

**Pengaruh Core Service Quality, Peripheral Service dan E-Health terhadap
Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah di Kabupaten
Halmahera Utara**

**Simone Petrusha Merielle Sumampouw¹, Yuanita Melina Anggoro², Cenny
Hon³, Ni Putu Ayu Paramitha Wedhasari⁴**

Universitas Pelita Harapan

01616240012@student.uph.edu¹, 01616240022@student.uph.edu²,

01616240041@student.uph.edu³, 01616240030@student.uph.edu⁴

ABSTRACT

Finding out how e-health, core service quality, and peripheral service quality impact patient happiness is the aim of this study. By using these criteria, it is expected that the North Halmahera District General Hospital will be able to address patient concerns. The study's sample consisted of 100 patients who had undergone treatment in the preceding six months. The study's sample was selected using a random sampling technique. The data analysis method used to investigate the relationship between e-health and patient happiness as well as the caliber of core and auxiliary services is multiple linear regression analysis. According to the study's findings, core service quality, peripheral services, and e-health all have a substantial impact on patient satisfaction at the North Halmahera District Hospital. Core service quality, peripheral services, and e-health all have a positive impact at the same time.

Keywords: Core Service Quality, Peripheral Service, E-Health, Patient Satisfaction

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *e-health*, kualitas layanan inti, dan kualitas layanan periferal berdampak pada kepuasan pasien. Diharapkan bahwa elemen-elemen ini akan memungkinkan Rumah Sakit Umum Daerah Halmahera Utara untuk mengatasi masalah pasien. Sampel penelitian terdiri dari seratus orang yang telah menjalani perawatan dalam enam bulan terakhir. Sampel penelitian dipilih dengan menggunakan teknik pengambilan sampel acak. Metode analisis data yang digunakan untuk menyelidiki hubungan antara *e-health* dan kepuasan pasien serta kualitas layanan inti dan periferal adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *e-health*, kualitas layanan inti, dan kualitas layanan periferal semuanya secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Daerah Halmahera Utara. *E-health*, kualitas layanan periferal, dan kualitas layanan inti semuanya saling menguntungkan.

Kata Kunci: Core Service Quality, Peripheral Service, E-Health, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit harus menyediakan layanan perawatan medis yang memenuhi kebutuhan masyarakat agar dapat dianggap sebagai fasilitas kesehatan. Hal ini menjadi tolok ukur kepuasan pasien ketika penyedia layanan dapat memenuhi harapan kualitas klien mereka. Tujuan utama dari kualitas layanan adalah kepuasan

pelanggan, yang dapat dikaitkan dengan berbagai faktor. Fahriati Rahmah et al., 2022 Kepuasan pelanggan, yang memengaruhi kemungkinan pasien datang kembali, dapat ditingkatkan dengan memberikan layanan yang sangat baik. Keinginan pelanggan untuk menggunakan layanan lagi sangat dipengaruhi oleh kualitasnya, khususnya dalam usaha penyedia layanan. Semakin tinggi kualitasnya, semakin puas pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi minat mereka untuk kembali. (Ratu, 2024)

Di era globalisasi, elemen terpenting dalam rumah sakit dan fasilitas kesehatan adalah layanan yang prima. Rumah sakit harus memberikan pelayanan medis yang terbaik. Rumah sakit harus bertanggung jawab atas hal ini agar dapat bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya. Tidak mengherankan jika upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan semakin digalakkan. Jika layanan kesehatan yang prima dapat diselenggarakan, layanan tersebut akan lebih efisien dan efektif. (Khasanah & Farmansyah, 2016) Mengingat betapa pentingnya layanan kesehatan bagi setiap pasien, rumah sakit berperan penting dalam penyediaan layanan kesehatan. Rumah sakit dapat memuaskan pasien dengan menekankan kualitas layanan mereka. Ketika pasien menerima perawatan yang bermutu, mereka akan merasa lebih nyaman untuk berobat atau dirawat di rumah sakit, yang akan menumbuhkan loyalitas pasien. Salah satu faktor terpenting ketika mengevaluasi layanan, khususnya yang ditawarkan oleh suatu organisasi kepada kliennya, adalah kepuasan pasien. (Angelica & Demiyati, 2023)

