

MENGUKUR KINERJA LAYANAN RUMAH SAKIT BHAYANGKARA PALANGKA RAYA DITINJAU DARI PERSPEKTIF PELANGGAN

Ivan Marenda*1), Usup Riassy Christa 2), Luluk Tri Harinie 3)

Universitas Palangka Raya

*1)Email : ivanmarenda@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to analyze, test, and measure the performance of Bhayangkara Hospital Palangka Raya Services in terms of Customer Perspective. The type of this research is quantitative descriptive. The data collected are secondary data and primary data. The secondary data was obtained from the documentation of medical record reports of the year 2020-2022. The primary data was obtained through questionnaires distributed to patients of Bhayangkara Hospital Palangka Raya. The results showed that the hospital's performance from the customer perspective calculated based on customer retention and customer acquisition in 2020-2022 was on average good. Meanwhile the customer satisfaction indicators from five variables, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, were generally classified assatisfactory. The management needs to pay special attention to the assessment of indicators that have not been good or good enough, and maintain the assessment of good indicators in order to improve the hospital's performance in the future.

Keywords : Measuring Performance, Customer Perspective, Bhayangkara Hospital Palangka Raya.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit Bhayangkara menyelenggarakan berbagai pelayanan kesehatan kepada anggota Polri maupun umum antara lain pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat dan pelayanan pendukung lainnya. Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan, Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya tak lepas dari tuntutan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Apalagi dengan ditetapkannya Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya

sebagai Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) penuh maka Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya memiliki kesempatan yang lebih luas dalam mengelola keuangan secara mandiri untuk meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan.

Dengan mengetahui informasi tersebut maka pihak manajemen Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya dapat mengetahui permasalahan yang menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan sehingga pimpinan dapat memperbaiki kinerjanya di periode-periode berikutnya. Penelitian ini memberikan gambaran bagaimana Mengukur Kinerja Rumah Sakit menggunakan perspektif pelanggan yang terdiri dari pengukuran Retensi pelanggan, Akuisisi pelanggan untuk tahun 2020-2022 dan Kepuasan pelanggan dengan lima indikator kepuasan pelanggan yaitu wujud fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) pada Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti akan melakukan penelitian dengan judul :

“Mengukur Kinerja Layanan Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya Ditinjau dari Perspektif Pelanggan”

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan sebagai batasan penelitian, maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengukuran *Retensi* pelanggan selama tahun 2020-2022 pada Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya?
2. Bagaimana Pengukuran *Akuisisi* pelanggan selama tahun 2020-2022 pada Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya?
3. Bagaimana indikator Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan Kinerja layanan pada Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengukuran *Retensi* pelanggan selama tahun 2020-2022 pada Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya;
2. Untuk mengetahui Pengukuran *Akuisisi* pelanggan selama tahun 2020-2022 pada Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya;
3. Untuk Mengetahui Indikator Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan Kinerja layanan yaitu wujud fisik ((*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) pada pasien Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya.

TINJAUAN PUSTAKA

Perspektif Pelanggan

Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan suatu organisasi harus mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, Ukuran-ukuran yang digunakan dalam perspektif ini antara lain Kaplan dan Norton, (2000) :

