

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM INSTALASI RAWAT INAP RSUD LA TEMMAMALA SOPPENG TAHUN 2018

Oleh:

Kasnaini, Sukri Palutturi, Reza Aril Ahri  
*Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI)*

### ABSTRAK:

Rumah Sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satunya yaitu pelayanan rawat inap. Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan meliputi kompetensi teknik, akses terhadap pelayanan, efektifitas pelayanan, hubungan antar manusia, efisiensi pada pelayanan, kelangsungan pelayanan, keamanan pelayanan, dan kenyamanan pelayanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat Instalasi inap di RSUD La Temmamala Soppeng tahun 2018

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan desain studi *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuisisioner, dimana populasinya sebanyak 1503 orang dan sampel penelitian ini adalah sebanyak 56 orang dengan cara pengumpulan sampel menggunakan rumus Slovin. Uji statistik pada analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* dan analisis multivariat menggunakan uji statistik regresi logistik.

Hasil penelitian memperlihatkan tidak ada hubungan antara akses layanan dengan kepuasan pasien, yaitu  $p = 0.470 < \alpha = 0,05$ , selanjutnya tidak ada hubungan antara efektivitas dengan kepuasan pasien, yaitu  $p = 0.929 > \alpha = 0,05$ , kemudian ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien, yaitu  $p = 0.011 < \alpha = 0,05$ , dan tidak ada hubungan antara kelangsungan pelayanan dengan kepuasan pasien, yaitu  $p = 0.929 < \alpha = 0,05$  serta ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien yaitu  $p = 0.021 < \alpha = 0,05$ . Selanjutnya variabel hubungan antar manusia paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan 0.006 yang berarti hipotesis diterima karena nilai  $\text{sig} < p \text{ value } 0.05$ .

Penelitian ini menyarankan agar pihak rumah sakit dapat menambah SDM, khususnya dokter spesialis jantung dan anak. Dan menindaklanjuti masalah mengenai kamar mandi yang kurang bersih dan ketersediaan air bersih.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, kepuasan pasien*

### PENDAHULUAN

Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap

dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat inap yang terus meningkat. Pelayanan rawat inap menjadi mangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat menuntut

sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Assauri, 2013).

Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi. Dalam menganalisis permasalahan tersebut, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng.

Dalam pelayanan di rumah sakit seharusnya pasien tidaklah dibedakan antara pengguna jaminan dan yang pribadi. Beberapa keluhan yang sering muncul bagi pasien BPJS mengenai kecepatan dan keramahan petugas kesehatan dalam melayani pasien. Sedangkan keluhan yang seperti itu jarang ditemui bagi pasien umum di rumah sakit. Karena hal itu fokus dalam penelitian ini adalah pasien umum yang tidak menggunakan layanan BPJS. Peneliti ingin melihat apakah pasien umum sudah mendapatkan pelayanan yang baik dari rumah sakit, mengingat pasien umum yang membayar sendiri segala biaya pengobatan dan perawatan rumah sakit.

Adapun jumlah rata-rata pasien yang berkunjung ke instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng pada tahun 2015 sebanyak 764 orang per bulan, pada tahun 2016 sebanyak 873 orang per bulan dan pada tahun 2017 meningkat menjadi 1.106 orang per bulan. Tingginya jumlah kunjungan

tersebut mengharuskan RSUD La Temmamala Soppeng untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya (Profil RSUD La Temmamala Soppeng, 2017).

Peningkatan jumlah kunjungan pasien di RSUD La Temmamala disebabkan karena RSUD La Temmamala merupakan satu-satunya rumah sakit di Kabupaten Soppeng yang menjadi rujukan dari 17 puskesmas.

### Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien umum rawat inap di RSUD La Temmamala tahun 2018. Desain studi *cross sectional* dipilih karena dalam penelitian ini variabel dependen dan variabel independen diamati dalam periode waktu yang bersamaan. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD La Temmamala Soppeng yang berada di Jalan Malaka Raya Kecamatan Lalabata, Kabupaten Soppeng, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 (satu) bulan mulai dari bulan September 2018 sampai dengan bulan Oktober 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang termasuk pasien umum yang mendapatkan pelayanan rawat inap di RSUD La Temmamala Soppeng. Adapun jumlah pasien umum rawat inap selama tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Berdasarkan jumlah pasien umum rawat inap pada tahun 2017, sebanyak 1503 orang, maka rata-rata jumlah pasien rawat inap per bulan adalah sebanyak 125 orang, sehingga jumlah populasi adalah sebesar 125 orang. Besar sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin (Notoatmodjo, 2005) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : presisi 10%

Dengan demikian besaran sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{125}{1 + 125 (0,1)^2}$$

$n = 55,56$  orang, dikenakan 56 orang

### Jenis dan Sumber Data

#### Data Primer

Data diperoleh secara langsung melalui observasi tempat penelitian dan data hasil dari kuesioner.

