

FAKTOR DOMINAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT DI LAMPUNG TENGAH TAHUN 2019

Dominant Factors Of Information Service Quality On The Level Of Satisfaction Of Hospital Institutions In Lampung Tengah 2019

Dalfian¹, Achmad Farich², Elitha Matherina Utari³

¹Fakultas Kedokteran Universitas Malahayati, ²Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Malahayati, ³RSUD Abdul Moeloek Lampung

*Korespondensi penulis: drdelfi03@gmail.com

Penyerahan: 30-09-2020, Perbaikan: 03-12-2020, Diterima: 15-12-2020

ABSTRACT

RSUD Demang Sepulau Raya, RS Harapan Bunda, RS Mitra Mulia Husada and RSI Asy-Syifaa, are four of the seven hospitals in Lampung Tengah. Information service is one of the patient's rights that must be provided by the hospital. Patient satisfaction will be influenced by the quality of information services provided. The results of my selft survey about information services in Lampung Tengah, showed that 25 out of 40 (65.5%) inpatient respondents were satisfied. Different from the results of the hospital's own survey of general services in 2018, showed the level of satisfaction of inpatients above 80%. The purpose of this study was to determine dominant factor in the quality of information services contributes to the level of satisfaction to hospitals patiens at Lampung Tengah in 2019. The research method uses a quantitative research design with a cross sectional approach with 496 respondents using the accidental sampling technique for three to four weeks, using questionnaires and data analyzed with the chi-square test, and with multiple logistic regression tests. The results showed that there was an influence of information service partially and jointly by the dimensions of service quality reliability, responiveness, assurance, and empathy for patient satisfaction with each p-value = 0.001, but there was no effect of tangible service quality p-value = 0.437 > 0.05, and the dimensions of service quality Reliability are the dominant factors affecting patient satisfaction with p-value = 0,000 and the highest OR (3,364) compared to other dimensions. It was recommended that hospitals in Lampung Tengah need to improve the quality of information services in the dimension of reliability.

Keywords: Hospital, Information Service Quality, Patient Satisfaction

ABSTRAK

RSUD Demang Sepulau Raya, RS Harapan Bunda, RS Mitra Mulia Husada dan RSI Asy-Syifaa, merupakan empat dari tujuh rumah sakit di Lampung Tengah. Pelayanan informasi merupakan salah satu hak pasien yang wajib diberikan oleh pihak rumah sakit. Kepuasan pasien akan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan informasi yang diberikan. Hasil presurvei peneliti tentang pelayanan informasi di Lampung Tengah tersebut menunjukkan 25 dari 40 (65,5%) responden rawat inap merasa puas. Berbeda hasil survei sendiri rumah sakit tentang pelayanan secara umum tahun 2018, menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat inap diatas 80%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor dominan kualitas pelayanan informasi yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum di Lampung Tengah Tahun 2019. Metode penelitian menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* dengan jumlah smpel 496 responden menggunakan teknik *accidental sampling* selama tiga sampai empat minggu, dengan

551

menggunakan kuisioner dan data dianalisis dengan uji *chi-square*, dan dengan uji *regresi logistic* ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh pelayanan informasi secara parsial dan bersama oleh dimensi kualitas layanan *Reliability*, *responiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pasien dengan masing-masing *p-value* = 0,001, tetapi tidak ada pengaruh dari kualitas layanan *tangible* *p-value* = 0,437 > 0,05, serta dimensi kualitas layanan *Reliability* merupakan yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien dengan *p-value* = 0,000 dan OR tertinggi (3,364) dibandingkan variabel lainnya. Direkomendasikan kepada Pihak Rumah Sakit di Lampung Tengah perlu meningkatkan kualitas pelayanan informasi dalam dimensi kehandalan.

Kata Kunci : Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan Informasi , Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU No.44/2009).

Pada saat ini rumah sakit baik milik pemerintah maupun milik swasta merupakan industri jasa pelayanan kesehatan yang berorientasi bisnis dengan tetap menjaga peran fungsi sosialnya. Sebagai industri jasa maka titik tolak keberhasilan rumah sakit terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, guna menghadapi persaingan rumah sakit yang semakin ketat. Ketatnya persaingan dengan pertumbuhan rumah sakit baru mengharuskan manajemen rumah sakit selalu berupaya mengembangkan inovasi dan kreativitas untuk meningkatkan kualitas pelayanannya guna memenuhi tuntutan kepuasan pasien (Tando, 2013).

