

## PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MASSENREMPU ENREKANG

Hasniati<sup>1</sup>, Nur Indrayati Nur Indar<sup>2</sup>, Nurlinah<sup>3</sup>, Muhammad Dwiki Reza<sup>4</sup>, Sylvana Meylia<sup>5</sup>  
<sup>1,2,4,5</sup> Program Studi Administrasi Publik, Fisip Unhas, Makassar  
<sup>3</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fisip Unhas, Makassar

### ABSTRACT

The purpose of this study was to measure the public's perception of health services. The data collection used a service quality questionnaire (SERVQUAL) which was modified according to the context of this study. The research method used is a survey method. The survey was conducted on 122 adult patients from July to August 2022. Respondents' answers were assessed using a Likert scale ranging from 1 (strongly disagree) to 7 (strongly agree). Excel software was used to analyze the data. The results revealed that the average percentage of patient satisfaction on 5 quality dimensions (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) was 81.17%. The highest level of patient satisfaction is in the aspect of empathy (90.16%), while the lowest level of satisfaction is in the tangible aspect (60.49%). These results indicate that hospital staff show a high level of concern for the patients, but from the tangible aspect such as the health equipment, they still need to be improved and updated. It is recommended that this kind of survey is conducted periodically at health service institutions, especially those provided by the government, so that they can be input for improving the quality of services in the future.

**Keywords:** *SERVQUAL, Health Services, Service Performance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Pengumpulan menggunakan kuesioner kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dimodifikasi sesuai dengan konteks penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Survei dilakukan pada 122 pasien dewasa dari bulan Juli hingga Agustus 2022. Jawaban responden dinilai menggunakan skala Likert 1 (sangat tidak setuju) hingga 7 (sangat setuju) dan perangkat lunak Excel digunakan untuk menganalisis data. Hasil: rata-rata persentase kepuasan pasien pada 5 dimensi kualitas (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) adalah 81,17%. Tingkat kepuasan pasien tertinggi terdapat pada aspek *empathy* (90,16%), sedangkan tingkat kepuasan terendah pada aspek *tangible* (60,49%). Hasil ini menunjukkan bahwa petugas rumah sakit menunjukkan tingkat kepedulian yang tinggi terhadap pasien yang dilayaninya, namun dari aspek *tangible* (fisik) seperti peralatan kesehatan yang dimiliki masih perlu ditingkatkan dan diperbaharui. Sebaiknya survei semacam ini dilakukan secara berkala di institusi pelayanan kesehatan, terutama yang disediakan oleh pemerintah, sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

**Kata Kunci:** *SERVQUAL, Pelayanan Kesehatan, Kinerja Pelayanan*

### 1. PENDAHULUAN

Dalam era demokrasi saat sekarang ini, masyarakat semakin paham akan hak-haknya terhadap birokrasi penyelenggara pelayanan publik. Sejalan dengan itu, tuntutan akan kualitas pelayanan publik semakin meningkat dan ini memberikan tekanan kepada birokrasi pemerintah agar mereka fokus pada pelanggan atau masyarakat, dan karenanya peningkatan kinerja pelayanan publik yang berkelanjutan perlu terus diupayakan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pemerintah. Kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang dirasakan. Jika ekspektasi lebih besar dari kinerja, maka kualitas yang dirasakan kurang dari memuaskan karenanya terjadi ketidakpuasan masyarakat [1].

Meskipun telah banyak upaya untuk mempelajari kualitas layanan, belum ada kesepakatan umum tentang pengukuran konsep tersebut. Mayoritas peneliti hingga saat ini telah mencoba menggunakan metodologi SERVQUAL [1;2] dalam upaya untuk mengukur kualitas layanan [3;4;5;6;7].

---

\* Korespondensi penulis: Hasniati, [hasniati@unhas.ac.id](mailto:hasniati@unhas.ac.id)

\*\* Mahasiswa tingkat Sarjana (S1)

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah kepada masyarakat yang ada di wilayahnya, masih sering dikeluhkan oleh masyarakat terkait kualitas layanan. Hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat Enrekang yang berobat di Rumah Sakit Lakipadada Tana Toraja. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan masih belum memuaskan masyarakat Enrekang. Oleh karena itu, penting bagi Pemerintah Kabupaten Enrekang untuk memperhatikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan, sehingga dapat menjadi masukan untuk peningkatan pelayanan kesehatan di masa yang akan datang.

