



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 5076-5099

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien (Studi Pada Instalasi Rawat Inap Ruangan Mawar Dalam Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso)

Sophiana Enjellin Anathasia^{1✉}, Kosasih², Rukhiyat Syahidin³, Etty Sofia Mariati Asnar⁴,
Farida Yuliaty⁵

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: Sophia.anathasia@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, fasilitas medis, kepuasan pasien dan kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien di RS Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso yang berjumlah 90 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian analisis deskriptif terhadap kualitas pelayanan, fasilitas medis, kepuasan pasien dan kunjungan pasien dengan penilaian baik menuju sangat baik, masih ditemukan beberapa kekurangan yang harus diperhatikan untuk diperbaiki. Sedangkan hasil penelitian verifikatif, model analisis jalur menunjukkan nilai koefisien jalur variabel kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien bernilai positif dan nilai koefisien jalur pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung ($48,2\% > 11,5\%$), demikian juga variabel kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien bernilai positif dan nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung ($11,5\% > 2,3\%$) artinya variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening mampu memediasi variabel kualitas pelayanan maupun variabel fasilitas medis terhadap variabel kunjungan pasien. Nilai koefisien korelasi 0,818 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan, variabel fasilitas medis, variabel kepuasan pasien terhadap variabel kunjungan pasien dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 65,0% menunjukkan variasi antar variabel cukup besar. Hasil hipotesis statistik untuk uji-t (parsial), variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kunjungan pasien, karena $t\text{-hitung} > t\alpha$ ($2,966 > 1,99$), variabel fasilitas medis berpengaruh positif terhadap variabel kunjungan

pasien, karena $t\text{-hitung} > t\alpha$ ($2,200 > 1,99$). Untuk uji-F (simultan), variabel kualitas pelayanan dan fasilitas medis terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif karena nilai $f\text{-hitung} > f\alpha$ ($87,769 > 3,10$). Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan adanya implikasi variabel kualitas pelayanan, fasilitas medis dan variabel kepuasan pasien terhadap kunjungan pasien.

Kata Kunci: *Fasilitas Medis, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Kunjungan Pasien*

Abstract

This study aims to analyze the quality of service, medical facilities, patient satisfaction and patient visits at Sinar Kasih Tentena General Hospital, Poso Regency. This study uses a quantitative approach. The sample in this study were patients at Sinar Kasih Tentena General Hospital, Poso Regency, totaling 90 respondents. The data analysis used is descriptive analysis and verification analysis using path analysis. The results of the descriptive analysis of the quality of service, medical facilities, patient satisfaction and patient visits with a good to very good assessment, there are still some shortcomings that must be considered for improvement. While the results of the verification study, the path analysis model shows the value of the path coefficient of the service quality variable on patient visits is positive and the value of the indirect influence path coefficient is greater than the direct influence ($48.2\% > 11.5\%$), likewise the service quality variable on patient visits is positive and the value of the indirect influence coefficient is greater than the direct influence ($11.5\% > 2.3\%$) meaning that the patient satisfaction variable as an intervening variable is able to mediate the service quality variable and the medical facility variable on the patient visit variable. The correlation coefficient value of 0.818 indicates a strong relationship between the service quality variables, medical facility variables, patient satisfaction variables and patient visit variables and the determination coefficient value (R^2) of 65.0% indicates a fairly large variation between variables. The results of the statistical hypothesis for the t-test (partial), the service quality variable has a positive and significant effect on the patient visit variable, because $t\text{-count} > t\alpha$ ($2.966 > 1.99$), the medical facility variable has a positive effect on the patient visit variable, because $t\text{-count} > t\alpha$ ($2.200 > 1.99$). For the F-test (simultaneous), the service quality and medical facility variables have a positive effect on patient satisfaction because the $f\text{-count} > f\alpha$ ($87.769 > 3.10$). The overall results of the study indicate the implications of the service quality variables, medical facilities and patient satisfaction variables on patient visits.

Keywords: *Medical Facilities, Patient Satisfaction, Service Quality, Patient Visits*

PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Republik Indonesia memberikan definisi dan pedoman terkait dengan rumah sakit. Definisi dan persyaratan ini dijelaskan dalam berbagai peraturan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan. Umumnya, rumah sakit dalam literatur Permenkes dijelaskan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang

menyediakan beragam layanan medis dan perawatan kepada masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang harus memperhatikan hak-hak masyarakat secara adil, merata, memadai, terjangkau, berkualitas dan tanggap terhadap kebutuhan. Rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik untuk memenuhi kebutuhan dasar di bidang kesehatan agar tujuan dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat tercapai (Alkano, 2016). Terkandung dalam Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit bahwa Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *Realibility* (kehandalan), *responsiveness* (Daya Tangkap), *Assurance* (Jaminan), dan *assurance* (Empati), dan *Tangibles* (Produk – produk fisik). Selain itu terdapat dua dimensi yang dapat diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan yaitu dimensi prosedural dan dimensi keramahan (Septiani, 2016). Kualitas pelayanan merupakan kepuasan yang didapatkan pelanggan sepenuhnya sehingga dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan atau pasien adalah penilaian yang mereka dapatkan dari pelayanan yang diberikan oleh petugas, karena baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasarkan persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh (Syari, 2017). Jika pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkan pasien, maka besar kemungkinan pasien akan datang kembali, namun jika harapan yang diharapkan pasien tidak sesuai harapan, maka pasien tidak akan kembali lagi untuk menerima layanan lagi, dan kemungkinan besar bisa memberikan nilai negatif ke orang-orang terdekat baik itu, keluarga, teman, dan tetangga (Jenny Tampubolon, 2020).