#### Data Sekunder

Data yang diperoleh dari data Rekam Medis RSUD La Temmamala Soppeng tahun 2017 berupa data pasien yang mendapatkan perawatan rawat inap.

## HASIL

### Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang diteliti dengan menggunakan uji *chi-square*. Melalui uji tersebut akan diperoleh nilai p-value dimana dalam penelitian ini menggunakan derajat kepercayaan 5% (0.05). Penelitian antara dua variabel berhubungan jika nilai p-value  $\leq 0.05$  dan tidak berhubungan secara statistik jika mempunyai nilai p-value  $> 0.05$ .

Berikut hasil penelitian terkait dengan analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng.

a. Hubungan kualitas pelayanan parameter akses layanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 52 responden (92.9%) dengan akses terhadap layanan yang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi sebanyak 45 responden (80.4%) dan kepuasan yang kurang sebanyak 7 responden (12.5%). Sedangkan dari 4 responden (14.3%) dengan akses terhadap layanan yang kurang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi, sebanyak 3 responden (5.4%) dan kepuasan yang kurang, yakni 1 responden (1.8%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0.470$  karena nilai probabilitas  $\alpha > 0,05$  yang berarti tidak ada hubungan akses terhadap pelayanan terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng.

b. Hubungan kualitas pelayanan parameter efektivitas terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 52 responden (92.9%) dengan efektivitas yang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi sebanyak 51 responden (91.1%) dan kepuasan yang rendah sebanyak 1 responden (1.8%). Sedangkan dari 4 responden (7.1%) dengan efektivitas yang kurang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi sebanyak 4 responden (7.1%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0.929$  karena nilai probabilitas  $\alpha > 0,05$  yang berarti tidak ada hubungan efektivitas terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng.

c. Hubungan kualitas pelayanan parameter hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 52 responden (92.9%) dengan hubungan antar manusia yang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi sebanyak 51 responden (91.1%) dan kepuasan yang rendah sebanyak 1 responden (1.8%). Sedangkan dari 4 responden (7.2%) dengan hubungan antar manusia yang kurang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi sebanyak 2 responden (3.6%) dan kepuasan yang kurang sebanyak 2 responden (3.6%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0.011$  karena nilai probabilitas  $\alpha > 0,05$  yang berarti ada hubungan antara hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng.

d. Hubungan kualitas pelayanan parameter kelangsungan pelayanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 52 responden (92.9%) dengan kelangsungan pelayanan yang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi sebanyak 51 responden (91.1%) dan kepuasan yang rendah sebanyak 1 responden (1.8%). Sedangkan dari 4 responden (7.2%) dengan kelangsungan pelayanan yang kurang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi sebanyak 2 responden (3.6%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0.929$  karena nilai probabilitas  $\alpha > 0,05$  yang berarti ada hubungan kelangsungan pelayanan terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng.

e. Hubungan kualitas pelayanan parameter kenyamanan terhadap kepuasan pasien

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 52 responden (92.9%) dengan kenyamanan yang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi sebanyak 44 responden (78.6%) dan kepuasan yang rendah sebanyak 8 responden (14.3%). Sedangkan dari 4 responden (7.1%) dengan kenyamanan yang kurang baik dan memiliki kepuasan yang tinggi sebanyak 1 responden (1.8%) dan kepuasan yang kurang sebanyak 3 responden (35.4%).

Hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $p = 0.021$  karena nilai probabilitas  $\alpha > 0,05$  yang berarti ada hubungan antara kenyamanan terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng.