Kepuasan pelayanan yang dirasakan berbeda oleh pasien antara suatu rumah sakit dengan rumah sakit lainnya, bukan dikarenakan perbedaan kualitas pelayanan medis atau ketersediaan sarana dan prasarana medis. Pada saat ini standar pelayanan medis dan sarana serta prasarana medis di rumah sakit adalah sama

sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pemerintah. Perbedaan kepuasan pasien justru ditentukan bagaimana rumah sakit memberikan pelayanan kepada pelanggan (*customer services*) yang terkait kegiatan penciptaan suasana nyaman, tenang, bersih, kecepatan pelayanan dan tepat waktu, ramah dengan sikap dan senyum yang tulus dilakukan berbarengan dengan pelayanan medis. Dengan demikian, pada saat penyedia jasa layanan (rumah sakit) memberikan pengobatan atau perawatan kepada pasien, pada saat itu juga pasien menerima pelayanan kesehatan (jasa pelayanan) tersebut (Muninjaya, 2014). Ketidakpuasan pasien atas jasa pelayanan yang diberikan rumah sakit, terkadang menimbulkan konflik yang berdampak pada etika profesi dan hukum. Untuk meminimalisasi konflik medis tersebut, harus kita sadari saat ini telah ada perubahan pradigma baru pelayanan kesehatan yang tidak hanya berupa sebuah hubungan moral dan hubungan medis, tetapi juga hubungan hukum yang dapat berakibat hukum. Perubahan paradigma pelayanan kesehatan ini, sebagai sebuah langkah awal untuk mencegah terjadinya konflik antara dokter dan pasien. Salah satu penyebab ketidakpuasan yang dialami oleh pasien atas pelayanan kesehatan yang diterimanya dari penyedia jasa kesehatan adalah rumah saki tidak

memberikan informasi medis yang jelas (Tando, 2013).

Oleh karena itu, efektivitas sebuah jasa pelayanan kesehatan akan sangat dipengaruhi oleh mutu interaksi dan komunikasi verbal dan non-verbal antara penyedia dan pengguna jasa pelayanan kesehatan serta lamanya waktu tunggu pasien di ruang tunggu (Muninjaya, 2014).

Pentingnya komunikasi informasi dalam upaya peningkatan kualitas jasa pelayanan rumah sakit guna demi pemenuhan kepuasan pasien telah dilakukan berbagai penelitian di berbagai rumah sakit terutama terkait dengan penggunaan teknologi informasi.

Hasil penelitian Wibawani, dkk (2013), yang melihat hubungan mutu layanan informasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Woodward, Kota Palu, mendapatkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi square* diperoleh nilai $p=0,012$ (nilai $p < 0,05$), hal ini berarti ada pengaruh informasi terhadap kepuasan pasien.

Persentase penggunaan Tempat Tidur merupakan indikator yang memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit (RS). Secara umum angka penggunaan tempat tidur (BOR) di Provinsi Lampung masih berada dibawah BOR ideal (60-80%). . RSUD DSR merupakan rumah sakit umum pemerintah tipe C, terakreditasi Paripurna dengan BOR sebesar 31%, RSHB merupakan rumah sakit umum swasta tipe C, terakreditasi Utama dengan BOR sebesar 78%, RSMMH merupakan rumah sakit umum swasta tipe D, terakreditasi Perdana dan berada dengan BOR adalah 27,20% dan RSAS merupakan rumah sakit umum swasta tipe C, terakreditasi Paripurna dengan BOR sebesar 31%.(KARS, 2018).

METODE

Rancangan penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel bebas pada penelitian ini adalah mutu pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*). Sedangkan variabel terikatnya yaitu kepuasan pasien.

Populasi penelitian adalah keseluruhan pasien rawat inap kelas III di empat Rumah sakit di Lampung Tengah (RSUD DSR, RSHB, RSMMH dan RSAS) pada Bulan Januari 2019 sebanyak 499 pasien. Sedangkan sampel adalah pasien berumur 17 tahun atau lebih, bersedia menjadi responden dan dirawat minimal dua hari, diperoleh sebanyak 496 pasien dengan metode *incidental sampling* selama 3-4 minggu dan dengan menggunakan hitungan jumlah minimal sampel dengan rumus Solvin. Alat ukur yang digunakan berupa kuisisioner. Analisis data menggunakan uji Chi Square dan dilanjutkan dengan uji regresi logistic ganda.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan, Reliability, Responseeveness, Assurance, Kualitas Tangible Responden