## 2. METODE PENELITIAN

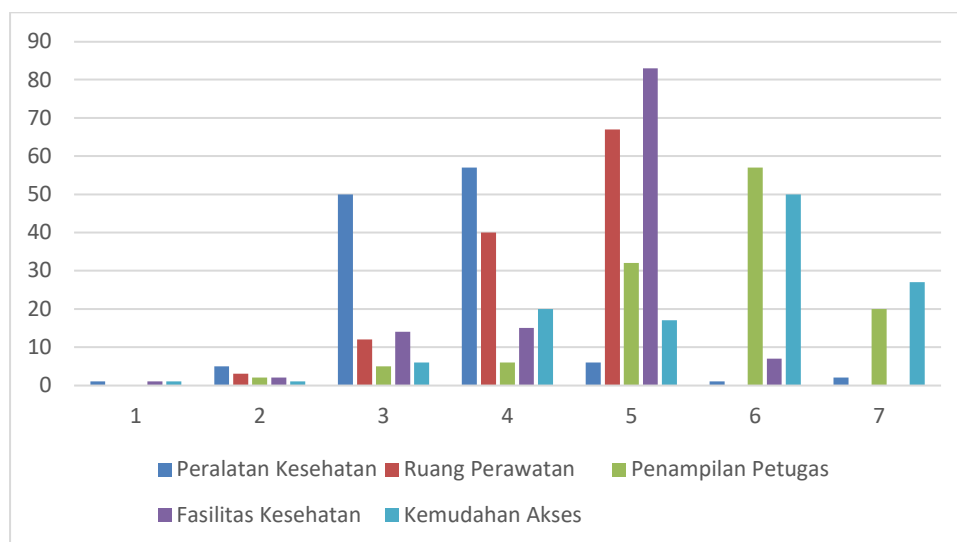
Pendekatan penelitian ini adalah survei deskriptif untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Massenrempulu. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan jasa layanan rawat inap pada saat pengumpulan data. Penetapan responden rawat inap dengan pertimbangan bahwa pasien telah merasakan sejumlah jenis pelayanan di rumah sakit dan juga mengetahui dengan baik berbagai fasilitas yang dimiliki rumah sakit. Populasi penelitian ini termasuk kategori populasi yang tidak jelas (tidak pasti) karena tidak mudah untuk memastikan jumlah pasien yang berobat. Sebanyak 150 kuesioner diedarkan kepada responden, namun jumlah kuesioner yang dikembalikan dan terisi penuh sebanyak 122 responden (81,33%). Pengumpulan data menggunakan kuesioner pengukuran SERVQUAL yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, dkk. [1;8] yang dimodifikasi sesuai dengan konteks penelitian ini. Terdapat 22 item pernyataan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Pengukuran persepsi masyarakat ini menggunakan skala Likert 1 (sangat tidak puas) sampai 7 (sangat puas). Hasil kuesioner diolah dengan menggunakan Microsoft Excell, dan ditampilkan dalam bentuk grafik, selanjutnya dianalisis secara deskriptif kuantitatif untuk memberikan makna.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Hasil Penelitian

#### Aspek *Tangible*

Indikator yang terkait aspek *tangible* (bukti fisik) terdiri atas 5 yaitu: (1) teknologi dan peralatan kesehatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan baik terhadap pasien rawat inap maupun rawat jalan di poli, (2) kondisi ruang tunggu dan kamar perawatan, (3) penampilan petugas rumah sakit, (4) fasilitas yang dimiliki, dan (5) kemudahan akses.

