

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH LABUANG BAJI MAKASSAR

Oleh:

Andri Syamsurrizal, Anwar, Andi Surahman Batara  
Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia (UMI)

### ABSTRAK:

Kepuasan pasien menjadi salah satu tolok ukur untuk menilai layanan profesional dari suatu rumah sakit, Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif.

Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* studi dengan jumlah sampel 208 pasien dengan teknik pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling*. Pengumpulan data melalui kuesioner. Data dianalisis menggunakan *chi square* dan uji *regresi logistik*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*  $p= 0.000$ ), jaminan (*assurance*  $p= 0.000$ ), bukti fisik (*tangibles*  $p= 0.010$ ), daya tanggap (*responsiveness*  $p= 0.000$ ), perhatian (*empathy*  $p= 0.001$ ), kenyamanan (*amenities*  $p= 0.001$ ), dan keamanan (*security*  $p= 0.000$ ), dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa keamanan (*security*) adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Diharapkan pelayanan kesehatan dapat dipertahankan dan dioptimalkan agar kepuasan pasien dapat meningkat.

Penelitian ini menyarankan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar agar tetap mempertahankan pelayanan yang diberikan guna untuk mendapatkan kepuasan yang optimal kepada seluruh pasien yang menjalankan perawatan di Ruang rawat Inap Rumah Sakit Labuang Baji Makassar

Kata kunci : *kepuasan pasien, keamanan, rawat inap.*

### ***Analysis of The Effect of Service Quality on The Level of Satisfaction of Inpatients at the General Regional Hospital Labuang Baji Makassar***

#### ABSTRACT:

*Patient* satisfaction is one of the benchmarks for assessing the professional services of a hospital. Patient satisfaction depends on the quality of services provided. A service is said to be good by the patient, if the service provided can meet the needs or expectations of the patient. The purpose of this study was to analyze the satisfaction of inpatients at General Regional Hospital Labuang Baji Makassar. This type of research is quantitative.

The research design used was a cross-sectional study with a sample of 208 patients with a sampling technique using accidental sampling. Data collection through questionnaires. Data were analyzed using chi square and logistic regression test.

The results of study that there was a relationship between reliability ( $p = 0.000$ ), guarantee (assurance  $p = 0.000$ ), physical evidence (tangibles  $p = 0.010$ ), responsiveness (responsiveness  $p = 0.000$ ), attention (empathy  $p = 0.001$ ), comfort (amenities  $p = 0.001$ ), and security (security  $p = 0.000$ ), with inpatient satisfaction at the Labuang Baji General Regional Hospital Makassar. The results of logistic regression analysis indicate that security is the variable that most influences patient satisfaction at the Labuang Baji Regional General Hospital Makassar. It is expected that health services can be maintained and optimized so that patient satisfaction can increase.

This study recommended to the General Regional Hospital Labuang Baji Makassar to maintain the services provided in order to obtain optimal satisfaction for all patients who carry out treatment in the Inpatient Room of Labuang Baji Hospital Makassar.

*Keywords* : *patient satisfaction, safety, hospitalization.*

## PENDAHULUAN

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*). Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasar persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan pasien tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami (Parasuraman, et all, 1998 dalam Tjiptono & Chandra, 2012).

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi *reliability* (kemampuan mewujudkan janji), *responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan layanan), *assurance* (kemampuan memberi jaminan layanan), *emphaty* (kemampuan memahami keinginan pelanggan), dan *tangibles* (tampilan fisik layanan). Kelima dimensi ini disebut *Servqual* (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat ukur kualitas pelayanan (Parasuraman, et all, 1998 dalam Tjiptono & Chandra, 2012). Kualitas Pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan

sesuai dengan fungsi pelayanan, (Supranto, 2012). kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Sedangkan kepuasan adalah persepsi pelanggan terhadap satu pengalaman layanan yang diterima (Cronin dan Taylor, 2000). Kualitas pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Tujuan keseluruhan bisnis adalah menghasilkan pelanggan yang puas dan setia yang akan terus menjalin bisnis dengan perusahaan. Oleh karena itu memberikan kualitas yang tinggi dan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan apabila ingin mencapai tujuan pelanggan yang puas dan setia (Richard, 2012).

Dari beberapa hasil studi lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Dimensi kualitas layanan (*service quality*) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Dalam suatu Studi yang memakai metode kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai "secercah senyum pemberi layanan kesehatan (Widyamoko, 2011).

