Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 1. Page 190-203
https://doi.org/ 10.52103/jmch.v4i1.1165
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Pengaruh Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2022

Ridwana Hardjono, *Tahir Abdullah, Samsualam

Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

**Email corresponding author: tahirabdullah@gmail.com*

ABSTRACT
Background: Patient satisfaction is the patient's perception that his expectations have been met, and optimal results are obtained for each patient and health services so that the best continuity between satisfaction and results is obtained. Patient satisfaction is an important part of the quality of service to the community who seek treatment at the hospital.
Methods: This study aims to analyze the effect of the quality of medical and non-medical services on patient satisfaction at Ibnu Sina Hospital Makassar. The research design used a cross-sectional approach. The sample in this study was 100 inpatients using purposive sampling. Data analysis with chi-square test and logistic regression test.
Result: research shows that medical quality has an effect on reliability p 0.001 and non-medical quality has no effect on reliability p 0.216, medical quality has no effect on assurance p 0.082 and non-medical quality affects assurance p 0.001, medical quality has no effect on tangibles p 0.023 > and non-medical quality has no effect on tangible p 0.006, medical quality has no effect on empathy p 0.998 and non-medical quality has no effect on empathy p 0.000 and medical quality has no effect on responsiveness p = 0.000 and non-medical quality has no effect on responsiveness p = 0.067. Reliability has the most dominant influence on medical quality OR 25,419 and empathy has the most dominant influence on non-medical quality OR 61,500.
Conclusion: There is an effect of medical quality on reliability and there is no influence of non-medical quality on reliability, there is no influence of medical quality on assurance and there is a non-medical effect on assurance, there is no influence of medical quality on tangibles and no influence of non-medical quality on tangibles, there is no influence of medical quality on empathy and there is no influence of non-medical quality on empathy and there is no influence of medical quality on responsiveness and there is no influence of non-medical quality on responsiveness. The reliability aspect has the most dominant influence on medical quality and the empathy aspect has the most dominant influence on non-medical quality at Ibnu Sina Hospital Makassar.
Keywords: Patient Satisfaction; Quality of Medical and Non-Medical Services; Hospital.

ABSTRAK
Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Kepuasan pasien merupakan bagian penting dari mutu pelayanan kepada masyarakat yang berobat di rumah sakit.
Metode: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan medis dan non medis dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Desain penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini adalah pasien ruang rawat inap sebanyak 100 menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dengan uji *chisquare* dan uji regresi logistik.
Hasil: penelitian menunjukkan bahwa mutu medis berpengaruh terhadap *reliability* p 0,001 dan mutu non medis tidak berpengaruh terhadap *reliability* p 0,216, mutu medis tidak berpengaruh terhadap *assurance* p 0,082 dan mutu non medis berpengaruh terhadap *assurance* p 0,001, mutu medis tidak berpengaruh terhadap *tangible* p 0,023 > dan dan mutu non medis tidak berpengaruh terhadap *tangible* p 0,006 , mutu medis tidak berpengaruh terhadap *empathy* p 0,998 dan mutu non medis berpengaruh terhadap *empathy* p 0,000 serta mutu medis

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

berpengaruh terhadap *responsiveness* p= 0,000 dan mutu non medis tidak berpengaruh terhadap *responsiveness* p= 0,067. *Reliability* paling dominan pengaruhnya terhadap mutu medis OR 25.419 dan *empathy* paling dominan pengaruhnya terhadap mutu non medis OR 61.500.
Kesimpulan: Ada pengaruh mutu medis terhadap *reliability* dan tidak ada pengaruh mutu non medis terhadap *reliability*, tidak ada pengaruh mutu medis terhadap *assurance* dan ada pengaruh non medis terhadap *assurance*, tidak ada pengaruh mutu medis terhadap *tangible* dan tidak ada pengaruh mutu non medis terhadap *tangible*, tidak ada pengaruh mutu medis terhadap *empathy* dan ada pengaruh mutu non medis terhadap *empathy* serta ada pengaruh mutu medis terhadap *responsiveness* dan tidak ada pengaruh mutu non medis terhadap *responsiveness.* Aspek *reliability* paling dominan pengaruhnya terhadap mutu medis dan aspek *empathy* paling dominan pengaruhnya terhadap mutu non medis di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.
Kata kunci: *Kepuasan Pasien; Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis; Rumah Sakit.*

LATAR BELAKANG

Menurut WHO Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dibutuhkan (*needed care*) yang diberikan dengan cara kompeten (sesuai dengan standard), memuaskan, tepat waktu, dengan resiko minimal, yang tercapai dengan tujuan yang diinginkan. Pelayanan kesehatan bermutu adalah pelayanan yang memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standard pelayanan propesi yang ditetapkan (Azwar, 2010).

