Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 4. Page 180-191
10.52103/jmch.v4i4.1406
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang

Muhammad Yasdar Bahri, Haeruddin, Sitti Patimah

Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

**Email corresponding author: haeruddin@umi.ac.id*

ABSTRACT
Background: The current demand of the community is that hospitals must be able to provide one-stop services, namely health services that are fast, accurate, quality and affordable. Data obtained for inpatient service indicators at RSUD Arifin Nu'mang, there are 3 out of 6 indicators that do not meet the standards, namely Bed Occupation Ratio (BOR), Bed Turn Over (BTO), and Turn Over Interval (TOI). Service quality has a close relationship with patient satisfaction. The purpose of the study was to determine the effect of Service Quality on Patient Satisfaction and Trust in the Inpatient Unit of Arifin Nu'mang Regional General Hospital in 2023.
Method: This research design uses path analysis. The population is all inpatients in January 2023 at Arifin Nu'Mang Hospital with the number of inpatients in the last one as many as 8,574 with an average monthly patient of 714 people then the sample was taken using purposive sampling technique and a sample of 123 people was obtained. This study was conducted in January 2023.
Results: Service quality directly has a positive effect on trust in the inpatient unit of Arifin Nu'mang Hospital in 2023 with a significance value of (<p = 0.000), and Patient satisfaction directly has a positive effect on trust in the inpatient unit of Arifin Nu'mang Hospital in 2023 with a significance value of (<p = 0.000).
Conclusions: Timeliness of drug administration, room cleanliness, fast service, provision of diagnostic information, officer care affect patient satisfaction. The timeliness of drug administration, room cleanliness, fast service, provision of diagnostic information, officer care and patient satisfaction also affect patient trust. Service quality affects trust through patient satisfaction as an Intervening Variable.

Keywords: *Service Quality; Patient Satisfaction; Trust; Hospital; Path Analysis*

ABSTRAK
Latar Belakang: Tuntutan masyarakat saat ini adalah rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services,* yaitu pelayanan kesehatan yang cepat, akurat, bermutu dan terjangkau. Data yang diperoleh untuk indikator pelayanan rawat inap di RSUD Arifin Nu'mang, ada 3 dari 6 indikator yang tidak memenuhi standar, yaitu *Bed Occupation Ratio* (BOR), *Bed Turn Over* (BTO), dan *Turn Over Interval* (TOI). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Tahun 2023.
Metode: Rancangan penelitian ini menggunakan analisis jalur (Path Analysis). Populasinya adalah seluruh pasien rawat inap pada bulan Januari tahun 2023 di RSUD Arifin Nu'Mang dengan jumlah pasien rawat inap satu terakhir sebanyak 8.574 dengan rata-rata pasien perbulan berjumlah 714 orang kemudian sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dan didapatkan sampel sebanyak 123 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023.
Hasil: Positif terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Arifin Nu'mang tahun 2023 dengan nilai signifikansi (<p= 0,000) Kualitas layanan secara langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan di unit rawat

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

inap Rumah Sakit Arifin Nu'mang tahun 2023 dengan nilai signifikansi (<p=0,000), dan Kepuasan pasien secara langsung berpengaruh positif terhadap kepercayaan di unit rawat inap Rumah Sakit Arifin Nu'mang tahun 2023 dengan nilai signifikansi (<p=0,000).
Kesimpulan: Ketepatan waktu pemberian obat, kebersihan ruangan, pelayanan yang cepat, pemberian informasi diagnosa, kepedulian petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun ketepatan waktu pemberian obat, kebersihan ruangan, pelayanan yang cepat, pemberian informasi diagnosa, kepedulian petugas dan kepuasan pasien juga berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien sebagai Variabel Intervening.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Kepercayaan; Rumah Sakit; Path Analysis*

LATAR BELAKANG

Tuntutan masyarakat saat ini adalah rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang *one stop services,* artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya, Rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/ karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan (Rensiner et al., 2018).

