

## ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT INCO SOROWAKO KABUPATEN LUWU TIMUR

### ANALYSIS RELATIONSHIP QUALITY OF SERVICE WITH HOSPITALITY PATIENTS SATISFACTION OF INCO SOROWAKO HOSPITAL IN EAST LUWU DISTRICT

Muhammad Rifai<sup>1</sup>, Musfirah<sup>2\*</sup>, Muhammad Syafar<sup>3</sup>, Muliati<sup>4</sup>

<sup>1,2,4</sup>Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Tamalatea Makassar

Jl. Perintis Kemerdekaan KM No.12, Tamalanrea, Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

<sup>3</sup> Departemen Public Health, Universitas Hasanudin

Jl. Perintis Kemerdekaan No.KM.10, Tamalanrea Indah, Kec. Tamalanrea, Kota Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia

\*Email : musfirah.achmad@gmail.com

#### ABSTRACT

Hospitals as health service institutions are expected to be able to provide health services both curatively and preventively. This study aims to determine the relationship between service quality and patient satisfaction at Inco Sorowako Hospital. The method applied in this research is observational analytic with a cross sectional study design. Sampling was carried out using a total sampling technique, namely all adult inpatients who underwent treatment during the study. Data obtained by interview technique. Data obtained, processed, and analyzed by univariate, bivariate and multivariate with multiple logistic regression test. The results showed that the service quality of tangible aspects ( $p = 0.008$ ), reliability aspects ( $p = 0.000$ ), assurance aspects ( $p = 0.000$ ), empathy aspects ( $p = 0.000$ ), and responsiveness aspects ( $p = 0.000$ ) were significantly related to inpatient satisfaction of Inco Sorowako Hospital, East Luwu Regency. Of all aspects of service quality related to patient satisfaction, responsiveness is the aspect of service quality that has the strongest relationship with inpatient satisfaction in hospitals. Inco Sorowako, East Luwu Regency in 2021 with Odds Ratio = 20,061. The suggestion from this research is that Inco Sorowako Hospital, seeks to improve the quality of service from the aspect of reliability, assurance, and empathy in order to achieve a more optimal quality of service from the achievement of a more optimal quality of inpatient service.

**Keywords:** Tangible; reliability; assurance, empathy; responsiveness and Satisfaction

#### ABSTRAK

Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan baik secara kuratif dan preventif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Inco Sorowako. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah analitik observasional dengan desain *cross sectional study*. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik total sampling yaitu seluruh pasien rawat inap dewasa yang menjalani perawatan selama penelitian berlangsung. Data diperoleh dengan teknik wawancara Data yang diperoleh, diolah, dan dianalisis secara univariat, bivariat dan multivariat dengan uji regresi logistik berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aspek *tangible* ( $p = 0,008$ ), aspek *reliability* ( $p = 0,000$ ), aspek *assurance* ( $p = 0,000$ ), aspek *empathy* ( $p = 0,000$ ), dan aspek *responsiveness* ( $p = 0,000$ ) secara signifikan berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap RS Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. Dari semua aspek kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien, *responsiveness* merupakan aspek kualitas pelayanan yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan pasien rawat inap di RS. Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur Tahun 2021 dengan Odds Ratio = 20,061. Saran dari penelitian ini adalah agar RS Inco Sorowako, berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dari aspek *reliability*, *assurance*, and *empathy* agar tercapai kualitas pelayanan yang lebih optimal dari capaian kualitas pelayanan pasien rawat inap yang lebih optimal.