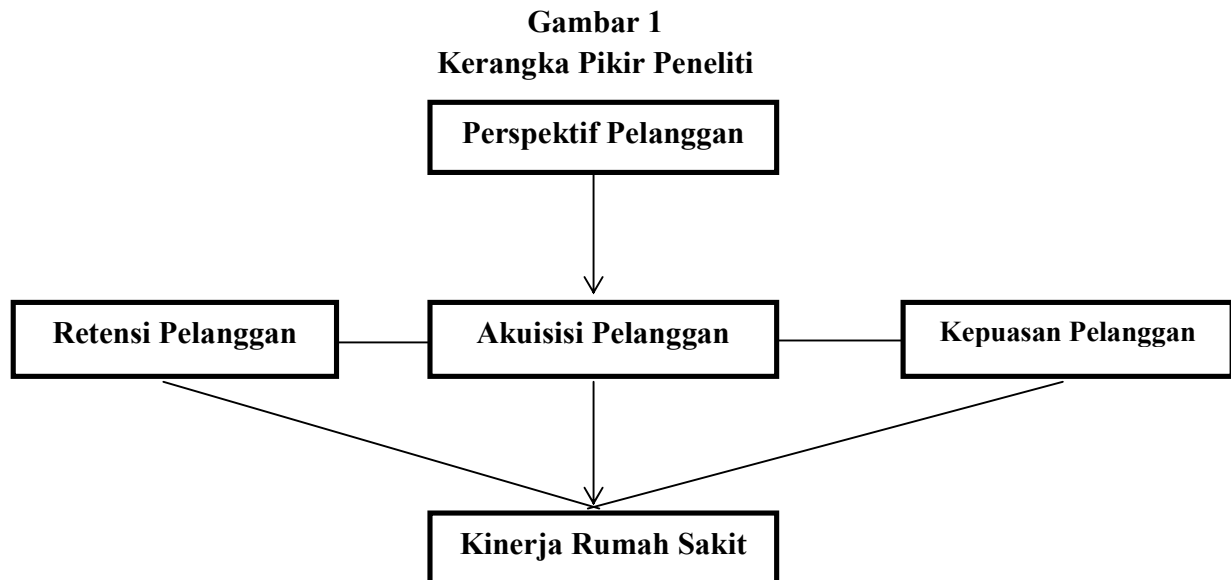
- a. Pangsa pasar (*market share*), yaitu menggambarkan proposisi bisnis yang dijual oleh sebuah unit bisnis di pasar tertentu dalam bentuk jumlah pelanggan, uang yang dibelanjakan, atau volume satuan yang terjual.
- b. Retensi pelanggan (*customer retention*), yaitu mengukur tingkat kemampuan perusahaan dalam mempertahankan para pelanggan.
- c. Akuisisi pelanggan (*customer acquisition*), mengukur tingkat banyaknya jumlah pelanggan baru atau jumlah penjualan kepada pelanggan baru disegmen yang ada.
- d. Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kriteria kinerja tertentu, seperti tingkat pelayanan.

Pengukuran kepuasan pelanggan menjadi hal yang penting untuk dilakukan oleh setiap organisasi, kepuasan pelanggan menurut teori *service quality* dari Valerie Zaithamal terdiri dari 5 dimensi yaitu :

1. *Tangibles* atau wujud fisik, merupakan berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti: Bangunan kantor, peralatan, pegawai, dan usaha dalam mempromosikan perusahaan.
2. *Reliability* atau keandalan, merupakan keandalan karyawan dalam melayani pelanggan sesuai yang dijanjikan, seperti : Kemampuan dalam menepati janji, memecahkan masalah, memberikan pelayanan pertama yang baik dan tidak melakukan kesalahan yang berarti.
3. *Responsiveness* atau *responsivitas* ini dimaksudkan sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan, merespon pelanggan dalam usaha memuaskan pelanggan, seperti: Kemampuan perusahaan dalam memberikan informasi secara cepat, tepat, dan tidak menunjukkan sikap sok sibuk.
4. *Assurance*, rasa aman/kenyamanan dirasakan atau diterima pelanggan, meliputi: Kredibilitas perusahaan, perusahaan menghargai bisnis pelanggan, memperlakukan pelanggan secara sopan santun, dan karyawan memiliki pengetahuan di bidangnya.
5. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan

KERANGKA PIKIR PENELITI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

Kerangka Pikir Peneliti



Berdasarkan kerangka pikir peneliti di atas, pengukuran kinerja layanan rumah sakit Bhayangkara Palangka Raya dengan menggunakan Perspektif pelanggan. Metode untuk menilai dan mengukur kinerja perspektif pelanggan dengan menggunakan perhitungan :

a. Retensi Pelanggan

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah pelanggan tahun berjalan}}{\text{Jumlah pelanggan tahun sebelumnya}} \times 100$$

b. Akuisisi Pelanggan

$$\text{Akuisisi pelanggan} = \frac{\text{Jumlah pelanggan baru}}{\text{Jumlah total pelanggan}} \times 100$$

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan, yaitu untuk mengukur seberapa jauh tingkat kepuasan pelanggan dengan kuesioner sebanyak 100 orang pasien. Menurut Ridwan (2012) Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan skala pengukuran sebagaimana disajikan dalam tabel 1 berikut ini :

Tabel 1
Skala Pengukuran Kuesioner

Skala	Kategori
5	Sangat Puas
4 - 4,9	Puas
3 - 3,9	Cukup Puas
2 - 2,9	Tidak Puas
1 - 1,9	Sangat Tidak Puas