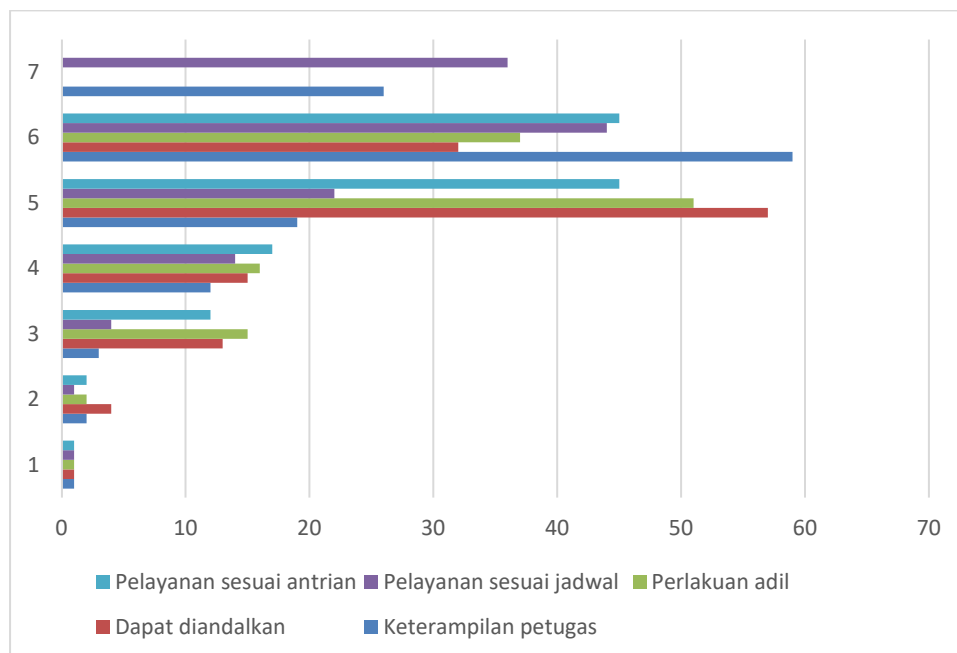


Gambar 1. Persepsi masyarakat terhadap aspek *tangible*

Berdasarkan data pada gambar di atas, apabila dirata-ratakan, maka jumlah masyarakat yang puas terhadap pelayanan dari aspek *tangible* sebanyak 60,49%, sedangkan yang termasuk dalam kategori tidak puas sebanyak 16,88%. Sementara itu untuk masyarakat yang kategori ragu-ragu sebanyak 22,62%.

### Aspek *Reliability*

Indikator yang terkait aspek *reliability* (keandalan petugas rumah sakit) terdiri atas 5 yaitu: (1) tenaga medis cekatan/terampil dalam menangani pasien, (2) petugas rumah sakit dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan, (3) petugas rumah sakit tidak membedakan pasien saat memberikan pengobatan dan perawatan, (4) petugas rumah sakit memberikan pelayanan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, (5) petugas rumah sakit memberikan pelayanan sesuai dengan antrian.



Gambar 2. Persepsi masyarakat terhadap aspek *reliability*

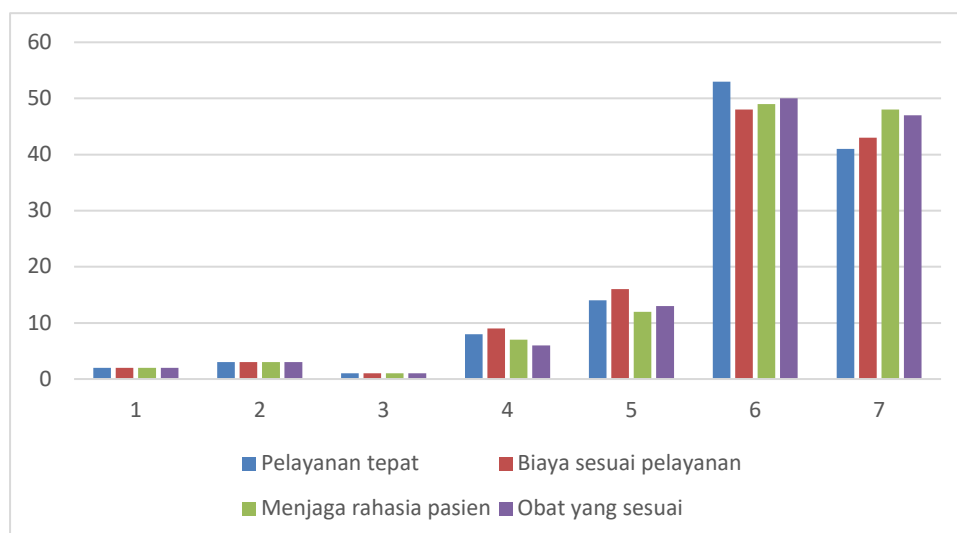
Pada aspek *reliability* terlihat bahwa umumnya masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh RSUD Masserempulu sebanyak 77,54%, meskipun memang masih ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan dalam aspek Reliability yakni 10,33%. Sementara itu terdapat pula masyarakat yang memilih untuk menilai ragu-ragu terhadap aspek reliability ini yang jumlahnya sebanyak 2,76%.

### Aspek *Responsiveness*

Indikator *responsiveness* (daya tanggap) terdiri atas empat (4), yaitu: (1) petugas RS memberikan pelayanan dengan segera kepada pasien (tidak menunda-nunda tanpa alasan yang jelas; (2) petugas RS memberikan informasi kesehatan yang jelas kepada pasien atau keluarganya; (3) petugas RS selalu siap membantu pasien dan keluarganya bila mengalami kesulitan; (4) petugas RS mendahulukan pelayanan kepada pasien yang membutuhkan penanganan yang cepat. Hasil penilaian masyarakat untuk aspek *responsiveness* berada pada kategori puas (88,73%), dan tidak puas sebanyak 8,40%. Sementara itu, sebanyak 2,87% masyarakat masih ragu-ragu dalam memberikan penilaian terhadap aspek *responsiveness*.