Sekitar 30% Rumah Sakit di Indonesia belum menerapkan standar

pelayanan. Dirjen Bina Pelayanan Medik, Dr. Farid W Husain, SpB KBD, mengatakan masih ada sekitar 20% hingga 30% dari 1.000 lebih rumah sakit yang belum menerapkan standar minimal pelayanan. Kebanyakan adalah rumah sakit daerah dan kabupaten. Standar minimal itu tak hanya berpatokan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, tapi juga meliputi ketersediaan sarana dan prasarana. Termasuk, gedung dan peralatan yang dimiliki. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Propinsi Sulawesi Selatan, tahun 2012 jumlah kunjungan rawat inap yaitu 232.217 kunjungan (Dinkes Prov Sul-Sel, 2012), tahun 2013 sebesar 312.020 kunjungan (Dinkes Prov Sul-Sel, 2013 ) dan di tahun 2014 347.366 kunjungan (Dinkes Prov Sul-Sel, 2014) yang terdiri dari 48 rumah sakit umum dan 19 rumah sakit khusus. Dari beberapa hasil studi lainnya menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (*service quality*) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Dalam suatu Studi yang memakai metode kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai "secercah senyum pemberi layanan kesehatan (Widyamoko, A 2011). Di Indonesia masalah kepuasan pelanggan merupakan masalah yang menjadi sorotan bagi setiap instansi pelayanan, terutama instansi pelayanan jasa salah satu contohnya adalah Rumah Sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Harun, DI Rumah Sakit Nirmala Suri Sukoharjo, Hasil penelitian didapatkan bahwa semua variabel mutu pelayanan yang tercakup dalam ke lima dimensi Servqual berdiri sendiri maupun secara simultan, mempunyai korelasi yang cukup erat dengan kepuasan pelanggan. Sehingga masalah kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan, sangat perlu diperhatikan.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian *kualitative* dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini untuk mendapatkan pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1. Tempat

Tempat penelitian ini, berlokasi di bagian poli rawat inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

#### 2. Waktu

Waktu Penelitian dilakukan 20 September 2018-20 Oktober 2018.

### Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan cara memperoleh data, data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder.

#### 1. Data primer

Data primer : sumber data primer dari persepsi pasien

#### 2. Data sekunder

Data sekunder meliputi jumlah pasien yang berkunjung di poli rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

### Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah semua pasien yang mengunjungi poli rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar yang memenuhi kriteria sampel. Adapun jumlah pasien yang mengunjungi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar periode Februari sampai Juni dengan nilai Rata-rata sebanyak 435 pasien.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian yang diambil dari keseluruhan *obyek* yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Notoatmodjo, 2010).

Sampel dari penelitian ini adalah semua

a. Kriteria *inklusi*

- 1) Semua pasien yang dirawat di poli rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.
- 2) Pasien yang dirawat di poli rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar yang bersedia menjadi pasien.

b. Kriteria *eksklusi*

- 1) Pasien yang memiliki komplikasi penyakit yang serius seperti: *fraktur*, pasien lumpuh, pasien gangguan jiwa, dll.
- 2) Pasien yang terdiagnosa gangguan pengelihatan
- 3) Pasien tuna Rungu
- 4) Pasien yang memiliki gangguan Disorientasi

## HASIL PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar di Kecamatan Mamajang Makassar tepat di Jl. Dr. Ratulangi No. 81 Makassar. Pengumpulan data dilakukan pada bulan Maret sampai dengan April 2018 pada 208 responden. Analisis data secara univariat dengan tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui gambaran setiap variabel yang diteliti dan analisis bivariat untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen terhadap keikutsertaan variabel dependen

### 1. Hasil Analisis Univariat

#### a. Data Karakteristik Responden

Karakteristik pasien meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat pendidikan terakhir dari 208 pasien Rumah Sakit Labuang Baji Makassar Tahun 2018.

Distribusi karakteristik pasien secara lengkap tersaji sebagai berikut: Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa distribusi umur responden merupakan proporsi identitas responden yang menggambarkan tingkat pengalaman dan kedewasaan pola pikir responden, data

yang menunjukkan bahwa dari 208 responden, pekerja pada usia muda atau  $\leq 50$  tahun lebih banyak yaitu 213 responden (85,2%) dibandingkan dengan pekerja tua yaitu sebanyak 37 responden (14,8%).

Kemudian diketahui bahwa responden laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan responden perempuan. Dari hasil pengolahan data dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 107 (42,8 %) dan perempuan sebanyak 143 (57,2 %).

Selanjutnya distribusi tingkat pekerjaan responden yang terbanyak adalah Ibu Rumah Tangga yaitu 99 responden (39,6 %) dan yang paling sedikit adalah 23 responden (9,2 %). Distribusi tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah tingkat pendidikan SMA sebanyak 123 responden (49,2 %) dan yang paling sedikit adalah tidak sekolah sebanyak 2 responden (0,8 %).

#### b. Analisis Univariat *Servqual*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh perhitungan statistik mengenai Kepuasan (*Servqual*) responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2 menunjukkan sebanyak 186 responden (89,4 %) yang merasa puas sedangkan yang tidak puas sebanyak 22 responden (10,6 %) di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018.