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di rumah sakit saat ini tidak saja bersifat penyembuhan *(curative aspect)*, juga bersifat pemulihan *(rehabilitative)*. Kedua jenis ini pelayanan kesehatan ini dilaksanakan secara terintegrasi dengan pelayanan kesehatan promotif *(Promotive health services)* dan pencegahan (*preventive health service)* dengan perubahan seperti ini, sasaran pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak saja individu pasien, tetapi juga keluarga dan kelompok masyarakat pengguna jasa pelayanan rumah sakit. Fokus utamanya perhatian pelayanan rumah sakit adalah pasien yang datang ke rumah sakit karena membutuhkan pelayanan kesehatan. Mereka berkunjung ke rumah sakit, tidak saja sebagai individu yang mengalami gangguan kesehatan, tetapi juga sebagai bagian dari sebuah keluarga. Atas dasar pemikiran tersebut, pasien dan keluarganya harus dilayani sebagai mahluk sosial menggunakan pendekatan pelayanan kesehatan yang besifat menyeluruh *(komprehensif)*, mulai dari pelayanan kesehatan yang bersifat preventif sampai pelayanan rehabilitatif. Pelayanan kesehatan di rumah sakit juga perlu dilaksanakan dengan pendekatan holistik yang meliputi aspek fisik, mental, sosial, dan spritual (Muninjaya, 2011).

Faktor keandalan (reliability) menurut Sangadji (2013) merupakan kemampuan dari pemberi pelayanan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, akurat serta memuaskan. Sedangkan menurut Muninanjaya (2011) keandalan pemberi pelayanan dengan kesesuaian pelayanan dengan rencana, keandalan dalam menyampaikan jasa awal, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, serta keakuratan penanganan. Penelitian Ramez (2012) menunjukkan bahwa keandalan dari perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan memiliki pengaruh signifikan dengan kepuasan pasien.

Faktor cepat tanggap (*responsiveness)* menurut Muninanjaya (2011) merupakan cepat dalam memberikan pelayanan yang meliputi kejelasan informasi penyampaian jasa, ketepatan, dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, serta ketersediaan dalam menanggapi permintaan pasien. Penelitian Ndambuki (2013) yang menyatakan ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

Faktor jaminan menurut Sangadji (2013) merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh perawat. Sedangkan menurut Muninanjaya (2011), adanyan jaminan dari perawat berupa kemampuan yang dimiliki, keamanan yang dirasakan pasien saat mnerima pelayanan, serta dukungan dari pemberi pelayanan saat melakukan perawatan. Faktor kepeduliaan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

menurut Sangadji (2013) dan menurut Muninanjaya (2011) merupakan perhatian penuh yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada pasien.

Faktor bukti fisik (*tangibles)* menurut Sangadji (2013), bukti fisik dapat dilihat dari segi gedung, perlengkapan, seragam pemberi pelayanan. Sedangkan menurut Muninajaya (2011), bukti fisik dapat meliputi fasilitas fisik, yang mencangkup kelengkapan peralatan yang digunakan, kondisi sarana, serta keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan. Hala Sayed (2013), menyatakan bahwa komponen struktur pelayanan berpengaruh dengan penilaian terhadap pelayanan tersebut berupa fasilitas fisik yaitu kenyamanan pelayanan, kerapian dan kebersihan ruangan, serta kelengkapan pelayanan.

Khamis *et al* (2014) dalam penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit dengan 422 responden menemukan dimensi jaminan berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan pasien. Demikian juga Umoke (2020) dalam penelitiannya mengatakan bahwa lima dimensi kualitas layanan SERVQUAL, pasien lebih puas pada kategori empati ($\bar{x} = 3.12 \pm 0.57$) dan menunjukkan kepuasan terendah pada kategpri tangibility ($\bar{x} = 2.57 \pm 0.99$).

Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Supranto, 2011).

Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan dasar. Saat ini distribusi Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan dasar telah lebih merata. Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar melayani seluruh masyarakat Kota Makassar bahkan dari daerah. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun 2018 sebanyak 35.750 pasien dan pada tahun 2019 jumlah kunjungan sebanyak 41.560 pasien dan tahun 2020 per bulan Juni jumlah kunjungan rawat inap sebanyak 16.826 pasien.

Berdasarkan data yang dikumpulkan dari bagian Rekam Medis Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI, terjadi penurunan jumlah data kunjungan pasien di instalasi rawat inap. Penurunan jumlah kunjungan terjadi pada tahun 2016 sebesar 3% dan pada tahun 2017 penurunan jumlah kunjungan sebesar 15%. Terdapat beberapa faktor yang dapat diindikasikan sebagai penyebab rendahnya kunjungan rawat inap ke sebuah rumah sakit, tingkat kepuasan pasien adalah salah satunya (Rivai, 2020). Data survei kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI pada tahun 2017 menunjukkan kepuasan pasien di instalasi rawat inap adalah 81,1%. Hal ini menunjukkan bahwa belum tercapainya Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk instalasi rawat inap, yaitu sebesar ≥90%.