### 1. Analisis Jalur

Berdasarkan kerangka konsep yang diajukan dalam penelitian ini maka dilakukan pengujian hipotesis melalui pengujian analisis jalur (*Pathway Analysis*) pada persamaan struktural. Secara keseluruhan hasil analisis jalur dapat dilihat pada tabel berikut ini.

a. Koefisien Jalur

1) Koefisien variabel akses terhadap layanan ( $px1y1$ ) adalah 0,062 dan bertanda positif artinya setiap

peningkatan akses terhadap pelayanan ( $X1$ ) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien ( $Y1$ ) sebesar 0,071 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap

2) Koefisien efektivitas ( $px2y1$ ) adalah 0,184 dan bertanda positif artinya peningkatan efektivitas ( $X2$ ) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien ( $Y1$ ) sebesar 0,184 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap.

3) Koefisien variabel hubungan antar manusia ( $px3y1$ ) adalah 0,259 dan bertanda positif artinya setiap peningkatan hubungan antar manusia ( $X1$ ) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien ( $y1$ ) sebesar 0,259 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap

4) Koefisien variabel kelangsungan pelayanan ( $px4y1$ ) adalah 0,038 dan bertanda positif artinya peningkatan kelangsungan pelayanan ( $x4$ ) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien ( $y1$ ) sebesar 0,038 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap.

5) Koefisien variabel kenyamanan ( $px5y1$ ) adalah 0,349 dan bertanda positif artinya setiap peningkatan kenyamanan ( $X1$ ) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan pasien ( $y1$ ) sebesar 0,349 satuan dengan asumsi variabel lainnya dianggap tetap

b. Pengaruh langsung dan tidak langsung

Tahapan kedua didalam tahapan analisis jalur adalah mencari nilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar masing-masing variabel. Secara umum tahapan pengolahan secara manual dilakukan sebagai berikut:

1) Pengaruh langsung (*Direct Effects*)

a) Pengaruh variabel akses layanan terhadap kepuasan pasien ( $X1 \rightarrow Y1$ )

b) Pengaruh variabel efektivitas terhadap kepuasan pasien ( $X2 \rightarrow Y1$ ) = 0,184

- c) Pengaruh variabel hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien (X3)  $\square Y1) = 0,259$
- d) Pengaruh variabel kelangsungan pelayanan terhadap kepuasan pasien (X4)  $\square Y1) = 0.038$
- e) Pengaruh variabel kenyamanan terhadap kepuasan pasien (X5) 0,349

Rangkuman dari koefisien jalur, pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan total dari pengaruh akses terhadap layanan (X1), efektivitas (X2), hubungan antar manusia (X3), kelangsungan pelayanan (X4), kenyamanan (X5) terhadap kepuasan pasien (Y1).

Berdasarkan uraian tabel di atas, maka pengaruh langsung akses terhadap layanan (X1) terhadap kepuasan pasien (Y1) sebesar 0,068. Dengan demikian hipotesis ditolak. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa akses terhadap layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tabel di atas, maka pengaruh langsung efektivitas (X2) terhadap kepuasan pasien (Y1) sebesar 0.184. Dengan demikian hipotesis ditolak. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa efektivitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tabel di atas, maka pengaruh langsung hubungan antar manusia (X3) terhadap kepuasan pasien (Y1) sebesar 0.259. Dengan demikian hipotesis ditolak. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa hubungan antar manusia tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tabel di atas, maka pengaruh langsung kelangsungan pasien (X4) terhadap kepuasan pasien (Y1) sebesar 0.038. Dengan demikian hipotesis ditolak. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kelangsungan pasien tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian tabel di atas, maka pengaruh langsung kenyamanan (X5) terhadap kepuasan pasien (Y1) sebesar

0.349. Dengan demikian hipotesis diterima. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kenyamanan dapat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin bagus kenyamanan yang dimiliki maka kepuasan pasien akan meningkat.

$\square Y1) =$

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng

Menurut hasil pengukuran kepuasan pasien umum instalasi rawat inap di RSUD La Temmamala Soppeng diperoleh hasil bahwa mayoritas responden mendapatkan kepuasan yang baik dilihat dari beberapa variabel, yaitu akses terhadap layanan, efektivitas, hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan, dan kenyamanan.

### 2. Pengaruh Akses Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis jalur menyatakan bahwa akses terhadap layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan berdasarkan hasil analisis bivariat diperoleh bahwa tidak ada hubungan akses terhadap layanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia (2018) bahwa tidak ada hubungan antara akses pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar dengan nilai p value = 0.123. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2016) bahwa hasil penelitian menunjukkan  $pvalue < \alpha (0.05) = 0.002$ , yang berarti bahwa ada hubungan antara akses terhadap layanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan.