### Aspek *Assurance*

Indikator *assurance* (jaminan keamanan) terdiri atas 4, yaitu: (1) tenaga media selalu memberikan pengobatan dan perawatan yang tepat kepada pasien; (2) biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima; (3) tenaga medis dapat menjaga kerahasiaan informasi kesehatan pasien dengan baik; (4) petugas apotik selalu memberikan obat yang tepat sesuai dengan resep dokter.



Gambar 4. Persepsi masyarakat terhadap aspek assurance

Secara umumnya masyarakat telah merasakan puas terhadap kinerja RSUD Massenrempula dalam aspek assurance. Sebanyak 88,93% yang berada dalam kategori puas, sedangkan hanya 4,9% yang tidak puas dalam aspek ini. Untuk mereka yang ragu-ragu dalam menilai aspek ini sebanyak 6,15%.

### Aspek Empathy

Indikator terkait aspek empathy (empati) terdiri atas 4, yaitu: (1) petugas rumah sakit memiliki sikap yang sopan, ramah, dan tulus ikhlas dalam melayani pasien; (2) rumah sakit memiliki jadwal pelayanan yang sesuai dan nyaman; (3) petugas rumah sakit mendengarkan dengan baik keluhan pasien; dan (4) petugas rumah sakit mampu memahami kebutuhan pasien. Hasil pengukuran untuk aspek empati menunjukkan hasil: sebanyak 90,16% menyatakan puas, dan hanya 5,94% yang tidak puas dari aspek ini. Sementara mereka yang ragu-ragu sebanyak 3,89%. Berikut ini rangkuman hasil kuesioner untuk kelima dimensi kualitas pelayanan:

Tabel 1. Rangkuman hasil pengukuran SERVQUAL

No.	Dimensi Kualitas	Persentase Kepuasan	Urutan Ranking
1.	Tangible	60,49	5
2.	Reliability	77,54	4
3.	Responsiveness	88,73	3
4.	Assurance	88,93	2
5.	Empathy	90,16	1
Rata-rata Tingkat Kepuasan Pasien		81,17	

Sumber: Hasil olahan kuesioner, 2022.

Secara umum dapat kita lihat bahwa Kinerja RSUD Masserempulu Kabupaten Enrekang telah memuaskan pasien dengan rata-rata tingkat kepuasan mencapai 81,17%. Hasil ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Enrekang telah memiliki komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakatnya.

### 3.2. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh RSUD Masserempulu menunjukkan hasil bahwa rata-rata masyarakat atau pasien telah puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada lima dimensi kualitas yang ditanyakan dalam kuesioner SERVQUAL, aspek empati menempati posisi tertinggi dengan tingkat kepuasan mencapai 90,16%. Hasil ini mengindikasikan bahwa petugas rumah sakit memiliki sikap yang sopan, ramah, dan tulus dalam memberikan pelayanan kepada pasien, mau mendengarkan berbagai keluhan pasien, serta mampu memahami kebutuhan khusus pasien. Sebagai pemberi pelayanan kesehatan, maka sikap empati ini memang perlu ditumbuhkan dikalangan para petugas yang ada di rumah sakit, karena dapat berefek psikologi kepada pasien, dan bisa menjadi daya penyembuh bagi pasien.

Dimensi kedua yang mendapatkan penilaian yang baik dari pasien adalah aspek *Assurance* (jaminan keamanan). Jaminan keamanan bahwa rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pasien akan memberikan rasa tenang kepada siapa saja yang berkunjung ke rumah sakit. Tidak akan timbul rasa was-was untuk memperoleh pelayanan. Tingkat kepuasan pasien terhadap jaminan keamanan ini mengindikasikan kepada kita bahwa RSUD Massenrempulu dapat memberikan rasa aman kepada pasien yang berobat. Rasa aman ini dapat disebabkan oleh banyak faktor, misalnya tenaga medis yang selalu memberikan pengobatan dan perawatan yang tepat kepada pasien, biaya yang dibayarkan sesuai dengan pelayanan yang diterima pasien, tenaga medis dapat menjaga kerahasiaan informasi kesehatan pasien dengan baik, dan petugas apotik selalu memberikan obat yang sesuai dengan resep dokter. Ketika semua indikasi ini dapat terpenuhi dengan baik, maka masyarakat akan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit.