Untuk mengetahui keluhan pasien dalam menunjukkan rasa tidak puasannya terhadap suatu pelayanan yang diterima maka dapat diketahui melalui surat masuk di kotak saran. Kenyataan menunjukkan kurangnya keluhan/saran yang disampaikan oleh pasien melalui kotak saran. Kejadian ini tidak selalu menggambarkan ketiadaan masalah pelayanan bagi pasien karena pasien atau keluarganya tidak selalu mampu dan bersedia menuliskan saran/keluhan melalui kotak saran. Hal tersebut seperti fenomena gunung es, yakni bilamana pasien ada keluhan mengenai pelayanan, pasien hanya mengungkapkan secara lisan atau hanya disimpan dalam hati saja.

Kepuasan pasien sangat perlu mendapat perhatian, walaupun kepuasan pasien hanyalah salah satu dari banyak aspek yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan, namun karena berkaitan erat dengan pasien maka tidak bias dipungkiri bahwa kepuasan pasien merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan kepada masyarakat yang berobat di rumah sakit sehingga dengan adanya penelitian ini dapat mengungkapkan masalah yang terjadi agarmenciptakan pelayanan public yang berkualitas dalam bidang kesehatan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan medis dan non medis di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar tahun 2021. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dan waktu penelitian ini akan dilakukan selama 1 bulan yang dimulai bulan Juni sampai Juli 2021.

Data yang diperoleh melalui hasil penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti. Data tersebut diperoleh melalui metode wawancara, observasi dan hasil kuesioner dari responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang yang berkunjung di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar terhitung dari bulan Januari-juni sebanyak 16.826 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode *non probability sampling* yaitu *Purposive Sampling*, dengan total sampel 100 orang.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden di Rumah Sakit Ibnu Makassar Tahun 2022

Karakteristik	Jumlah	
	N (96)	%
Umur		
20-29 Tahun	7	7,3
30-39 Tahun	37	37,0
40-49 Tahun	38	38,0
≥ 50 Tahun	18	18,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	50	50,0
Perempuan	50	50,0
Pendidikan		
Tidak Tamat Sekolah	14	14,0
SD	27	27,0
SMP	26	26,0
SMA	17	17,0
D3	6	6,0
Sarjana	10	10,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan umur yang berkunjung di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dengan umur (20-29 tahun) yaitu sebanyak 7 orang (7,3%), umur (30-39 tahun) yaitu sebanyak 37 orang (37,0%), umur (40-49 tahun) sebanyak 38 orang (38,0%) dan umur (≥50 tahun) sebanyak 18 orang (18,0%), Distribusi responden berdasarkan Jenis Kelamin yang berkunjung di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar yaitu Jenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (50,0%), dan Perempuan sebanyak 50 orang (50,0%) dan Distribusi responden berdasarkan Pendidikan yang berkunjung di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar yaitu Tidak tamat sekolah sebanyak 14 orang (14,0%), SD sebanyak 27 orang (27,0%), SMP sebanyak 26 orang (26,0%), SMA sebanyak 17 orang (17,0%), D3 sebanyak 6 orang (6,0%) dan Sarjana sebanyak 10 orang (10,0%).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Variabel		B	S.E.	Wald	df	Nilai p	OR	95% C.I. for OR	
								Lower	Upper
Reliability	Medis	3,236	0,983	10,836	1	0,001	25,419	3,703	174,500
	Non Medis	1,346	1,088	1,530	1	0,216	3,842	0,455	32,438
	Constant	-3,914	0,741	27,896	1	0,000	0,020		
Responsiveness	Medis	3,168	0,890	12,659	1	0,000	23,766	4,149	136,118
	Non Medis	1,879	1,027	3,345	1	0,067	6,546	0,874	49,023
	Constant	-3,597	0,640	31,642	1	0,000	0,027		
Assurance	Medis	1,740	0,999	3,032	1	0,082	5,695	0,804	40,357
	Non Medis	3,166	0,947	11,180	1	0,001	23,718	3,707	151,737
	Constant	-3,661	0,655	31,264	1	0,000	0,026		
Tangible	Medis	1,906	0,838	5,176	1	0,023	6,729	1,302	34,769
	Non Medis	2,395	0,865	7,666	1	0,006	10,965	2,013	59,728
	Constant	-2,950	0,483	37,324	1	0,000	0,052		
Emphaty	Medis	-20,306	10,332,864	0,000	1	0,998	0,000	0,000	
	Non Medis	4,119	1,160	12,610	1	0,000	61,500	6,332	597,369
	Constant	-3,714	0,716	26,925	1	0,000	0,024		

