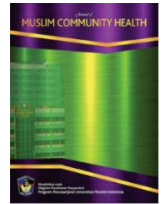


JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

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



Original Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makassar Parepare

The Effect of Service Quality on Satisfaction and Confidence of Inpatients at the Andi Makassar Regional General Hospital Parepare

*Muhammad Taufiq¹, Samsualam¹, Andi Surahman Batara¹

¹Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Email corresponding author: bangophy1106@gmail.com

Received: 24 September 2021; Accepted: 15 Desember 2021; Published: 28 Januari 2022

ABSTRACT

Background: Hospitals today must be able to provide services that are fast, accurate, quality and affordable, which can ultimately provide satisfaction in the results of care by the wishes, hospitals with good quality are very dependent on existing resources, such as the services of doctors, nurses, staff/employees and facilities and infrastructure available, including environmental safety, to create a sense of satisfaction and trust in the hospital.

Method: This research uses this type of quantitative research using a cross-sectional design. The population in this study was hospital inpatient Andi Makassar Parepare as many as 90 respondents. Sampling is done proportionate stratified random sampling.

Result: There were 90 respondents involved in the study. Most of the respondents were in the 21-30 age group (35.6%), female (46.7%) Male (53.3%) IRT employment (38.9%) and S1 education (34.4%). Bivariate statistical test results showed that there was a 5-dimensional influence (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles) of Service Quality ($p=0.000$ on the satisfaction and confidence of general inpatients at Andi Makassar Parepare Hospital).

Conclusion: The quality of service affects the satisfaction and trust of hospital inpatient Andi Makassar Parepare. The free variable that most affects the satisfaction of hospital inpatients Andi Makassar is the Guarantee variable while trust is the guarantee variable.

Keywords: Quality Services; Patient Satisfaction

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit saat ini harus mampu memberikan pelayanan yang secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan keinginan, Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan, sehingga mampu menciptakan rasa puas dan percaya terhadap rumah sakit.

Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan rancangan *cross – sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap RSUD Andi Makassar Parepare sebanyak 90 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara proportionate stratified random sampling.

Hasil: Terdapat 90 responden yang terlibat pada penelitian ini. Sebagian besar responden berada pada kelompok usia 21-30 tahun (35,6%), berjenis kelamin perempuan (46,7%) Laki-Laki(53,3%) Pekerjaan IRT (38,9%) dan



pendidikan S1 (34,4%) . Hasil uji statistik bivariat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh 5 dimensi (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles) kualitas Pelayanan ($p= 0.000$ terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap umum di RSUD Andi Makkasau Parepare.

Kesimpulan: Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare. Variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Andi makkasau adalah variabel Jaminan sedangkan untuk kepercayaan adalah variabel jaminan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien

LATAR BELAKANG

Tuntutan masyarakat saat ini adalah rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services*, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya, Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan (Rensiner, Azwar, dan Putra 2018). 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. Studi kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai “secercah senyum “ pemberi layanan kesehatan (Iqbal 2018). Dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien agar hasil yang didapatkan nantinya bisa dijadikan acuan dan masukan buat rumah sakit tersebut mengenai pelayanannya sehingga bisa berkembang dan mampu memenangi persaingan dalam menarik pasien datang berobat.

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan. Untuk itu, memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Pelayanan jasa kesehatan yang bermutu merupakan isu untuk memenangkan persaingan bagi rumah sakit. Selain itu, sebagai upaya rumah sakit untuk menghindari dan mencegah tuntutan masyarakat sesuai dengan Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelayanan kesehatan bermutu yang berorientasi pelanggan atau pasien menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan kesehatan di Indonesia, agar tetap eksis ditengah persaingan global. mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan, dan tuntutan setiap pasien, semakin sempurna kebutuhan dan tuntutan setiap pasien maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan (Hastuti et al. 2017).

Melihat yang terjadi saat ini bahwa perilaku para praktisi medis terkadang kurang mempertimbangkan proses-proses komunikasi atau pertukaran informasi, dan interaksi sosial yang saling menguntungkan. Pada umumnya konsumen sebagai pengguna jasa kesehatan seperti pasien, tidak menyadari bahwa mereka memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Artinya, seorang pasien berhak untuk mempertanyakan pelayanan dokter yang dirasakannya tidak jelas, bahkan memberatkan konsumen itu sendiri. (Sri Rahayu. 2011 : 7) dalam (Asmaruddin 2020).