Menurut kemenkes yang diterbitkan pada tahun 2016 menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat diukur dengan menggunakan 6 dimensi kualitas pelayanan yaitu efektif, efisien, dapat diakses, berfokus pada pasien, adil dan aman, sehingga dalam membangun pelayanan yang berkualitas tidak mudah karena tantangan dan kendala akan ditemui dalam memenuhi ke-6 dimensi kualitas pelayanan tersebut. Jika kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi maka pelayanan tersebut berkualitas. Sebaliknya masyarakat yang merasa kebutuhan dan harapan tidak terpenuhi dipastikan pelayanan tersebut tidak berkualitas (Widyoktorapika, 2017). Penilaian kualitas jasa dapat menggunakan indikator *outcome* atau kualitas Teknik yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa, dan kualitas pelayanan (proses) yaitu kualitas cara penyampaian jasa. Sifat jasa yang tidak kasat mata

dan kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dinilai secara akurat maka pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya yaitu melalui atribut yang mewakili kualitas proses dan kualitas pelayanan (Septiani, 2016). Pada saat layanan kesehatan yang diberikan semaksimal mungkin, maka layanan kesehatan itu sendiri akan di nilai oleh pasien, seberapa puas pasien terhadap layanan yang diberikan (Jenny Tampubolon, 2020).

Kepuasan pasien atas pelayanan sebuah rumah sakit dan fasilitas medis akan mempengaruhi jumlah kunjungan pasien. Pernyataan ini didukung oleh berbagai studi dan penelitian dalam literatur kesehatan. Salah satu studi yang mendukung pernyataan ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Tan et al pada tahun 2016 yang berjudul "The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty and Word of Mouth: A Study of Orthopaedic Patients in the United States". Studi ini meneliti hubungan antara kepuasan pasien, loyalitas pasien, dan kata-kata dari mulut ke mulut (word of mouth) di kalangan pasien ortopedi di Amerika Serikat. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien dan kecenderungan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat mempengaruhi jumlah kunjungan pasien melalui faktor-faktor seperti loyalitas dan rekomendasi.

Standar pelayanan medis di rumah sakit umum mencakup berbagai jenis pelayanan, seperti pelayanan umum, pelayanan medik gigi, pelayanan KIA/K, pelayanan spesialis dasar, dan pelayanan spesialis penunjang. Contohnya fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Sinar Kasih Tentena menyediakan berbagai fasilitas dan layanan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Berikut adalah beberapa fasilitas umum yang tersedia di Rumah Sakit Sinar Kasih Tentena: pelayanan medik dasar/umum, pelayanan medik gigi dan mulut, pelayanan KIA/KB, pelayanan unit gawat darurat 24 jam, penyakit dalam, bedah, mata, *obstetric* dan ginekologi, radiologi, patologi klinik, saraf, mata infeksi dan imunologi, bedah katarak, mata komunitas, pelayanan kesehatan jiwa dewasa, pelayanan farmasi, rekam medis dan informasi Kesehatan, pemeliharaan sarana, prasarana dan fasilitas, pengelolaan limbah/kesehatan lingkungan, system informasi dan komunikasi/ SIRS/ IT, dan pemulasaran jenazah. Berikut tabel jumlah pegawai yang ada di Rumah Sakit Sinar Kasih Tentena.

Selain memenuhi standart pelayanan medis di rumah sakit, memberikan fasilitas medis yang memadai juga merupakan standart penting. Menurut Elston (2008) dalam bukunya yang berjudul *Design of Health Care Facilities* mengatakan bahwa fasilitas medis yang harus ada di ruangan rawat inap adalah sebagai berikut: peralatan monitoring, peralatan darurat, fasilitas komunikasi, ruang dan peralatan infus, peralatan laboratorium sederhana, tempat penyimpanan obat dan peralatan medis, serta fasilitas kebersihan dan sterilisasi. Ruang

rawat inap di Rumah Sakit Sinar Kasih Tentena terbagi menjadi 5 bagian utama, yaitu: Ruangan Mawar, Teratai, Anggrek, Seruni dan Melati. Fasilitas medis di ke-5 ruangan tersebut juga belum termasuk lengkap jika berdasarkan literatur yang dikemukakan oleh Elston dalam bukunya. Diantaranya adalah belum terdapat peralatan monitoring lengkap, dalam hal ini adalah monitor jantung, tekanan darah dan suhu tubuh yang masih terbatas, dan masih menggunakan alat medis pengukur tekanan dan suhu tubuh secara manual yang diperiksa secara berkala. Kemudian belum terdapat fasilitas komunikasi yang memadai untuk memudahkan staff medis berkoordinasi dengan pasien dalam membutuhkan bantuan dari staff medis, sehingga mengharuskan pasien memiliki penjaga untuk membantu memanggil perawat atau staff medis di saat ingin melakukan penggantian infus atau masalah lainnya.

