

## Path Analysis on the Organizational Factors Affecting Medical Service Quality and Patient Satisfaction at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta

Riska Rosita<sup>1)</sup>, Bhisma Murti<sup>2)</sup>, Sumanto<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> School of Medical Record APIKES Citra Medika, Surakarta

<sup>2)</sup> Masters Program in Public Health, Sebelas Maret University, Surakarta

<sup>3)</sup> Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University, Surakarta

### ABSTRACT

**Background:** Health service quality and patients satisfaction are two important determinants for a hospital competitiveness. Patients always expect that the hospital provide good quality and satisfying service. This study aimed to determine the organizational factors that affect medical service quality and patient satisfaction at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta.

**Subjects and Method:** This was an analytical observational study using cross sectional design. This study was conducted at Dr. Moewardi Hospital, Surakarta, Indonesia, in November-December 2016. A total of 120 patients at Dr. Moewardi Hospital, were selected by stratified random sampling. The independent variables were personnel welfare, availability of facilities, and regulation of health care. The dependent variables were the quality of inpatient medical service and patient satisfaction. The data were collected by a questionnaire and analyzed by path analysis.

**Results:** Personnel welfare ( $b=-0.13$ ;  $p = 0.595$ ) was not associated with the quality of medical service and patient satisfaction. Availability of facilities ( $b=$  size was  $2.82$ ;  $p < 0.001$ ) had positive effect on the quality of medical care and patient satisfaction. Path analysis showed goodness of fit of the model, with  $CMIN = 4.35$ ,  $p = 0.113$ ,  $NFI = 0.99$ ,  $CFI = 0.99$ , and  $RMSEA = 0.09$ .

**Conclusion:** Personnel welfare and availability of facilities have positive effects on the quality of inpatient medical service and patient satisfaction.

**Keywords:** Personnel welfare, availability of facility, quality of inpatient medical service, patient satisfaction, hospital.

### Correspondence:

Riska Rosita. School of Medical Record, APIKES Citra Medika, Surakarta.

Email: ross\_rzkrosita@yahoo.com

---

### LATAR BELAKANG

---

Pengukuran terhadap mutu atau kualitas pelayanan kesehatan sangat penting dilakukan guna mewujudkan kepuasan pasien. Pasien selalu mengharapkan agar rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Sehingga rumah sakit perlu adanya pengelolaan pelayanan kesehatan yang baik dengan selalu memperhatikan faktor organisasional.

Organisasi pelayanan kesehatan merupakan suatu organisasi yang aktivitas pokoknya melakukan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan salah satu tuju-

an yang ingin dicapai adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu atau berkualitas (Satrianegara, 2014). Kesejahteraan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mencukupi sangat diperlukan untuk memaksimalkan pelayanan kesehatan yang ada. Selain itu, banyaknya jumlah penduduk juga menuntut peningkatan kuantitas SDM (Khariza, 2015).

Selain tuntutan SDM, ketersediaan sarana juga sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Karena kegunaan dari sarana yang tersedia merupakan fasilitas atau bukti fisik yang langsung dirasa-

kan manfaatnya oleh pasien. Ketika regulasi yang menyangkut standar operasional prosedur (SOP) sudah diterapkan dengan baik, hal ini akan mempengaruhi perilaku petugas rumah sakit maupun pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Moewardi Surakarta merupakan rumah sakit rujukan di eks karisidenan Surakarta yang termasuk dalam rumah sakit negeri tipe A. Berdasarkan survey pendahuluan dari pengalaman beberapa pasien di RSUD Dr. Moewardi, didapatkan bahwa pasien pengguna BPJS kesehatan memperoleh pelayanan yang kurang memuaskan. Berikut beberapa keluhan pasien di rumah sakit antara lain: (1) rumitnya pengurusan administrasi pendaftaran rawat inap, (2) lamanya menunggu jadwal pemeriksaan atau tindakan kedokteran, (3) jadwal *visite* dokter yang tidak menentu, dan lain sebagainya.

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi setiap pengguna yang mememanfaatkannya. Hasil penelitian Nadi et al., (2016) berdasarkan tingkat kepuasan pasien rawat inap yang dianalisis melalui pendekatan SERVQUAL, di tiga lokasi rumah sakit yang berbeda, membuktikan bahwa berdasarkan lima dimensi mutu terdapat harapan pasien yang belum terpenuhi. Sedangkan keberhasilan suatu rumah sakit dalam menjalankan fungsinya ditandai dengan adanya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor organisasional rumah sakit yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap.