Tujuan umum penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare, Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh *Reliability* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau



Parepare, untuk mengetahui pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui pengaruh *Tengibles* terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui adanya pengaruh *Reliability* terhadap kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui pengaruh *Assurance* terhadap kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui pengaruh *Emphaty* terhadap kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui pengaruh *Tengibles* terhadap kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare, untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat subyektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitin yang baik (Suryawati 2004).

Menurut Zeithaml-Pasuraman-Berry (Pasolong, 2007 : 135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasaan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu, *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* (Mayer, Davis, dan Schoorman 2013).

Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare merupakan rumah sakit umum daerah kebanggaan masyarakat parepare dan rumah sakit ini memiliki type B, dimana misinya adalah memberikan pelayanan yang bermutu dan berorientasi kepada pelangan. Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau ditantang untuk dapat menjadi rumah sakit pilihan masyarakat di wilayah Parepare dan sekitarnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan kunjungan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare tahun 2018 – 2020, menunjukkan jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan pada tiga tahun terakhir. Dari tahun 2018 jumlah kunjungan pasien rawat inap sebanyak 15.049. Tahun 2019 jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami penurunan sebanyak 16.583. Dan Tahun 2020 jumlah pasien rawat inap mengalami penurunan sebanyak 11.779.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan pendekatan *cross sectional*. Adapun informasi yang dikumpulkan dari responden menggunakan instrumen penelitian berupa kuisisioner dengan objek pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare. Desain penelitian menggunakan cara survei untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2021. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah 90 Sampel Pasien Rawat Inap RSUD Andi Makkasau dimana total sampel tersebut didapatkan dengan menggunakan rumus Slovin.

Terdapat lima variabel yang akan diukur pada penelitian ini. Variabel independen, yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, dan sebagai variabel dependen yaitu: kepuasan dan kepercayaan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dengan alat kuesioner. Begitupun dengan kepuasan dan kepercayaan diukur dengan menggunakan metode wawancara menggunakan kuesioner dengan pengukuran menggunakan skala

likert. Analisis data menggunakan SPSS, yang meliputi : analisis univariat, bivariat dengan menggunakan analisis regresi linear, dan multivariat dengan analisis regresi logistik berganda.

HASIL

Dari 90 responden pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare, ditemukan bahwa responden yang berumur <20 tahun sebanyak 5 orang dengan presentase (5,6%) responden yang berumur 21-30 tahun sebanyak 32 orang dengan presentase (35,6%), responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 25 orang dengan presentase (27,8%), dan responden yang berumur >41 tahun sebanyak 28 orang dengan presentase (31,1). Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 48 orang dengan presentase (53,3%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang dengan presentase (46,7%). Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan IRT sebanyak 35 orang dengan persentase (38,9%), responden dengan pekerjaan PNS sebanyak 16 orang dengan persentase (17,8%), responden dengan pekerjaan wiraswasta sebanyak 31 orang dengan persentase (34,4%), responden yang tidak bekerja sama sekali sebanyak 8 orang dengan persentase (8,9%) . Berdasarkan hasil penelitian responden berdasarkan tingkat pendidikan, responden tingkat pendidikan S1 sebanyak 31 orang dengan presentase (34,4%), responden tingkat pendidikan D3 sebanyak 4 orang dengan presentase (4,4%), responden tingkat pendidikan SMA sebanyak 33 orang dengan presentase (36,7%), responden tingkat pendidikan SMP sebanyak 15 orang dengan presentase (16,7%), dan responden tingkat pendidikan SD sebanyak 7 orang dengan presentase (7,8%).

Dari 90 jumlah responden pada pengukuran variabel kualitas pelayanan (Reliability/Kehandalan) didapatkan sebagian besar responden mengalami kepuasan terhadap kehandalan yaitu (54,4%) dan yang mengalami ketidakpuasan terhadap kehandalan yaitu (45,6%). Pengukuran variabel Kualitas pelayanan (Responsiveness/Daya Tanggap) didapatkan responden mengalami kepuasan terhadap daya tanggap yaitu (51,1%) dan yang mengalami ketidakpuasan terhadap daya tanggap yaitu (48,9%). Pengukuran variabel kualitas pelayanan (Assurance/Jaminan) didapatkan responden mengalami kepuasan terhadap jaminan yaitu (71,1%) dan yang mengalami ketidakpuasan terhadap jaminan yaitu (28,9%). Pengukuran variabel kualitas pelayanan (Empathy/Empati) didapatkan responden mengalami kepuasan terhadap empati yaitu (67,8%) dan yang mengalami ketidakpuasan terhadap empati yaitu (32,2%). Dan pengukuran variabel kualitas pelayanan (Tangibles/Bukti Fisik) didapatkan responden mengalami kepuasan terhadap bukti fisik yaitu (52,2%) dan yang mengalami ketidakpuasan terhadap bukti fisik yaitu (47,8%).