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan P-value variabel medis sebesar 0,001. Nilai P-value lebih kecil dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan medis berpengaruh terhadap *reliability* pada variabel kepuasan pasien. P-value pada variabel non medis sebesar 0,216. Nilai P-value lebih besar dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan non medis tidak berpengaruh terhadap *reliability* pada variabel kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan P-value variabel medis sebesar 0,000. Nilai P-value lebih kecil dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan medis berpengaruh terhadap *responsiveness* pada variabel kepuasan pasien. P-value pada variabel non medis sebesar 0,067. Nilai P-value lebih besar dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan non medis tidak berpengaruh terhadap *responsiveness* pada variabel kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan P-value variabel medis sebesar 0,082. Nilai P-value lebih besar dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan medis tidak berpengaruh terhadap *assurance* pada variabel kepuasan pasien. P-value pada variabel non medis sebesar 0,001. Nilai P-value lebih kecil dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan non medis berpengaruh terhadap *assurance* pada variabel kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan P-value variabel medis sebesar 0,023. Nilai P-value lebih besar dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan medis tidak berpengaruh terhadap *tangible* pada variabel kepuasan pasien. P-value pada variabel non medis sebesar 0,006. Nilai P-value lebih besar dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan non medis tidak berpengaruh terhadap *tangible* pada variabel kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan P-value variabel medis sebesar 0,998. Nilai P-value lebih besar dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan medis tidak berpengaruh terhadap *empathy* pada variabel kepuasan pasien. P-value pada variabel non medis sebesar 0,000. Nilai P-value lebih kecil dari tingkat signifikansi α =0,05 hal ini berarti bahwa mutu pelayanan non medis berpengaruh terhadap *empathy* pada variabel kepuasan pasien.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 1. Page 190-203
https://doi.org/ 10.52103/jmch.v4i1.1165
E-ISSN 2774-4590

DISKUSI

Pengaruh Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis terhadap Kehandalan (Reliability) pada Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi reliability yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasiennya. Ada 2 aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak error. Sebuah rumah sakit misalnya dikatakan tidak "reliable" kalau petugas di bagian farmasi melakukan kesalahan dalam pemberian obat pasien yang satu dengan yang lain tertukar.

Kehandalan (reliability) yaitu kemampuan pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi (Muninjaya, 2011). Kehandalan adalah prosedur penerimaan pasien yang tepat dan cepat serta tidak berbelit-belit, hal ini merupakan faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien yang berkaitan dengan minat berkunjung kembali pasien. Ketepatan dan kecepatan waktu layanan serta keakuratan data merupakan bagian dari kehandalan. Ketepatan waktu menggambarkan kedisiplinan tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Jika semua pelayanan yang diberikan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan berakhir dengan rendahnya keinginan pasien untuk datang berobat ke rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan responden yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan terdapat responden yang puas sebanyak 94 orang (94,0%) dan kurang puas sebanyak 6 orang (6,0%) yang dimana tanggapannya petugas kesehatan datang tepat waktu, dalam melayani pasien tepat dan benar, memberi pelayanan sesuai dengan prosedur, handal dalam menyusun/ menyimpan buku pemeriksaan, menjelaskan terlebih dahulu tindakan yang akan dilakukan dan menjelaskan terlebih dahulu obat yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Nasution (2013) yang menyebutkan bahwa ada pengaruh reliability terhadap minat berkunjung di Rumah Sakit Muhammadiyah artinya ada pengaruh yang signifikan antara kehandalan dengan minat berkunjung kembali. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2014) hal itu menunjukan tidak ada pengaruh keandalan di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi Tahun 2014 (p(0,618)>0,05). Untuk meningkatkan minat berkunjung kembali pasien perlu perbaikan dari pihak Rumah Sakit terhadap hal-hal yang masih kurang khususnya kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan yaitu terkait ketepatan waktu dan penerimaan pasien yang cepat dan tepat.

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan dambaan setiap rumah sakit selaku tempat penyedia jasa pelayanan kesehatan. Kepuasaan akan menumbuhkan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa rumah sakit. Kepuasan pasien yang tinggi akan menimbulkan kepercayaan pada rumah sakit sehingga pasien tidak akan pindah ke rumah sakit yang lain apabila mereka mengalami kondisi yang mengharuskan mereka dirawat di rumah sakit. Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan kualitas pelayanan kesehatan artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran kualitas layanan kesehatan.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan dari berbagai aspek pelayanan seperti

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

peningkatan kualitas fasilitas kesehatan, peningkatan kualitas profesionalisme sumber daya manusia dan peningkatan kualitas manajemen rumah sakit. Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dengan melakukan pengukuran secara terus menerus, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahannya.

Variabel reliability (kehandalan) merupakan salah satu tolak ukur yang senantiasa mendapatkan penilaian khususnya dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan di rumah sakit ibnu sina makassar. Deskripsi data penelitian menunjukkan bahwa komponen yang paling menunjang baiknya faktor reliability (kehandalan) di rumah sakit ibnu sina makassar adalah petugas kesehatan menjelaskan terlebih dahulu obat yang diberikan, sedangkan komponen yang perlu mendapat perhatian penyusunan/ menyimpan buku pemeriksaan. Dalam konteks hasil penelitian ini, peningkatan reliability (kehandalan) tersebut menjadi salah satu dimensi strategis untuk dijaga sustainibilitasnya sehingga akan membawa manfaat bagi semakin membaiknya pelayanan bidang kesehatan di Kota Makassar.