#### c. *Responsiveness*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh perhitungan statistik mengenai Daya Tanggap (*Responsiveness*) responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3 menunjukkan sebanyak 180 responden (86,5 %) yang merasa cukup sedangkan yang kurang sebanyak 28 responden (13,5 %) di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018.

#### d. Assurance

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh perhitungan statistik mengenai Jaminan (*Assurance*) responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4 menunjukkan sebanyak 36 responden (17,3 %) yang merasa kurang sedangkan yang cukup sebanyak 172 responden (82,7 %) di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018.

#### e. Tangible

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh perhitungan statistik mengenai bukti fisik (*Tangible*) responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5 menunjukkan sebanyak 42 responden (20,2 %) yang merasa kurang sedangkan yang cukup sebanyak 166 responden (79,8 %) di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018.

#### f. Emphaty

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh perhitungan statistik mengenai perhatian (*emphaty*) responden yang dapat da tabel berikut.

Tabel 6 menunjukkan sebanyak 174 responden (83,7 %) yang merasa cukup sedangkan yang kurang sebanyak 34 responden (16,3 %) di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018.

#### g. Reability

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh perhitungan statistik mengenai Kehandalan (*reliability*) responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 7 menunjukkan sebanyak 166 responden (79,8 %) yang merasa cukup sedangkan yang menyatakan kurang sebanyak 42 responden (20,2 %) di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018.

#### h. Amenities

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh perhitungan statistik mengenai keramahan (*Amenities*) responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8 menunjukkan sebanyak 180 responden (86,5 %) yang merasa cukup sedangkan yang menyatakan kurang sebanyak 28 responden (13,5 %) di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018.

#### i. Security

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh perhitungan statistik mengenai keamanan (*security*) responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 9 menunjukkan sebanyak 187 responden (89,9 %) yang merasa cukup sedangkan yang menyatakan kurang sebanyak 21 responden (10,1 %) di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018.

## 2. Analisis Bivariat

### a. Analisis Bivariat Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan (*servqual*)

Untuk mengetahui hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Berdasarkan tabel 10 menunjukan bahwa dari total 180 responden (100%), dengan kategori responsiv cukup dan kepuasan pasien merasa puas berjumlah 170 responden (94,4%) begitu juga kategori responsiv cukup dan pasien yang merasa tidak puas berjumlah 10 responden (5,6%). Sedangkan dari total 28 responden (100%), dengan kategori responsiv kurang dan kepuasan merasa puas berjumlah 16 responden (57,1%) begitu juga kategori responsiv kurang dan kepuasan merasa tidak puas berjumlah 12 responden (42,9%).

Hasil analisis dengan menggunakan *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p$  Value= 0,000 atau nilai  $p < 0,05$ . dengan demikian maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima berarti ada hubungan antara daya tanggap (*Responsiveness*) dengan kepuasan (*servqual*). dapat disimpulkan semakin baik daya tanggap Petugas Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang di rawat.

**b. Variabel Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan (*servqual*)**

Untuk mengetahui hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa dari total 172 responden (100%), dengan kategori Assurance cukup dan kepuasan pasien merasa puas berjumlah 164 responden (95,3%) begitu juga kategori Assurance cukup dan pasien yang merasa tidak puas berjumlah 8 responden (36,4%). Sedangkan dari total 36 responden (100%), dengan kategori Assurance kurang dan kepuasan merasa puas berjumlah 22 responden (61,1%) begitu juga kategori Assurance kurang dan kepuasan merasa tidak puas berjumlah 14 responden (38,9%).

Hasil analisis dengan menggunakan *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p$  Value= 0,000 atau nilai  $p < 0,05$ . dengan demikian maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima berarti ada hubungan antara jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan (*servqual*). dapat disimpulkan semakin baik Jaminan yang diberikan Petugas Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang di rawat.

**c. Variabel Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan (*servqual*)**

Untuk mengetahui hubungan antara Bukti Fisik dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Berdasarkan tabel 12 menunjukkan bahwa dari total 166 responden (100%), dengan kategori *Tangible* cukup dan kepuasan pasien merasa puas berjumlah 153 responden (92,2%), begitu juga kategori *Tangible* cukup dan pasien yang merasa tidak puas berjumlah 13 responden (7,8%). Sedangkan dari total 22 responden (100%), dengan kategori *Tangible* kurang dan kepuasan merasa puas berjumlah 33 responden (78,6%) begitu juga kategori Assurance kurang dan kepuasan merasa tidak puas berjumlah 9 responden (21,4%).

Hasil analisis dengan menggunakan *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p$  Value= 0,016 atau nilai  $p < 0,05$  dengan demikian maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima berarti ada hubungan antara bukti fisik (*Tangible*) dengan kepuasan (*servqual*). dapat disimpulkan semakin baik Bukti fisik yang diberikan Petugas Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang di rawat.