Ketika seorang pasien mengevaluasi layanan kesehatan dengan membandingkan harapan mereka dengan kualitas perawatan yang sebenarnya mereka terima, kepuasan pasien adalah hasilnya. (Ariefin et al., 2019) Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, dan bagaimana faktor-faktor ini berinteraksi akan menentukan seberapa puas seseorang dengan layanan yang mereka terima, seperti status sosial, status ekonomi, latar belakang pendidikan, usia, dan sebagainya. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh aspek kualitas layanan. Tingkat layanan kesehatan yang sangat baik dalam membuat setiap pasien merasa puas disebut sebagai kualitasnya. (Rochma et al., 2023) Kualitas layanan inti dan perifer adalah dua kategori yang membagi kualitas. Layanan inti adalah layanan yang memiliki hubungan langsung dengan layanan yang ditawarkan bisnis. Faktor pertama yang dipertimbangkan pelanggan saat memilih layanan yang akan digunakan adalah kualitas layanan inti. (2019, Soedarmadi) Kualitas layanan inti adalah aspek utama yang dipertimbangkan konsumen saat memutuskan layanan mana yang akan digunakan. Layanan perifer adalah evaluasi pelanggan terhadap suatu fitur, seperti lokasi atau fasilitas, yang menjadikan barang atau layanan sebagai pilihan dan mengubahnya menjadi fitur pendukung. (Bagaskara & Utari, 2023)

E-health, sebuah aplikasi berbasis teknologi dan informasi yang terkait dengan industri perawatan kesehatan, bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, efisiensi, dan kualitas operasi medis selain menyediakan layanan inti dan sekunder. Ini juga merupakan salah satu inisiatif untuk mencapai tingkat kepuasan pasien setinggi mungkin. (Idayanti & Elizabeth, 2021). Tujuan *e-health* adalah untuk

meningkatkan aksesibilitas, efektivitas, dan kualitas kesehatan. *E-health* merupakan salah satu metode untuk mengurangi antrean panjang dan meningkatkan efektivitas pendaftaran surat rujukan pasien. (Budiarto & Putri Adian, 2020) *E-health* merupakan inovasi aplikasi yang mempercepat layanan kesehatan dengan menggunakan teknologi. *E-health* melibatkan pasien sebagai konsumen selain penyediaan layanan medis. Masyarakat dapat bertransaksi secara *real time* dan melalui tautan data dengan *e-Health*. Meskipun tidak semua tugas dapat diselesaikan secara metodis, banyak hal yang memudahkan kehidupan masyarakat, seperti pemesanan dokter daring dan forum tempat individu bertanya kepada dokter tentang kesehatan mereka. (Farhan Anwar et al., 2024) Tingkat penerapan layanan *E-Health* yang efektif ditunjukkan oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan (personalisasi, navigasi, dan efisiensi teknologi), keandalan, ketergantungan, konten, dan tampilan informasi yang disampaikan. (Ulvia et al., 2023)

Berdasarkan hasil observasi peneliti ke beberapa RSUD yang ada di Kabupaten Halmahera Utara diperoleh data bahwa banyaknya keluhan yang diterima oleh beberapa pihak RSUD di Kabupaten Halmahera Utara melebihi target setiap bulannya yaitu lebih dari 10 keluhan. Fasilitas yang tidak lengkap, pelayanan yang tertunda, biaya perawatan yang tinggi, staf yang tidak ramah, kamar rawat inap yang tidak nyaman, serta penerapan sistem kesehatan elektronik atau *e-health* yang kurang baik merupakan penyebab utama ketidakpuasan atau keluhan ini. Berawal dari keluhan yang diterima ini sehingga membuat para pihak pengelola RSUD di Kabupaten Halmahera Utara untuk terus melakukan pembaruan dan perbaikan khususnya dalam hal memberikan pelayanan kepada pasien.

METODE PENELITIAN

Untuk menilai dampak dua atau lebih elemen secara statistik, penelitian ini akan menggunakan metodologi penelitian kuantitatif korelasional. Dampak elemen *e-health*, layanan perifer, dan kualitas layanan inti pada metrik kepuasan pasien diteliti dalam penelitian ini menggunakan metodologi korelasional.

Sampel penelitian ini terdiri dari seratus orang yang telah menerima perawatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Halmahera Utara dalam enam bulan terakhir. Pengambilan sampel secara *purposive* digunakan dalam pengambilan sampel penelitian ini karena peneliti menginginkan sampel yang diambil dapat menggambarkan temuan penelitian secara akurat. Ciri utama teknik *purposive sampling* adalah bahwa sampel dianggap dapat menggambarkan temuan penelitian secara akurat. Kriteria dan pengukuran yang ditetapkan oleh peneliti digunakan untuk memilih sampel.