Pengaruh Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis terhadap Jaminan (Assurance) pada Tingkat Kepuasan Pasien

Mutu adalah nilai kepatutan yang sebenarnya (proper value) terhadap unit pelayanan tertentu, baik dari dimensi technical (ilmu, keterampilan, dan teknologi medis atau kesehatan) dan interpersonal yaitu tata pengaruh dokter – pasien : komunikasi, empati dan kepuasan pasien (Widayat, 2009). Mutu merupakan gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan pelanggan baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Supriyanto dan Wulandari, 2011).

Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan responden banyak yang beranggapan bahwa petugas kesehatan memiliki catatan lengkap tentang pasien, pasien dalam menerima pelayanan dari petugas kesehatan selalu merasa aman, petugas kesehatan teliti dalam mengisi buku pasien, petugas kesehatan mempunyai kemampuan yang memadai dalam melakukan tindakan, petugas kesehatan senantiasa menjelaskan anjuran yang berkaitan dengan penyakit pasien, petugas kesehatan dalam memberikan resep obat sesuai dengan penyakit pasien, petugas kesehatan senantiasa memberikan penjelasan tentang kegunaan obat kepada pasien dan petugas kesehatan teliti dalam memberikan obat-obatan.

Dimensi jaminan (*assurance*) adalah variabel mutu pelayanan kesehatan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan, kemampuan petugas, sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan (Lupiyoadi, 2005). Berdasarkan banyak riset yang dilakukan ada empat aspek dan dimensi ini yaitu Keramahan, Kompetensi, Kredibilitas dan Keamanan (Lupiyoadi, 2005). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Parasuraman et al dalam Tjiptono (2000) yang menyatakan ada pengaruh jaminan kepastian terhadap kepuasan pasien yang mana akan berdampak pada minat berkunjung kembali.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Nasution (2013) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel jaminan terhadap minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Muhammadiyah Sumatera Utara. Untuk meningkatkan minat berkunjung kembali pasien perlu dilakukan peningkatan faktor jaminan. Jaminan merupakan faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Jaminan yang berpengaruh dengan minat berkunjung kembali pasien merupakan hal yang perlu diperhatikan agar pemanfaatan rumah sakit juga meningkat dengan meningkatnya minat berkunjung pasien.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Hubungan Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis terhadap Bukti Langsung (Tangible) pada Tingkat Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah memenuhi harapan pelanggan terhadap produk dan layanan dengan membandingkan dengan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja yang dirasakan cocok harapan pelanggan layanan, mereka puas. Jika tidak cocok, mereka akan merasa tidak puas (Amin and Zahora Nasharuddin 2013). Kepuasan mencerminkan sejauh mana konsumen percaya bahwa kepemilikan dan penggunaan layanan membangkitkan perasaan positif berdasarkan pada diskonfirmasi paradigma dalam teori proses. Namun demikian, persepsi ini kemungkinan besar akan terjadi menjadi minimal karena kinerja tetap dalam rentang yang dapat diterima atau ditolerir (Kim et al. 2008). Oleh karena itu, di industri rumah sakit, kepuasan pasien memainkan peran penting dalam mengukur kualitas perawatan dan layanan berkelanjutan (Amin and Zahora Nasharuddin 2013). Ketidakpuasan pasien mengindikasikan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien. Bukti langsung (tangible) berupa ketersedian sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta tampilan pegawainya (Muninjaya, 2011).

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan responden banyak yang beranggapan bahwa dokter dan perawat selalu berpenampilan bersih, rapi, bersikap ramah, sabar dalam melayani pasien dan perawat terampil dalam menggunakan peralatan. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Nasution (2013) hal itu menunjukan ada pengaruh bukti fisik dengan minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setelah dikontrol dengan variabel lainnya, variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani (2009) di RSUD Tugurejo Semarang dan Mahdani (2009) di Rumah Sakit Umum (RSU) Daerah Sigli bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang.

Pengaruh Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis terhadap Kemampupahaman (Empahaty) pada Tingkat Kepuasan Pasien

Kemampupahaman (Empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan pengaruh komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “surprise”. Sesuatu yang tidak diharapkan pelanggan, ternyata diberikan oleh penyedia jasa. Pelayanan yang berempathi, akan mudah diciptakan, kalau setiap karyawan mengerti kebutuhan spesifik pelanggannya. Untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan serta memenuhi harapan pelanggan dibutuhkan ketampilan yang baik. Pada pelayanan jasa memerlukan keterampilan tinggi dalam proses operasinya, pelanggan cenderung sangat selektif dalam memilih penyedia jasa. Pelayanan akan tumbuh dari penampilan fisik seseorang yang memberikan dan sarana tempat pelayanan (Koentjoro,2007).

Kesetiaan pelanggan akan terwujud ketika penyedia pelayanan dapat memberikan apa yang diharapkan pelanggan. Maka keputusan pasien untuk memanfaakan ulang pelayanan dipengaruhi oleh penilaian pasien terhadap pelayanan yang sudah diterima, atau pengalaman pasien. Selain itu pasien/masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kesehatan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (Pohan, 2006).

