

# **THE CORRELATION OF PATIENT'S PERCEPTION ON HEALTH CARE QUALITY AND SATISFACTION IN HOPITAL**

Rizqiyyatul Khasanah Nuur Aziza

Ratna Syifa'a Rachmana

## **ABSTRACT**

This study aimed to test whether there is a correlation between patient perceptions of health care and satisfaction in hospital. The hypothesis was to be a positive correlation. Subjects in this study were 107 patients with age range 15-80 years. It used two scales in this study i.e. the scale of health care perception according to Parasuraman's theory (1988) with a value of  $\alpha = 0.947$  and the scale of patient satisfaction according to Lupiyoadi's theory (2006) with a value of  $\alpha = 0.918$ . Data analysis employed techniques of Spearman's Product Moment. Result shows there is a positive correlation between the perception of health care quality with patient satisfaction correlation coefficient  $r$  equal to 0.419 ( $p = 0.000$ ). The higher perception of HC quality provided, the higher satisfaction experienced by patients and vice versa.

Keywords: perception, health care services, patient satisfaction

# HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI TERHADAP KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Rizqiyatul Khasanah Nuur Aziza  
Ratna Syifa'a Rachmana

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit. Responden dalam penelitian ini adalah 107 pasien rawat jalan dengan rentang usia antara 15-80 tahun. Skala yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu skala persepsi kualitas layanan kesehatan yang mengacu pada teori Parasuraman (1988) dengan nilai  $\alpha=0,947$ . Dan skala kepuasan pasien yang mengacu pada teori Lupiyoadi (2006) dengan nilai dengan  $\alpha=0,918$ . Metode analisis data menggunakan teknik *Product Moment* dari *Spearman*. Hasilnya menunjukkan ada hubungan positif antara persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit dengan koefisien korelasi  $r$  sebesar 0.419 ( $p=0,000$ ). Semakin tinggi persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan yang di berikan oleh Rumah Sakit, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Sebaliknya, semakin rendah persepsi terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit maka semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan pasien. Dengan demikian hipotesis diterima.

Kata kunci: persepsi, pelayanan kesehatan, kepuasan pasien