Secara geografis, RSUD La Temmamala Soppeng terletak di lokasi kawasan kota dengan kondisi jalan yang layak dan banyak dilewati oleh kendaraan. Sejalan dengan hal tersebut, semua responden menyatakan bahwa akses

geografi menuju RSUD La Temmamala Soppeng terbilang mudah.

Meskipun terdapat responden yang mengatakan bahwa tempat berhentinya angkutan umum tidak tepat di depan rumah sakit. Namun dapat diberitahukan kepada supir angkutan umum untuk membawa pasien masuk ke rumah sakit. Hal tersebut berarti akses geografis menuju RSUD La Temmamala dapat dikatakan memuaskan bagi seluruh responden. Begitupun dengan area parkir rumah sakit, seluruh responden penelitian menyatakan bahwa area parkir sudah cukup luas untuk keluar masuknya kendaraan di rumah sakit.

Dari segi prosedur pelayanan secara keseluruhan sudah sesuai dengan prosedur yang di terapkan di rumah sakit, namun ada 1 responden yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan pasien masih kurang cepat, responden tersebut menunggu agak lama pada proses administrasi saat ingin mendapatkan kamar rawat inap.

Sedangkan untuk ketersediaan dokter spesialis, beberapa responden menyatakan bahwa dokter spesialis masih kurang cukup. Hal ini disebabkan karena RSUD La Temmamala Soppeng masih kekurangan dokter spesialis jantung dan spesialis anak.

Namun dari segi ekonomi, banyak responden yang mengatakan bahwa biaya rumah sakit untuk pasien umum agak sulit dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Meskipun tarif rumah sakit telah ditetapkan setelah dikaji oleh lembaga yang berkompeten melalui perhitungan unit cost dengan pertimbangan kemampuan membayar masyarakat.

Sedangkan berdasarkan hasil penelitian mengenai akses bahasa, didapatkan bahwa semua responden menyatakan bahwa bahasa yang digunakan oleh petugas mudah untuk dipahami sehingga informasi mengenai persyaratan pelayanan dapat diperoleh dengan mudah. Bahasa merupakan aspek yang sangat penting dalam pelayanan karena informasi

terkait dengan promotif, preventif, maupun kuratif disampaikan oleh petugas melalui bahasa lisan maupun tulisan. Shukla et al (2010) menyatakan bahwa komunikasi antara petugas khususnya dokter dengan pasien merupakan suatu hal yang sangat penting tetapi sering terabaikan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Padahal komunikasi yang baik dapat mempengaruhi banyak aspek, termasuk salah satunya adalah kepuasan pasien.

### 3. Pengaruh Efektivitas terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menyatakan bahwa jumlah ketersediaan petugas sudah cukup untuk melayani semua pasien yang datang. Akan tetapi terdapat responden yang menyatakan bahwa perlu dilakukan penambahan jumlah tenaga kesehatan, terutama untuk tenaga dokter spesialis jantung dan spesialis anak. Hal tersebut dikeluhkan oleh beberapa pasien yang harus diperiksa oleh dokter umum disebabkan karena dokter spesialis jantung dan anak hanya berjumlah 1 orang.

Adapun berdasarkan hasil analisis bivariat bahwa efektivitas tidak berhubungan terhadap kepuasan pasien. Namun hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riswan (2013) yang menemukan bahwa ada hubungan antara efektivitas terhadap kualitas pelayanan rawat inap di RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar.

Pada hasil analisis jalur menyatakan bahwa efektivitas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Amrollah (2014) bahwa efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Masohi dengan nilai  $p = 0.004$ . Namun sejalan dengan penelitian Tazkiyatun (2017) bahwa dari nilai mean efektivitas dan efisiensi pelayanan kelompok BPJS diperoleh sebesar 15,90 lebih rendah dibanding umum yaitu 18,07 dengan ( $p=0.038<0.05$ ) yang berarti terdapat

perbedaan yang signifikan antara efektivitas dan efisiensi pelayanan kelompok BPJS dan kelompok umum secara signifikan.