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan responden yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan terdapat responden yang puas sebanyak 89 orang (89,0%) dan kurang puas

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

sebanyak 11 orang (11,0%) yang dimana tanggapannya petugas kesehatan senantiasa memberikan perhatian kepada pasien, mengerti kebutuhan pasien, bersifat bijaksana dalam memberikan pelayanan, memperlakukan pasien dengan baik, dan bertutur kata yang sopan, memiliki rasa hormat dan bersahabat kepada pasien.

Pengaruh Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis terhadap Daya Tanggap (Responsiveness) pada Tingkat Kepuasan Pasien

Dalam menilai mutu pelayanan kesehatan yang dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar berupa daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), kemampupahaman (*empathy*) dan kehandalan (*reliability*) sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh mutu pelayanan medis dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Kepuasan pasien adalah memenuhi harapan pelanggan terhadap produk dan layanan dengan membandingkan dengan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja yang dirasakan cocok harapan pelanggan layanan, mereka puas. Jika tidak cocok, mereka akan merasa tidak puas (Amin and Zahora Nasharuddin 2013).

Kepuasan mencerminkan sejauh mana konsumen percaya bahwa kepemilikan dan penggunaan layanan membangkitkan perasaan positif berdasarkan pada diskonfirmasi paradigma dalam teori proses. Namun demikian, persepsi ini kemungkinan besar akan terjadi menjadi minimal karena kinerja tetap dalam rentang yang dapat diterima atau ditolerir (Kim et al. 2008). Oleh karena itu, di industri rumah sakit, kepuasan pasien memainkan peran penting dalam mengukur kualitas perawatan dan layanan berkelanjutan (Amin and Zahora Nasharuddin 2013). Ketidakpuasan pasien mengindikasikan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien.Pada penelitian ini terdapat lima dimensi yang menyusun kepuasan pasien yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *reliability*. Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan medis dengan daya tanggap (*responsiveness)* di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Daya tanggap (*responsiveness*) yang dimaksudkan disini yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayan sesuai prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Daya tanggap merupakan respon atau kesiapan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

Variabel ini merupakan penilaian mutu pelayanan kesehatan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiiki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegatan ekonominya semakin meningkat. Time is money berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aaspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsive terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyaakan ditentukaan oleh sikap frontline staff. Mereka secara langsung berpengaruh dengan para pengguna jasa daan keluarganya baik melalui tatap muka, komunikasi verbal maupun nonverbal.

Variabel ini memenuhi syarat atau masuk (exclude variable) karena memiliki $p<0,05$ sehingga memenuhi syarat sebagai faktor yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, petugas kesehatan menanggapi keluh kesah pasien dengan baik, petugas kesehatan segera datang bila di panggil jika ada pasien yang membutuhkan bantuan, serta menawarkan bantuan diminta atau tidak saat pasien dalam kesulitan, selain itu petugas melayani pasien yang baru tiba dan memberikan pelayanan tepat waktu.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Daya tanggap yang merupakan bagian dari dimensi kepuasan berpengaruh terhadap harapan para pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan, sesuai dengan hasil pengamatan yang terlihat masih ada rumah sakit yang membiarkan pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan (Parasuraman, 2000). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Helmawati dan Handayani (2012) yang menyebut ada pengaruh antara ketanggapan terhadap minat berkunjung kembali di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar (2013) bahwa ada pengaruh ketanggapan terhadap minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Pendidikan FKG USU. Mengacu kepada hasil uji tersebut dapat dijelaskan bahwa aspek kecepatan dan kecekatan petugas kesehatan memberikan respon saat dibutuhkan pasien akan meningkatkan minat berkunjung kembali pasien. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Sari (2011) menunjukan bahwa tidak ada pengaruh ketanggapan dengan minat berkunjung kembali di Puskesmas Bromo Kecamatan Medan Denai.

Faktor ketanggapan yang memiliki pengaruh dan pengaruh terhadap minat berkunjung kembali harus diperhatikan, karena kelima dimensi kualitas pelayanan merupakan hal yang mampu terjawab langsung oleh pasien. Sehingga peningkatan harus dilakukan di kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut.

Faktor yang Paling Dominan Pengaruhnya antara Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Medis dan Non Medis

Perhatian (Empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan komsumen. Suatu pelayanan kesehatan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien (Muninjaya, 2011). Hal ini sejalan dengan penelitian Veronica (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ada pengaruh empati terhadap minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Dr.RM Djoelham Binjai. Sejalan dengan penelitian Nasution (2013) nilai p=< 0,0001 artinya ada pengaruh yang bermakna antara empati dengan minat berkunjung kembali pasien Empati merupakan faktor yang berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali, maka perlu upaya peningkatan pelayanan rumah sakit seperti perhatian perawat kepada pasien dan keramahan petugas administrasi saat pasien melakukan pendaftaran.