Sumber : Ridwan (2012)

Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H-1. Diduga Hasil perhitungan kinerja layanan Rumah Sakit berdasarkan Retensi Pelanggan Rumah sakit Bhayangkara Palangka Raya untuk tahun 2020-2022 tergolong *baik*;
- H-2. Diduga Hasil perhitungan kinerja layanan Rumah Sakit berdasarkan Akusisi Pelanggan Rumah sakit Bhayangkara Palangka Raya untuk tahun 2020-2022 tergolong *baik*;
- H-3. Diduga hasil perhitungan indicator kepuasan pelanggan Rumah Sakit berdasarkan lima variabel yaitu wujud fisik (*tangibles*), keandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) pada Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya *cukup puas*.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Sumber Data

Penelitian ini untuk mengukur Kinerja Layanan Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya ditinjau dari Perspektif Pelanggan dengan metode *deskriptif kuantitatif*. Jenis data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Menurut Chandrarin (2017) data primer adalah data yang berasal langsung dari objek penelitian atau responden. Data primer dalam penelitian ini adalah berupa data kuesioner yang dihimpun langsung dari responden Pasien Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya, Data sekunder dalam penelitian ini dari laporan rekam medik tahun 2020-2022.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari elemen-elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan.

Besarnya populasi yang digunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini adalah pasien yang meliputi pasien rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya. Besarnya sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang diinginkan sebesar 10%. Adapun rumus Slovin sebagai berikut : Keterangan : n = ukuran sampel N = ukuran populasi = toleransi ketidaktelitian (dalam persen).

Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling karena pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan/kriteria tertentu dalam

populasi tersebut. Metode Purposive Sampling yaitu metode penyampelan dengan berdasar pada kriteria tertentu. Sampel pasien sebanyak 100 orang diambil berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

1. Semua pasien rawat jalan/poli, rawat inap, dan gawat darurat.
2. Bagi pasien yang belum atau tidak memungkinkan kuesioner, diwakili oleh penunggu (keluarga pasien) atau yang menemani secara intens selama berobat atau perawatan.
3. Bagi pasien anak-anak, respondennya adalah orang tua atau yang menemaninya.
4. Tidak dibedakan antara pasien yang baru dengan pasien yang sebelumnya pernah menggunakan jasa layanan.

Variabel Penelitian

Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan diperlukan untuk mengetahui bagaimana pelanggan dan masyarakat menilai produk atau jasa serta perusahaan secara keseluruhan sehingga informasi tentang pelanggan dapat digunakan untuk menentukan strategi selanjutnya, Menurut Luis dan Biromo (2011). Kinerja Layanan Rumah Sakit berdasarkan perspektif pelanggan menggunakan perhitungan sebagai berikut :

- a. *Retensi Pelanggan*, yaitu mengukur tingkat kemampuan rumah sakit dalam mempertahankan para pelanggan lama, dilihat dari presentase perbandingan jumlah pasien tahun berjalan dengan jumlah pasien tahun sebelumnya, Kaplan dan Norton, (2000). Dengan Rumus :

Jumlah Pelanggan tahun berjalan

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan tahun berjalan}}{\text{Jumlah Pelanggan tahun sebelumnya}} \times 100 \%$$

Retensi pelanggan dikatakan baik apabila nilai persentasenya lebih atau sama dengan 100% ($\geq 100\%$).

b. *Akuisisi* pelanggan, yaitu mengukur tingkat banyaknya jumlah pelanggan baru atau jumlah pelayanan kepada pelanggan baru, dengan membandingkan jumlah pasien baru pada periode tertentu dengan jumlah total pasien, Kaplan dan Norton, (2000).

Dengan rumus :

Jumlah Pelanggan baru

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan baru}}{\text{Jumlah Total pelanggan}} \times 100\%$$

c. *Kepuasan* Pelanggan, yaitu berupa survei yang bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kriteria kinerja tertentu, seperti tingkat pelayanan. Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang menggunakan dimensi kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan jasa :

1. *Tangibles* atau wujud fisik, adalah penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*.
2. *Reliability* atau keandalan adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas dimaksudkan sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan, merespon pelanggan dalam usaha memuaskan pelanggan.
4. *Assurance* atau kepastian/jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan.
5. *Emphaty* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.