#### 4. Pengaruh Hubungan Antar Manusia Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis bivariat menyatakan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng. Hal ini sejalan dengan penelitian Lohafri (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo dengan nilai  $p$  value = 0.000. Tetapi tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amelia (2018) menyatakan bahwa variabel hubungan antar manusia tidak berhubungan dengan mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS Rawat Jalan Puskesmas Paccerakang Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan hampir keseluruhan responden menyatakan sudah puas dengan dimensi hubungan antar manusia yang ada di RSUD La Temmamala Soppeng. Alasannya adalah karena baik petugas loket, perawat, dokter, apoteker maupun petugas lain memberi respon yang baik kepada pasien. Selain itu, pada saat pemeriksaan dokter menanyakan keluhan pasien yang kemudian memberikan respon dengan menjelaskan bagaimana upaya kuratif bahkan preventif yang harus dilakukan untuk penyembuhan penyakit yang dialami pasien. Pada ruang obat apoteker juga menjelaskan bagaimana aturan minum obat yang sesuai dengan dosis dari masing-masing obat yang diberikan kepada pasien.

Namun terdapat pula 1 orang responden yang menyatakan bahwa masih ada petugas kesehatan yang tidak bersedia mendengarkan keluhan pasien. Terdapat pula responden yang menilai bahwa petugas masih kurang perhatian dan kurang bersahabat dalam melayani pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi hubungan antar manusia, pasien

belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

#### 5. Pengaruh Kelangsungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, semua responden menyatakan sudah puas dengan kelangsungan pelayanan yang ada di RSUD La Temmamala Soppeng. Pasien merasa bahwa prosedur yang ada di rumah sakit tidak berbelit-belit (mudah) untuk dijalankan pasien, sehingga pasien tidak bingung saat mengakses pelayanan kesehatan di RSUD La Temmamala Soppeng dan tidak terjadi pengulangan prosedur yang dapat mengurangi efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Namun ada responden yang menyatakan bahwa kelangsungan pelayanan di RSUD La Temmamala Soppeng dirasa belum memuaskan. Hal tersebut disebabkan karena petugas kesehatan tidak rutin memeriksakan keadaan pasien, seperti observasi tanda-tanda vital pasien. Selain itu dari segi pelayanan yang diberikan, masih ada responden yang menyatakan belum cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan pasien karena ada pasien yang berharap tetap dirawat di RS La Temmamala Soppeng tetapi karena membutuhkan pemeriksaan dan tindakan yang khusus sehingga pasien tersebut harus di rujuk ke RS yang mempunyai fasilitas yang lebih lengkap.

Adapun responden yang menyatakan bahwa dokter tidak melaksanakan jadwal pemeriksaan secara teratur dan tidak memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien. Hal ini dikarenakan pasien mengeluhkan jadwal pemeriksaan pasien yang tidak teratur, kadang pagi sebelum pemeriksaan di poliklinik dan kadang setelahnya dan keluarga pasien maupun pasien itu sendiri merasa waktu pelayanan yang diberikan oleh dokter belum cukup. Terkadang pasien masih ingin berkonsultasi dengan dokter tetapi dokter mempunyai batasan waktu tersendiri.

## 6. Pengaruh Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis jalur menyatakan bahwa kenyamanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Riswan (2013) menyatakan bahwa variabel kenyamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar dengan nilai  $p\text{-value} = 0.657$ . Hasil penelitian tersebut menunjukkan keluhan pasien terkait kenyamanan pelayanan yang disebabkan penerangan dalam ruangan kurang baik, kamar mandi tidak terjaga kebersihannya, keranjang sampah di ruangan tidak tersedia, ruang perawatan tidak tertata dengan rapi, air bersih yang susah diperoleh, alat medis dan alat makan kelihatan kurang bersih.

Berdasarkan hasil analisis bivariat menyatakan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan pasien umum instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fidelia (2017) menyatakan bahwa variabel kenyamanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien BPJS di Puskesmas Kapasa Kota Makassar dengan nilai  $p\text{-value} = 0.023 < 0.05$ . Hal ini juga sejalan dengan Penelitian Adelina (2016), bahwa variabel kenyamanan mempunyai hubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Khusus Mata Sumatera Selatan.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa, harapan sebagian besar responden sudah terpenuhi atau dapat dikatakan puas terhadap kenyamanan di rumah sakit. Namun terdapat 2 respon yang tidak setuju terhadap kondisi ruangan yang membuat pasien tidak nyaman. Kondisi tersebut disebabkan oleh AC yang tidak berfungsi sehingga menyebabkan suhu ruangan menjadi panas. Selain itu, terdapat pula pasien yang kurang nyaman dan

mengeluhkan mengenai fasilitas rumah sakit, seperti kurangnya ketersediaan pispot di rumah sakit.