Pengukuran variabel kualitas pelayanan (Reliability/Kehandalan) terhadap kepercayaan didapatkan sebagian besar responden mengalami kepercayaan terhadap kehandalan yaitu (54,4%) dan yang mengalami ketidakpuasan terhadap kehandalan yaitu (45,6%). Pengukuran variabel kualitas pelayanan (Responsiveness/Daya Tanggap) didapatkan responden mengalami percaya terhadap daya tanggap yaitu (51,1%) dan yang mengalami ketidakpercayaan terhadap daya tanggap yaitu (48,9%). Pengukuran variabel kualitas pelayanan (Assurance/Jaminan) didapatkan responden mengalami rasa percaya terhadap jaminan yaitu (71,1%) dan yang mengalami ketidakpercayaan terhadap jaminan yaitu (28,9%). Pengukuran variabel kualitas pelayanan (Empathy/Empati) didapatkan responden mengalami rasa percaya terhadap empati yaitu (67,8%) dan yang mengalami ketidakpercayaan terhadap empati yaitu (32,2%). Dan pengukuran variabel kualitas pelayanan (Tangibles/Bukti Fisik) didapatkan responden mengalami rasa percaya terhadap bukti fisik yaitu (52,2%) dan yang mengalami ketidakpercayaan terhadap bukti fisik yaitu (47,8%).

Pada variabel kepuasan terhadap kepercayaan didapatkan, responden yang mengalami kepercayaan terhadap kepuasan sebanyak 67 responden dengan presentase (74,4) dan responden yang

mengalami ketidakpercayaan terhadap kepuasan sebanyak 23 responden dengan presentase (25,6%).

Tabel 1. Analisis korelasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian

Variabel	sig
Kualitas Pelayanan – Kepuasan	0.000
Kualitas Pelayanan – Kepercayaan	0.000
Kepuasan – Kepercayaan	0.000

Sumber : Data Primer, 2021

Pada tabel 1 didapatkan interpretasi : (a) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare dengan nilai (sig : 0,000) dimana dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare. (b) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dengan kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare dengan nilai (sig : 0,000) dimana dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare. (c) Kepuasan memiliki pengaruh dengan kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare dengan nilai (sig : 0,000) dimana dapat disimpulkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare.

Tabel 2. Analisis regresi logistik berganda, Variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan dan Kepercayaan)

Variables in the Equation									
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)	
								Lower	Upper
Step 3^a (kepuasan)	JAMINAN	3.205	.916	12.250	1	.000	24.656	4.097	148.391
	EMPATI	2.729	.795	11.787	1	.001	15.316	3.225	72.733
	BUKTI FISIK	2.129	.917	5.385	1	.020	8.403	1.392	50.723
	Constant	-11.255	2.731	16.980	1	.000	.000		
Step 4^a (kepercayaan)	JAMINAN	3.576	1.210	8.732	1	.003	35.723	3.334	382.796
	EMPATI	3.867	1.176	10.805	1	.001	47.777	4.764	479.167
	Constant	-19.392	5.495	12.452	1	.000	.000		

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil penelitian Distribusi frekuensi menggunakan analisis multivariat logistik regresi berganda menunjukkan bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel

terikat (Kepuasan) adalah jaminan dimana dilihat dari nilai wald 12,250 > 0,05 dan nilai Exp (B) lebih besar dibandingkan 5%. Berdasarkan hasil penelitian Distribusi frekuensi menggunakan analisis multivariat logistik regresi berganda pada kepercayaan menunjukkan bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat (Kepercayaan) adalah empati dimana dilihat dari nilai wald 10,805 > 0,05 dan nilai Exp (B) lebih besar dibandingkan 5%.

DISKUSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Andi Makkasau Parepare

Pada penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman untuk variable independent (X) dimana Kualitas Pelayanan memiliki lima indikator diantaranya Reliability, Responsiviness, Assurance, Empaty, Tangible. Sehingga pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Reliability adalah kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Reliability (kehandalan) terhadap kepuasan sebanyak 45,6% pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap Reliability (kehandalan), sedangkan terdapat 54,4% pasien yang merasa bahwa kehandalan sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai p Value = 0,071 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada tidak pengaruh Kehandalan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare

Responsiviness adalah keinginan dan kesiapan dari para petugas kesehatan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Responsiveness (Daya Tanggap) terhadap kepuasan sebanyak 48,9% pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap Responsiveness (Daya Tanggap), sedangkan terdapat 51,1% pasien yang merasa bahwa Responsiveness (Daya Tanggap) sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Assurance adalah kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien, seperti pengetahuan yang luas serta keramahan yang harus dimiliki petugas kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu assurance terhadap kepuasan sebanyak 28,9% pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap assurance, sedangkan terdapat 71,1% pasien yang merasa bahwa assurance sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Jaminan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Empati adalah perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya untuk memahami keinginan pasien. Berdasarkan hasil penelitian hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Empati terhadap kepuasan sebanyak 32,2% pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap Empati, sedangkan terdapat 67,8% pasien yang merasa bahwa Empati sangat mempengaruhi kepuasan pasien.



Pengaruh empati terhadap kepuasan, berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Empati Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Tangibles (Bukti fisik) merupakan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seperti ruang perawatan, ruang tunggu, lahan parkir. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles) terhadap kepuasan sebanyak 47,8% pasien yang mengalami ketidakpuasan terhadap tangibles, sedangkan terdapat 52,2% pasien yang merasa bahwa tangibles sangat mempengaruhi rasa puas pasien. Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tangibles Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Kepuasan pasien adalah hal yang sangat subjektif, sulit untuk diukur, dapat berubah-ubah, serta banyak sekali faktor yang berpengaruh, sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subyektivitas tersebut bisa berkurang bahkan bisa menjadi obyektif bila cukup banyak orang sama pendapatnya terhadap sesuatu hal. Oleh karena itu, untuk mengkaji kepuasan pasien rawat inap dipergunakan suatu instrumen penelitian yang cukup valid disertai dengan metode penelitian yang baik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Inap di RSUD Andi Makkasau Parepare

Pada penelitian ini menganalisis tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman untuk variable independent (X) dimana Kualitas Pelayanan memiliki lima indikator diantaranya Reliability, Responsiviness, Assurance, Empaty, Tangible. Sehingga pihak rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien.

Reliability adalah kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan kepada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Reliability (kehandalan) terhadap kepercayaan sebanyak 45,6% pasien yang mengalami tidak percaya, sedangkan terdapat 54,4% pasien yang merasa bahwa kehandalan sangat mempengaruhi kepercayaan pasien. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai p Value = 0,071 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada tidak pengaruh Kehandalan terhadap tingkat kepercayaan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Responsiviness adalah keinginan dan kesiapan dari para petugas kesehatan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi Kualitas pelayanan, yaitu Responsiveness (Daya Tanggap) terhadap kepercayaan sebanyak 48,9% pasien yang mengalami tidak percaya, sedangkan terdapat 51,1% pasien yang merasa bahwa Responsiveness (Daya Tanggap) sangat mempengaruhi rasa percaya pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Assurance adalah kemampuan para petugas kesehatan untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pasien, seperti pengetahuan yang luas serta keramahan yang harus dimiliki petugas kesehatan.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi frekuensi kualitas pelayanan yaitu assurance terhadap kepercayaan sebanyak 28,9% pasien yang mengalami tidak percaya, sedangkan terdapat 71,1% pasien yang merasa bahwa assurance sangat mempengaruhi rasa percaya pasien. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Jaminan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Empati adalah perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya untuk memahami keinginan pasien. Berdasarkan hasil penelitian hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan, yaitu Empati terhadap kepercayaan sebanyak 32,2% pasien yang mengalami tidak percaya, sedangkan terdapat 67,8% pasien yang merasa bahwa Empati sangat mempengaruhi kepercayaan pasien. Pengaruh empati terhadap kepercayaan, berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Empati Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Tangibles (Bukti fisik) merupakan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seperti ruang perawatan, ruang tunggu, lahan parkir. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Distribusi Frekuensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangibles) terhadap kepercayaan sebanyak 47,8% pasien yang mengalami tidak percaya terhadap tangibles, sedangkan terdapat 52,2% pasien yang merasa bahwa tangibles sangat mempengaruhi rasa percaya pasien. Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh tangibles Terhadap Tingkat Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Pengaruh Kepuasan terhadap kepercayaan di RSUD Andi Makkasau Parepare