Berdasarkan data sekunder yang diambil, ditemukan data jumlah kunjungan pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sinar Kasih Tentena secara keseluruhan dari 5 ruangan tersebut, tahun 2019 sampai dengan 2022 adalah 17.554 pasien. Jika dirata-ratakan tiap tahun Rumah Sakit Sinar Kasih Tentena menerima pasien rawat inap sebanyak 4.388 jiwa. Kemudian berdasarkan data yang ada, pada tahun 2021 jumlah pasien yang dirawat inap menurun menjadi 3.205 pasien merupakan kunjungan pasien yang paling sedikit dari tahun-tahun sebelum dan sesudahnya. Untuk data sekunder yang diambil peneliti fokus dengan perkembangan jumlah pasien pada rawat inap ruangan mawar dari bulan Juli – Desember 2023. Ini dikarenakan jumlah pengunjung di ruangan rawat inap mawar yang memberikan kontribusi pengunjung paling banyak setiap bulannya.



Gambar 1.1. Perkembangan Jumlah Pasien Periode Juli sampai dengan Desember 2023 Ruang Rawat Inap (Mawar)

Dari grafik terlihat bahwa jumlah kunjungan pasien menurun dari bulan-bulan sebelumnya dengan penurunan yang tidak terlalu jauh perbedaannya. Untuk menggali permasalahan yang terkait dengan kualitas pelayanan, fasilitas medis, kepuasan

pasien dan dampak implikasinya terhadap kunjungan pasien, Peneliti melakukan studi pendahuluan pada bulan Maret 2024 dengan 10 koresponden dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Studi Pendahuluan

No	Variabel	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
Kualitas Pelayanan (X)				
1	Produk Fisik	23%	67%	10%
2	Empati	23%	70%	7%
3	Kehandalan	83%	13%	3%
4	Daya tangkap	43%	57%	0%
5	Jaminan	47%	50%	3%
Nilai Rata-Rata		44%	51%	5%
No	Variabel (Y)	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Kepuasan Pasien	27%	63%	10%
Nilai Rata-rata		27%	63%	10%
No	Variabel (Z)	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1	Kunjungan Pasien	33%	40%	27%
Nilai Rata-rata		33%	40%	27%

Berdasarkan tabel 1.2 hasil studi pendahuluan menjelaskan bahwa pada kualitas pelayanan masih belum sepenuhnya berjalan dengan baik dengan rata-rata presentase 5%. Kemudian dari aspek kepuasan pasien menunjukkan bahwa masih adanya pasien yang kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diperoleh dengan presentase 10%. Pada kunjungan pasien rata-rata presentase didapatkan 27% kurang baik jika mereka harus berobat berulang. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan baik komponen kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kunjungan pasien yang berulang.

Dari kedua data jumlah kunjungan pasien yang menurun dan studi pendahuluan dengan hasil sementara dapat dianalisis lebih lanjut bahwa kemungkinan dalam beberapa tahun terakhir, industri kesehatan mengalami persaingan yang semakin ketat, sehingga perusahaan jasa kesehatan harus memperhatikan kualitas jasa atau pelayanan yang mereka berikan kepada pasien. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien

dan membuat mereka nyaman dan merasa puas, yang berujung pada loyalitas pasien. Selain itu, fasilitas medis yang memadai juga sangat penting untuk memfasilitasi proses perawatan dan meningkatkan kenyamanan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi efektivitas kualitas pelayanan, fasilitas medis dan pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang berimplikasi terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Sinar Kasih Tentena. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dan praktik dalam sistem pengendalian mutu rumah sakit, dalam mengimplementasikan kualitas layanan dan fasilitas medis dengan lebih efektif. Sehingga rumah sakit dapat berkontribusi menjaga kesehatan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas diperoleh sebuah gambaran bahwa peneliti tertarik meneliti tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien: Studi Pada Instalasi Rawat Inap Ruang Mawar Dalam Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso".

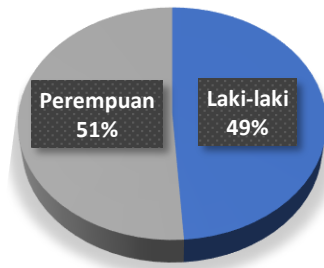
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso. . Penelitian ini dimulai pada 25 Juli 2024 sampai 25 Agustus 2024. Teknik sampling menggunakan teknik *random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisioner yang berjumlah 50 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X1), fasilitas medis (X2), kepuasan pasien (Y), dan kunjungan pasien (Z). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

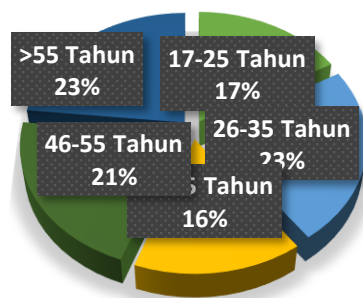
Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 90 responden.



Gambar 1 Chart Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

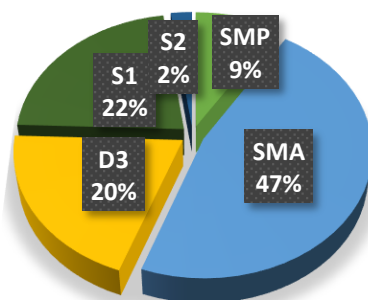
Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa komposisi jenis kelamin responden pada penelitian ini terbagi merata antara laki-laki dan perempuan. Meskipun perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan laki-laki namun perbedaan ini tidaklah berarti dengan persentase 51% berbanding 49%..



