



## Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Kota Makassar

**Muhajirin Muhajirin**

Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Teknologi dan Kesehatan Tri Tunas Nasional

**Arfiah Jauharuddin**

Prodi D.IV Terapi Gigi, STIKes Amanah Makassar

Corresponding author : [muhajirinpanjul@gmail.com](mailto:muhajirinpanjul@gmail.com)

**Abstract:** Service quality is the level of perfection in meeting consumer needs. Satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment that someone experiences after comparing the performance or results of a product with their expectations. This study aims to analyze the relationship between inpatient service quality and patient satisfaction levels at the Makassar City Regional Hospital. The research method used was descriptive analytical with a cross-sectional design. The instrument used was a questionnaire regarding inpatient service quality and patient satisfaction levels. The study population consisted of inpatients in the Internal Medicine Department of the Makassar City Regional Hospital in October 2023. The sample consisted of 67 individuals according to predetermined criteria. The data collected were analyzed using the Spearman Rank statistical test with a significance level of 0.05. The majority (38.81%) of patients stated that the quality of service provided was high and 68.66% of patients claimed to be satisfied. The analysis results showed that the calculated  $r$  value was 0.627, which is greater than the tabled  $r$  value of 0.364. From these analysis results, it can be concluded that there is a relationship between inpatient service quality and patient satisfaction levels.

**Keywords:** Service Quality, Inpatient, Patient Satisfaction.

**Abstrak:** Kualitas layanan adalah tingkat kesempurnaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan rawat inap dan tingkat kepuasan pasien di RSUD Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan desain cross-sectional. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner mengenai kualitas layanan rawat inap dan tingkat kepuasan pasien. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap di Perawatan Interna RSUD Kota Makassar pada bulan Oktober 2023. Sampel yang diambil sejumlah 67 orang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan uji statistik Spearman Rank dengan tingkat signifikansi 0,05. Mayoritas (38,81%) pasien menyatakan bahwa kualitas layanan yang diberikan adalah tinggi dan sebanyak 68,66% pasien mengaku puas. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung sebesar 0,627, yang lebih besar daripada  $r$  tabel sebesar 0,364. Dari hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas layanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Rawat Inap, Tingkat Kepuasan Pasien.

### LATAR BELAKANG

Masalah keuangan menyebabkan kemampuan pemerintah pusat untuk membiayai pembangunan menjadi berkurang. Hal ini mengakibatkan pemerintah tidak lagi membiayai seluruh pelayanan publiknya dari hasil pajak dan usaha negara. Rumah sakit selain mengacu pada pelayanan sosial kemanusiaan secara faktual juga telah berkembang menjadi suatu industri yang berbasis pada prinsip-prinsip ekonomi, dengan ciri menonjol yaitu sifat kompetitif. Pemahaman bahwa rumah sakit merupakan suatu industri, menjadikan dasar pengembangan kualitas pelayanan (Trisnantoro, 2015).

Received Oktober 30, 2023; Accepted November 30, 2023; Published Desember 30, 2023

\* Muhajirin Muhajirin, [muhajirinpanjul@gmail.com](mailto:muhajirinpanjul@gmail.com)

Rumah sakit pemerintah cenderung mempunyai sistem birokrasi yang kaku sehingga ada kemungkinan tidak mendapatkan manfaat positif dari perkembangan lingkungan yang semakin membaik. (Muninjaya, Anak Agung Gde. 2014). Aspek ekonomi menjadi salah satu faktor dalam pertumbuhan atau kemunduran rumah sakit. Hal ini dibuktikan dengan keluhan pasien umumnya ditujukan kepada rumah sakit milik pemerintah sebagai akibat dari pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan dengan alasan fasilitas yang kurang memadai (Irawan, Handi. 2022)

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Hal ini membuat pemerintah melalui keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (Ratminto dan Winarsih, 2021).

Kepuasan pasien perlu diupayakan karena merupakan hal penting yang akan mempengaruhi pemasaran rumah sakit. Pengukuran kepuasan pasien relatif mudah dikerjakan dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dalam segi kepuasan pasien (Sabarguna, 2014).

## **KAJIAN TEORITIS**

Kualitas pelayanan terdiri dari *Model ServQual* yaitu Salah satu teori yang paling terkenal dalam memahami kualitas pelayanan adalah Model ServQual. Model ini mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan yang penting: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan tampilan fisik (*tangibles*). Menurut model ini, kepuasan pelanggan tergantung pada sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan dalam setiap dimensi ini.