Berdasarkan penjelasan diatas mutu pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan kesehatan menjadi salah satu yang mempengaruhi kebutuhan atau minat pemanfaatan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Minat beli dipengaruhi oleh nilai dari produk atau jasa pelayanan yang dievaluasi. Nilai merupakan perbandingan antara kualitas terhadap pengorbanan dalam memperoleh suatu produk atau layanan. Dengan adanya kualitas yang tinggi maka pelanggan akan memiliki minat untuk menggunakan kembali jasa provider yang sama (Niyami dkk, 2010). Kepuasan pasien adalah memenuhi harapan pelanggan terhadap produk dan layanan dengan membandingkan dengan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja yang dirasakan cocok harapan pelanggan layanan, mereka puas. Jika tidak cocok, mereka akan merasa tidak puas (Amin and Zahora Nasharuddin 2013). Kepuasan mencerminkan sejauh mana konsumen percaya bahwa kepemilikan dan penggunaan layanan membangkitkan perasaan positif berdasarkan pada diskonfirmasi paradigma dalam teori proses.

Namun demikian, persepsi ini kemungkinan besar akan terjadi menjadi minimal karena kinerja tetap dalam rentang yang dapat diterima atau ditolerir (Kim et al. 2008). Oleh karena itu, di industri rumah sakit, kepuasan pasien memainkan peran penting dalam mengukur kualitas perawatan dan layanan berkelanjutan (Amin and Zahora Nasharuddin 2013). Ketidakpuasan pasien mengindikasikan adanya pelayanan yang tidak efektif dan efisien.Teori kepuasan menurut Krowinsky dan Steiber (1996) meliputi: *assesibility* atau keterjangkauan, *availability* atau ketersediaan sumber daya, kontinutitas pelayanan, efektivitas, keuangan, humanitas, ketersediaan informasi, pemberian informasi,

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

kenyamanan lingkungan, dan kompetensi petugas.Teori kepuasan menurut Gunarsa (1995) meliputi karakteristik pasien yang meliputi: umur, pendidikan, pekerjan, etnis, sosio-ekonomi, dan diagnosis penyakit. Mowen (1995) merupakan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluasi purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik.

Sementara itu, menurut Craig- Lees (1998), pemahaman mengenai perilaku konsumen dalam konteks ketidakpuasan jauh lebih mendalam ketimbang dalam konteks kepuasan pelanggan. Pemahaman ini berasal dari dua bidang penelitian utama, yaitu riset disonansi dan perilaku *complain*. Disonasi kognitif dan ketidakpuasan pelanggan merupakan dua konsep yang berbeda namun saling berkaitan. Konsep disonansi kognitif yang dikembangkan Leon Festinger menyatakan bahwa setiap orang membutuhkan keseimbangan/ harmoni antara pikiran dan tindakannya. Bila keseimbangan tidak tercapai, akan terjadi disonansi atau tidak tenang.

Dari jawaban responden mengenai petugas kesehatan menyusun/ menyimpan buku pemeriksaan yang diberikan menunjukkan bahwa ada responden merasa tidak puas dikarenakan para petugas terkesan lambat dalam mencari rekam medik pasien serta petugas yang lebih suka duduk ngobrol dibanding memperhatikan pasiennya yang sedang dirawat. Namun pasien juga merasa puas dikarenakan petugas kesehatan menjelaskan terlebih dahulu obat yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa reliability (kehandalan) yang dimiliki oleh petugas dirumah sakit ibnu sina makassar dinilai memuaskan.

Dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, rumah sakit harus memperhatikan semua aspek kualitas termasuk dari aspek reliability (kehandalan). Aspek ini diukur dengan memperhatikan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Ini berarti reliability (kehandalan) yang ditunjukkan oleh petugas memegang peranan yang sangat penting sebagai indikator berkualitas atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Penanganan secara personal merupakan satu nilai tambah yang akan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang dapat memuaskan pasien.

Pengaruh reliability terhadap kepuasan pasien seperti kemampuan rumah sakit untuk melayani konsumen dengan cepat, meliputi penjelasan petugas yang sederhana tentang prosedur yang dibutuhkan mengenai perawatan harus senantiasa mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Hal ini berarti bahwa semakin baik kinerja pelayanan yang diperlihatkan melalui penjelasan prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah difahami masyarakat, maka akan meningkatkan kepuasan pasien.

Dalam hasil penelitian ini, peningkatan aspek reliability pelayanan kesehatan yang terfokus pada unit pelayanan medis dan non medis tersebut dapat pula diartikan dengan turut meningkatnya orientasi dan pemahaman masyarakat di kota makassar terhadap pelayanan kesehatan yang dilaksanakan di rumah sakit ibnu sina makassar yang semakin baik dari sebelumnya. Kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat merupakan salah satu tanggung jawab utama dari rumah sakit, karena kesembuhan dan keselamatan nyawa pasien banyak dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.