Gambar 2 Chart Karakteristik Berdasarkan Usia

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

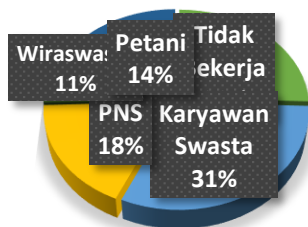
Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa komposisi usia responden mayoritas berada berusia 26 – 55 tahun dan lebih dari 55 tahun dengan proporsi masing-masing sebesar 23%. Usia paling banyak kedua adalah yang berusia 46 – 55 tahun dengan proporsi sebesar 21%. Dengan demikian artinya sebagian besar merupakan responden yang berusia antara 26 – 55 tahun dan lebih dari 55 tahun.



Gambar 3 Chart Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar memiliki pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 47%. Kemudian sebanyak 21% memiliki pendidikan terakhir Sarjana. Sementara itu yang memiliki pendidikan pasca sarjana hanya 2% dari total responden.



Gambar 4 Chart Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan gambar 4.4 dapat dilihat bahwa komposisi responden berdasarkan pekerjaan, sebagian besar merupakan karyawan swasta (31%). Kemudian sebanyak 26% responden tidak bekerja, sebanyak 18% bekerja sebagai PNS, sebesar 14% merupakan petani dan 11% bekerja sebagai wiraswasta.

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Kualitas Pelayanan

Dimensi	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
<i>Tangible</i>	1616	3.59	Baik
<i>Empathy</i>	1543	3.43	Baik
<i>Reliability</i>	1779	3.95	Baik
<i>Responsiveness</i>	1800	4.00	Baik
<i>Assurance</i>	1755	3.90	Baik
Kualitas Pelayanan	8493	3.77	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel kualitas pelayanan adalah 8.490 dengan rata-rata 3,77. Nilai skor ini berada pada rentang $>3,40 - 4,20$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kualitas pelayanan berada pada kategori yang baik.

Tabel 2. Fasilitas Medis

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Fasilitas Medis	1.845	4.10	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel fasilitas medis adalah 1.845 dengan rata-rata 4,10. Nilai skor ini berada pada rentang $>3,40 - 4,20$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai fasilitas medis berada pada kategori yang baik.

Tabel 3. Kepuasan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pasien	3.690	4.11	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel kepuasan pasien adalah 3.690 dengan rata-rata 4,11. Nilai skor ini berada pada rentang $>3,40 - 4,20$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kepuasan pasien berada pada kategori yang baik.

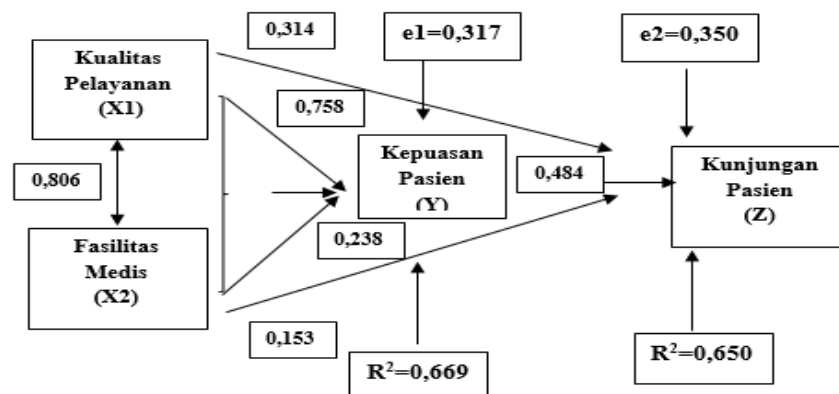
Tabel 4. Kunjungan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kunjungan Pasien	3.642	4.05	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 4. di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel kunjungan pasien adalah 3.642 dengan rata-rata 4,05. Nilai skor ini berada pada rentang $>3,40 - 4,20$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kunjungan pasien berada pada kategori yang baik.

Analisis Verifikatif (*Path Analysis*)



Gambar. 5 Model Diagram Jalur Lengkap

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	0,551	0,224		2,464
	Kualitas Pelayanan	0,627	0,051	0,758	12,217
	Fasilitas Medis	0,194	0,051	0,238	3,835

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Dari persamaan (1) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan dan fasilitas medis terhadap kepuasan pasien adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika kualitas pelayanan dan fasilitas medis meningkat, maka kepuasan pasien akan meningkat.

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 6. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H1	Kualitas pelayanan → Kepuasan pasien	0,758	12,217	0,000	$P \leq 0,05 =$ Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} \leq \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 12,217 lebih besar dari t tabel dari $n=90=1,99$. Artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 7. Pengaruh Fasilitas medis terhadap Kepuasan pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H2	Fasilitas medis → Kepuasan pasien	0,238	3,835	0,000	$P \leq 0,05 =$ Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} \leq \alpha =$

0,05 dan t hitung sebesar 3,835 lebih besar dari t tabel $n=90=1,99$. Artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, maka artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas medis terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas medis terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Secara Simultan

Tabel 8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14,136	2	7,068	87,769	0,000 ^b
	Residual	7,006	87	,081		
	Total	21,143	89			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Medis, Kualitas Pelayanan						

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan ketentuan yang telah dikemukakan di atas, dimana diperoleh F-hitung sebesar 87,769 dan derajat bebas $(n-k-1)$ atau $90-2-1= 87$ diperoleh angka F-tabel sebesar 3,10 sedangkan F-hitung sebesar 87,769 sehingga $F\text{-hitung} > F\text{-tabel}$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas medis terhadap kepuasan pasien secara simultan, maka hipotesis 3 diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas medis dan Kepuasan pasien terhadap Kunjungan pasien

Tabel 9. Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas medis dan Kepuasan pasien terhadap Kunjungan pasien

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,065	0,288		0,225	0,822
	Kualitas Pelayanan	0,313	0,105	0,314	2,966	0,004
	Fasilitas Medis	0,150	0,068	0,153	2,200	0,031
	Kepuasan Pasien	0,583	0,134	0,484	4,363	0,000

a. Dependent Variable: Kunjungan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Dari persamaan (2) dapat dilihat bahwa arah hubungan antara kualitas pelayanan,

fasilitas medis dan kepuasan pasien terhadap kunjungan pasien adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika kualitas pelayanan, fasilitas medis dan kepuasan pasien meningkat, maka kunjungan pasien akan meningkat.