**d. Variabel Perhatian (*Emphaty*) dengan Kepuasan (*servqual*)**

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan bahwa dari total 174 responden (100%), dengan kategori *Emphaty* cukup dan kepuasan pasien merasa puas berjumlah 161 responden (92,5%), begitu juga kategori *Emphaty* cukup dan pasien yang merasa tidak puas berjumlah 13 responden (7,5%). Sedangkan dari total 25 responden (100%), dengan kategori *Tangible* kurang dan kepuasan merasa puas berjumlah 25 responden (73,5%) begitu juga kategori *Tangible* kurang dan kepuasan merasa tidak puas berjumlah 9 responden (26,5%).

Hasil analisis dengan menggunakan *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p$  Value= 0,003 atau nilai  $p < 0,05$  dengan demikian maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima berarti ada hubungan antara perhatian (*Emphaty*) dengan kepuasan (*servqual*). dapat disimpulkan semakin baik perhatian yang diberikan Petugas Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang di rawat.

**e. Variabel Keandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan (*Servqual*)**

Berdasarkan tabel 14 menunjukkan bahwa dari total 166 responden (100%), dengan kategori *Reliability* cukup dan kepuasan pasien merasa puas berjumlah 156 responden (94,0%), begitu juga kategori *Reliability* cukup dan pasien yang merasa tidak puas berjumlah 10 responden (6,0%). Sedangkan dari total 42 responden (100%), dengan kategori *Reliability* kurang dan kepuasan merasa puas berjumlah 30 responden (71,4%) begitu juga kategori *Reliability* kurang dan kepuasan merasa tidak puas berjumlah 12 responden (28,6%).

Hasil analisis dengan menggunakan *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p$  Value= 0,000 atau nilai  $p < 0,05$  dengan demikian maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima berarti ada hubungan antara keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan (*Servqual*). dapat disimpulkan semakin baik keandalan yang diberikan Petugas Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang di rawat.

**f. Variabel Kenyamanan (*Amenities*) dengan Kepuasan (*Servqual*)**

Berdasarkan tabel 15 menunjukkan bahwa dari total 180 responden (100%), dengan kategori *Amenities* cukup dan kepuasan pasien merasa puas berjumlah 166 responden (92,2%), begitu juga kategori *Amenities* cukup dan pasien yang merasa tidak puas berjumlah 14 responden (7,8%). Sedangkan dari total 28 responden (100%), dengan kategori *Amenities* kurang dan kepuasan merasa puas berjumlah 20 responden (71,4%) begitu juga kategori *Reliability* kurang dan kepuasan merasa tidak puas berjumlah 8 responden (28,6%)

Hasil analisis dengan menggunakan *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai  $p$  Value= 0,003 atau nilai  $p < 0,05$  dengan demikian maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima berarti ada hubungan antara kenyamanan (*Amenities*) dengan kepuasan (*Servqual*). dapat disimpulkan semakin baik

kenyamanan yang diberikan Petugas Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang di rawat

**g. Variabel Keamanan (*Security*) dengan Kepuasan (*Servqual*)**

Berdasarkan tabel 16 Dibawah menunjukkan bahwa dari total 187 responden (100%), dengan kategori *Security* cukup dan kepuasan pasien merasa puas berjumlah 172 responden (92,0%), begitu juga kategori *Security* cukup dan pasien yang merasa tidak puas berjumlah 15 responden (8,0%). Sedangkan dari total 21 responden (100%), dengan kategori *Security* kurang dan kepuasan merasa puas berjumlah 14 responden (66,7%) begitu juga kategori *Security* kurang dan kepuasan merasa tidak puas berjumlah 7 responden (33,7%).

**h. Hasil analisis dengan menggunakan *Fisher's Exact Test***

Diperoleh nilai  $p$  Value= 0,003 atau nilai  $p < 0,05$  dengan demikian maka  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  di terima berarti ada hubungan antara keamanan (*Security*) dengan kepuasan (*Servqual*). dapat disimpulkan semakin baik keamanan yang diberikan Petugas Pelayanan Kesehatan maka semakin puas pasien yang di rawat.

## PEMBAHASAN

### 1. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan (*Servqual*)

Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan pasien.

