



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh4310>

Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar

^KHaeruddin¹, Khidri Alwi², Umriani Syamsuddin³

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

Email PenulisKorespondensi^(K): haeruddin.eman@um.ac.id

haeruddin.eman@umi.ac.id¹, khidsri@yahoo.com², Umrianisyahrir@gmail.com³
(081355966051)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *tangible, reliability responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap minat kembali, untuk mengetahui pengaruh *Tangible Reliability Responsiveness Assurance* dan *Empathy* terhadap minat kembali setelah dipengaruhi kepuasan, untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali dan untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali setelah dipengaruhi oleh kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional study* dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 82 responden dengan jumlah populasi sebanyak 573 pasien. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap adalah *assurance*. Faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap setelah dipengaruhi kepuasan adalah *empathy*. Dari hasil analisis didapatkan kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* terhadap minat kembali pasien, ada pengaruh positif dan signifikan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* melalui kepuasan terhadap minat kembali pasien. Adapun faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien adalah *assurance*. Dan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali setelah dipengaruhi oleh kepuasan adalah *empathy*. Disarankan bagi pihak RSUD Haji Makassar, hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dengan kualitas pelayanan yang lebih baik maka pasien di rumah sakit akan selalu setia dalam menggunakan jasa rumah sakit tersebut.

Kata kunci: *Tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy*

Article history :

Received 4 Juli 2021

Received in revised form 13 Juli 2021

Accepted 13 Juli 2021

Available online 25 Juli 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PUBLISHED BY :

Public Health Faculty
Universitas Muslim Indonesia

Address :

Jl. UripSumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woh@gmail.com, jurnalwoh.fkm@umi.ac.id

Phone :

+62 85397539583



ABSTRACT

This research was conducted with the aim to determine the effect tangible reliability responsiveness assurance and empathy toward saninterest in returning, to determine the effect tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy toward saninterest in returning after influenced satisfaction, to determine the variables that most affect the interest back, to determine the variables that most affect the interest returned after is influenced by satisfaction the patiens at Haji Hospital Makassar. This study used crosssectional design and the number of samples used by 82 respondents with a total population of 573 patients. The sampling method by using simple random sampling. The results showed that indicates that there is an influence on interest in re-hospitalization after affected patients' satisfaction. The factors that most affect the interest back in patients is assurance and the factors that most affect the interest back inpatients after influenced satisfaction is empathy. From the analysis it was concluded that there is a positive and significant influencetangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy to wardsan interest in returning patients, thereis a positive and significant effectoftangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy through hepatient's satisfaction with the interest return. The factors that mostaffect the interest of the patient is back in assurance And the factors that mostaffect the interest returned after satisfaction is affectedby empathy. It is advisabl efor the hospital Haji Makassar, should continueto improve thequality of servicesothat service quality is better then a patient at the hospital will al ways befaithful in using the services of the hospital.

Keywords: Tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan bagian internal sistem pelayanan kesehatan. Di Indonesia seluruh rumah sakit baik rumah sakit umum maupun rumah sakit swasta mempunyai tugas untuk melakukan upaya kesehatan yang berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya kuratif dan rehabilitatif tanpa mengesampingkan upaya preventif dan promotif serta melaksanakan upaya rujukan.¹

Menurut Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 pasal 32 tentang rumah sakit, pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur sehingga rumah sakit senantiasa dituntut untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Rumah sakit mempunyai berbagai macam jenis pelayanan kesehatan yang dapat diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas pasien. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit yaitu pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat inap yang terus meningkat.² Pelayanan rawat inap menjadi pangsa pasar yang menjajikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat menurut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.³

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan oleh petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen.⁴

Dengan adanya BPJS Kesehatan, mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah ditentukan, dan sebagian besar hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pasien BPJS, pasien BPJS sebaiknya lebih memahami makna diperlakukannya BPJS guna meningkatkan kesehatan warga Indonesia dari semua golongan, dimana pemberlakuan peraturan BPJS diberikan secara merata pada seluruh peserta BPJS dengan mutu pelayanan yang sama dari setiap golongan.^{5,6}