---

## SUBJEK DAN METODE

---

Desain penelitian yang digunakan adalah analitik korelasional dengan pendekatan

*cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada bulan November-Desember 2016 di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Populasi penelitian sebanyak 113,773 pasien. Subjek penelitian sebanyak 120 pasien diambil dengan tehnik *stratified random sampling*.

Variabel eksogen meliputi kesejahteraan SDM, ketersediaan fasilitas dan regulasi pelayanan kesehatan. Variabel endogen adalah kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan *path analysis* SPSS AMOS 22.

---

## HASIL

---

### 1. Karakteristik subjek penelitian

Hasil karakteristik subjek penelitian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 120 responden penelitian didapatkan 51.7% berjenis kelamin perempuan. Sebagian besar subjek penelitian berusia <40 tahun, yaitu sebesar 48.3%. Sedangkan pendidikan terbanyak ialah SMA sebesar 39.2%. Pada jenis pasien berdasarkan cara bayar, sebagian besar pasien membayar dengan jaminan asuransi dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebesar 80.8%. Dari seluruh subjek penelitian, jumlah terbanyak ialah pasien yang dirawat di bangsal MAWAR II, yaitu sebesar 27.5%.

### 2. Analisis jalur

Analisis data menggunakan *Path Analysis* dengan program IBM SPSS AMOS versi 22. Model Awal pada analisis jalur terdiri atas beberapa tahap sebagai berikut:

a. Spesifikasi Model

Model awal dalam analisis jalur.

b. Identifikasi Model

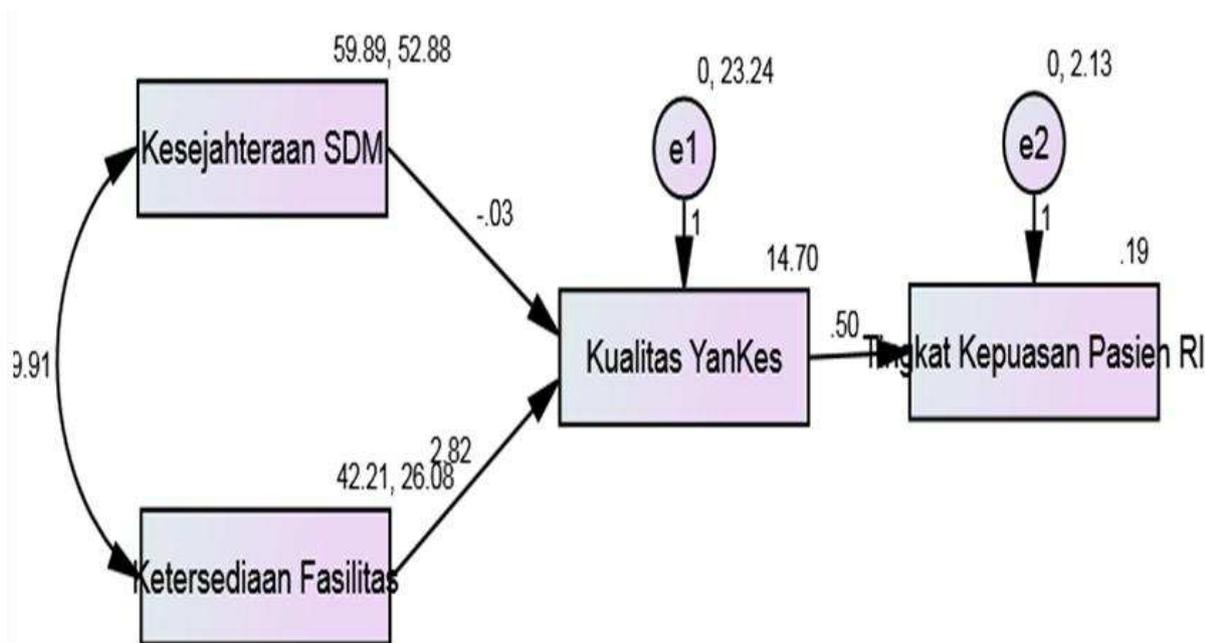
Variabel terukur sebanyak 4, variabel endogen sebanyak 2, variabel eksogen sebanyak 2, jumlah parameter sebanyak 4. *Degree of freedom* (df) = (jumlah variabel terukur x

(jumlah variabel terukur+1) /2 (variabel endogen + variabel eksogen + jumlah parameter)= (4 x 5)/2 - (2 + 2+ 4) = 2.

Identifikasi model adalah *over identified* yang berarti analisis jalur bisa dilakukan.