Teknik Pengumpulan data

a. Angket (*kueisoner*)

Menurut Silalahi (2012) Metode angket merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai hal-hal yang diketahuinya. Kueisoner adalah satu set tulisan tentang pertanyaan yang diformulasi supaya responden mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka alternative jawabannya ditentukan, Dalam kuesioner disediakan pernyataan tertutup dan pertanyaan terbuka.

Pernyataan tertutup yaitu pernyataan yang sudah disediakan alternatif jawabannya, sehingga responden hanya memiliki salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai. Pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

b. Wawancara

Wawancara dapat dilakukan dengan individu tertentu untuk mendapatkan data atau informasi tentang masalah yang berhubungan dengan satu subjek tertentu atau orang lain, Silalahi (2012).

c. Pengamatan (*observasi*)

Pengamatan (*observasi*) dapat menggunakan instrument penelitian berupa lembaran pengamatan, panduan pengamatan, panduan observasi (*observation sheet* atau *observation schedule*) dan daftar cocok (*checklist*).

Teknik Analisis Data

Menurut Zulfa (2013) Setelah semua data terkumpul dan diolah kemudian dilakukan analisis data. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Analisa Kuantitatif

Dalam analisa kuantitatif, peneliti melakukan perhitungan-perhitungan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pengukuran kinerja layanan menggunakan perspektif pelanggan dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden sehingga semua instrumen penelitian yang digunakan harus diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen tersebut valid dan reliabel. Menurut Ghazali (2013) data yang diperoleh dari sumber data primer harus diuji Validitas dan Realibilitasnya.

Dalam penelitian ini pengujian validitas dan realibilitas data diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan bantuan program computer SPSS versi 20. Pengujian instrumen dilakukan dengan menggunakan :

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria keputusan valid dinyatakan apabila nilai Sig. (2-tailed) *Pearson's Correlation* lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Ghazali (2013).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013) uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur reliabel atau handal tidaknya suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0,60.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Karakteristik Responden pada perspektif pelanggan terdiri dari 2 karakteristik yaitu jenis kelamin dan pendidikan, untuk jelasnya diuraikan sebagai berikut :

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden yang terbanyak mengisi kuesioner berjenis kelamin perempuan yaitu 62 (62%), sedangkan sisanya sebanyak 38 (38%) berjenis Kelamin laki-laki. Profil responden disajikan pada tabel 2 berikut ini :

Tabel 2
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah	(%)
1.	Perempuan	62	62
2.	Laki-laki	38	38
	Jumlah	100	100

Sumber data : diolah (2023).

b. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden jenis pendidikan adalah SLTA yaitu sebanyak 30 orang (30%), sedangkan responden berpendidikan paling sedikit D1-DIII sebanyak 8 orang (8%). Responden lainnya SMP sebanyak 19 Orang (19%), SD sebanyak 28 Orang (28%) dan S1 sebanyak 15 Orang (15%).

Tabel 3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah	(%)
1.	SD	28	28
2.	SMP	19	19
3.	SLTA	30	30
4.	DI-DIII	8	8

5.	S1	15	15
	Jumlah	100	100

Sumber data : diolah (2023)

Perspektif Pelanggan

Kinerja layanan dari perspektif pelanggan Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Rayadialisis dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Data sekunder yaitu data dari rekam medis berupa laporan jumlah kunjungan pasien baru, pasien lama dan total keseluruhan pasien yang datang selama 3 tahun, yaitu tahun 2020–2022. Untuk mengukur *Retensi* pelanggan dan *Akuisisi* pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Retensi Pelanggan

Retensi pelanggan Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Rayadi peroleh dengan membandingkan jumlah pelanggan tahun berjalan dengan jumlah pelanggan tahun sebelumnya selama tiga tahun yaitu tahun 2020–2022 dengan perhitungan :

$$\begin{aligned} \text{Retensi Pelanggan} &= \frac{\text{Jumlah Pelanggan Tahun berjalan}}{\text{Jumlah Pelanggan Tahun sebelumnya}} \times 100\% \\ &= \frac{57.061}{52.214} \times 100\% \\ &= 109,28 \times 100\% \end{aligned}$$

$$\text{Tahun 2020} = 109,28 \%$$

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Tahun berjalan}}{\text{Jumlah Pelanggan Tahun sebelumnya}} \times 100\%$$

$$= \frac{100.228}{57.061} \times 100\%$$

$$\text{Tahun 2021} = 175,65\%$$

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Tahun berjalan}}{\text{Jumlah Pelanggan Tahun sebelumnya}} \times 100\%$$

$$= \frac{90.281}{100.228} \times 100\%$$

$$\text{Tahun 2022} = 90,07\%$$

Data jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya yang diperoleh dari bagian rekam medik yaitu :