Rumah sakit merupakan salah satu perusahaan yang dituntut mampu memenangkan persaingan. Untuk itu, memberikan jasa layanan kesehatan yang bermutu bagi pasien. Pelayanan jasa kesehatan yang bermutu merupakan isu untuk memenangkan persaingan bagi rumah sakit (Jafar and Batara, 2022). Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan pengguna terhadap pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya akan memberikan beberapa manfaat, antara lain terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pasien memberikan landasan yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan yang menguntungkan bagi penyedia jasa (Juhana et al., 2015).

Tingkat kepuasaan pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu suatu produk (baik berupa barang maupun jasa) sehingga pengukuran tingkat kepuasan atau suatu produk. Sangat erat hubungannya dengan mutu produk tersebut pelanggan puas, akan membeli lebih banyak dan lebih sering, mereka yang akan merekomendasikan kepada kerabat dan teman-temannya. Kepuasan pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Secara umum, Pelayanan Kesehatan Paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif (peningkatan kesehatan), preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), dan rehabilitatif (pemulihan) (Undang-Undang No 49, 2009). Menurut data dari Kementrian Kesehatan RI, jumlah SDMK di fasyankes di Indonesia pada tahun 2021 sebanyak 1.850.926 orang yang terdiri 1.251.621 orang tenaga kesehatan (68,2%) orang yang terdiri atas dokter, perawat, bidan, dan tenaga kesehatan lainnya.

Dari data didapat bahwa rasio dokter dengan penduduk Indonesia berbanding 1:2500 penduduk, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Indonesia khususnya bidang pelayanan dokter dalam kondisi memprihatinkan karena perbandingan ideal antara dokter dan penduduk yang baik harusnya 1:1000 penduduk kebawah. Ditambah lagi dengan masalah tidak tersebarnya tenaga kesehatan di Indonesia yang hanya terkonsentrasi di wilayah yang padat penduduknya saja dan kurang menjangkau daerah-daerah lainnya khusunya wilayah Indonesia bagian timur yang jumlah tenaga kesehatannya terpaut sangat jauh dari daerah lainnya di Indonesia.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengusulkan 10 kriteria untuk mengevaluasi kualitas layanan: kredibilitas, keamanan, aksesibilitas, komunikasi, pemahaman pelanggan, keandalan, sensitivitas, kemampuan, dan etiket. Mereka mengkategorikan kriteria ini menjadi lima dimensi: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kemudian, dengan menggunakan analisis faktor eksplorasi organisasi ritel, mereka mengembangkan instrumen SERVQUAL (Xu et al., 2021). Kepuasan pelanggan merupakan

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan. Terdapat lima indikator pokok kualitas layanan yaitu: kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty) dan bukti fisik (tangible) (Misngadi, Sugiarto dan Dewi 2018).

Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan kunjungan pasien rawat inap di RSUD Arifin Nu'mang 1 tahun terakhir, pada Bulan Oktober 2021 - bulan September 2022 menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami fluktuasi setiap bulannya. Berdasarkan indikator pelayanan rumah sakit. Data yang diperoleh untuk Indikator pelayanan rawat inap pada tahun 2021, ada tiga dari enam indikator yang tidak memenuhi standar, yaitu Bed Occupation Ratio (BOR) dengan nilai 34,4%, Bed Turn Over (BTO) sebanyak 39 kali dan Turn Over Interval (TOI) selama 6 hari. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di RSUD Arifin Nu'Mang kepada pasien di unit rawat inap, pasien rawat inap yang dipilih karena pasien yang dirawat di rumah sakit lebih banyak terpapar atau dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik dari sarana prasarana maupun dalam proses pemberian asuhannya.

Dari wawancara singkat masih didapatkan beberapa keluhan terhadap pelayanan yang diberikan. Didapatkan pasien mengeluh tentang petugas yang tidak tepat waktu dalam memberikan obat sebesar 35%, pasien mengeluh tentang kebersihan ruangan sebesar 25%, pasien mengeluh tentang kepedulian petugas sebesar 10%, pasien mengeluhkan kurangnya informasi diagnosa penyakitnya sebesar 15%, dan didapatkan pasien mengeluh tentang layanan yang kurang cepat saat ada keluhan sebesar 15%. Berdasakan dari uraian latar belakang, maka dilakukan kajian lebih lanjut mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Arifin Nu'mang Sidrap Tahun 2023.

METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Populasinya adalah seluruh pasien rawat inap pada bulan Januari tahun 2023 di RSUD Arifin Nu'Mang dengan jumlah pasien rawat inap satu terakhir sebanyak 8.574 dengan rata-rata pasien perbulan berjumlah 714 orang kemudian sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling dan didapatkan sampel sebanyak 123 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2023.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Pasien Berdasarkan Karakteristik Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Tahun 2023

Karakteristik	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Umur		
17-25 tahun	29	23.6
26-35 tahun	42	34.1
36-45 tahun	23	18.7
46-55 tahun	12	9,8
56-65 tahun	14	11,4
>65 tahun	3	2,4
Jenis Kelamin		
Laki-laki	54	43,9
Perempuan	69	56,1
Pekerjaan		
PNS	14	11.4
Wiraswasta	17	13.8
Honorer	14	11.4

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Pelajar/ Mahasiswa	12	9.8
Perawat/Bidan	4	3.3
Ibu Rumah Tangga	36	29.3
Lainnya	7	5.7
Pendidikan		
SD	10	8.1
SMP	13	10.6
SMA	60	48,8
D3	4	3.3
S1	36	29.3

Sumber: Data primer

Tabel 2. Distribusi Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan (Ketepatan Waktu Pemberian Obat, Kebersihan Ruangan, Pelayanan yang Cepat, Pemberian Informasi Diagnosa, dan Kepedulian Petugas) di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Tahun 2023

Kualitas Layanan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Ketepatan Waktu Pemberian Obat		
Cukup	114	92.7
Kurang	9	7.3
Kebersihan Ruangan		
Cukup	98	79.7
Kurang	25	20.3
Pelayanan yang Cepat		
Cukup	114	92.7
Kurang	9	7.3
Pemberian Informasi Diagnosa		
Cukup	112	91.1
Kurang	11	8.9
Kepedulian Petugas		
Cukup	111	90.2
Kurang	12	9.8

Sumber: Data primer

Tabel 3. Distribusi Pasien Berdasarkan Kepuasan Pasien (Kesesuaian Harapan, Minat Berkunjung Kembali,dan Kesediaan Merekomendasi) di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Tahun 2023

Kepuasan Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Kesesuaian Harapan		
Cukup	115	93.5
Kurang	8	6.5
Minat Berkunjung Kembali		
Cukup	107	87
Kurang	16	13
Kesediaan Merekomendasi		
Cukup	116	94.3
Kurang	7	5.7

Sumber: Data primer

Tabel 4. Distribusi Pasien Berdasarkan Kepercayaan Pasien (*Integrity, Benevolence, Ability, Willingnes to Depend*) di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang Tahun 2023

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Kepercayaan Pasien	Frekuensi (n)	Presentase (%)
Integrity		
Cukup	115	93.5
Kurang	8	6.5
Benevolence		
Cukup	114	92.7
Kurang	9	7.3
Ability		
Cukup	116	94.3
Kurang	7	5.7
Willingnes to Depend		
Cukup	106	86.2
Kurang	17	13.8

Sumber: Data primer

Analisis Bivariat

Tabel 5. Pengaruh Ketepatan Waktu Pemberian Obat, Kebersihan Ruangan, Pelayanan yang Cepat, Pemberian Informasi Diagnosa, dan Kepedulian Petugas Terhadap Kepuasan di RSUD Arifin Nu'mang Tahun 2023

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	21.689	2.742		7.910	.000
Waktu	1.802	.136	.771	13.298	.000
(Constant)	27.922	3.186		8.765	.000
Ruangan	1.626	.172	.652	9.471	.000
(Constant)	20.108	2.685		7.490	.000
Pelayanan	1.915	.135	.790	14.172	.000
(Constant)	20.887	2.678		7.800	.000
Informasi	1.853	.133	.785	13.918	.000
(Constant)	18.381	2.481		7.408	.000
Kepedulian	2.032	.127	.825	16.039	.000