RSUD Haji dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan pendekatan komprehensif dari peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Peningkatan mutu secara menyeluruh adalah memperkecil risiko pada pasien dan staf secara berkesinambungan. Risiko ini ditemukan baik diproses klinik maupun di lingkungan fisik. RSUD Haji Makassar dalam kegiatannya menyediakan fasilitas yang aman, berfungsi dan supportif bagi pasien, keluarga, staf, dan pengunjung. Untuk mencapai tujuan ini, fasilitas fisik, medis dan peralatan lainnya harus dikelola secara efektif. Secara khusus manajemen harus berusaha keras untuk mengurangi dan mengendalikan bahaya dan risiko, mencegah kecelakaan dan cedera serta memelihara kondisi aman. RSUD Haji Makassar membutuhkan cukup banyak sumber daya manusia dengan berbagai keterampilan, dan orang yang kompeten untuk melaksanakan misi rumah sakit dan memenuhi kebutuhan pasien. Pimpinan rumah sakit bekerja sama untuk mengetahui jumlah dan jenis staf yang dibutuhkan berdasarkan rekomendasi dari unit kerja dan direktur.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien peserta BPJS di ruang rawat inap di RSUD Haji Makassar dan untuk menganalisis variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien peserta BPJS di ruang rawat inap di RSUD Haji Makassar setelah dipengaruhi oleh kepuasan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Lokasi penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di Jalan Daeng Ngeppe No.14 Kelurahan Jongaya, Kecamatan Tamalate, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan alat kuesioner yang diberikan kepada responden dengan memberikan panduan tata cara untuk pengisian kuesioner. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber lain yang digunakan untuk mendukung hasil penelitian, dan dalam penelitian ini data sekunder yang diperlukan adalah berupa data jumlah kunjungan pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Metode ini digunakan untuk memperoleh data pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan minat kembali untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan skala yang digunakan adalah skala likert yaitu skala yang memiliki 5 tingkatan jawaban.

Populasi dalam penelitian ini adalah total jumlah kunjungan pasien BPJS per enam bulan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar pada tahun 2020, yakni sebanyak 573 orang. Untuk menentukan besar sampel maka digunakan rumus Lameshow, jumlah populasi sebanyak 573 orang dengan persen kesalahan sebesar 0.10%, maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 82.37 orang atau dibulatkan menjadi menjadi 82 orang. Sedangkan Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu dilakukan dengan mengambil responden pasien rawat inap secara acak pada saat penelitian ini berlangsung. Sampel dalam penelitian ini merupakan pasien atau keluarga pasien BPJS yang dirawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Kota Makassar

HASIL

Analisis multivariat digunakan untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Analisis ini menggunakan uji regresi logistik dengan metode *forward stepwise (conditional)*, pada tingkat kemaknaan 95%, menggunakan perangkat software SPSS for windows release 21.0. Alasan penggunaan uji ini adalah agar dapat memilih variable independen yang paling berpengaruh, jika diuji bersama-sama dengan variabel independen lain terhadap minat kembali pasien. Variabel yang dijadikan kandidat dalam uji regresi logistik ini adalah variabel yang dalam analisis bivariat mempunyai nilai $p < 0.05$.