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2015). Sedangkan Kotler (2013) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional* yaitu peneliti melakukan survei atau pengukuran terhadap variabel bebas (kualitas pelayanan rawat inap) dan variabel tergantung (tingkat kepuasan pasien) yang

pengumpulan datanya dilakukan pada satu periode tertentu dan pengamatan hanya dilakukan satu kali selama penelitian (Notoatmodjo, 2015). Data yang diperoleh dari responden dilakukan uji coba terlebih dulu dengan validitas dan reliabilitas.

#### 1. Uji Validitas

Kuesioner kualitas terdiri dari 24 butir soal dan setelah dihitung dengan korelasi product moment pada tiap item kualitas pelayanan rawat inap terlihat korelasi yang berkisar antara 0,506 sampai dengan 0,735. Setiap item tersebut memiliki nilai lebih besar dari rtabel sehingga dinyatakan valid. Kuesioner tingkat kepuasan pasien terdiri dari 18 soal. Hasil perhitungan dengan korelasi product moment berkisar antara 0,447 sampai dengan 0,838. Setiap item tersebut memiliki nilai lebih besar dari rtabel yaitu 0,444 sehingga dinyatakan valid.

#### 2. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas dengan *alpha cronbach* menghasilkan koefisien alpha lebih besar dari rtabel sebesar 0,444 yaitu 0,9397 untuk kualitas pelayanan rawat inap dan 0,9137 untuk tingkat kepuasan pasien sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisa Univariat

#### 1. Deskripsi Karakteristik Responden

Responden yang dirawat di Perawatan Interna RSUD Kota Makassar sebagian besar berumur antara 18-30 tahun (38,81%), pendidikan SMA (32,84%), dan ibu rumah tangga (26,87%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 1.**  
Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	%
1. Umur		
a. 18-30	26	38,81
b. 31-43	14	20,89
c. 44-56	16	23,88
d. 57-70	11	16,42
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00</b>
2. Pendidikan		
a. Tidak sekolah	14	20,89
b. SD	15	22,39
c. SMP	16	23,88
d. SMA	22	32,84
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00</b>
3. Pekerjaan		
a. Ibu Rumah Tangga	18	26,87

b. Tani	11	16,42
c. Buruh Tani	9	13,43
d. Karyawan Pabrik	15	22,39
e. Pedagang	9	13,43
f. Wiraswasta	5	7,46
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00</b>

## 2. Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Berdasarkan penilaian responden tentang kualitas pelayanan rawat inap di Perawatan Interna RSUD Kota Makassar, sebagian besar pasien menyatakan kualitas dalam kategori tinggi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 2.**  
Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap

No.	Klasifikasi	Frekuensi	%
1.	Tinggi	26	38,81
2.	Sedang	21	31,34
3.	Rendah	13	19,40
4.	Sangat rendah	7	10,45
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>100,00</b>

## 3. Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan penilaian responden tentang tingkat kepuasan pasien di Perawatan Interna RSUD Kota Makassar, sebagian besar pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.**  
Tingkat Kepuasan Pasien

No.	Klasifikasi	Frekuensi	%
1.	Puas	46	68,66
2.	Tidak puas	21	31,34
<b>Total</b>		<b>67</b>	<b>100,00</b>

## Hasil Analisa Bivariat

Analisa ditujukan untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien.

**Tabel 4.**  
Hasil Analisa Bivariat Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap  
Dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Variabel	r <sub>xy</sub>	ρ	r tabel		Sebaran
			5%	1%	
Kualitas dan Kepuasan	0,627	0,000	0,364	0,478	r <sub>xy</sub> > r <sub>tabel</sub>

Hasil analisa statistik dengan *Spearman Rank* menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien karena

$t_{xy} > t_{tabel}$  dengan nilai  $\rho = 0,000$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil analisa data terlampir.

## **PEMBAHASAN**

Umur responden juga mempengaruhi penilaian seseorang. Sebagian besar responden yang berusia di atas 40 tahun menyatakan kualitas pelayanan tinggi dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Seiring bertambahnya usia seseorang maka pengalaman juga semakin berambah. Seseorang cenderung menerapkan pengalamannya terdahulu untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi. Usia lebih dari 40 tahun merupakan suatu periode kehidupan seseorang yang telah berkembang matang dan utuh (Irmayati, 2017).