Jika pelayanan yang diberikan adalah lambat dan berbelit-belit kemungkinan nyawa pasien tidak tertolong akan semakin besar. Banyak faktor yang memengaruhi kecepatan dalam pelayanan, Misalnya ketersediaan peralatan, pegawai yang terampil dan berdisiplin dan birokrasi yang tidak berbelit-belit. Kondisi ini perlu disikapi secara positif oleh pihak manajemen sebab suatu kehandalan suatu pelayanan jasa akan menjamin kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu sudah seharusnya di rumah sakit ibnu sina makassar harus memiliki standar waktu dalam memberikan pelayanan. Pendapat lain yang menguatkan pentingnya kehandalan dalam suatu pelayanan jasa adalah dari H.A.S. Moenir (1995) yang menyatakan agar layanan dapat memuaskan konsumen yang dilayani, maka waktu pelayanannya harus tepat.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

KESIMPULAN

Ada pengaruh mutu medis terhadap *reliability* dan tidak ada pengaruh mutu non medis terhadap *reliability*, tidak ada pengaruh mutu medis terhadap *assurance* dan ada pengaruh non medis terhadap *assurance*, tidak ada pengaruh mutu medis terhadap *tangible* dan tidak ada pengaruh mutu non medis terhadap *tangible*, tidak ada pengaruh mutu medis terhadap *empathy* dan ada pengaruh mutu non medis terhadap *empathy* serta ada pengaruh mutu medis terhadap *responsiveness* dan tidak ada pengaruh mutu non medis terhadap *responsiveness.* Aspek *reliability* paling dominan pengaruhnya terhadap mutu medis dan aspek *empathy* paling dominan pengaruhnya terhadap mutu non medis di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

SARAN

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan laporan analisis untuk dimanfaatkan oleh pihak manajemen rumah sakit dalam kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit, mempertahankan mutu pelayanan seperti memberikan keramahan kepada pasien tanpa memandang status, dapat memberikan perhatian kepada pasien, dan pengertian terhadap keluhan-keluhan pasien. Memonitoring dan mengevaluasi setiap staff, agar tidak ada pasien yang mengeluh terkait ketepatan waktu di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar.

Saran bagi Peneliti Selanjutnya; Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar untuk acuan dan pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya, misalnya menambah variabel dimensi lain yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien. Disarankan untuk melakukan replikasi instrumen pengukuran yang disusun dalam penelitian ini, untuk dikembangkan lebih lanjut, sehingga tidak menggiring responden untuk memberikan jawaban ‘sangat setuju’ di tiap pernyataan.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Alsawat, Ibtisam T. "Patient satisfaction with service quality in emergency department of public Hospitals in KSA." *International Journal of Medical Research & Health Sciences* 8.10 (2019): 102-110.

Aina Almardiah, 2018. Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di klinik islamic center kota samarinda.

Datuan (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim* 1.3 (2018).

Herlambang S dan Arita M. 2012. *Manajemen Kesehatan Dan Rumah Sakit*. Penerbit Gosyen Publishing. Yogyakarta.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Kalutharawithana, K. V. D. H. S., and N. Jayawardena. "The Impact of Service Quality towards Customer satisfaction in Private sector Hospitals-A Case Study on the ABC Private Hospital in Sri Lanka." *International Journal of Scientific & Engineering Research* 8.12 (2017): 375-384.

Khamis, Kudra, and Bernard Njau. 2014. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC health services research* 14.1 (2014): 400.

Ndambuki, J. 2013. The Level of Patients Satisfaction and Perception On Quality of Nursing Service In The Renal Unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. Journal Medicine and Health Care Vol: 3, No:2.

Nita Hardyanti, 2018. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali di ruang rawat inap rumah sakit umum daerah dr.djasamen saragih kota pematangsiantar tahun 2017.

Pohan, Imbalo S. 2009. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: EGC.

Ramez, W.S. 2012. Patients' Perception of Health Care Quality, Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. International Journal of Business and Social ScienceVol. 3 No. 18 September, pp: 132

Rehaman B and Husnain M. "The Impact of Service Quality Dimensions on Patien Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan." *Journal of Hospital & Medical Management* 4.14 (2018): 1-8.

Ridwan. 2009. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Rivai, Fridawaty, Syalwinda Lestari, and Khalid Shaleh. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI." *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia* 16.1 (2020): 38-47.

Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit.* Edisi Kedua. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.

Sangadji & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta : Andi

Sayed Hala, Hoda Mohamed A, Esraa E Mohamed. 2012. Patient Perceptionts Indicator of Quality of Nursing Service Privided at Al Noor Specialist Hospital at Makkah Almokarromah. Jounal of American Science. 2013 :9 (5)

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung : Alfabeta

Sunyoto, Danang, 2013. *Perilaku Konsumen*, CAPS (Center of Academy Publishing Service), Yogyakarta.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Supranto. (2011). Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. *Jakarta : PT Rineka Cipta*.

Umoke, MaryJoy, et al. 2020. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory." *SAGE open medicine* 8 (2020): 2050312120945129.

Wijono, Djoko 2008. manajemen mutu pelayanan kesehatan.surabaya. airlangga university

Wowor, Juwita, Adisti A. Rumayar, and Franckie RR Maramis. "Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru." *KESMAS* 8.6 (2019).

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license