Model Akhir Hasil Analisis Multivariat Regresi Logistik Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar

Hasil analisis didapatkan bahwa pasien yang berminat kembali/melakukan kunjungan ulang dilihat dari jaminan (*asurance*) ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan

Tabel 1. Model Akhir Hasil Analisis Multivariat Regresi Logistik Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar

Variabel	B	S.E	Wald	Sig	Exp(B)	95%C.I.forEXP(B)	
						Lower	Upper
Tahap 1							
Jaminan	5.442	1.532	12.624	.000	231.000	11.475	4650.046
Constant.	-9.786	2.321	17.784	.000	.000		

Berdasarkan analisis multivariat yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda dengan metode *method forward stepwise (conditional)*, dapat dijelaskan bahwa variabel yang signifikan atau mempunyai pengaruh yang kuat terhadap minat kembali pasien adalah jaminan dengan nilai p value 0.000 dengan nilai *wald* adalah 12.624

Variabel yang Paling Berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar Setelah di Pengaruhi Kepuasan

Tabel 2. Model Akhir Hasil Analisis Multivariat Regresi Logistik Pengaruh Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2021

Variabel	B	S.E	Wald	Sig	Exp(B)
Tahap 1					
Perhatian	4.344	1.419	9.373	.002	77.000
Constant.	-8.688	2.248	14.940	.000	.000

Hasil analisis didapatkan bahwa pasien yang berminat kembali/melakukan kunjungan ulang dilihat dari *empathy* ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap melalui kepuasan. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati, maka semakin tinggi minat kembali pasien. Dan jika persepsi konsumen terhadap empati buruk maka minat kembali pasien juga akan semakin rendah. Maka dari itu hendaknya RSUD Haji Makassar lebih dapat meningkatkan empati dalam melayani pasien dan menciptakan kepuasan pasien sehingga bisa menarik pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan RSUD Haji Makassar. Berdasarkan analisis multivariat yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda dengan metode *method forward stepwise (conditional)* dapat dijelaskan bahwa variabel yang paling signifikan atau mempunyai pengaruh yang kuat terhadap minat kembali melalui kepuasan adalah empati dengan nilai ρ value 0.000 dengan nilai *wald* adalah 9.373.

PEMBAHASAN

Hasil analisis didapatkan bahwa pasien yang berminat kembali/ melakukan kunjungan ulang dilihat dari jaminan (*assurance*) ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan (*assurances*) perusahaan maka semakin tinggi minat kembali pasien. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan buruk maka minat kembali pasien juga akan semakin rendah. Maka dari itu hendaknya RSUD Haji Makassar lebih dapat meningkatkan *assurance* dalam melayani pasien dan menciptakan kepuasan pasien sehingga bisa menarik pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan RSUD Haji Makassar.

Pada penelitian ini terdapat pengaruh kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*) melalui kepuasan terhadap minat kembali pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar. Semakin baik kualitas layanan, maka keputusan pasien melalui kepuasan untuk memanfaatkan kembali rumah sakit tersebut akan meningkat, hasil olahan data diketahui kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *reliability*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien rawat inap melalui. kepuasan dengan nilai pengaruh langsung (0.540, 0.518, 0.598, 0.695, 0.634) dan pengaruh tidak langsung sebesar (-0.350, -0.363, -0.343, -0.452, 0.414) pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Hasil ini menunjukkan bahwa instalasi rawat inap di RSUD Haji Makassar telah mampu memenuhi harapan pasiennya terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, sehingga dengan kepuasan yang dirasakan terhadap

kualitas layanan maka pasien akan memutuskan untuk memanfaatkan kembali layanan rumah sakit tersebut. Kualitas layanan yang terdiri dari lima variabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap melalui kepuasan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh ⁷ memberikan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap keputusan penggunaan jasa.

Begitu pun dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji tahun 2020 yang menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta. ⁸ Rahmiati R tahun 2019 menyebutkan bahwa keputusan pembelian adalah proses merumuskan berbagai alternatif pilihan guna menjatuhkan pilihan pada salah satu alternatif tertentu untuk melakukan pembelian. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian adalah faktor kepuasan. ⁹