Tabel 4
Retensi Pelanggan RS Bhayangkara Palangka Raya
Tahun 2020–2022

Tahun	Jumlah Total Pasien Tahun Berjalan	Jumlah Total Pasien Tahun Sebelumnya	Retensi Pelanggan
2020	57.061	52.214	109,28
2021	100.228	57.061	175,65
2022	90.281	100.228	90,07
Rata-rata	82.523	597	125,00

Sumber: diolah (2023)

Pada Tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata retensi pelanggan Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya selama tahun 2020–2022 sebesar 125,00% sehingga bisa dikatakan baik.

Karena retensi pelanggan dikatakan baik apabila nilai persentasenya lebih atau sama dengan 100% ($\geq 100\%$). Dengan demikian sesuai hipotesis H-1 diduga Hasil perhitungan kinerja layanan Rumah Sakit berdasarkan *Retensi Pelanggan* Rumah sakit Bhayangkara Palangka Raya untuk tahun 2020-2022 tergolong *baik dapat diterima*.

2. Akuisisi Pelanggan

Akuisisi pelanggan Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya diperoleh dengan membandingkan jumlah pelanggan baru dengan jumlah total pelanggan selama 3 tahun yaitu tahun 2020–2022. Rumus perhitungan Akuisisi Pelanggan adalah sebagai berikut :

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan baru}}{\text{Jumlah Total pelanggan}} \times 100\%$$

$$= \frac{4.847}{57.061} \times 100\%$$

$$= 0,08494 \times 100\%$$

$$\text{Tahun 2020} = 8,494\%$$

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan baru}}{\text{Jumlah Total pelanggan}} \times 100\%$$

$$= \frac{43.167}{100.228} \times 100\%$$

$$= 0,43068 \times 100\%$$

Tahun 2021 = 30,68%

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan baru}}{\text{Jumlah Total pelanggan}} \times 100\%$$

$$= \frac{9.947}{90.281} \times 100\%$$

$$= 011017 \times 100\%$$

Tahun 2022 = 10,17%

Data jumlah kunjungan pasien Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya yang diperoleh dari bagian rekam medik untuk tahun 2020 sampai tahun 2022 dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini :

Tabel 5
Akuisisi Pelanggan Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya
Tahun 2020–2022

Tahun	Jumlah Pasien Baru	Jumlah Total Pasien	Akuisisi Pelanggan
2020	4.847	57.061	84,94%
2021	43.167	100.228	30,68%
2022	9,947	90.281	10,17%
Rata-rata	19.320	82.523	41,93%

Sumber data : diolah (2023)

Pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata akuisisi pelanggan Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya selama tahun 2020–2022 adalah sebesar 41.93% sehingga bisa dikatakan baik. Akuisisi pelanggan dikatakan baik apabila nilai persentasenya rata-ratanya lebih atau sama dengan 30% ($\geq 30\%$).

Sesuai Hipotesis H-2 Hasil perhitungan kinerja layanan Rumah Sakit berdasarkan Akuisisi Pelanggan Rumah sakit Bhayangkara Palangka Raya untuk tahun 2020-2022 tergolong *baik dapat diterima*.

3. Kepuasan Pelanggan

Pada penelitian ini, sebelum kuesioner disebarakan kepada responden maka dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan.

a. Hasil Uji Validitas

Menurut Sunyoto (2013) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kriteria keputusan valid dinyatakan apabila nilai Sig. (2-tailed) Pearson's Correlation lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, Ghazali (2017).