Variabel	Jumlah	Persentase (%)
Kepuasan		
Tidak puas	137	27,6 %
Puas	359	72,4 %
Kualitas Reliability		
Tidak baik	205	41,3
Baik	291	58,7
Kualitas Responseeveness		
Tidak baik	195	39,3
Baik	301	60,7

Kualitas Assurance		
Tidak baik	225	45,4
Baik	271	54,6
Kualitas Empathy		
Tidak baik	189	38,1
Baik	307	61,9
Kualitas Tangible		
Tidak baik	217	43,8
Baik	279	56,2
Jumlah	496	100 %

Berdasarkan tabel 1 diatas didapati hasil uji univariat bahwa responden merasa puas pelayanan informasi pada rawat inap lebih banyak (72,4%) dibandingkan pasien yang merasa tidak puas (27,6%), responden yang merasa kualitas pelayanan informasi dalam dimensi *reliability* sudah baik sebanyak

58,7%, lebih besar dibandingkan pasien yang merasakan tidak baik sebanyak 41,3%, kualitas layanan informasi dalam dimensi *responseveness* sudah baik sebanyak 60,7%, lebih besar dibandingkan pasien yang merasakan tidak baik sebanyak 39,3%, kualitas layanan informasi dalam dimensi *assurance* sudah baik sebanyak 54,6%, lebih besar dibandingkan pasien yang merasakan tidak baik sebanyak 45,4%, kualitas layanan informasi dalam dimensi *empathy* sudah baik sebanyak 61,9%, lebih besar dibandingkan pasien yang merasakan tidak baik sebanyak 38,1%, kualitas layanan informasi dalam dimensi *tangible* sudah baik sebanyak 56,2%, lebih besar dibandingkan pasien yang merasakan tidak baik sebanyak 43,8%.

Tabel 2. Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Di Lampung Tengah

Dimensi Pelayanan Informasi	Kepuasan				Total		OR CI (95%)	p-value
	Tidak Puas		Puas		N	%		
	N	%	N	%	N	%		
Reliability								
Tidak Baik	93	45,4	112	54,6	205	100	4,661 (3,055-7,122,)	0,000
Baik	44	15,1	247	84,9	291	100		
Responsiveness								
Tidak Baik	75	38,5	120	61,5	195	100	2,409 (1,612-3,600)	0,000
Baik	62	20,6	239	79,4	301	100		
Assurance								
Tidak Baik	85	37,8	140	62,2	225	100	2,557 (1,705-3,834)	0,000
Baik	52	19,2	219	80,8	271	100		
Empathy								
Tidak Baik	84	44,4	105	55,6	189	100	3,834 (2,539-5,790)	0,000
Baik	53	17,3	254	82,7	307	100		
Tangible								
Tidak Baik	59	27,2	158	72,8	217	100		0,849
Baik	78	28,0	201	72,0	279	100		

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat hasil bahwa kelompok responden yang menyatakan sudah baik kualitas dimensi *reliability*, terdapat responden yang merasa puas (84,9%), lebih banyak dibandingkan

dengan responden yang merasa tidak puas (15,1%). Sebaliknya kelompok responden yang menyatakan tidak baik kualitas dimensi *reliability*, namun terdapat responden merasa puas (54,6%) lebih banyak dari pada

responden yang merasa tidak puas (45,4%). Hasil uji ini didapatkan $p\text{-value} < 0,001$ atau $\alpha = 0,05$, sehingga hipotesa nol (H_0) ditolak, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan informasi dalam dimensi kehandalan (*reliability*) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada rawat inap rumah sakit di Lampung Tengah. Analisa keeratan hubungan variabel didapatkan nilai Odd Ratio (OR) = 4,661 dengan *confidence interval* (CI) 95% sebesar (3,015 - 7,122), artinya petugas rumah sakit yang memberikan layanan informasi dengan kualitas dimensi kehandalan (*reliability*) secara baik, berpeluang 4,6 kali membuat pasien merasa puas dibandingkan jika petugas memberikan layanan informasi dalam kualitas dimensi *reliability* secara tidak baik. Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat hasil bahwa kelompok responden yang menyatakan sudah baik kualitas *responseveness*, terdapat responden yang merasa puas (79,4%), lebih banyak dibandingkan dengan responden yang merasa tidak puas (20,6%). Sebaliknya kelompok responden yang menyatakan tidak baik dimensi *responseveness*, namun terdapat responden merasa puas (61,5%) lebih banyak dari pada responden yang merasa tidak puas (38,5%). Hasil uji bivariat didapatkan $p\text{-value} < 0,001$ atau $\alpha = 0,05$, sehingga hipotesa nol (H_0) ditolak, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan informasi dalam dimensi daya tanggap (*responseveness*) secara parsial terhadap kepuasan responden pada rawat inap rumah sakit di Lampung Tengah. Analisa keeratan hubungan variabel didapatkan nilai *Odd Ratio* (OR) = 2,409 dengan *confidence interval* (CI) 95% sebesar (1,612-3,600), artinya petugas rumah sakit yang memberikan layanan informasi dengan kualitas dimensi daya tanggap