Responden yang menyatakan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tinggi adalah responden yang memiliki pendidikan rendah. Sebaliknya, responden menyatakan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan rendah adalah responden yang memiliki pendidikan tinggi. Pendidikan adalah sebuah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok serta usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan. Semakin tinggi pendidikan semakin banyak pengetahuan yang didapatkan (Irmayanti, 2017). Pendidikan akan mempengaruhi penilaian seseorang.

Menurut Irmayanti (2017) pekerjaan dan jenis pekerjaan seseorang sangat berhubungan dengan pergaulan sosial sehingga sangat memungkinkan bagi individu untuk berinteraksi dan memperoleh informasi yang luas. Dalam penelitian ini ibu yang bekerja lebih banyak daripada yang tidak bekerja. Jenis pekerjaan responden adalah buruh tani, tani, karyawan pabrik, dan swasta. Hal ini disebabkan pola pikir responden dalam memberikan penilaian berdasarkan perbandingan antara persepsi dengan informasi yang diperoleh. Sebagian besar responden memiliki persepsi bahwa kualitas pelayanan rawat inap di Perawatan Interna RSUD Kota Makassar tinggi meskipun jumlahnya hampir sama dengan responden yang mengatakan kualitas pelayanan sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Perawatan Interna RSUD Kota Makassar sudah cukup baik. Pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan reputasi baik bagi karyawan sehingga mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja. Pelayanan yang berkualitas juga akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan, bila hal ini tidak diatasi dengan baik maka perusahaan akan kehilangan pelanggannya (Tjiptono, 2022).

Sebagian besar responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar. Kepuasan pasien berhubungan dengan

pemasaran rumah sakit. Pasien yang puas akan memberitahu teman, keluarga, dan tetangga, pasien yang puas akan datang lagi kontrol, atau membutuhkan pelayanan yang lain (Sabarguna, 2014). Pelayanan yang memuaskan akan menghasilkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini akan menguntungkan perusahaan karena untuk mencari pelanggan baru memerlukan biaya yang lebih mahal dibandingkan mempertahankan pelanggan lama (Zulian, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh ada hubungan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan Tjiptono (2022) bahwa kualitas berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Upaya pelayanan haruslah memberi kepuasan, tidak semata-mata sembuh belaka. Kualitas juga berhubungan dengan prioritas meningkatkan mutu dan dana yang terbatas, pelayanan harus selektif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Sabarguna, 2014). Kesadaran untuk menjaga kualitas perlu diupayakan guna memberikan kepuasan pada pelanggan serta karyawan. Perusahaan jasa khususnya kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada tingkat kepuasan pasien serta mengubah pandangan negatif masyarakat terhadap pelayanan kesehatan khususnya milik pemerintah (Tjiptono, 2005).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian di Perawatan Interna RSUD Kota Makassar sebesar 38,81% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan rawat inap termasuk kategori tinggi dan 31,34% responden menyatakan sedang sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan sudah cukup baik. Responden yang menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perawatan Interna RSUD Kota Makassar sebesar 68,66%. Hasil analisa menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien di Perawatan Interna RSUD Kota Makassar dengan nilai  $\rho = 0,000$ .

Bagi Perawat khususnya di Ruang Perawatan Interna RSUD Kota Makassar untuk selalu mengupayakan pemberian pelayanan yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan pasien dan bagi pihak Manajemen RSUD Kota Makassar hendaknya selalu meningkatkan pelayanan khususnya di Ruang Perawatan Interna karena berkaitan dengan pemasaran rumah sakit.

## **DAFTAR REFERENSI**

Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Aritonang, Lerbin. 2015. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Budiarto, Eko. 2014. *Metodologi Penelitian Kedokteran Sebuah Pengantar Masyarakat*. Jakarta: EGC.
- Irawan, Handi. 2022. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Computindo
- Kuncoro, Mudrajad. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga
- Muninjaya, Anak Agung Gde. 2014. *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mulyono, Sri. 2012. *Statistika untuk Ekonomi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purnama, Nursya'bani. 2016. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riyanto, Agus. 2019. *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sabarguna, Boy Subirosa. 2014. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sabarguna, Boy Subirosa. 2015. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Simatupang, Erna Juliana. 2018. *Manajemen Pelayanan Kebidanan*. Jakarta: EGC.
- Supranto, Johannes. 2016. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2022. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Candra. 2015. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Trisnantoro, Laksono. 2005. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. 2017. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. *Buletin Studi Ekonomi* Volume 12 Nomor 1.
- Zulian, Yamit. 2015. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.