*. New York: Free Press; 1991.
- Aas TH, Pedersen PE. (2010). The Firm Level Effects of Service Innovation : A Literature Review. *International Journal of Innovation Management*. 2010; 14 (5): 759-94.
- A Bowling, G Rowe, N Lambert, M Waddington, KR Mahtani, C Kenten, et al. "The measurement of patients' expectations for health care: a review and psychometric testing of a measure of patients' expectations". *Health Technology Assessment Journal*. 2012; 16 (30) ISSN 1366-5278.
- Adair, John. *Effective Innovation : How to stay ahead of the Competition*. London: Pan Books Ltd; 1996.
- Awak. Survei kepuasan pasien Rumah Sakit Stroke Nasional Bukit Tinggi. Diunduh dari : <http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab1/2011-2-01064-PS%20Bab1001.pdf>; 2014.
- Depkes. Riset Kesehatan Dasar. Diunduh dari : <http://www.depkes.go.id/resources/download/general/Hasil%20Risikesdas%202013.pdf>; 2013.
- Ekrem C Ph.D." Service Quality : The Development of a multiple Item Scale in Hospitals". *Journal Problems and Perspectives in Management*. 2007; 5 (3),.
- Ferdinand, Augusty. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen : Aplikasi Model-model Rumit dalam penelitian untuk Thesis Magister & Desertasi, Doktor*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang; 2006.
- Fitzsimmons. *Service Management 7th ed*. New York: McGraw-Hill Company; 2011.
- Irasanti, Siska N, et al. Pengaruh inovasi jasa dan harga terhadap nilai yang dirasakan pasien di *Stroke Center* RS Al Islam. *GHMC J*. 2015; 3 (1). ISSN: 2301-9123 (Print)ISSN: 2460-5441 (Online)
- Schiffman LG, LL Kanuk. *Consumer Behavior 9th editions*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall, Inc; 2006.
- Siregar FA. *Determinan kejadian stroke pada penderita rawat inap RSUP H.Adam Malik Medan*; 2005. Di unduh dari : <http://usupress.usu.ac.id/>. Di akses pada tanggal 22 April 2012.
- Yung-CC, The Influences of Brand Innovation on Customer Value: Using Double-Distal Mediators of Brand Perception and Brand Equity. *The Journal of Global Business Management*. 2013; 9 (2) June issue, Special Edition
- Zeithaml VA, Bitner MJ. *Services Marketing 7rd edition*. New York: The McGraw Hill Company, Inc; 1996.