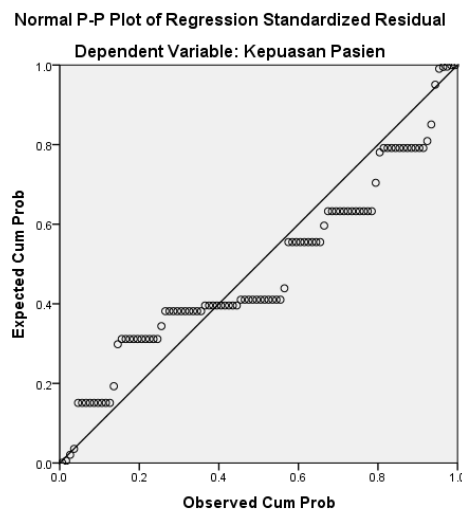
Partisipan penelitian diukur menggunakan skala Likert 4 poin: 1. STS (Sangat Tidak Setuju), 2. TS (Tidak Setuju), 3. S (Setuju), dan 4. SS (Sangat Setuju). Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan SPSS 22.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Model relaps yang efektif adalah model yang menampilkan data dengan cara yang khas atau hampir khas; model ini mengasumsikan bahwa garis yang mewakili data aktual akan mengikuti kemiringannya, sehingga memenuhi asumsi kenormalan. Untuk memastikan apakah model regresi variabel yang bertahan memiliki distribusi normal, uji kenormalan digunakan.



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Data

Sumber: Data hasil olahan SPSS 22

Uji Koefisien Determinasi (R square)

Tingkat pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen ditunjukkan oleh nilai R kuadrat (R^2). Angka antara 0 dan 1 menunjukkan nilai R kuadrat. Nilai R kuadrat semakin mendekati 1 jika nilainya semakin tinggi. Kekuatan kombinasi faktor independen yang memengaruhi nilai variabel dependen ditunjukkan oleh angka R kuadrat, yang berkisar antara 0 hingga 1.

Tabel 1 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22 oleh peneliti, 2024

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.741 ^a	.550	.536	.64904	2.280

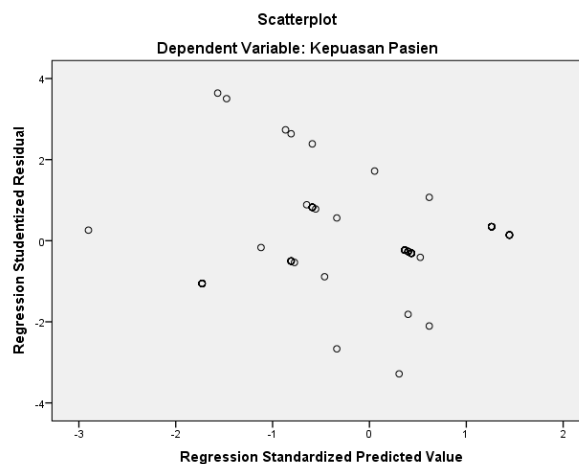
a. Predictors: (Constant), E-Health, Peripheral Service, Core Service Quality

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel tersebut menunjukkan bahwa 55%, atau 0,550, adalah koefisien determinasi. Menurut grafik ini, kepuasan pasien dipengaruhi oleh layanan inti, layanan perifer, dan kualitas *e-health* secara bersamaan sebesar 55%, sedangkan sisanya 45% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak termasuk dalam persamaan regresi atau tidak dianalisis.

Uji Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah residual berbagai persepsi dalam model relaps berbeda satu dengan yang lain, digunakan uji heteroskedastisitas; heteroskedastisitas tidak diindikasikan pada tingkat signifikansi lebih tinggi dari 5%.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Hasil olah data SPSS 22 oleh peneliti

Pada umumnya, tidak ada heteroskedastisitas dalam model *relaps* yang baik. Heteroskedastisitas model regresi dapat ditentukan menggunakan grafik *scatterplot*. Dengan asumsi ada model positif dalam diagram, hal ini menunjukkan bahwa heteroskedastisitas telah terjadi.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh *core service quality*, *peripheral service* dan *e-health* memengaruhi kepuasan pasien.

Tabel 2 Hasil Uji F

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22 oleh peneliti, 2024
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	49.350	3	16.450	39.051	.000 ^b
Residual	40.440	96	.421		
Total	89.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), E-Health, Peripheral Service, Core Service Quality

Ac

Berdasarkan tabel, hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur *e-health*, layanan tambahan, dan kualitas layanan inti semuanya memengaruhi kepuasan pasien. Nilai F sebesar 39,051, dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$.

Uji T

Hasil uji t terdapat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3 Hasil Uji T

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 22 oleh peneliti, 2024

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.859	.401		2.142	.035
Core Service Quality	.674	.078	.685	8.651	.000
Peripheral Service	.065	.072	.065	.904	.368
E-Health	.089	.078	.090	1.143	.256

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Activa
Go to Sp

Berdasarkan nilai t yang dihitung, hasil penelitian ini mempunyai nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang mengindikasikan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh indikator mutu layanan primer, secara positif oleh variabel layanan periferal (nilai signifikansi sebesar $0,368 > 0,05$), dan secara positif oleh variabel *e-health* (nilai signifikansi sebesar $0,256 > 0,05$).