Sebanyak 89.4 % responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar dan sebanyak 10.6% yang menyatakan tidak puas

terhadap pelayanan yang di berikan oleh petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

## 2. Kepuasan Pasien berdasarkan daya tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan dari hasil analisis dengan responden pada penelitian ini ada yang mengatakan puas dengan variabel tanggap sebanyak 86.5 % menyatakan tidak puas dan 13.5 % yang terdiri dari kemampuan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan janjinya, kemampuan memberikan pelayanan dengan tepat/akurat dan keberadaan petugas kesehatan saat dibutuhkan karena ada beberapa hal tertentu dalam pelayanan petugas kesehatan yang mereka anggap tidak terlambat, baik dan tidak mengecewakan. Misalnya petugas kesehatan selalu tersedia selama 24 jam, petugas kesehatan juga selalu mengunjungi pasien tiga kali sehari dan berkomunikasi dengan pasien, dan melaporkan secara detail perubahan pasien terhadap dokter sewaktu melakukan kunjungan, pada saat dilayani diperlakukan dengan baik oleh petugas kesehatan, misalnya diajak bercerita tentang kondisinya dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan yang baik.

## 3. Kepuasan Pasien berdasarkan Jaminan (*Assurance*)

Hasil Penelitian terhadap responden dalam hal ini kepuasan terhadap jaminan pasien mengatakan bahwa Jaminan (*assurance*) yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien kurang puas sebanyak 17.3 %, Jaminan (*assurance*) yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien puas sebanyak 82.7 %, dari keramahan petugas kesehatan, kesopanan petugas kesehatan, kepedulian petugas kesehatan terhadap pasien baik sehingga rasa kepuasan itu dialami oleh pasien sehingga banyak pasien yang mengeluh untuk menggunakan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah

Labuang Baji Makassar karena apa yang mereka dapatkan dari petugas kesehatan dirasakan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan.

## 4. Kepuasan Pasien berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*)

Dari hasil penelitian terhadap responden di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, sebanyak 79.8 % menyatakan bahwa, penampilan fisik di rumah sakit tersebut Cukup baik dan 20.2 % menyatakan kurang baik, hal ini berarti penampilan fisik di rumah sakit ini baik dari segi kebersihan ruangan, tempat tidur yang di siapakan, kebersihan ruangan, fasilitas seperti AC dan kipas angin masih tampak baik dan berfungsi.

## 5. Kepuasan Pasien berdasarkan Perhatian (*Empathy*)

Dari hasil Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, sebanyak 83.7 % menyatakan bahwa *empathy* yang di perlihatkan petugas kesehatan cukup baik dan 16.3 % menyatakan bahwa petugas kesehatan dalam memberikan *empathy* pelayanannya tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa *empathy* atau rasa perhatian dan sikap perhatian yang ditunjukkan oleh petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang di harapkan untuk sembuh dan kembali.

## 6. Kepuasan Pasien berdasarkan kehandalan (*Realibility*)

Hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar menunjukkan bahwa kehandalan sebanyak 79.8 % menyatakan cukup baik karena di rawat inap yang bertugas adalah perawat senior langsung menangani jika ada yang darurat, dan 20.2 % menyatakan kurang baik jika yang melayani adalah perawat magang atau masih baru.

## 7. Kepuasan Pasien berdasarkan Kenyaman (*Amenities*)

Dari hasil Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah



Labuang Baji Makassar, sebanyak 86.5 % menyatakan bahwa *Amenities* yang di perlihatkan petugas kesehatan cukup baik dan 13.5 % menyatakan bahwa petugas kesehatan dalam memberikan *Amenities* pelayanannya kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa *Amenities* atau memberikan kenyamanan dan sikap perhatian yang ditunjukkan oleh petugas sangat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang di harapkan untuk sembuh dan kembali.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

#### 8. Kepuasan Pasien berdasarkan Keamanan (*Security*)

Dari hasil Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar, sebanyak 89.9 % menyatakan bahwa *Security* yang di diberikan petugas kesehatan cukup baik dan 10.1 % menyatakan bahwa petugas kesehatan dalam memberikan *Security* pelayanannya kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa *Security* atau keamanan yang diberikan oleh petugas kesehatan saat ini sudah baik, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien untuk bisa merasakan apa yang di harapkan pasien.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pasien merasa Puas dengan tingkat kualitas pelayanan rawat inap di RS. Labuang Baji Makassar .
2. Tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Labuang Baji Makassar adalah sebanyak 89.4 %.
3. Ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD. Labuang Baji Makassar.
4. Ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas *reliability*

terhadap kepuasan pasien RSUD. Labuan Baji Makassar.

5. Ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas *assurance* terhadap kepuasan pasien RSUD. Labuan Baji Makassar.
6. Ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas *tangibles* terhadap kepuasan pasien RSUD. Labuan Baji Makassar.
7. Ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas *empathy* terhadap kepuasan pasien RSUD. Labuan Baji Makassar.
8. Ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas *responsiveness* terhadap kepuasan pasien RSUD. Labuan Baji Makassar.
9. Ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas *Amenities* terhadap kepuasan pasien RSUD. Labuan Baji Makassar.
10. Ditemukan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas *security* terhadap kepuasan pasien RSUD. Labuan Baji Makassar.
11. Ditemukan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien pasien RSUD. Labuan Baji Makassar adalah variabel *security*.