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien

Tabel 10 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H4	Kualitas pelayanan → Kepuasan	0,314	2,966	0,004	$P \leq 0,05 =$ Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,004 sehingga $p\text{-value} \leq \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 2,966 lebih besar dari t tabel 1,99 (t tabel $n=90$ dan jumlah variabel bebas 3). Artinya H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien dapat diterima. Maka hipotesis 4 dapat diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Fasilitas Medis Terhadap Kunjungan Pasien

Tabel 11 Pengaruh Fasilitas Medis Terhadap Kunjungan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H5	Fasilitas medis → Kepuasan	0,153	2,200	0,031	$P \leq 0,05 =$ Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,031 sehingga $p\text{-value} \leq \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 2,200 lebih besar dari t tabel 1,99 (t tabel $n=90$ dan jumlah variabel bebas 3). Artinya H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas medis terhadap kunjungan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas medis terhadap kunjungan pasien dapat diterima. Maka hipotesis 5 dapat diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Pasien

Tabel 12 Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H5	Kepuasan pasien → Kepuasan	0,484	4,363	0,000	$P \leq 0,05 =$ Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} \leq \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 4,363 lebih besar dari t tabel 1,99 (t tabel $n=90$ dan jumlah variabel bebas 3). Artinya H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap kunjungan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap kunjungan pasien dapat diterima. Maka hipotesis 6 dapat diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepuasan pasien. Untuk keperluan ini maka digunakan uji sobel agar diketahui nilai t-hitung dan p-valuenya dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 13 Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Pasien

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	12.217	Sobel test:	4.10884279
t_b	4.363	Aroian test:	4.09668936
		Goodman test:	4.12110503
		Reset all	Calculate

Sumber: Hasil Pengolahan Data *Calculator Sobel Test*, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} \leq \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 4,109 lebih besar dari t tabel (1,99). Artinya H_{07} ditolak dan H_{a7} diterima, maka artinya kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kunjungan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan melalui kepuasan pasien dapat diterima. Sehingga hipotesis 7 dapat diterima.

Uji Hipotesis Pengaruh Fasilitas Medis Terhadap Kunjungan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh fasilitas medis terhadap kepuasan melalui kepuasan pasien. Untuk keperluan ini maka digunakan uji sobel agar diketahui nilai t-hitung dan p-valuenya dengan hasil sebagai berikut.

Tabel 14 Pengaruh Fasilitas Medis Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Pasien

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	3.835	Sobel test:	2.88043961
t_b	4.363	Aroian test:	2.83868342
		Goodman test:	2.92409439
			0.00397121
			0.00453001
			0.0034546
		Reset all	Calculate

Sumber: Hasil Pengolahan Data *Calculator Sobel Test*, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,004 sehingga $p\text{-value} \leq \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 2,880 lebih besar dari t tabel (1,99). Artinya H_{08} ditolak dan H_{a8} diterima, maka artinya kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara fasilitas medis dengan kunjungan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas medis terhadap kepuasan melalui kepuasan pasien dapat diterima. Sehingga hipotesis 8 dapat diterima.

Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kunjungan Pasien

Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh pada masing-masing variabel kualitas pelayanan dan fasilitas medis terhadap kunjungan pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan pasien. Berikut adalah hasil perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung berdasarkan output SPSS yang dijabarkan sebagai berikut.

Koefisien Jalur

- Koefisien jalur $X1 \rightarrow Y = 0,758$
- Koefisien jalur $X2 \rightarrow Y = 0,238$
- Koefisien Jalur $Y \rightarrow Z = 0,484$
- Koefisien jalur $X1 \rightarrow Z = (0,314)^2 = 0,098 = 9,8\%$
- Koefisien jalur $X2 \rightarrow Z = (0,153)^2 = 0,023 = 2,3\%$
- Koefisien Jalur $X1 \rightarrow Z$ melalui $Y = 0,758 \times 0,484 = 0,367 = 36,7\%$
- Koefisien Jalur $X2 \rightarrow Z$ melalui $Y = 0,238 \times 0,484 = 0,115 = 11,5\%$
- Total Pengaruh Langsung = $9,8\% + 2,3\% = 12,2\%$
- Total Pengaruh Tidak Langsung = $36,7\% + 11,5\% = 48,2\%$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dilihat bahwa besaran pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung = $48,2\% > 11,5\%$. Artinya secara simultan variabel kepuasan pasien mampu memediasi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas medis dengan variabel kunjungan pasien

PEMBAHASAN

Pembahasan Analisis Deskriptif

1. Pembahasan Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Hasil penilaian responden untuk kualitas pelayanan baik menuju sangat baik, walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan kualitas pelayanan melalui bukti fisik, sikap pelayanan, baik empati, sikap tanggap dan jaminan pelayanan, agar kepuasan pasien meningkat. Didukung oleh penelitian Layli (2022) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada pasien, sehingga pasien menjadi merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pasien sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada pasien atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pasien.