**Kata Kunci :** *tangible; reliability; assurance; empathy; responsiveness* dan kepuasan pasien

## PENDAHULUAN

Masalah kesehatan merupakan salah satu masalah yang penting dalam kehidupan masyarakat dan menjadi kebutuhan dasar masyarakat (1). Berbagai upaya dilakukan pemerintah dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat termasuk memastikan akses layanan kesehatan melalui rumah sakit (2). Rumah sakit sebagai lembaga pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan baik secara kuratif dan preventif. Dalam dunia yang kompetitif ini, semua institusi maupun lembaga terutama bidang layanan masyarakat berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Rumah Sakit sebagai salah satu lembaga layanan masyarakat, dituntut agar senantiasa memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (3). Kualitas pelayanan dimaksud diberikan rumah sakit berdasarkan standar profesi kesehatan dengan mempertimbangkan penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien sehingga dapat diterima oleh pasien (3).

Peran kualitas pelayanan dianggap menjadi penentu atau hal yang sangat penting di antara faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap keberlangsungan dan keberhasilan suatu organisasi termasuk rumah sakit (4,8). Keberhasilan sebuah rumah sakit tidak hanya dilihat dari kelengkapan fasilitas peralatan dan dikembangkan dalam pelayanan, namun sikap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan menjadi faktor yang signifikan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (5,9).

Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara harapan pasien terhadap layanan rumah sakit dengan kualitas layanan yang diterima. Pasien akan merasa puas atas layanan kesehatan apabila layanan kesehatan yang diterima sesuai atau melampaui harapannya (6). Ketidakpuasan pasien terhadap layanan rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas dan kunjungan pasien kembali ke rumah sakit tersebut (7).

Sebagai salah satu lembaga yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, Rumah Sakit Inco Sorowako terus berusaha untuk meningkatkan dan melengkapi sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat. Namun peningkatan sarana dan prasarana harus disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang tidak optimal dapat berdampak pada ketidakpuasan pasien dan ketidakloyalan yang mengakibatkan penurunan pasien serta keberlangsungan rumah sakit (4). Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pasien rawat inap, serta melihat

hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Inco Sorowako.

## BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode analitik observasional dengan desain *cross sectional study*. Dengan sampel dilakukan dengan teknik *total sampling* yaitu seluruh pasien rawat inap pasien rawat inap di Rumah Sakit Inco Sorowako. Analisis data yang digunakan terdiri dari analisis univariat, analisis bivariat, dan analisis multivariat (10).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur

| Variabel               | n  | %    |
|------------------------|----|------|
| <b>Kepuasan Pasien</b> |    |      |
| Puas                   | 74 | 79,6 |
| Kurang puas            | 19 | 20,4 |
| <b>Tangible</b>        |    |      |
| Baik                   | 85 | 91,4 |
| Kurang Baik            | 8  | 8,6  |
| <b>Reliability</b>     |    |      |
| Baik                   | 81 | 87,1 |
| Kurang Baik            | 12 | 12,9 |
| <b>Assurance</b>       |    |      |
| Baik                   | 83 | 89,2 |
| Kurang Baik            | 10 | 10,8 |
| <b>Empathy</b>         |    |      |
| Baik                   | 79 | 84,9 |
| Kurang baik            | 14 | 15,1 |
| <b>Responsiveness</b>  |    |      |
| Baik                   | 76 | 81,7 |
| Kurang baik            | 17 | 18,3 |

Tabel 1 menunjukkan bahwa berdasarkan kepuasan pasien rawat inap, mayoritas pasien berada pada kategori puas yaitu sebanyak 74 (79,6%) responden, dan sebanyak 19 (20,4%) responden berada pada kategori kurang puas, berdasarkan kualitas pelayanan aspek tangible, mayoritas jawaban responden berada pada kategori baik yaitu sebanyak 85 (91,4%) responden, dan sebanyak 8 (8,6%) jawaban responden berada pada kategori kurang baik, berdasarkan kualitas pelayanan aspek reliability, mayoritas jawaban responden berada pada kategori baik yaitu sebanyak 81 (87,1%) responden, dan sebanyak 12 (12,9%) jawaban responden berada pada kategori kurang baik, berdasarkan kualitas pelayanan aspek assurance, mayoritas jawaban responden berada pada kategori

baik yaitu sebanyak 83 (89,2%) responden, dan sebanyak 10 (10,8%) jawaban responden berada pada kategori kurang baik, berdasarkan kualitas pelayanan aspek empathy, mayoritas jawaban responden berada pada kategori baik yaitu sebanyak 79 (84,9%) responden, dan sebanyak 14 (15,1%)

jawaban responden berada pada kategori kurang baik dan berdasarkan kualitas pelayanan aspek responsiveness, mayoritas jawaban responden berada pada kategori baik yaitu sebanyak 76 (81,7%) responden, dan sebanyak 17 (18,3%) jawaban responden berada pada kategori kurang baik..