#### SARAN

1. Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar agar tetap mempertahankan pelayanan yang diberikan guna untuk mendapatkan kepuasan yang optimal kepada seluruh pasien yang menjalankan perawatan di Ruang rawat Inap Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.
2. Diharapkan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar karena semakin tingginya tingkat kepuasan pasien diharapkan untuk kedepannya bisa memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi pelanggan.

3. Harapan peneliti kedepanya ada penelitian lain dapat mengembangkan penelitian ini, terkait pengaruh lain terhadap kepuasan pasien.
4. Pengaruh kualitas pelayan (*Reliability, Assurance, Tangibles Empathy, Responsiveness, Amenities, Security*) terhadap kepuasan pasien sangat berpengaruh signifikan, maka peneliti berharap agar pihak manajemen rumah sakit dapat menyiapkan kuesioner tentang kepuasan kualitas pelayanan, guna menjadi bahan evaluasi bagi pihak Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.
5. Diharapkan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar agar tetap menjaga keamanan (*security*), karena keamanan rumah sakit merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Ruang rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.
6. Diharapkan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar untuk selalu memberikan motivasi kepada para petugas pemberi pelayanan untuk mengembangkan sikap ramah, murah senyum, sopan dan lemah lembut kepada pasien dan keluarganya. Kemudian juga diharapkan pihak manajemen perlu memasukkan aspek keramahan dalam prosedur tetap pelayanan rawat inap serta mengevaluasi secara berkala pelaksanaan prosedur tetap tentang pelayanan rawat inap tersebut.
7. Diharapkan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar agar dimensi *Tangible* lebih diperhatikan lagi, dan proses pembangunan gedung lebih dipercepat lagi.
8. Diharapkan kepada pihak manajemen Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar agar untuk kedepanya

bisa memasang alat deteksi benda berbahaya atau benda tajam (pisau, pistol, bom, obat dari luar, dan lain-lain).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. 2018. *Aplikasi Manajemen Rumah Sakit*. UPT Badan Penerbit UNM : Makassar
- Akter,S., Upal, M., and Hani,U., 2012, "Service Quality Perception and Satisfaction: A Study Over Sub-urban Public Hospitals in Bangladesh", *Journal of Services Research, Special Issue* (February, 2012).
- Ali, Jadoo et al, 2012, *Level of patients' satisfaction toward National Health Insurance in Istanbul City-Turkey*, *BMC Public Health*, 12, Malaysia
- Ardian, Adhiatma, 2011.*Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Di Semarang*, Vol.2, No.2 : 67-76.
- Assauri, S. 2016. *Manajemen Operasi Produksi* . PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Achmad, Kuncoro, 2012, Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Asumsi Klasik, Cetakan Pertama. Bandung: ALFABETA.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "*Problems and Strategies in Services Marketing*". *Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring)*.
- Azwar, Azrul. 2010. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga. Binarupa Aksara Publisher. Jakarta
- Bauk, Kadir, A.R., Saleh, A. 2013. Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2013
- Bagus. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.*

- H. Soewondo Kendal Tahun 2010. UNDIP FKM, Semarang.
- Bambang, Lina. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Bata, Y. W., Alwy & Darmawansyah. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rsud Lakipadada Kabupaten Tana Toraja " Universitas Hasanuddin
- Brahmbhatt, M., N. Baser and N. Joshi. 2011. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation Of Patients' Perceptions Of Service Quality. *International Journal of Multidisciplinary Research* Vol.1 Issue 8, pp. 27 – 42
- Borie, H. M. A & Damanhour, A. M. S. 2013. Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Candra Yoga. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit Edisi Ke-2*, UI Pres, Jakarta.
- Cherie A, Gebrekidan AB. 2013. *Kepemimpinan dan Manajemen Keperawatan. Imperium* : Yogyakarta
- D. Y. Irawati, M. L. Singgih, And B. Syarudin. 2014. Integrasi Quality Function Deployment (Qfd) Dan Conjoint Analysis Untuk Mengetahui Preferensi Konsumen," Vol. 13, No. 2, Pp. 618–640, 2014.
- Dinkes Prov. Sulsel. 2012. Profil Kesehatan Kota Makassar tahun 2012.
- Dinkes Prov. Sulsel. 2013. Profil Kesehatan Kota Makassar tahun 2013.
- Dinkes Prov. Sulsel. 2014. Profil Kesehatan Kota Makassar tahun 2014.
- Djoko, Wijono. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University.
- Herlambang, Susatyo. 2016. *Menajemen pelayanan kesehatan rumah sakit cara mudah memahami manajemen pelayanan rumah sakit dan organisasi pelayanan kesehatan lainnya*, Gosyen Publishing: Yogyakarta.
- Idris, E. 2012. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Pariaman Tahun 2012
- F. & G. C. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2005.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Fandy Tjiptono. 2013. *Total Quality Management*, revisi ed., ANDI : Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- I. S. Pohan. 2004. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Egc, 2004.
- Idris, E. 2012. Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rsud Pariaman Tahun 2012
- J. Supranto, 2012, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan", Penerbit Rineka Cipta
- Jacobis, R. 2013. Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof.Dr. R.D. Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4).
- Kemenkes UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 36 TAHUN 2009 TENTANG KESEHATAN
- Kemenkes 2016 36 TAHUN 2009 TENTANG pelayanan Rumah Sakit