Didukung juga oleh Azwar (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam rumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya dengan meningkatkan dari segi aspek bukti fisik, sikap pelayanan, baik empati, sikap tanggap dan jaminan pelayanan.

2. Pembahasan Analisis Deskriptif Fasilitas Medis

Hasil penilaian responden untuk fasilitas medis baik menuju sangat baik, walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan kualitas pelayanan melalui memperbaiki ruangan fasilitas medis bersih, nyaman dan steril. Menurut

Fitra (2024) menjelaskan bahwa secara umum, fasilitas medis adalah kemampuan suatu produk atau perusahaan dalam menyajikan pelayanan secara konkret dan prima bagi semua pasien. Dengan kata lain, fasilitas benar-benar bisa dirasakan oleh pasien bukan sekadar asumsi. Dengan adanya fasilitas medis pasti membutuhkan pengalaman nyata. Nyata maksudnya, setiap manfaat yang ada bisa dirasakan oleh salah satu, beberapa, atau bahkan kelima indera yang dimiliki. Meskipun begitu, bukan berarti produk yang tidak nyata (seperti jasa) tidak memiliki kualitas. Selama manfaatnya bisa dirasakan oleh pasien, maka fasilitas atau aset tersebut tergolong *hal penting dalam menunjang pelayanan*. Pada suatu Rumah Sakit, *fasilitas medis* memiliki nilai tukar transaksional. Inilah mengapa, *fasilitas medis* adalah salah satu yang wajib dicatat di neraca dan wajib memiliki nilai seimbang dalam persamaan sederhana.

Didukung oleh Parasuraman (2014) menjelaskan bahwa Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik contoh: gedung, gudang, dan lain-lain, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Selain itu fasilitas medis dan ketampakan fisik serta berwujud yang meliputi: fasilitas fisik, peralatan medis, hingga petugas. Fasilitas medis ini yang merupakan suatu service yang bisa dilihat, dan bisa dirasakan, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

3. Pembahasan Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

Hasil penilaian responden untuk kepuasan pasien baik menuju sangat baik, walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan kepuasan pasien melalui penampilan tenaga medis dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi bersih dan sopan membuat pasien merasa puas. Didukung oleh penelitian Asrul (2022) menjelaskan kepuasan pasien merupakan tujuan utama pelayanan medis khususnya di rumah sakit, sehingga peran dokter, paramedis dan tenaga kesehatan sangat tinggi dalam mencapai tujuan kepuasan pasien. Selain itu, fasilitas rumah sakit sangat mempengaruhi persepsi pasien dan kinerja pelayanan yang diberikan, sehingga aspek fasilitas rumah sakit juga harus diperhatikan untuk menunjang kinerja tersebut. Kualitas layanan penting bagi penyedia layanan kesehatan, karena pemasar yang menghargai kualitas layanan diberi bagian yang sama. Menurut penelitian Rizki (2024) menyatakan bahwa dengan demikian peningkatan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai

menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kondisi birokrat yang memiliki kompetensi, kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik yang andal.

4. Pembahasan Analisis Deskriptif Kunjungan Pasien

Hasil penilaian responden untuk kunjungan pasien baik menuju sangat baik, walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan melalui jadwal kunjungan (kontrol) sesuai dengan waktu luang pasien. Didukung oleh penelitian Stephanie (2022) menyatakan bahwa langkah selanjutnya sebagai salah satu cara peningkatan pelayanan kesehatan yaitu dengan menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan kepada publik. Diharapkan dengan penerbitan kebijakan mengenai peningkatan pelayanan publik itu akan semakin mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel. Menurut Sofi (2022) menyatakan bahwa salah satu tujuan dari pembuatan kebijakan itu untuk mengubah image dan citra pelayanan publik selama ini yang cenderung berbelit-belit, boros dan memakan waktu yang lama. Sehingga, dengan adanya standar yang baku diharapkan pada akhirnya nanti stakeholder akan semakin terpuaskan dengan setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah. Kualitas layanan dan fasilitas adalah faktor penting yang mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih rumah sakit. Strategi ini meliputi peningkatan kualitas layanan klinis, penyediaan fasilitas yang nyaman dan modern, serta penekanan pada pengalaman pasien yang luar biasa. Ini termasuk penerapan standar layanan yang tinggi, pelatihan staf untuk meningkatkan komunikasi dan pelayanan pasien, serta perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pasien.

Didukung oleh penelitian Rika (2020) menyatakan bahwa strategi-strategi ini bertujuan tidak hanya untuk menarik pasien baru tapi juga untuk mempertahankan yang sudah ada. Mengikuti strategi ini dapat membantu klinik Anda tumbuh dan berkembang di tengah persaingan yang ketat. Untuk pelayanan kesehatan yang ingin meningkatkan kunjungan pasien dengan cara yang efektif dan efisien, aplikasi klinik vmedis menjadi solusi inovatif yang patut dipertimbangkan. Kualitas layanan dan fasilitas adalah faktor penting yang mempengaruhi keputusan pasien untuk memilih rumah sakit. Strategi ini meliputi peningkatan kualitas layanan klinis, penyediaan fasilitas yang nyaman dan modern, serta penekanan pada pengalaman pasien yang luar biasa. Ini termasuk penerapan standar layanan yang tinggi, pelatihan staf untuk meningkatkan komunikasi dan pelayanan pasien,

serta perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik pasien.