Dimensi ketiga adalah aspek *responsiveness*. Aspek ini menempati ranking ketiga penilaian kepuasan masyarakat. Hal ini juga menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam melayani pasien, yang dapat dimanifestasikan dengan pemberian pelayanan yang segera kepada pasien. Pelayanan segera dapat dimaknai bahwa seorang petugas tidak menunda-nunda tanpa alasan yang pasti untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Responsivitas juga ditunjukkan dengan memberikan informasi kesehatan yang jelas kepada pasien atau keluarganya. Mereka yang datang berobat wajib mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya dari petugas. Hal ini juga dapat dilihat oleh peneliti ketika mengumpulkan data di lapangan. Hampir semua sudut-sudut ruangan dan tempat-tempat terbuka dipasang pengumuman untuk memberikan kemudahan bagi para pengunjung yang datang. Tersedia petugas *front office* yang selalu hadir untuk membantu mereka yang membutuhkan informasi.

Dimensi *reliability* (keandalan) dilihat dari kemampuan seorang dokter atau perawat menangani pasien dengan baik dan benar. Apabila dokter yang bertugas selalu memberikan pelayanan yang baik, dalam arti tidak pernah melakukan malpraktek, maka masyarakat akan merasa aman untuk berobat ke rumah sakit. Demikian pula dalam hal perlakuan yang sama kepada pasien adalah hal yang penting menjadi prinsip seorang pelayan publik. Sikap adil dan tidak membedakan pasien saat memberikan pengobatan dan perawatan perlu selalu dinomorsatukan, dan dijadikan sebagai prinsip pelayanan.

Dimensi yang mendapatkan penilaian paling rendah dalam tingkat kepuasan adalah aspek *tangible* (bukti fisik). Aspek ini perlu mendapat perhatian serius dari institusi atau Pemerintah Daerah. Aspek fisik yang dapat dilihat kasat mata menjadi salah satu aspek kualitas pelayanan. Jika ini tidak terpenuhi dengan baik, maka dapat mengganggu pemberian pelayanan. Hasil kuesioner ini terkonfirmasi oleh tim peneliti. Data kuesioner ini didukung oleh data pengamatan yang dilakukan oleh tim, dimana peralatan khususnya dalam ruang perawatan di Rumah Sakit sudah banyak yang rusak atau tidak berfungsi dengan baik, seperti kipas angin, tempat tidur, kulkas, lemari besi yang sudah berkarat karena pengadaan tahun 2008 atau telah berumur kurang lebih 14 tahun yang lalu.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian dengan menggunakan kuesioner SERVQUAL ini menyimpulkan bahwa pelayanan RSUD Masserempulu Enrekang sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan rata-rata tingkat kepuasan adalah 81,17%. Meskipun demikian, salah satu aspek yang perlu menjadi prioritas pemerintah daerah adalah aspek *tangible* (aspek fisik) yang mendapatkan tingkat kepuasan hanya 60,49%. Pemerintah perlu membenahi semua peralatan-peralatan yang sudah tua dan menggantinya dengan yang baru dan lebih canggih.

#### 5. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Rektor Universitas Hasanuddin dan Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pendanaan kepada kami, sehingga penelitian ini dapat terlaksana.

#### 6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., "A conceptual model of service quality and its implication", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50. 1985.

- [2] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., "SERVQUAL: a multi-item scale for measuring consumer perceptions of the service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, pp. 12- 40. 1988.
- [3] Brooks, R.F., Lings, I.N. and Botschen, M.A., "Internal marketing and customer driven wavefronts", *Service Industries Journal*, Vol. 19, No. 4, pp. 49-67. 1999.
- [4] Chaston, I., "Internal customer management and service gaps within the UK manufacturing sector", *International Journal of Operations and Production*, Vol. 14, No. 9, pp. 45-56. 1994.
- [5] Edvardsson, B., Larsson, G. and Setterlind, S., "Internal service quality and the psychological work environment: an empirical analysis of conceptual interrelatedness", *Service Industries Journal*, Vol. 17, No. 2, pp. 252-63. 1997
- [6] Lings, I.N. and Brooks, R.F., "Implementing and measuring the effectiveness of internal marketing", *Journal of Marketing Management*, Vol. 14, pp. 325-51. 1998.
- [7] Sahney, S., Banwet, D.K., and Karunes, S., "A SERVQUAL and QFD approach to total quality education: A student perspective", *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol.53, No.2, pp. 143-166. 2004.
- [8] Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. and Berry, L.L., *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, 1990