Menurut Kotler secara umum kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen serta dapat juga membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Pelanggan yang puas terhadap barang/jasa kemungkinan besar akan membeli ulang dari penyedia atau penawar barang/jasa tersebut. ¹⁰ Penelitian oleh Ernawati juga melakukan penelitian mengenai pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat pembelian ulang yang juga di dapat hasil yang konsisten dengan penelitian Taylor dan Baker. ¹¹ 91% dari hasil tersebut dapat dikemukakan bahwa ada pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap minat pembelian ulang dapat diterima. Penelitian serupa juga dilakukan oleh Ayu tahun 2020 melakukan penelitian mengenai pengaruh *service quality perception* dan *satisfaction* terhadap *purchase intention*. ¹² Namun penelitian yang berbeda dilakukan oleh Firiana tahun 2018 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak menjamin adanya kepuasan pelanggan. ³

KESIMPULAN

Hasil analisis multivariat terhadap variabel independen yang dilakukan secara bersamaan menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar adalah *assurance* dengan nilai ($\rho = 0.000$). Hasil analisis multivariat terhadap variabel independen yang dilakukan secara bersamaan menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar setelah dipengaruhi kepuasan adalah

empathy dengan nilai ($\rho = 0.000$). Selain itu, Semua unsur dimensi kualitas layanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien rawat inap sehingga RSUD Haji Makassar perlu memperhatikan lebih khusus dimensi-dimensi tersebut serta mencari terobosan baru yang dapat meningkatkan minat kembali pasien.

Berdasarkan hasil penelitian, maka penting untuk disarankan bahwa RSUD Haji Makassar perlu secara rutin mengamati pelayanannya agar dapat mempertahankan kelebihan-kelebihan yang ada dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang menurut penilaian pasien belum sesuai harapannya.

REFERENSI

1. UU NO. 44. Undang-Undang-tahun-2009-44-09. Rumah Sakit. Published online 2009:1-28.
2. Yofi YHW. Implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Bhayangkara Palembang. *J Kebijak Pembang*. 2021;16(1):115-126. doi:10.47441/jkp.v16i1.144
3. Fitriana Y, Pratiwi K. Pelaksanaan Patient Safety Di Rumah Sakit Umum Daerah Dan Rumah Sakit Umum Swasta Bantul Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *J Kebidanan*. 2018;7(1):28. doi:10.26714/jk.7.1.2018.28-39
4. Mailani F, Fitri N. Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Rasidin Padang. *J Endur*. 2017;2(2):203. doi:10.22216/jen.v2i2.1882
5. Dewi NLPEK, Subawa NS. Strategi Pemasaran Produk Program BPJS/JKN di Rumah Sakit Swasta by. *J Manaj dan Bisnis*. 2018;15(2):81-99. doi:10.31843/jmbi
6. Dewi NNDS. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Tanggungan BPJS di Klinik Bhayangkara Polda Bali. *J Med Karya Ilm Kesehat*. 2020;5(2). doi:10.35728/jmkik.v5i2.104
7. Hazarika I. Health workforce in India: assessment of availability, production and distribution. *WHO South-East Asia J Public Heal*. 2013;2(2):106. doi:10.4103/2224-3151.122944
8. Puji LKR, Ismaya NA, Ulfa U. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda J*. 2020;4(2):167. doi:10.52118/edumasda.v4i2.107
9. Rahmiati R, Temesveri NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *J Kesehat*. 2020;13(1):13-21. doi:10.23917/jk.v13i1.11097
10. Novitasari AE, Wiyadi W, Setiawan I. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Gigi RSUD Kabupaten Karanganyar yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pasien. *Proceeding of The URECOL*. Published online 2020:304-309.
11. Ernawati N, Yulawati Y. Dampak Pelayanan Terhadap Loyalitas & Kepercayaan Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan Di Kota Bandung. *Ekubis*. 2020;2(1).
12. Ayu A, Corresponding MPD, Kusumawardani KA. Predicting the Revisit Intention at Private Hospitals Mediated by Perceived Service Quality and Satisfaction Predicting the Revisit Intention at Private Hospitals Mediated by Perceived Service Quality and Satisfaction. 2021;(October 2020).