Pembahasan Analisis Verifikatif

1. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya memberikan manfaat bagi pasien dan masyarakat, tetapi juga membantu rumah sakit dalam mencapai keunggulan operasional, meningkatkan efisiensi, dan membangun citra yang kuat dalam industri pelayanan kesehatan serta meningkatkan kepuasan pasien. Menurut teori Dimyathi (2017) menjelaskan bahwa konsep kualitas telah diperluas untuk mencakup kepuasan pelanggan. Kualitas tidak hanya berarti memenuhi spesifikasi tertentu, tetapi ditentukan oleh pasien itu sendiri.

Didukung juga oleh penelitian Irma (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah harapan atau keinginan dalam menggunakan dan menerima pelayanan medis. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Sehingga keselamatan pasien menjadi faktor penting dalam penilaian pasien terhadap kepuasan pasien.

2. Pengaruh Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh fasilitas secara signifikan terhadap kepuasan medis. Fasilitas medis memainkan peran kunci dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu fasilitas dan peralatan medis serta ketersediaan fasilitas dan peralatan medis yang modern dan lengkap juga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa lebih percaya diri dan puas ketika mereka mendapatkan perawatan dengan menggunakan teknologi terbaru dan peralatan yang memadai. Selain itu lingkungan fisik fasilitas medis juga berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien. Fasilitas yang bersih, terorganisir dengan baik, dan nyaman akan menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien.

Salah satu teori yang mendukung pengaruh fasilitas medis terhadap kepuasan pasien adalah Teori Expectancy Disconfirmation (Konfirmasi Harapan): Teori ini menyatakan bahwa kepuasan seseorang terhadap suatu layanan tergantung pada perbandingan antara

harapan awal mereka terhadap layanan tersebut dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual layanan tersebut. Jika kinerja aktual melebihi harapan awal, maka terjadi "disconfirmation" yang positif, yang dapat meningkatkan kepuasan (Oliver & Swan, 1989).

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan & Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh Pengaruh kualitas layanan dan fasilitas medis terhadap kepuasan pasien sangat signifikan. Kualitas layanan mencakup aspek-aspek seperti keakuratan diagnosis, kemampuan komunikasi dokter, kemudahan dalam mendapatkan janji, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Sementara itu, fasilitas medis mencakup kondisi lingkungan fisik, ketersediaan peralatan medis, dan kebersihan fasilitas.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas medis yang tinggi berkontribusi secara positif terhadap kepuasan pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas jika mereka menerima perawatan yang ramah, efektif, dan terpercaya dari tenaga medis, serta jika mereka dirawat di fasilitas yang bersih, modern, dan nyaman. Salah satu teori yang mendukung pengaruh ini adalah "Teori Kepuasan Pasien". Teori ini mengemukakan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Jika pasien merasa bahwa layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan mereka, maka mereka cenderung merasa puas (Fang et al, 2023).

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh pengaruh kualitas layanan secara signifikan terhadap kunjungan pasien adalah hal yang penting dalam memahami dinamika hubungan antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Kualitas layanan yang tinggi dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali berkunjung ke fasilitas medis yang sama di masa depan. Salah satu teori yang mendukung pengaruh ini adalah Teori Expectancy Disconfirmation. Teori ini menyatakan bahwa kepuasan seseorang terhadap suatu layanan terbentuk dari perbandingan antara harapan awal mereka terhadap layanan tersebut dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual layanan tersebut. Jika kinerja aktual melebihi harapan awal, maka terjadi "disconfirmation" yang positif, yang dapat meningkatkan kepuasan dan kemungkinan kunjungan berikutnya. (Johnson, et al. 2023). Teori Expectancy Disconfirmation menguraikan bahwa kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh sejauh mana kualitas layanan yang mereka terima memenuhi atau melebihi harapan mereka.

5. Pengaruh Fasilitas Medis Terhadap Kunjungan Pasien

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh pengaruh fasilitas medis terhadap kunjungan pasien adalah hal yang penting dalam menjaga hubungan yang berkelanjutan

antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Fasilitas medis yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali berkunjung untuk perawatan medis lebih lanjut. Salah satu teori yang mendukung pengaruh ini adalah Teori Lingkungan Fisik. Teori ini menekankan bahwa lingkungan fisik tempat layanan diberikan dapat mempengaruhi perilaku dan pengalaman individu. Dalam konteks fasilitas medis, lingkungan fisik yang bersih, nyaman, modern, dan terorganisir dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk Kembali berkunjung. (Milton & Smith. 2023). Teori lingkungan fisik menekankan pentingnya lingkungan fisik dalam mempengaruhi perilaku dan pengalaman individu.

6. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Pasien

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh Kepuasan pasien terhadap kunjungan pasien merupakan hal yang penting dalam konteks pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali berkunjung ke fasilitas medis untuk perawatan selanjutnya atau untuk mengonsultasikan masalah kesehatan baru. Ketika pasien merasa puas dengan pengalaman mereka di fasilitas medis, mereka cenderung lebih condong untuk kembali berkunjung jika membutuhkan perawatan medis lebih lanjut. Salah satu teori yang mendukung pengaruh ini adalah Teori Kepuasan-Kunjungan Berikutnya. Teori ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan layanan kesehatan akan mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali berkunjung ke penyedia layanan kesehatan yang sama di masa depan. Jika pasien merasa puas dengan pengalaman mereka sebelumnya, mereka akan lebih mungkin untuk kembali berkunjung jika mereka memerlukan perawatan medis lagi (Brown et al, 2023).