Dari 18 item pernyataan dalam kuesioner memiliki nilai Sig. (2-tailed) *Pearson's* <0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan Valid. Dan bisa untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

tabel 6
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Item	Sig.(2-tailed)	Taraf Signifikan	Keterangan
WF1	.000	0,05	Valid
WF2	.000	0,05	Valid
WF3	.000	0,05	Valid
WF4	.000	0,05	Valid
WF5	.000	0,05	Valid
WF6	.000	0,05	Valid
K1	.000	0,05	Valid
K2	.000	0,05	Valid
K3	.000	0,05	Valid
DT1	.000	0,05	Valid
DT2	.000	0,05	Valid
DT3	.000	0,05	Valid
J1	.000	0,05	Valid
J2	.000	0,05	Valid
J3	.000	0,05	Valid
E1	.000	0,05	Valid
E2	.000	0,05	Valid
E3	.000	0,05	Valid

Sumber: Data kuesioner diolah, (2023)

a. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur reliabel atau handal tidaknya suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan

reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pernyataan adalah konsisten. Menurut Sunyoto (2013) pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach's alpha*

> 0,60. Dari tabel 7 di bawah dapat dilihat bahwa dari 18 item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel dengan memiliki nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* > 0,60 nilai *cronbach*

alpha, sehingga semua item pernyataan dinyatakan reliabel dan dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

Tabel 7
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Cronbach's Alpha	Keterangan
WF1	0.866	0,60	Reliabel
WF2	0.866	0,60	Reliabel
WF3	0.869	0,60	Reliabel
WF4	0.871	0,60	Reliabel
WF5	0.861	0,60	Reliabel
WF6	0.861	0,60	Reliabel
K1	0.877	0,60	Reliabel
K2	0.860	0,60	Reliabel
K3	0.866	0,60	Reliabel
DT1	0.868	0,60	Reliabel
DT2	0.863	0,60	Reliabel
DT3	0.868	0,60	Reliabel
J1	0.870	0,60	Reliabel
J2	0.859	0,60	Reliabel
J3	0.870	0,60	Reliabel
E1	0.858	0,60	Reliabel

E2	0.865	0,60	Reliabel
E3	0.858	0,60	Reliabel

Sumber: Data kuesioner diolah, (2023)

Responden penelitian pada perspektif pelanggan untuk mengukur kepuasan pelanggan menggunakan sampel pasien Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya sebanyak 100 orang. Hasil pengukuran kinerja pelayanan pelanggan akan dijelaskan dalam uraian di bawah ini :

a. Wujud Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan tabel 8 distribusi jawaban responden pada variabel wujud fisik sebanyak 59% responden menyatakan puas (P), sementara 1% responden tidak puas (TP), dan sebanyak 39% menyatakan cukup puas (CP) dan 2% sangat puas (SP) serta nilai rata-rata sebesar 3,61.

Tabel 8
Distribusi Jawaban Responden Variabel Wujud Fisik

NO	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN					JUMLAH	Nilai Rata Rata
		STP	TP	CP	P	SP		
		1	2	3	4	5		
A. WUJUD FISIK (TANGIBLES)								
1	Peralatan operasional rumah sakit sudah baik	0	0	37	58	5	100	3,68
	(dalam persen)	0%	0%	37%	58%	5%	100%	
2	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pemeriksaan	0	0	37	58	5	100	3,68
	(dalam persen)	0%	0%	37%	58%	5%	100%	
3	Kejelasan papan petunjuk/informasi pelayanan	0	4	34	62	0	100	3,58
	(dalam persen)	0%	4%	34%	62%	0%	100%	
NO	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN					JUMLAH	Nilai Rata Rata
		STP	TP	CP	P	SP		
		1	2	3	4	5		
4	Ketersediaan fasilitas pendukung rumah sakit (ATM, kantin, tempat ibadah, dan lain-lain) di dalam lingkungan rumah sakit	0	0	36	64	0	100	3,64
	(dalam persen)	0%	0%	36%	64%	0%	100%	
5	Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu pelayanan	0	0	45	55	0	100	3,55

	(dalam persen)	0%	0%	45%	55%	0%	100%	
6	Kebersihan dan kerapian berpakaian petugas	0	0	45	55	0	100	3,55
	(dalam persen)	0%	0%	45%	55%	0%	100%	
JUMLAH		0	4	234	352	10	600	3,61
PERSENTASE		0%	1%	39%	59%	2%	100%	

Sumber: Data penelitian telah diolah kembali (2023)

b. Keandalan (*Reliability*)

Distribusi jawaban responden variabel keandalan pada tabel 9 menunjukkan 45% responden menyatakan puas, 49% cukup puas, dan 6% tidak puas serta nilai rata-rata sebesar 3,39.