(*responseveness*) secara baik, berpeluang 2,4 kali membuat pasien merasa puas dibandingkan jika petugas memberikan layanan informasi dengan kualitas dimensi *responseveness* secara tidak baik.

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat hasil uji bahwa kelompok responden yang menyatakan sudah baik kualitas dimensi jaminan (*assurance*), terdapat responden yang merasa puas (80,8%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang merasa tidak puas (19,2%). Sebaliknya kelompok responden yang menyatakan tidak baik kualitas layanan informasi dalam dimensi jaminan (*assurance*), namun terdapat responden merasa puas (62,2%) lebih banyak dari pada responden yang merasa tidak puas (37,8%). Hasil uji bivariat didapatkan $p\text{-value} < 0,001$ atau $\alpha = 0,05$, sehingga hipotesa nol (H_0) ditolak, artinya ada pengaruh kualitas pelayanan informasi dalam dimensi jaminan (*assurance*) secara parsial terhadap kepuasan pasien. Analisa keeratan hubungan variabel didapatkan nilai Odd Ratio (OR) = 2,557 dengan *confidence interval* (CI) 95% sebesar (1,705-3,834), artinya petugas rumah sakit yang memberikan layanan informasi dengan kualitas dimensi jaminan (*assurance*) secara baik, berpeluang 2,5 kali membuat pasien merasa puas dibandingkan jika petugas memberikan layanan informasi dengan kualitas dimensi jaminan (*assurance*) secara tidak baik.

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat hasil uji bahwa kelompok responden yang menyatakan sudah baik kualitas dimensi perhatian (*empathy*), terdapat responden yang merasa puas (82,7%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang merasa tidak puas (17,3%). Sebaliknya kelompok responden yang menyatakan tidak baik

kualitas layanan informasi dalam dimensi perhatian (*empathy*), namun terdapat responden merasa puas (55,6%) lebih banyak dari pada responden yang merasa tidak puas (44,4%). Hasil uji bivariat didapatkan $p\text{-value} < 0,001$ atau $< \alpha = 0,05$, sehingga hipotesa nol (H_0) ditolak, artinya dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan informasi dalam dimensi perhatian (*empathy*) secara parsial terhadap kepuasan pasien. Analisa keeratan hubungan variabel didapatkan nilai Odd Ratio (OR) = 3,834 dengan *confidence interval* (CI) 95% sebesar (2,539-5,790), artinya petugas rumah sakit yang memberikan layanan informasi dengan kualitas dimensi perhatian (*empathy*) secara baik berpeluang 3,8 kali membuat pasien merasa puas dibandingkan jika petugas memberikan layanan informasi dengan kualitas

dimensi bukti perhatian (*empathy*) secara tidak baik.

Berdasarkan tabel 2 diatas terlihat hasil uji bahwa kelompok responden yang menyatakan sudah baik kualitas dimensi bukti langsung (*tangible*) terdapat responden yang merasa puas (72,0%) lebih banyak dibandingkan dengan responden yang merasa tidak puas (28,0%). Sebaliknya kelompok responden yang menyatakan tidak baik kualitas dimensi bukti langsung (*tangible*), namun terdapat responden merasa puas (72,8%) lebih banyak dari pada responden yang merasa tidak puas (27,2%). Hasil uji bivariat didapatkan $p\text{-value} = 0,849$ atau $> \alpha = 0,05$, sehingga hipotesa nol (H_0) diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan informasi dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pasien pada rawat inap rumah sakit di Lampung Tengah.