### Analisis Bivariat

**Tabel 2.** Hubungan kualitas pelayanan aspek *tangible* Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur

| Variabel              | Kepuasan Pasien |      |            |      | Jumlah |     | P Value |
|-----------------------|-----------------|------|------------|------|--------|-----|---------|
|                       | Puas            |      | Tidak Puas |      |        |     |         |
|                       | n               | %    | n          | %    | n      | %   |         |
| <i>Tangible</i>       |                 |      |            |      |        |     |         |
| Baik                  | 71              | 83,5 | 14         | 16,5 | 85     | 100 | 0,008   |
| Kurang Baik           | 3               | 37,5 | 5          | 62,5 | 8      | 100 |         |
| <i>Reliability</i>    |                 |      |            |      |        |     |         |
| Baik                  | 71              | 87,7 | 10         | 12,3 | 81     | 100 | 0,000   |
| Kurang Baik           | 3               | 25,0 | 9          | 75,0 | 12     | 100 |         |
| <i>Assurance</i>      |                 |      |            |      |        |     |         |
| Baik                  | 71              | 85,5 | 12         | 14,5 | 83     | 100 | 0,000   |
| Kurang Baik           | 3               | 30,0 | 7          | 70,0 | 10     | 100 |         |
| <i>Empathy</i>        |                 |      |            |      |        |     |         |
| Baik                  | 70              | 86,6 | 9          | 11,4 | 79     | 100 | 0,000   |
| Kurang Baik           | 4               | 28,6 | 10         | 71,4 | 14     | 100 |         |
| <i>Responsiveness</i> |                 |      |            |      |        |     |         |
| Baik                  | 69              | 90,8 | 7          | 9,2  | 76     | 100 | 0,000   |
| Kurang Baik           | 5               | 29,4 | 12         | 70,4 | 17     | 100 |         |

Hasil uji statistik dengan *fisher's exact test* pada Tabel 2 untuk variabel *Tangible* menunjukkan nilai  $p = 0,008$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan aspek *tangible* dengan kepuasan pasien, untuk variabel *Reliability* menunjukkan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan aspek *reliability* dengan kepuasan pasien, untuk variabel *Assurance* menunjukkan nilai  $p = 0,008$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan aspek *tangible* dengan kepuasan pasien, untuk variabel *Empathy* menunjukkan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan aspek *empathy* dengan kepuasan pasien dan variabel *Responsiveness* menunjukkan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan aspek *responsiveness* dengan kepuasan pasien.

### Analisis Multivariat

**Tabel 3.** Analisis multivariat variabel independen Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur

|                       | Koefisien | S.E   | Wald   | df | Nilai p | OR     | IK 95% |         |
|-----------------------|-----------|-------|--------|----|---------|--------|--------|---------|
|                       |           |       |        |    |         |        | Min    | Maks    |
| <i>Tangible</i>       | 2,411     | 1,132 | 4,534  | 1  | 0,033   | 11,144 | 1,211  | 102,517 |
| <i>Reliability</i>    | 1,207     | 0,951 | 1,610  | 1  | 0,205   | 3,344  | 0,518  | 21,582  |
| <i>Assurance</i>      | 2,197     | 1,167 | 3,545  | 1  | 0,060   | 9,001  | 0,914  | 88,648  |
| <i>Empathy</i>        | 0,296     | 0,944 | 0,098  | 1  | 0,754   | 1,345  | 0,211  | 8,562   |
| <i>Responsiveness</i> | 2,999     | 0,961 | 9,730  | 1  | 0,002   | 20,061 | 3,048  | 132,025 |
| Konstanta             | -5,988    | 1,796 | 11,122 | 1  | 0,001   | 0,003  |        |         |