- Kotler, Philip. 2012. *prinsip-prinsip Pemasaran*, edisi II, Indeks: Jakarta Erlangga.
- Kotler, Phillip, Kevin Lance Keller. 2012. *Marketing Management 14th edition*. Jakarta:PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, Phillip dan Kevin L. Keller. 2013. *Marketing Management Horizon edition*. New Jersey: Pearson.
- M. Magdalena, S. Arto, And R. Ginting, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Rumah Sakit Xyz," Vol. 3, No. 2, Pp. 31–37, 2013.
- Menteri Kesehatan. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Di Rumah Sakit.
- Mumu, L.J, Kandou, G.D, Doda, D.V. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado
- Nahla, A. 2017. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelamonia Kota Makassar. Universitas Hasanuddin
- Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Noor BN. 2010. *Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan pengaruhnya terhadap motivasi kerja karyawan RS TNI AL Jala Ammiri Makassar*. Jurnal MKMI, Vol. 6 No. 4
- Notoatmodjo, S. 2007. *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2012. *Manajemen Keperawatan "Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional"*, Edisi 3. Salemba Medika : Jakarta
- Nursalam. 2016. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika: Jakarta
- Ogunyemi, O., Ibiwoye, A. & Oyatoye, E. O. 2011. Analytic Hierarchy Process for prioritizing production functions: Illustration with pharmaceutical data. *Journal of Economics and International Finance* 3 (14), 749-760.
- Pakdil, F. & Harwood, T. (2005). Patient Satisfaction in a Preoperative Assessment Clinic: An Analysis Using SERVQUAL Dimensions. *Total Quality Management*, 16(1), 15–30.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Pohan, I. S. (2012). "Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan." Jakarta, buku kedokteran EGC.
- Pouragha, B. & Zarei, E. (2016). The Effect Of Outpatient Service Quality On Patient Satisfaction In Teaching Hospitals In Iran. *Journal Of The Academy Of Medical Sciences In Bosnia And Herzegovina*
- Pratiwi, Kartika Gita. dkk. 2014. *Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Andini di Pekan Baru*, Vol. 1 No. 2 hal. 2.
- Sari, Ratna, Dwi, Kartika (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi harga Dan Word Of Mouth Communication Terhadap Keputusan Pembelian Mebel Pada CV. Mega Jaya Mebel Semarang. Tesis. Universitas Diponegoro, Semarang.

- Senjaya, Vivie. 2013. *Pengaruh Customer Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction & Customer Loyalty Di Kafe Excelso Tunjungan Plaza Surabaya: Perspektif B2C*. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 1.
- Sharifi, M. , Baraz, S. , Mohammadi, F. , Ramezani, M. & Vardanjani, E. A. ( 2012). Patients Perception and Satisfaction of the Ambulance Service (115) at Shahrekord, Iran. *Life Science Journal*, 9(4), 2196-2201.
- Sinambela, Lijan. (2012). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sreenivas, T. & Babu, N.S. (2012). A Study on Patient Satisfaction in Hospitals (A Study on three Urban Hospitals in Guntur District, Andhra Pradesh) *International Journal. Management Research & Business Strategy (IJMRBS)*, 1(1), 14-23.
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian administrasi dilengkapi metode R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, M.A. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriyanto, & Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit : C.V Andi
- Pasolong, H. 2013. *Metode Penelitian Administrasi Publik..* Bandung, Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supriyanto & Ernawaty 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta, Andi.
- Supriyanto, S. & R. D. Wulandari. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya, Health Advocacy :Pohon Cahaya.
- Shan, L. et al. 2016. *Patient Satisfaction with Hospital Inpatient Care: Effects of Trust, Medical Insurance and Perceived Quality of Care*. <http://journals.plos.org>.
- Supartiningsih, S. 2017. *Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6 (1): 9-15
- Suryadana, M. Liga dan Octavia, Vanny. (2015). *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rageh, Ahmed, T.C Melewar dan Arch, Woodside. 2013. *Using Netnography Research Method to Reveal the Underlying Dimension of the Costumer/Tourist Experience*. *Qualitative Market Research: An International Journal* Vol. 16 No. 2, pp. 126-149
- Richards. Jenkinson, C., A. Coulter, S. Brouster, And T. Chandola. 2012. *Patients' Experiences And Satisfaction With Health Care: Results Of A Questionnaire Study Of Specific Aspects Of Care*. *Qual Saf Health Care* Vol 11, Pp. 335-339. 12 (6): 870-887.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Penerbit Andi, Yogyakarta, pp. 265 – 346
- Trisnawati, Komang. 2015. *Analisis kepuasan pasien rawat jalan Pns Pada Masa Pelaksanaan Askes Dan Jkn Di Rsup Dr.sardjito Yogyakarta*. Tesis, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Indonesia.
- Tjiptono, F. 2014. *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