Tabel 6. Pengaruh Ketepatan Waktu Pemberian Obat, Kebersihan Ruangan, Pelayanan yang Cepat, Pemberian Informasi Diagnosa, dan Kepedulian Petugas Terhadap Kepercayaan di RSUD Arifin Nu'mang Tahun 2023

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	28.518	3.684		7.741	.000
Waktu	2.059	.182	.717	11.309	.000
(Constant)	37.027	4.197		8.822	.000
Ruangan	1.782	.226	.582	7.878	.000
(Constant)	25.483	3.520		7.239	.000
Pelayanan	2.251	.177	.756	12.702	.000
(Constant)	25.012	3.353		7.459	.000
Informasi	2.247	.167	.775	13.482	.000
(Constant)	21.615	3.079		7.019	.000
Kepedulian	2.483	.157	.821	15.791	.000

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Tabel 7. Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan di RSUD Arifin Nu'mang Tahun 2023

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Nilai p
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8.655	3.304		2.619	0.010
Kepuasan	1.057	0.057	0.861	18.615	0.000

Analisis Multivariat

Tabel 8. Pengaruh Langsung Antar Variabel

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Kepuasan	<---	Kualitas	.480	.024	19.691	.000	
Kepercayaan	<---	Kepuasan	.689	.109	6.317	.000	
Kepercayaan	<---	Kualitas	.232	.060	3.866	.000	

Tabel 9. Koefisien Regresi Terstandar

			Estimate
Kepuasan	<---	Kualitas	.872
Kepercayaan	<---	Kepuasan	.561
Kepercayaan	<---	Kualitas	.344

Tabel 10. Koefisisen Pengaruh Tidak Langsung Terstandar

	Kualitas	Kepuasan
Kepuasan	.000	.000
Kepercayaan	.490	.000

DISKUSI

Pengaruh Ketepatan Waktu Pemberian obat Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketepatan waktu pemberian obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Arifin Nu'mang. Hal ini dapat diketahui melalui nilai signifikansi (0.000) yang lebih kecil dari 0.05. Artinya, ketepatan waktu pemberian obat mempengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh (Chen et al., 2019) yang mengungkapkan bahwa kehandalan dalam tata kelola dalam logistik di kefarmasian akan sangat berpengaruh dalam kualitas yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Yang berarti kehandalan berpengaruh pada kepuasan pelanggan Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zaenal Jafar (2022) yang tidak ada pengaruh signifikan reliability terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmala Kab. Soppeng.

Realibility merupakan kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan kepada pasien. Dalam hal ini pada aspek ketepatan waktu dalam pemberian obat, Pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, selain itu kompetensi dokter dan perawat yang berkompeten dalam memberikan pelayanan akan meningkatkan kepuasan pasien.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Pengaruh Kebersihan Ruangan Terhadap Kepuasan Pasien

Melalui penelitian ini didapatkan hasil bahwasanya kebersihan ruangan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari 0.05. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti Kurnia di RSUD daerah Yogyakarta dan penelitian yang dilakukan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja dimana terdapat hubungan yang signifikan pada dimensi tangibility dengan kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tepus Gunung Kidul, Hasil penelitiannya menyatakan bahwa bukti langsung (*tangibility*) tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. *Tangible* (Bukti fisik) merupakan fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik dari rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Seperti ruang perawatan, ruang tunggu, lahan parkir. Ruangan yang bersih, bebas debu dan bau akan membuat pasien lebih nyaman dan akan membantu dalam proses penyembuhannya.

Pengaruh Pelayanan yang cepat Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari 0.05. Artinya, pelayanan yang cepat di Rumah Sakit Arifin Nu'Mang mempengaruhi kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ihsanul Maarif (2022) yang menyebutkan bahwa responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0.000. Penelitiannya dilakukan kepada pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mehalaan. Akan tetapi, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh (Nona Yuliantin, 2015) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Hasan Sadikin Bandung.

Pada hasil penelitian ini responsiveness tidak memberikan kontribusi dalam kepuasan pasien. Ini berarti walaupun secara keseluruhan responsiveness juga turut mempengaruhi kepuasan pasien secara simultan atau bersama-sama namun secara parsial responsiveness tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan cepat tanggap adalah keinginan dan kesigapan dari para petugas kesehatan untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada pasien. Salah satu hal yang menjadi perhatian pasien di RS ialah terkait dengan pelayanan yang cepat oleh petugas kesehatan. Pelayanan yang cepat dan tepat yang dilakukan akan memberikan dampak yang baik terhadap pasien.