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Ariwibowo dkk. (2024) yang menemukan bahwa kualitas layanan rumah sakit memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pasien. Pasien akan merasa lebih puas dan memiliki ikatan emosional yang erat dengan rumah sakit jika layanan yang diberikan bermutu tinggi dan memenuhi harapan mereka.

Temuan penelitian ini menguatkan temuan Azahrah et al. (2020) yang

menemukan bahwa pengguna aplikasi *e-health* seluler merasa puas dengan aplikasi tersebut. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan dengan kesenjangan ini adalah dengan melihat perbedaan antara harapan dan kenyataan. Perbedaan terbesar terlihat pada variabel waktu. Penilaian secara berkala diperlukan untuk meningkatkan kebahagiaan pengguna aplikasi *e-health* seluler, meskipun mereka masih mengharapkan kondisi yang lebih baik dari yang mereka alami saat ini. Hasil penelitian Bagaskara dan Utari tahun 2023 yang menunjukkan bahwa mutu layanan inti dan layanan tambahan memiliki dampak yang signifikan terhadap kebahagiaan pelanggan juga didukung oleh penelitian ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan, mutu layanan inti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Halmahera Utara. Layanan perifer juga memiliki pengaruh positif, *e-health* memiliki pengaruh positif, dan mutu layanan inti, layanan perifer, dan *e-health* semuanya memiliki pengaruh pada saat yang bersamaan. Lebih lanjut, diharapkan Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Halmahera Utara akan mengutamakan gagasan ini guna meningkatkan kepuasan pasien dan bersaing dengan institusi lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelica, R., & Demiyati, C. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Gizi (JIG)*, 1(3), 42-57. <https://doi.org/10.55606/jikg.v1i3>
- Ariefin, M., Andarwati, & Hadiwidjojo, D. (2019). THE EFFECT OF CORE AND PERIPHERAL QUALITY OF SATISFACTION AND LOYALTY OF MODERATED PATIENTS BY SWITCHING COST. *Management and Economics Journal*, 3(3).
- Ariwibowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*, 5(1).
- Azzahrah, F., Aprillia, Y., Adian, P., & Budiarto, W. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Mobile E-Health berdasarkan Metode End User Computing Satisfaction (Studi di 5 Puskesmas di Kota Surabaya) Mobile E-Health Satisfaction Analysis based on End User Computing Satisfaction Method (Study in 4 Primary Healthcare Centers in Surabaya). In *Jurnal Kesehatan* (Vol. 11, Issue 3). Online. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK>
- Bagaskara, A. S., & Utari, W. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA LABORATORIUM KLINIK GRHA PRODIA SURABAYA. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 6(2), 95-108.

<https://doi.org/10.37504/jmb.v6i2.494>

- Eliza, M., & Idayanti, F. (2021). IMPLEMENTASI LAYANAN E-HEALTH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KETABANG SURABAYA. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Farhan Anwar, M., Rahmadanik, D., & Wahyudi, E. (2024). PELAYANAN KESEHATAN E-HEALTH DI PUSKESMAS NGAGEL REJO KOTA SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(02).
- Firmansyah, M., & Khasanah, I. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA MINAT MEREFERENSIKAN (Studi Pada Bus Transjakarta Koridor I). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 5(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Putri Adian, Y. A., & Budiarto, W. (2020). LITERATURE REVIEW: THE IMPLEMENTATION OF E-HEALTH AT PRIMARY HEALTHCARE CENTERS IN SURABAYA CITY. In *Indonesian Journal of Health Administration* (Vol. 8, Issue 1, pp. 40–55). Airlangga University. <https://doi.org/10.20473/jaki.v8i1.2020.40-55>
- Rahmah Fahriati, A., Andani, D., Klinik dan Komunitas, F., Widya Dharma Husada Tangerang, Stik., DIII Farmasi, J., Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, J., & Widya Dharma Husada Tangerang Korespondensi penulis, Stik. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X Tangerang Selatan. In *JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues* (Vol. 2, Issue 1).
- Ratu, V. (2024). PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED VALUE TERHADAP REVISIT INTENTION DENGAN PATIENT SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Musyteri:Neraca Manajemen, Ekonomi*, 4(8).
- Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3). <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>
- Soedarmadi, D. F. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INTI DAN KUALITAS PELAYANAN PERIFERAL TERHADAP WORD OF MOUTH MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (STUDI PADA BUS TRANS SEMARANG). *Majalah Ilmiah Solusi*, 17(3).
- Ulvia, F., Darmawan, A., & Hariyoko, Y. (2023). PENGARUH PENERAPAN LAYANAN E-HEALTH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS GUNUNG ANYAR KOTA SURABAYA. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(6).