Tabel 3. Hasil akhir analisis multivariat

Variabel Independen	B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
							Lower	Upper
Reliability	1.172	.232	25.556	1	.000	3.229	2.050	5.087
Responseveness	.507	.228	4.931	1	.026	1.659	1.061	2.595
Assurance	.502	.230	4.750	1	.029	1.652	1.052	2.594
Empathy	.977	.228	18.406	1	.000	2.656	1.700	4.150

Pada table 3 diatas terlihat bahwa dimensi kualitas *responseveness*, *reliability*, *Empathy* dan *Assurance* pada uji multivariat semuanya memperoleh $p\text{-value} < 0,05$, artinya keempat dimensi kualitas tersebut secara bermakna bersama-sama mempengaruhi kepuasan responden. Sedangkan dimensi kualitas *tangible* didapati hasil $p\text{-value} > 0,05$, artinya secara bersama tidak mempengaruhi kepuasan responden. Namun secara substansial dimensi kualitas *tangible* ini merupakan faktor yang juga berperan dalam

mempengaruhi kepuasan responden, maka untuk melihat perannya dilakukan uji interaksi.

Pada uji analisis akhir ini diketahui hasil bahwa dimensi kualitas *reliability* memperoleh OR tertinggi (3,229) dibandingkan dimensi kualitas yang lain dengan $p\text{-value} < 0,05$, artinya dimensi *reliability* merupakan dimensi yang dominan mempengaruhi kepuasan pasien pada rawat inap rumah sakit di Lampung Tengah.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi dalam Dimensi *Reliability* terhadap Kepuasan Responden.

Hasil penelitian ini dikuatkan dengan hasil yang sama oleh penelitian Juwita, G.S. dkk (2017) di Rumah Sakit Tamiang Layang, Barito Selatan, Kalimantan dengan hasil p-value =0,0001 yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung juga hasil penelitian oleh Bata (2013), Lupoyadi (2018) dan Nurcahyanti (2017), yang juga menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1988) dalam Fandy Tj & Gregorius CH (2011), menyimpulkan lima dimensi mutu pelayanan dikenal dengan nama *Serv Qual* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, salah satunya adalah dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan petugas kesehatan memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat. Aspek ini juga menggambarkan mengenai pemberian pelayanan sesuai dengan yang diizinkan seperti pemberian informasi mengenai keakuratan/ketepatan diagnosa penyakit (Muninjaya, 2014).

Hasil ini juga didukung oleh hasil penelitian oleh Utama, A (2003), dengan judul "Analisa Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Usaha Klaten". Hasil penelitiannya diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* secara signifikan dominan secara bersama dengan dimensi *responseveness*, *assurance*, *empathy*

dan *tangible* mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi dalam Dimensi *Responseveness* terhadap Kepuasan Responden.

Hasil penelitian ini dikuatkan dengan hasil yang sama oleh penelitian Juwita, G.S. dkk (2017) di Rumah Sakit Tamiang Layang, Barito Selatan, Kalimantan dengan hasil p-value =0,0001 yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi daya tanggap (*responseveness*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung juga hasil penelitian oleh Bata (2013), Lupoyadi (2018) dan Nurcahyanti (2017), yang juga menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi daya tanggap (*respomseveness*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1988) dalam Fandy Tj & Gregorius CH, menyimpulkan lima dimensi mutu pelayanan dikenal dengan nama *Serv Qual* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, salah satunya adalah daya tanggap (*responseveness*) yaitu kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai dengan prosedur dan bisa memenuhi harapan pelanggan. Aspek ini juga menggambarkan mengenai kecepatan memberikan pelayanan dan memahami kebutuhan pelanggan (Muninjaya, 2014).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi dalam Dimensi *Assurance* terhadap Kepuasan Responden.

Hasil penelitian ini dikuatkan dengan hasil yang sama oleh penelitian Juwita,

G.S. dkk (2017) di Rumah Sakit Tamiang Layang, Barito Selatan, Kalimantan dengan hasil p-value =0,0001 yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung juga hasil penelitian oleh Bata (2013), Lupoyadi (2018) dan Nurcahyanti (2017) yang juga menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyimpulkan lima dimensi mutu pelayanan dikenal dengan nama *Serv Qual* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa salah satunya adalah dimensi jaminan (*assurance*) yaitu jaminan yang mencakup pengetahuan dan sifat petugas kesehatan yang dapat dipercaya (Muninjaya, 2014).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi dalam Dimensi *Empathy* terhadap Kepuasan Responden.