Tabel 9
Distribusi Jawaban Responden Variabel Keandalan

NO	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN					JUMLAH	Nilai Rata Rata
		STP	TP	CP	P	SP		
		1	2	3	4	5		
B. KEANDALAN (RELIABILITY)								
7	Kecepatan dan kemudahan prosedur pelayanan	0	10	58	32	0	100	3,22
	(dalam persen)	0%	10%	58%	32%	0%	100%	
8	Keakuratan administrasi/pencatatan pasien	0	0	45	55	0	100	3,55
	(dalam persen)	0%	0%	45%	55%	0%	100%	
9	Ketepatan jadwal pelayanan di jam buka pendaftaran, kedatangan dokter	0	8	43	49	0	100	3,41
	(dalam persen)	0%	8%	43%	49%	0%	100%	
JUMLAH		0	18	146	136	0	300	3,39
PERSENTASE		0%	6%	49%	45%	0%	100%	

Sumber: Data penelitian telah diolah kembali (2023)

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan tabel 10 distribusi jawaban responden pada variabel daya tanggap menunjukkan sebanyak 10% responden menyatakan sangat puas, 54% puas, dan sisanya sebanyak 36% menyatakan cukup puas serta nilai rata-rata sebesar 3,74.

Tabel10
Distribusi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap

NO	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN					JUMLAH	Nilai Rata Rata
		STP	TP	CP	P	SP		
		1	2	3	4	5		
C. DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)								
10	Petugas segera memberikan bantuan bila ada kesulitan pada pasien (dalam persen)	0	0	32	56	12	100	3,80
		0%	0%	32%	56%	12%	100%	
11	Tanggapan positif terhadap keluhan pasien (dalam persen)	0	0	30	53	17	100	3,87
		0%	0%	30%	53%	17%	100%	
12	Kejelasan penyampaian informasi kepada pasien (dalam persen)	0	0	46	54	0	100	3,54
		0%	0%	46%	54%	0%	100%	
JUMLAH		0	0	108	163	29	300	3,74
PERSENTASE		0%	0%	36%	54%	10%	100%	

Sumber: Data penelitian telah diolah kembali (2023)

d. Jaminan (Assurance)

Tabel 11
Distribusi Jawaban Responden Variabel Jaminan

NO	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN					JUMLAH	Nilai Rata Rata
		STP	TP	CP	P	SP		
		1	2	3	4	5		
D. JAMINAN (ASSURANCE)								
13	Perilaku petugas menimbulkan rasa aman dan percaya (dalam persen)	0	0	36	64	0	100	3,64
		0%	0%	36%	64%	0%	100%	
14	Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan (dalam persen)	0	0	37	56	7	100	3,70
		0%	0%	37%	56%	7%	100%	
15	Ketrampilan perawat, dokter, dan petugas lainnya dalam melayani pasien (dalam persen)	0	0	22	68	10	100	3,88
		0%	0%	22%	68%	10%	100%	
JUMLAH		0	0	95	188	17	300	3,74
PERSENTASE		0%	0%	31%	62%	6%	100%	

PERSENTASE	0%	0%	31%	63%	6%	100%	
-------------------	-----------	-----------	------------	------------	-----------	-------------	--

Sumber: Datapenelitiantelahdiolahkembali (2023)

Berdasarkan tabel 11 distribusi jawaban responden pada variabeljaminan menunjukkan sebanyak 69% responden menyatakan puas/sangatpuas, dan sisanya sebanyak 31% menyatakan cukup puas serta nilai rata-rata sebesar 3,77.

e. Empati(*Emphaty*)

Berdasarkan tabel 12, distribusi jawaban responden pada variabeljaminan menunjukkan sebanyak 63% responden menyatakan puas/sangatpuas, dan sisanya sebanyak 37% menyatakan cukup puas serta nilai rata-rata sebesar 3,59.