## KESIMPULAN

1. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara akses pelayanan terhadap kepuasan pasien umum di instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng
2. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas terhadap kepuasan pasien umum di instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara hubungan antar manusia terhadap kepuasan pasien umum di instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng
4. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kelangsungan pelayanan terhadap kepuasan pasien umum di instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng
5. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kenyamanan terhadap kepuasan pasien umum di instalasi rawat inap RSUD La Temmamala Soppeng

## SARAN

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi Tempat Penelitian
  - a. Diharapkan pihak rumah sakit dapat menambah sumber daya manusia, khususnya untuk dokter spesialis jantung dan anak.
  - b. Diharapkan pula untuk pihak rumah sakit untuk menambah fasilitas rumah sakit, khususnya untuk ketersediaan pispot. Dan dapat menindaklanjuti masalah mengenai kamar mandi yang kurang bersih dan ketersediaan air bersih.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat meneliti variabel atau faktor lainnya yang berpotensi terhadap kepuasan pasien dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, E. W., & Sullivan, M. W. (1993). The Antecedents and Consequences of customer Satisfaction for Firms. *Marketing science*, 12(2), 125-143.
- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Jilid 1*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azwar, S. (1994). Seleksi aitem dalam Penyusunan Skala Psikologi. *Buletin Psikologi*, 2(2), 26-33.
- Bolton, R. N. (1998). A Dynamic Model of the Duration of the customer's Relationship with a Continuous Service Provider: The Role of Satisfaction. *Marketing science*, 17(1), 45-65.
- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. A. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of marketing research*, 30(1), 7-27.
- Brown, L. D., Franco, L. M., Rafah, N., & Hatzell, T. (1992). Quality Assurance of Health Care in Developing Countries. *Bethesda, MD: The Quality Assurance Project*.
- Brown, L. D., Franco, L. M., Rafah, N., & Hatzell, T. (1998). *Quality Assurance of Health Care in Developing Countries: Quality Assurance Project*, Center for Human Services.
- Depkes RI. (1995). Instrumen Evaluasi Penerapan Standar Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit.
- Fitriyanah, E., & Utomo, T. P. (2017). Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS dan Pasien Umum tentang Mutu Pelayanan Keperawatan Unit Rawat Inap Kelas 3 RSUD Dr. H Soewondo Kendal. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 3(2).
- Fornell, C. (1992). A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. *the Journal of Marketing*, 6-21.
- Gerson, R. F. (2004). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Go, A. S., Chertow, G. M., Fan, D., McCulloch, C. E., & Hsu, C.-y. (2004). Chronic Kidney Disease and the Risks of Death, Cardiovascular Events, and Hospitalization. *New England Journal of Medicine*, 351(13), 1296-1305.
- Haliman, A., & Wulandari, A. (2012). *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Yogyakarta: Rapha Publishing.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran, edisi 12 Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lewis, T. G. (2014). *Booms Book of Extremes* (pp. 51-67): Springer.
- Luján, J. J., Németh, Z. H., Barratt-Stopper, P. A., Bustami, R., Koshenkov, V. P., & Rolandelli, R. H. (2011). Factors influencing the outcome of intestinal anastomosis. *The American Surgeon*, 77(9), 1169-1175.
- Lumenta, B. (1989). *Pelayanan Medis: Citra, Konflik Dan Harapan*: Kanisius.
- Marjabessy, Y. (2008). *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Inap di RSUD Kota Tidore Kepulauan Maluku Utara*. Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Muninjaya, A. A. G. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: Kedokteran EGC.
- Nesa, C. M., Umboh, J. M., & Doda, D. V. (2017). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TNI AU Lanud Sam Ratulangi Manado. *ikmas*, 2(1).
- Nyeck, S., Morales, M., Ladhari, R., & Pons, F. (2002). 10 Years of Service Quality Measurement: Reviewing the Use of the SERVQUAL Instrument. *The bi-annual academic publication of Universidad ESAN*, 7(13).
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of The Antecedents and Consequences

of Satisfaction Decisions. *Journal of marketing research*, 460-469.