Kepercayaan berkaitan langsung dengan persepsi konsumen tentang reputasi RSUD Andi Makkasau Parepare (kemampuan yang dimiliki, dan juga kebaikan hati RSUD Andi Makkasau Parepare). Apabila konsumen memperoleh produk jasa yang sesuai dengan harapan, pelayanan yang menyenangkan, dapat dirasakan manfaat dari produk jasanya, mendapatkan kepuasan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman ataupun nyaman setelah menggunakan produk jasa dan layanan dari RSUD Andi Makkasau Parepare, maka konsumen akan memberikan kepercayaannya. Hal tersebut yang akan membuat konsumen terus memanfaatkan layanan di RSUD Andi Makkasau Parepare dan pada akhirnya akan merekomendasikan RSUD Andi Makkasau Parepare kepada orang lain karena merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian Distribusi frekuensi Kepuasan terhadap kepercayaan sebanyak 25,6% pasien yang mengalami Penurunan kepercayaan atas kepuasan, sedangkan terdapat 74,4% pasien yang merasa bahwa kepercayaan sangat mempengaruhi rasa puas pasien, Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Andi Makkasau Parepare.

Variabel Bebas yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien di RSUD Andi Makkasau Parepare.

Hasil penelitian Distribusi frekuensi menggunakan analisis multivariat logistik regresi berganda menunjukkan bahwa variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat (Dependen) adalah jaminan dimana dilihat dari nilai wald 12,250 >0,05 dan nilai Exp (B) lebih besar dibandingkan 5%.

Seiring dengan perkembangan zaman Masyarakat saat ini sebagai pengguna jasa kini semakin selektif dalam memilih jasa atau tempat berobat. Derajat kepercayaan konsumen semakin tinggi, maka kepuasan yang dirasakannya akan semakin tinggi juga. Hal ini sesuai pernyataan Mital et al.,1998 dalam (Junusi 2009) bahwa pengalaman dan informasi yang baik akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap suatu produk maupun layanan jasa, hal ini dikarenakan 82 pengalaman yang berbentuk pada memori konsumen terhadap suatu produk atau jasa dapat membentuk rasa percaya seseorang jika pengalaman yang mereka alami menyenangkan dan memuaskan. Dalam hal ini unsur kepercayaan menjadi faktor kunci bagi RSUD Andi Makkasau Parepare untuk memenangkan persaingan.

Sedangkan pada variabel kepercayaan menunjukkan bahwa Hasil penelitian Distribusi frekuensi menggunakan analisis multivariat logistik regresi berganda variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat (Dependen) adalah empati dimana dilihat dari nilai wald 10,805 >0,05 dan nilai Exp (B) lebih besar dibandingkan 5%.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap di RSUD Andi Makkasau Parepare, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah variabel jaminan sedangkan pada kepercayaan adalah variabel empati. Disarankan agar pihak rumah sakit selalu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien tetap terjaga, selalu mengevaluasi keluhan-keluhan para pasien tentang kualitas pelayanan, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen agar memperluas objek penelitian, menggunakan objek dan analisis yang lain.

Deklarasi Conflict of Interest

Tidak ada *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmaruddin, Misyati S. 2020. "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Inap Kelas III RumahSakit Bhaktiwaru Pangkalpinang." *JURNAL SMART ANKES* 1 (1). <http://jurnalabdinusababel.ac.id/index.php/jurnal/article/view/15>.
- Hastuti, Kurnia Widi, Ahmad Ahid Mudayana, Arum Putri Nurdila, dan Deskha Hadiyatma. 2017. "Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta." *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat* 11 (2): 161–68. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12928/kesmas.v11i2.7260>.
- Iqbal, M. 2018. "Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Cendrawasih kecamatan mamajang." Makassar: Universitas Muslim Indonesia.



<https://doi.org/10.52103/jmch.v3i1.671>

- Junusi, Rahman. 2009. “Pengaruh Atribut Produk Islam, Komitmen Agama, Kualitas Jasa, Kepercayaan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah.” *Jurnal Manajemen Bisnis* XI.
- Mayer, R.C, I. H Davis, dan F.D Schoorman. 2013. “An Integratif Model of Organization Trust.” *Academy of Management Review* 30 (3): 709–34.
- Mursyid F, Ikhtiar M, Amelia AR, Yusuf RA. Patient Experience on Nursing Care and Patient Loyalty; A Lesson Learn from Regional Public Hospital in Indonesia. *Jurnal Ekonomika*. 2022 Feb 28;6(1):48-52.
- Rensiner, Rensiner, Vivi Yanti Azwar, dan Abdi Setya Putra. 2018. “Analisis Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Achmad Darwis.” *Jurnal Kesehatan Andalas* 7: 1–8. <https://doi.org/https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817>.
- Suryawati, Chriswardani. 2004. “Hospital Patient’s Satisfaction (Theoretical Review and Its Application in Research).” *JMPK* 7 (4).