Hasil penelitian ini dikuatkan dengan hasil yang sama oleh penelitian Juwita, G.S. dkk (2017) di Rumah Sakit Tamiang Layang, Barito Selatan, Kalimantan dengan hasil p-value =0,0001 yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi perhatian (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. Hasil penelitian ini didukung juga hasil penelitian oleh Bata (2013), Lupoyadi (2018) dan Nurcahyanti (2017) yang juga menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi perhatian (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang menyimpulkan lima dimensi mutu

pelayanan dikenal dengan nama *Serv Qual* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, salah satunya adalah dimensi perhatian (*empathy*) yaitu rasa kepedulian dan perhatian khusus petugas kesehatan kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya (Muninjaya, 2014).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi dalam Dimensi *Tangible* terhadap Kepuasan Responden.

Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian oleh Juwita, G.S. dkk (2017) di Rumah Sakit Tamiang Layang, Barito Selatan, Kalimantan dengan hasil p-value =0,0001 yang menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap rumah sakit. Demikian juga berbeda dengan hasil penelitian oleh Bata (2013), Lupoyadi (2018) dan Nurcahyanti (2017) yang juga menyimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini berbeda dengan teori yang menyimpulkan lima dimensi mutu pelayanan dikenal dengan nama *Serv Qual* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, salah satunya adalah dimensi bukti langsung (*tangible*) yaitu fasilitas fisik dan perlengkapan kesehatan yang memadai.

KESIMPULAN

Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan informasi dalam dimensi kehandalan (*Reliability*), dimensi daya tanggap (*responseveness*), dimensi

jaminan (*assurance*), dimensi perhatian (*emphaty*) secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Lampung Tengah. Tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan informasi dalam dimensi bukti fisik (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Lampung Tengah. Kualitas pelayanan informasi dalam dimensi kehandalan (*Reliability*) merupakan faktor dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit di Lampung Tengah.

SARAN

Direkomendasikan kepada Pihak Rumah Sakit di Lampung Tengah perlu meningkatkan kualitas pelayanan informasi dalam dimensi kehandalan (*reliability*) yang merupakan faktor dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien pada rawat inap. Kehandalan petugas yang perlu ditingkatkan adalah kehandalan petugas memberikan pelayanan informasi menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, kehandalan petugas memberikan informasi mengenai penyakit secara rinci kepada pasien, kehandalan petugas memberikan informasi tentang komplikasi penyakit pasien, kehandalan petugas memberikan informasi setiap tata cara tindakan yang akan dilakukan, kehandalan petugas memberikan informasi mengenai komplikasi penyakit pasien, dan kehandalan petugas memberikan informasi mengenai perkiraan biaya pengobatan pasien

DAFTAR PUSTAKA

Bata, Y.W., Arifin M.A., Darmawansyah, A. (2013). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Akses Sosial pada

Pelayanan Rawat Inap di RSUD Laki pada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013, Makasar, Universitas Hasanuddin.

Ditjen PKM, Departemen Kesehatan RI, (2009). Undang-undang RI No.36 tahun 2009 tentang Kesehatan, Jakarta, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor, 144, p.36.

Ditjen PKM, Departemen Kesehatan RI, (2009). Undang-undang No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit, Jakarta.

Fandy Tj.& Gregorius. (2011). Service, Quality & Statisfacation, Yogyakarta, Penerbit Andi, Edisi 3.

Juwita, G.S., Marlinae, L. and Rahman, F., (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 4(2)

KARS. (2018). Profil RSUD DSR, Data, View record [NO: 339] (diunduh pada tanggal 14 Agustus 2018 melalui http://202.70.136.52/rsonline/data_view.php?editid1=339)

_____. Profil RSHB, Data, View record [NO: 1543] (di unduh 14 Agustus 2018, di http://202.70.136.52/rsonline/data_view.php?editid1=1543).

_____. Profil RSMMH, Data, View record [NO: 336] (diunduh 14 Agustus 2018 di http://202.70.136.52/rsonline/data_view.php?editid1=336)

_____. Profil RSAS, Data, View record [NO: 339] (diunduh 14 Agustus 2019 di http://202.70.136.52/rsonline/data_view.php?editid1=339)

Laksono, I.N. (2008). Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat

- Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes, Tesis, Semarang, Universitas Diponegoro.
- Muninjaya, A.A Gede. (2014). Manajemen Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta, Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nurchayanti, E. (2017). Studi Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Unit Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bhakti Dharma Husada. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 3(1), pp.8-16.
- Tando, NM. (2013). Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan, Jakarta: In Media.
- Utama, A (2003). Analisa Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Usaha Klaten ,), Yogyakarta, *Jurnal OPSI*, 1(2).
- Wibawani, Dkk. (2013). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu, Makasar, *Jurnal AKK*, 2(3), p 35-41