**Tabel 1. Karakteristik Subjek Penelitian**

Kriteria	Klasifikasi	Frekuensi	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	48.3
	Perempuan	62	51.7
Usia	< 40 tahun	58	48.3
	40-50 tahun	35	29.2
	51-60 tahun	19	15.8
	> 60 tahun	8	6.7
Pendidikan	Tidak Sekolah	10	8.3
	SD	16	13.3
	SMP	30	25.0
	SMA	47	39.2
	Perguruan Tinggi		14.2
Jenis Cara Bayar	Umum	20	16.7
	BPJS Kesehatan	97	80.8
	JAMKESDA	3	2.5
Bangsal Perawatan	Mawar II	33	27.5
	Mawar III	24	20.0
	Anggrek I	24	20.0
	Aster V	9	7.5
	Melati III	30	25.5



Gambar 1. Model struktural dengan *unstandarized*

c. Kesesuaian Model Dan Estimasi Parameter

Model analisis jalur yang dibuat oleh peneliti berdasarkan teori dicek kesesuaiannya dengan model hubungan variabel yang terbaik menurut komputer (SPSS) disebut model saturasi, yang dibuat berdasarkan data sampel yang dikumpulkan peneliti. Gambar 1 menunjukkan model struktural setelah dilakukan estimasi menggunakan IBM SPSS AMOS 22.

Indikator yang menunjukkan kesesuaian model analisis jalur yaitu seperti pada tabel 2 yang juga menunjukkan adanya *Goodness of Fit Measure* bahwa didapatkan hasil *fit index* CMIN sebesar 4.35 dengan  $p=0.113$ ; NFI=0.99 ( $\geq 0.90$ ); CFI=

0.99 ( $\geq 0.90$ ); RMSE A=0.09 ( $\geq 0.08$ ) yang berarti model empirik tersebut memenuhi kriteria yang ditentukan dan dinyatakan sesuai dengan data empirik.

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil perhitungan menggunakan *software* program komputer IBM SPSS AMOS 22, diperoleh nilai koefisien jalur yang belum terstandarisasi (b) kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap bernilai positif yaitu sebesar 0.50, nilai SE=0.01,  $p<0.001$ , dan nilai koefisien jalur terstandarisasi ( $\beta$ ) yaitu 0.98, dinyatakan signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap terjadi satu unit kualitas pelayanan kesehatan akan meningkatkan skor tingkat kepuasan pasien rawat inap sebesar 0.50.

**Tabel 2. Hasil analisis jalur tentang faktor organisasional rumah sakit yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien rawat inap**

Variabel Dependen		Variabel Independen	b	SE	p	$\beta$
<b>Pengaruh Langsung</b>						
Kepuasan Pasien	←	Kualitas pelayanan medis	0.50	0.01	<0.001	0.98
<b>Pengaruh Tidak Langsung</b>						
Kualitas pelayanan medis	←	Ketersediaan fasilitas	2.82	0.09	<0.001	0.95
Kualitas pelayanan medis	←	Kesejahteraan petugas	-0.03	0.06	0.595	-0.02
N Observasi = 120						
<b>Model Fit</b>						
CMIN = 4.35						
$p=0.113$ ( $\geq 0.05$ )						
NFI = 0.99 ( $\geq 0.90$ )						
CFI = 0.99 ( $\geq 0.90$ )						
RMSEA= 0.09 ( $\geq 0.08$ )						

Nilai koefisien jalur tidak terstandarisasi (b) ketersediaan fasilitas terhadap kualitas pelayanan kesehatan bernilai positif yaitu sebesar 0.09, nilai SE=0.09, nilai  $p<0.001$ , dan nilai koefisien jalur terstandarisasi ( $\beta$ ) yaitu 0.95, dinyatakan signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit skor ketersediaan fasilitas akan meningkatkan skor kualitas pelayanan kesehatan sebesar 2.82.

Nilai koefisien jalur tidak terstandarisasi (b) kesejahteraan SDM terhadap kualitas pelayanan kesehatan bernilai nega-

tif yaitu sebesar -0.03, nilai SE= 0.06, nilai  $p=0.595$ , dan nilai koefisien jalur terstandarisasi ( $\beta$ ) yaitu -0.02, dinyatakan hampir signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan satu unit skor kesejahteraan SDM akan menurunkan skor kualitas pelayanan kesehatan sebesar 0.03.

d. Respesifikasi Model

Model dalam penelitian ini sudah sesuai dengan data sampel sebagai mana ditunjukkan oleh model saturasi dan juga koefisien jalur yang bernilai lebih dari nol serta secara statistik sudah signifikan, maka

tidak perlu dibuat ulang model analisis jalur.