Tabel12
DistribusiJawabanRespondenVariabelEmpati

NO	PERNYATAAN	TINGKATKEPUASAN					JUMLAH	NilaiRat aRata
		STP	TP	CP	P	SP		
		1	2	3	4	5		
E. EMPATI(EMPHATY)								
16	Pemberianinformasikepadapasien apabila ada hal barudalampelayanankesehatan	0	0	39	55	6	100	3,67
	(dalampersen)	0%	0%	39%	55%	6%	100%	
17	Ketersediaan dan kecukupanwaktubagipasien/keluarga pasienuntukberkonsultasi	0	0	33	59	8	100	3,75
	(dalampersen)	0%	0%	33%	59%	8%	100%	
18	Pelayanan kepada semuapasien tanpa memandangstatusosialdan lain-lain	0	0	39	55	6	100	3,67
	(dalampersen)	0%	0%	39%	55%	6%	100%	
JUMLAH		0	0	111	169	20	300	3,70
PERSENTASE		0%	0%	37%	56%	7%	100%	

Sumber :Datapenelitiantelahdiolahkembali (2023)

Berdasarkan tabel 8 -12 di atas, bahwa nilai rata-rata dari 5 variabel dari 18 item jawaban responden berjumlah 100 orang pasein Rumah Sakit Bahayangkara Palangka Raya rata-rata sebesar WujudFisik(*Tangibles*) 3,61. Keandalan(*Reliability*) 3,39. Daya

Tanggap(*Responsiveness*) 3,74. Jaminan(*Assurance*) 3,74 dan Empati (*Emphaty*) 3,70 sebagaimana pada tabel 13.

Tabel13
Nilai Kinerja Perspektif Pelanggan

No.	Variabel	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Wujud Fisik(<i>Tangibles</i>)	3,61	
2	Keandalan(<i>Reliability</i>)	3,39	
3	Daya Tanggap(<i>Responsiveness</i>)	3,74	
4	Jaminan(<i>Assurance</i>)	3,74	
5	Empati (<i>Emphaty</i>)	3,70	
Jumlah		3,64	Cukup puas

Sumber: Data penelitian telah diolah kembali (2023)

Berdasarkan pada penilaian masing masing variabel perspektif pelanggan di atas, total nilai rata-rata secara keseluruhan perspektif pelanggan sebesar 3,62. Nilai tersebut masuk dalam kategori *cukup puas*.

Dengan demikian Hipotesis H-3 Diduga hasil perhitungan indikator kepuasan pelanggan Rumah Sakit berdasarkan lima variabel yaitu wujud fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) pada Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya *cukup puas*, hipotesis dapat diterima.

KESIMPULAN HASIL PENELITIAN

1. Hasil pengukuran *Retensi* pelanggan menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya *tergolong baik*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase *Retensi* pelanggan selama tahun 2020-2022 mencapai lebih dari 100%.

2. Hasil pengukuran *Akuisisi* pelanggan menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya *tergolong baik*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase *Akuisisi* pelanggan selama tahun 2020-2022 diatas 30%.
3. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kinerja Rumah Sakit Bhayangkara Palangka Raya adalah *cukup puas*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kepuasan pelanggan dari 5 variabel yaitu wujud fisik ((*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) secara umum tergolong *cukup puas*.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandrarin, Grahita. 2017. *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Cheristian. 2015. *Analisis Balanced Scorecard Untuk Mengukur Kinerja Pada RSUD Tanjung Pinang*.
- Hartati. 2012. *Pengukuran Kinerja RSUD Dr. Moewardi Surakarta Dengan Menggunakan Metode Balance Scorecard*. Tesis.Universitas Indonesia.
- Kaplan, Robert S. dan Norton David P. 2000.*Balanced Scorecard: Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*. Jakarta: Erlangga.
- Karyogis dan Putra. 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan Standar Akuntansi Pemerintahan Berbasis Akrual Di Kabupaten Bangli* (ISSN: 2302-8556 E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.20.1. Juli (2017): 555-584). Universitas Udayana. Bali
- Mahsun.Sulistiyowati.Purwanugraha. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Sari dan Arwinda.2015. *Analisis Balance Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Jamsostek Cabang Belawan*.Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis.(Volume 15, No. 1/ Maret 2015).
- Suliyanto. 2005. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset Sunyoto. 2013. *Metode Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditama Parmita,

- Sari, Anggraini Puspita. 2015. *Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Pada Rumah Sakit Islam Surabaya*. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi.(Vol. 4, No. 11).
- Wulandari. 2010. *Perbandingan Kinerja Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Rumah Sakit Se-Eks Karisedenan Surakarta*.Tesis. Universitas Sebelas Maret.
- Zulfa.2013. *Analisis Kinerja Transjakarta Busway Dalam Kerangka Balance Scorecard*.Tesis.Universitas Indonesia.