Pengaruh Pemberian Informasi Diagnosa Petugas Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis yang telah dilakukan memberikan hasil bahwa pemberian informasi diagnosa berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari taraf nyata 0.05. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (M. Dewi, 2016) di Rumah Sakit Rehabilitasi Medik dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur, Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Rehabilitasi Medik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Miska (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Pada Rumah Sakit Pendidikan Unhas Makassar Pada penelitiannya dalam indikator Jaminan, melihat bagaimana tindakan pihak Rumah Sakit dalam memberikan informasi pengobatan dan kesembuhan pada pasien, dengan hasil menunjukkan bahwa indikator jaminan dinilai oleh responden kategori cukup penting.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Terdapat perbedaan pada kedua penelitian diatas, salah satu faktor penyebab karena adanya perbedaan jenis rumah sakit. Dalam penelitian ini pemberian informasi petugas yang merupakan indikator assurance hal yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yang berarti bahwa pemberian informasi terhadap pasien dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan Sehingga layanan ini harus selalu ditingkatkan dan dipertahankan guna memberikan jaminan dan rasa aman bagi pasien.

Pengaruh Kepedulian Petugas Terhadap Kepuasan Pasien

Melalui analisis diketahui bahwa kepedulian petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0,000) yang kurang dari 0.05. Kepedulian petugas dalam hal ini merupakan indikator emphaty, dalam hal ini berkaitan dengan rasa pengertian, pemahaman petugas, dan perhatian yang tinggi dari petugas terhadap para pasiennya. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung dimana Emphaty menjadi variabel yang juga tidak mempengaruhi dalam kepuasan pasien pada unit rawat inap rumah sakit Dr. Hasan Sadikin Bandung.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ihsanul Maarif (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Pasien Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022 dimana pada hasil penelitian pada aspek empaty dengan indikator kesopanan dan keramahan petugas berpengaruh signifikan, dengan nilai signifikansi (0.003). Variabel perhatian merupakan kemampuan para dokter atau perawat secara individu untuk memberikan pelayanan, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pada kenyamanan dan keamanan pasien. Kemampuan memberikan pelayanan yang bermutu pada variabel emphaty merupakan interprestasi secara personal dokter/perawat memiliki keinginan yang baik dalam memberikan pelayanan pada pasien. Hal ini tentunya secara langsung akan memberikan manfaat positif bagi rumah sakit dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan

Hasil analisis menunjukkan bahwa ketepatan waktu pemberian obat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan di RSUD Arifin Nu'mang. Hal ini dapat diketahui melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari 0.05. Artinya, Ketepatan waktu pemberian obat mempengaruhi kepercayaan. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan bahwa kebersihan ruangan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0.000) yang kurang dari 0.05. Artinya, kebersihan ruangan di Rumah Sakit mempengaruhi kepercayaan.

Melalui analisis diketahui bahwa pelayanan yang cepat berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0,000) yang kurang dari 0.05. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat berpengaruh terhadap kepercayaan. Melalui analisis diketahui bahwa pemberian informasi diagnosa berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0,000) yang kurang dari 0.05. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian informasi diagnosa berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan.

Melalui analisis diketahui bahwa kepedulian petugas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi (0,000) yang kurang dari 0.05. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kepedulian petugas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Berdasarkan Hasil Uji Statistik F didapatkan nilai F hitung Sebesar 68.035 dengan nilai probabilitas 0.000 lebih kecil dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa variabek independent secara Bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan. Penelitian ini sejalan dengan Hasil penelitian (Chou, 2014) yang menunjukkan bahwa terdapat adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepercayaan konsumen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Azis, 2016) bahwa kualitas

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

pelayanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepercayaan konsumen jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia.