Hasil analisis multivariat pada Tabel 3 menunjukkan nilai  $p$ -Value dari variabel *Tangible* mempunyai nilai yang signifikan yakni ( $0,033 < 0,05$ ) dan OR 11,44, variabel *Reliability* mempunyai nilai yang tidak signifikan yakni  $\rho$  ( $0,205 > 0,05$ ) OR=3,344, pada variabel *Assurance* memiliki nilai yang tidak signifikan yakni  $\rho$  ( $0,060 > 0,05$ ) OR=9,001, pada variabel *Empaty* memiliki nilai yang tidak signifikan yakni  $\rho$  ( $0,754 > 0,05$ ) OR=1.345 dan pada variabel *Responsiveness* memiliki nilai yang sangat signifikan yakni  $\rho$  ( $0,002 < 0,05$ ) OR=20.061 merupakan variabel yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan pasien rawat inap di RS Inco Sorowako. Dari hasil analisis didapatkan semua variabel berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Inco Sorowako, dan dari lima variabel tersebut hanya variabel *tangible* dan *responsiveness* yang paling kuat hubungannya. Disarankan kepada Rumah Sakit Inco untuk meningkatkan layanan khususnya pada *tangible* dan *responsiveness*

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada seluruh pihak yang mendukung sehingga penelitian ini bisa terselenggara dengan baik, khusus nya buat seluruh pihak Rumah Sakit Inco Sorowako yang telah mengijinkan dan membantu kami melakukan penelitian terhadap pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Nahlah A, Palutturi S, Abadi MY. Factors related to the satisfaction of patients in Pelamonia hospital. *Indian J Public Heal Res Dev.* 2019;10(7):1135-9.
2. Wahyuni S, Nurhayani, Indar H. Relationship of health service quality with inpatients' loyalty at RSUD Makassar city. *Indian J Public Heal Res Dev.* 2019;10(7):1050-5.
3. Meara JG, Leather AJM, Hagander L, Alkire BC, Alonso N, Ameh EA, et al. Global Surgery 2030: Evidence and solutions for achieving health, welfare, and economic development. *The Lancet.* 2015.
4. Aliman NK, Mohamad WN. Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia. *Procedia - Soc Behav Sci* [Internet]. 2016;224(August 2015):141-8. Available from: <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.419>
5. Purcarea VL, Gheorghe IR, Petrescu CM. The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the SERVQUAL scale. *Procedia Econ Financ.* 2013;6:573-85.
6. Surydana L. Service quality, customer value and patient satisfaction on public hospital in Bandung District, Indonesia. *Int Rev Manag Mark.* 2017;7(2):187-92.
7. Fatima T, Malik SA, Shabbir A. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *Int J Qual Reliab Manag.* 2018;
8. F. M. Mandagi, J. M. L. Umboh, and J. A. M. Rattu, "Analisis Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan Di Rumah Sakit Umum Bethesda Gmim," *J. e-Biomedik*, vol. 3, no. 3, 2015, doi: 10.35790/ebm.3.3.2015.10479.
9. D. Dari and M. Kerja, "KINERJA PERAWAT DI RSD Dr. H.MOH ANWAR SUMENEP MADURA DITINJAU DARI MOTIVASI KERJA," *J. Kesehat. Wiraraja Med.*, pp. 32-34, 2007
10. M. R. Napirah, A. Rahman, and A. Tony, "FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TAMBARANA KECAMATAN POSO PESISIR UTARA KABUPATEN POSO," *J. Pengemb. Kota*, vol. 4, no. 1, p. 29, Oct. 2016, doi: 10.14710/jpk.4.1.29-39