---

## PEMBAHASAN

---

### 1. Pengaruh Kesejahteraan Sumber Daya Manusia Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Melalui Variabel Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan

Ada pengaruh tidak langsung kesejahteraan sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pasien melalui variabel antara kualitas pelayanan kesehatan. Sehingga kesejahteraan SDM hampir berpengaruh terhadap kualitas pelayanann kesehatan namun secara statistik tidak signifikan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Suwati (2013) yang menyatakan bahwa variabel kompensasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda, sehingga adanya peningkatan pemberian kompensasi akan meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini diketahui bahwa beban kerja perawat di RSUD Dr. Moewardi Surakarta sangat tinggi. Jumlah rasio perawat dengan pasien belum memenuhi standar. Beberapa perawat mengeluhkan kelelahan kerja dalam melayani pasien. Menurut hasil penelitian Kurniawati dan Sholihah (2012) yang membuktikan bahwa ada hubungan antara kelelahan kerja dengan kinerja perawat di bangsal rawat inap Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap.

Berdasarkan hasil pengamatan pada laporan statistik rawat inap di masing-masing bangsal, telah diketahui bahwa angka *Bed Occupancy Ratio* (BOR) di bangsal Melati III melebihi standar DEPKES RI. Hal ini menunjukkan tingkat pemanfaatan tempat tidur yang tinggi sehingga menyebabkan kualitas kinerja tim medis menurun.

Berdasarkan pernyataan di atas maka dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan

tidak hanya ditentukan oleh kepuasan kerja saja, melainkan dipengaruhi juga oleh kinerja karyawan. Hal ini diperkuat dengan penelitian Terry and Israel (2004) menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan kepada konsumen sehingga konsumen merasa terpuaskan adalah kinerja karyawan. Menurut Indrawati (2013) yang menyimpulkan bahwa pengelolaan kinerja karyawan yang baik terbukti akan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan (pasien) rumah sakit.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang negatif antara kesejahteraan SDM dengan tingkat kepuasan pasien namun hubungannya bersifat tidak langsung, yaitu melalui kualitas pelayanan kesehatan. Demi meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan maka perlu menjaga mutu kinerja SDM dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

### 2. Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Melalui Variabel Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan

Ada pengaruh tidak langsung ketersediaan fasilitas terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap melalui variabel antara kualitas pelayanan kesehatan. Hubungan bersifat positif dan signifikan. Ketersediaan fasilitas yang semakin memadai maka baik kualitas pelayanan kesehatan akan semakin baik, begitu juga dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap akan semakin puas.

Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian Mongkaren (2013) yang menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh Utama (2003) yang menyatakan bahwa hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan (pasien) di-

pengaruhi oleh persepsi kualitas pelayanannya yang dilihat dari dimensi tangibles yang meliputi fasilitas fisik dan peralatan medis.

Hal ini juga relevan dengan hasil penelitian Supriyanto (2012) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan fasilitas rumah sakit mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Kariadi Semarang.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara ketersediaan fasilitas dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap namun hubungannya bersifat tidak langsung, yaitu melalui kualitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu dan teori yang ada.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap

Ada pengaruh langsung antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Pengaruh bersifat positif dan signifikan. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka tingkat kepuasan pasien rawat inap akan semakin puas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mustofa (2008) yang membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien. Keperawatan merupakan ujung tombak dari pelayanan yang ada di rumah sakit dimana selama 24 (dua puluh empat) jam perawat yang selalu berada didekat pasien sehingga perawat memegang peranan cukup dominan dalam rangka memberikan kepuasan kepada pasien rawat inap.

Penelitian ini relevan dengan penelitian Utama (2003), yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan me-

miliki pengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka tingkat kepuasan pasien rawat inap akan semakin puas. Dengan demikian hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu.

---

## DAFTAR PUSTAKA

---

- Indrawati AD (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan kewirausahaan*. 7(2).
- Khariza HA (2015). Program Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Deskriptif tentang Faktor-faktor yang Dapat Mempengaruhi Keberhasilan Implementasi Program Jaminan Kesehatan Nasional di Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 3(1).
- Kurniawati S (2012). Hubungan Kelelahan Kerja dengan Kinerja Perawat di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Islam Fatimah Kabupaten Cilacap. *KESMAS*. 6(2): 162-232.
- Mongkaren S (2013). Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4): 493-503.
- Mustofa A (2008). Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Dimensi Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah

- diyah Temanggung. *Jurnal Keperawatan*. 1(2).
- Satrianegara F (2014). *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Supriyanto Y (2012). *Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang*. Skripsi. Semarang: UNDIP Press.
- Suwati Y (2013). *Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tunas Hijau Samarinda*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*. 1(1).
- Terry BD, Israel GD (2004). *Agent Performance and Customer Satisfaction*. *Journal of Extension*. 42(6).
- Utama A (2003). *Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten*. *Jurnal OPSI*. 1(2): 96–110.