Ruangan bersih dan bebas dari bau, adanya pelayanan yang cepat oleh petugas, pemberian informasi diagnosa penyakit yang baik dan kepedulian petugas yang baik maka akan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hal ini pula dapat meingkatkan kepuasan pasien yang akan meningkatkan kesediaan merekomendasi ataupun minat berkunjung kembali pasien ke RS atau layanan tersebut jika membutuhkan.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kepercayaan

Hasil penelitian ini didapatkan nilai signifikansi sebesar 0.000, nilai tersebut lebih kecil dari 0.05, Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap variabel Kepercayaan. Artinya bahwa semakin baik kepuasan pasien maka semakin baik kepercayaan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Yulfikasari (2019) yang dilakukan di Rumah Sakit Sumantri Parepare, dengan hasil hasil nilai signifikansi sebesar 0,000 yang dimana p hitung lebih kecil dari p tabel 0,005 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien.

Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331) pada prinsipnya kualitas jasa (dalam hal ini kualitas pelayanan) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang lebih, maka konsumen puas.

Dengan data tersebut maka diketahui apabila perusahaan ingin meningkatkan kepuasan pelanggannya, maka perlu meningkatkan indikator yang bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan. Indikator tersebut seperti ability, benevolence maupun integrity, dan meningkatkan kualitas layanan sehingga bisa mencapai apa yang diharapkan oleh pasien. Maka apabila indikator tersebut bisa ditingkatkan dan membentuk kepercayaan pasien, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, sebaliknya apabila indikator pembentuk kepercayaan tersebut menurun maka kepuasan pelanggan tidak tercipta atau bahkan menurun.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dengan Kepuasan pasien sebagi variabel interventing

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dengan kepuasan sebagai variabel intervening, Nilai Estimate 0.490 yang bernilai positif. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh lebih besar terhadap kepercayaan dengan Kepuasan Pasien sebagai variabel intervening dibandingkan pengaruh kualitas terhadap kepercayaan tanpa kepuasan sebagai variabel intervening. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahman, 2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening, dimana Variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 67,7 persen, artinya Kepercayaan pasien dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pasien.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan makan perlu adanya perbaikan di sektor kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan meningkatkan *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (tanggapan), *Assurance* (jaminan), serta *Empaty* (empati). Apabila harapan pelanggan atas beberapa indikator tersebut dapat dipenuhi maka pelanggan akan merasa

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

puas dengan pelayanan yang diberikan. apabila kepuasan pelanggan semakin tinggi maka loyalitas dan kepercayaan pelanggan akan semakin tinggi pula, tetapi sebaliknya apabila kepuasan pelanggan menurun maka loyalitas pasien akan menurun juga.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pemberian obat, kebersihan ruangan, pelayanan yang cepat, pemberian informasi diagnosa, kepedulian petugas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun ketepatan waktu pemberian obat, kebersihan ruangan, pelayanan yang cepat, pemberian informasi diagnosa, kepedulian petugas dan kepuasan pasien juga berpengaruh terhadap kepercayaan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan melalui kepuasan pasien sebagai Variabel Intervening.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut: 1) Meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih mempertahankan tingkat layanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada pasien, 2) Memperbaiki kualitas pelayanan agar pasien merasa puas dan percaya terhadap pelayanan di Rumah Sakit. Dimensi yang harus diperbaiki ialah ketepatan waktu pemberian obat, kebersihan ruangan, kepedulian petugas dan pelayanan cepat tanggap terutama untuk komplain pasien, 3) Diharapkan peran serta semua elemen baik dari pihak managemen, dokter, perawat dan semua unsur yang ada di Rumah Sakit yang dapat menunjang untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan yang ada di rumah sakit.

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, M. M., & Parvez, N. (2014). Impact Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty. ABAC Journal, 29(1), 24–38.

Álvarez-García, J., González-Vázquez, E., Del Río-Rama, M. de la C., & Durán-Sánchez, A. (2019). Quality in customer service and its relationship with satisfaction: An innovation and competitiveness tool in sport and health centers. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(20). https://doi.org/10.3390/ijerph16203942

Azis, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen.

Bailia, J. F. T., Soegoto, A. S., & Loindong, S. S. R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan Di Kota Manado. Jurnal EMBA, 2(3), 1768–1780.

Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (1985). Quality counts in services, too. Business Horizons, 28(3), 44–52. https://doi.org/10.1016/0007-6813(85)90008-4

Bon, A. T., & Mustafa, E. M. A. (2013). Impact of total quality management on innovation in service organizations: Literature review and new conceptual framework. Procedia Engineering, 53, 516–529. https://doi.org/10.1016/j.proeng.2013.02.067

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Chen, M. C., Hsu, C. L., & Lee, L. H. (2019). Service quality and customer satisfaction in pharmaceutical logistics: An analysis based on Kano model and importance-satisfaction model. International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(21). https://doi.org/10.3390/ijerph16214091

Chou, P. F. (2014). An Evaluation Of Service Quality , Trust , And Customer Loyalty In Home-Delivery Services. 3(8), 99–108.

Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. 5(2), 535–544.

Dewi, R. S., Misngadi, & Sugiarto. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. Journal of Healthcare Technology and Medicine, 6(1), 345–352.

Fajarini, A., & Meria, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Dimediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Klinik Kecantikan Beauty Inc). 1.

Fandy Tjiptono. 2014. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offsetepublik Indonesia; 2009

Haeruddin, Yulistia, & Razak, A. (2017). Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2017. 11, 429–433.

Hastuti, S. K. W., Mudayana, A. A., Nurdhila, A. P., & Hadiyatma, D. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat, 11(2), 161–168.

Ibima, P., Yin, B., Faziharudean, T. M., Akuntansi, B., Malaya, U., Lumpur, K., & Al-rahji, B. (2012). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan PT Menggunakan Internet Banking di Malaysia. 2012.

Jafar, Z., & Batara, A. S. (2022). JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH) Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. 4(2), 110–117.

Juhana, D., Manik, E., Febrinella, C., & Sidharta, I. (2015). Empirical study on patient satisfaction and patient loyalty on public hospital in Bandung, Indonesia. International Journal of Applied Business and Economic Research, 13(6), 4305–4326.

Kemenkes. (2022). Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit transfusi darah. 1–94.

Kemenkes RI. (2020). Permenkes No 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.

Khan, Mubbsher Munawar; Fasih, M. A. (2014). Dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan: Bukti dari sektor perbankan. Jurnal Perdagangan Dan Ilmu Sosial Pakistan 2014, Vol. 8 (2), 331- 354, 8(2), 331–354.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga

Maarif, I., Haeruddin, & Sumiaty. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. Journal of Muslim Community Health, 4(1), 79–88.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. Patient Preference and Adherence, 15(August), 2523–2538. https://doi.org/10.2147/PPA.S333586

Nilashi, M., Ali, R., & Alghamdi, A. (2020). Since January 2020 Elsevier has created a COVID-19 resource centre with free information in English and Mandarin on the novel coronavirus COVID-19 . The COVID-19 resource centre is hosted on Elsevier Connect, the company's public news and information . January.

Nona Yuliantin, putu N. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Dr. hasan Sadikin bandung. 8(2), 121.

Harbani, P. (2014). gabungan Teori Administrasi. In Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents.

Pheakdey, S., Chan, N., Kolesar, R. J., & Chak, C. (2020). Improving Health Service Quality in the Kingdom of Cambodia: A Policy Perspective. Asia-Pacific Journal of Public Health, 32(8), 426–429. https://doi.org/10.1177/1010539520957841

Rahman, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV . AHASS Brahma Motor

Rensiner, R., Azwar, V. Y., & Putra, A. S. (2018). Analisis Faktor Kualitas Pelayananterhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. Achmad Darwis. Jurnal Kesehatan Andalas, 7, 1. https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.817

Undang-Undang No 49. (2009). Republik Indonesia.

Vladimir, M. M. (2015). What Is Quality?Learn how each of eight well-known gurus answers this question.

Xu, K. K., Chen, K. K. C., Kim, E., García-Fernández, J., Nauright, J., & Zhang, J. J. (2021). Dimensions of service quality in health-fitness clubs in China. International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(20). https://doi.org/10.3390/ijerph182010567

Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. Frontiers in Psychology, 13(March), 1–9. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license