- Pardede, C. S., Suryawati, C., & Wigati, P. A. (2016). Analisis Perbedaan Persepsi Pasien Peserta Bpjs Terhadap Penilaian Mutu Pelayanan Di Puskesmas Kedungmundu Kota Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 4(4), 23-31.
- Pertiwi, A. (2017). Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan pada Pasien BPJS dan Pasien Umum terhadap Kepuasan Pasien di Rawat Jalan RSUD Kota Surakarta. *Jurnal Manajemen Dayasaing*, 18(2), 113-121.

#### Lampiran :

Tabel 1 Jumlah Pasien Umum RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2017

Bulan	Pasien (orang)		Jumlah
	Rawat Jalan	Rawat Inap	
Januari	513	145	658
Februari	801	118	919
Maret	992	117	1109
April	699	126	825
Mei	877	163	1040
Juni	471	122	593
Juli	714	149	863
Agustus	447	120	567
September	686	126	812
Oktober	631	121	752
November	474	95	569
Desember	396	101	497
<b>Jumlah</b>	<b>7701</b>	<b>1503</b>	<b>9204</b>

Sumber: Data Rekam Medis RSUD La Temmamala Soppeng, 2017

Tabel 2 Hubungan Kualitas Pelayanan Parameter Akses Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018

Akses Layanan	Kepuasan				Total		p Value ( $\alpha=0,05$ )
	Tinggi		Kurang		N	%	
Baik	45	80.4	7	12.5	52	92.9	0.470
Kurang Baik	3	5.4	1	1.8	4	14.3	
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>85.7</b>	<b>8</b>	<b>14.3</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 3 Hubungan Kualitas Pelayanan Parameter Efektivitas Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018

Efektivitas	Kepuasan						<i>p Value</i> ( $\alpha=0,05$ )
	Tinggi		Kurang		Total		
	N	%	n	%	N	%	
Baik	51	91.1	1	1.8	52	92.9	0.929
Kurang Baik	4	7.1	0	0	4	7.1	
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>98.2</b>	<b>1</b>	<b>1.8</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 4 Hubungan Kualitas Pelayanan Parameter Hubungan Antar Manusia Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018

Hubungan Antar Manusia	Kepuasan						<i>p Value</i> ( $\alpha=0,05$ )
	Tinggi		Kurang		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	51	91.1	1	1.8	52	92.9	0.011
Kurang Baik	2	3.6	2	3.6	4	7.2	
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>94.6</b>	<b>3</b>	<b>5.4</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 5 Hubungan Kualitas Pelayanan Parameter Kelangsungan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018

Kelangsungan Pelayanan	Kepuasan						<i>p Value</i> ( $\alpha=0,05$ )
	Tinggi		Kurang		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	51	36.2	1	1.8	52	92.9	0.929
Kurang Baik	4	7.1	0	0	4	7.1	
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>98.2</b>	<b>1</b>	<b>1.8</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 6 Hubungan Kualitas Pelayanan Parameter Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap RSUD La Temmamala Soppeng Tahun 2018

Kenyamanan	Kepuasan						<i>p Value</i> ( $\alpha=0,05$ )
	Tinggi		Kurang		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Baik	44	78.6	8	14.3	52	92.9	0.021
Kurang Baik	1	1.8	3	5.4	4	7.1	
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>80.4</b>	<b>11</b>	<b>19.6</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 7 Koefisien Jalur Pengaruh Akses Terhadap Layanan, Efektivitas, Hubungan Antar Manusia, Kelangsungan Pelayanan, Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien

No	Jalur	Estimate
1	Akses Terhadap Layanan-Kepuasan Pasien (PX1Y1)	0,062
2	Efektivitas-Kepuasan Pasien (PX2Y1)	0,184
3	Hubungan Antar Manusia-Kepuasan Pasien (PX3Y1)	0,259
4	Kelangsungan Pelayanan-Kepuasan Pasien (PX4Y1)	0.038
5	Kenyamanan-Kepuasan Pasien (PX5Y1)	0,068

Sumber : Data Primer, 2018

Tabel 8 Rangkuman Pengaruh Signifikan Dan Tidak Signifikan Akses Terhadap Layanan, Efektivitas, Hubungan Antar Manusia, Kelangsungan Pelayanan, Kenyamanan terhadap Kepuasan Pasien

No	Variabel	Jalur		Sig
		Langsung	Tidak langsung	
1	X1 → y1	0,062	0	0,620
2	X2 → y1	0,184	0	0,228
3	X3 → y1	0,259	0	0,089
4	X4 → y1	0.038	0	0,805
5	X5 → y1	0,349	0	0,005

Sumber : Data Primer, 2018