## Lampiran :

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

Kategori Karakteristik Responden	N	%
<b>Umur (Tahun)</b>		
<20 Tahun	17	8.2
20-29 Tahun	30	9.1
30-39 Tahun	150	60.4
40-49 Tahun	20	12.3
>50 Tahun	17	8.2
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	61	29.3
Perempuan	146	70.2
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	11	5.3
WIRASWASTA	33	15.9
PETANI	105	50.5
IBU RUMAH TANGGA	23	11.1
LAINYA	36	17.3
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	12	5.8
SD	17	8.2
SMP	132	63.5
SMA	23	11.1
Perguruan Tinggi	24	11.5

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan *Servqual* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

<i>Servqual</i>	n	%
Puas	186	89.4
Tidak Puas	22	10.6
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan *Responsiveness* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

<i>Responsiveness</i>	N	%
Cukup	180	86.5
Kurang	28	13.5
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan *Assurance* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

<i>Assurance</i>	N	%
Cukup	172	82.7
Kurang	36	17.3
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan *Tangible* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

<i>Tangible</i>	N	%
Cukup	166	79.8
Kurang	42	20.2
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan *Emphaty* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

<i>Emphaty</i>	N	%
Cukup	174	83.7
Kurang	34	16.3
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan *Reliability* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

<i>Reliability</i>	N	%
Cukup	166	79.8
Kurang	42	20.2
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan *Amenities* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

<i>Amenities</i>	N	%
Cukup	180	86.5
Kurang	28	13.5
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan *Security* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

<i>security</i>	N	%
Cukup	187	89.9
Kurang	21	10.1
<b>Total</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 10 Hubungan *Responsiveness* dengan *servqual* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

Kategori <i>Responsiveness</i>	Kepuasan				Total	Value p=0,000
	Puas		Tidak Puas			
	n	%	n	%	N	%
Cukup	170	94.4	10	5.6	180	100
Kurang	16	57.1	12	42.9	28	100
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>89.4</b>	<b>22</b>	<b>10.6</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 11 Hubungan *Assurance* dengan *servqual* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

Kategori <i>Assurance</i>	Kepuasan				Total	Value p=0,000
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	n	%	N	%
Cukup	164	95.3	8	36.4	172	100
Kurang	22	61.1	14	38.9	36	100
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>89.4</b>	<b>22</b>	<b>10.6</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 12 Hubungan *Tangible* dengan *servqual* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

Kategori <i>Tangible</i>	Kepuasan				Total	Value p=0,016
	Puas		Tidak Puas			
	N	%	n	%	N	%
Cukup	153	92.2	13	7.8	166	100
Kurang	33	78.6	9	21.4	22	100
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>89.4</b>	<b>22</b>	<b>10.6</b>	<b>208</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2018.



Tabel 13 Hubungan *Emphaty* dengan *Servqual* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

Kategori <i>Emphaty</i>	Kepuasan				Total		Value p=0,003
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Cukup	161	92.5	13	7.5	174	100	
Kurang	25	73.5	9	26.5	34	100	
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>89.4</b>	<b>22</b>	<b>10.6</b>	<b>208</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 14 Hubungan *Reliability* dengan *Servqual* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

Kategori <i>Reliability</i>	Kepuasan				Total		Value p=0,000
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	N	%			
Cukup	156	94,0	10	6,0	166	100	
Kurang	30	71,4	12	28,6	42	100	
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>89,4</b>	<b>22</b>	<b>10,6</b>	<b>208</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 15 Hubungan *Amenities* dengan *Servqual* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

Kategori <i>Amenities</i>	Kepuasan				Total		Value p=0,003
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	n	%			
Cukup	166	92,2	14	7,8	180	100	
Kurang	20	71,4	8	28,6	28	100	
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>89,4</b>	<b>22</b>	<b>10,6</b>	<b>208</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2018.

Tabel 16 Hubungan *Security* dengan *Servqual* di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2018

Kategori <i>Security</i>	Kepuasan				Total		Value p=0,003
	Puas		Tidak Puas		N	%	
	n	%	N	%			
Cukup	172	92,0	15	8,0	187	100	
Kurang	14	66,7	7	33,3	21	100	
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>89,4</b>	<b>22</b>	<b>10,6</b>	<b>208</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2018.