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan kepuasan pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi frekuensi kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan. Menurut teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dimensi-dimensi ini mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Teori ini menunjukkan bahwa pelayanan yang memuaskan akan meningkatkan kepuasan pasien, karena memenuhi atau melebihi harapan mereka. Kepuasan pasien, seperti yang diuraikan dalam teori Kepuasan Pelanggan, berfungsi sebagai penilaian subjektif dari pengalaman pasien, dan mempengaruhi keputusan mereka untuk terus

menggunakan layanan tersebut (Oliver, 1980). Oleh karena itu, pasien yang puas dengan layanan yang diterima cenderung akan melakukan kunjungan ulang atau merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada orang lain. Penelitian ini menguji bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien dan bagaimana kepuasan ini, pada gilirannya, mempengaruhi frekuensi kunjungan pasien. Dengan kata lain, kepuasan pasien bertindak sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kunjungan pasien, sebagaimana dijelaskan oleh model mediasi (Baron & Kenny, 1986). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pasien dan, akhirnya, frekuensi kunjungan mereka.

8. Pengaruh Kualitas Fasilitas Medis Terhadap Kunjungan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh Kualitas fasilitas medis, yang meliputi kebersihan, peralatan, dan kenyamanan fasilitas, berperan penting dalam menentukan kepuasan pasien. Berdasarkan teori SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas fasilitas medis dapat dilihat dari dimensi tangibility (indikator fisik fasilitas) yang sangat mempengaruhi persepsi pasien. Fasilitas yang modern, bersih, dan nyaman sering kali meningkatkan kepuasan pasien, karena mereka merasa nilai pelayanan yang diberikan lebih baik. Teori Kepuasan Pelanggan oleh Oliver (1980) menunjukkan bahwa kepuasan pasien adalah evaluasi subjektif dari pengalaman mereka, yang dipengaruhi oleh ekspektasi dan realitas pelayanan. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki frekuensi kunjungan yang lebih tinggi, karena mereka merasa pengalaman mereka memenuhi atau melebihi harapan mereka. Model Mediasi oleh Baron dan Kenny (1986) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dapat bertindak sebagai mediator antara kualitas fasilitas medis dan frekuensi kunjungan pasien. Dalam hal ini, kualitas fasilitas medis yang baik meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk melakukan kunjungan lebih sering. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana kualitas fasilitas medis mempengaruhi kepuasan pasien dan bagaimana kepuasan ini mempengaruhi keputusan kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan, fasilitas medis, kepuasan pasien, dan kunjungan pasien pada kategori yang baik. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Fasilitas medis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas medis memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan terhadap

kepuasan pasien, Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kunjungan pasien pada Instalasi Rawat Inap Ruangan Mawar di Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkano, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan kesehatan Instalasi Gawat Darurat modern (Instagram). Universitas Airlangga
- Asrul Sani, Ramadhan Tosepu, Nani Yuniar, Fikki Prasetya, Adius Kusnan. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Poli Gigi Menggunakan Metode Importance Performance Analisis di RSUD Djafar Harun Kabupaten Kolaka Utara. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia
- Azwar, Asrul. (2019). Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta
- Dimyathi, S. (2017). Model Total Quality Management (TQM) di Sekolah yang Berorientasi Pelanggan (Costumer Satisfaction). Bekasi: Artikel Rubrik Pendidikan.
- Fitriana Putriadi, Dicky Yulius Pangkey, Nurminingsih Nurminingsih. (2024). Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran Dan Fasilitas Produk Alat Kesehatan Pada Peningkatan Jumlah Pasien di Rumah Sakit Citra Arafik Depok. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)
- Irma. (2022). Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Rs Labuang Baji Kota Makassar. Jurnal Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- Jenny Tampubolon, U. S. (2020). Tingkat kepuasan pasien dan keluarga terhadap pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Advent Bandung. Jurnal Skolastik Keperawatan
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. Jurnal Pendidikan Tambusai.
- Parasuraman. (2014). The Behaviorial Consequenses of Service Quality. New Jersey: Prentince Hall.
- Rika Melyanti, Dedy Irfan, Ambiyar Ambiyar, Anita Febriani, Riska Khairana. (2020). Rancang Bangun sistem Antrian Online Kunjungan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Syafira Berbasis Web. INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science
- Rizki, Agung Wibowo. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Pasien menggunakan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA): Studi Kasus RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Jurnal Universitas Islam Indonesia
- Septiani, A. (2016). Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di

Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang. Coopetition.

Sofi Novia Andriani, Ali Hamzah, Lina Erlina, Hotma Rumahorbo. (2022). Gambaran Kepatuhan Kontrol Pasien Paska Stroke Berdasarkan Faktor Demografi. Jurnal Keperawatan Indonesia Florence Nightingale

Stephanie Dewi Anggraini, Suliyanto Suliyanto, Nendyah Roestijawati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Non Medis, Simrs (Pasien) Terhadap Kepuasan Pasien Rsgmp UnsoedJurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi

Syari, Y. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat dr. Abdul Rivai Kabupaten Berau. Universitas Terbuka.

Widyoktorapika. (2017). Implementasi standar pelayanan Instalasi Gawat Darurat di RS