



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 11667-11686

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

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

Analisis Mutu Pelayanan Melalui Keselamatan Pasien Dan Kepuasan Pasien  
Sebagai Variabel Intervening  
(Studi Survei di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung)

Giska Dianvayani<sup>1✉</sup>, Zaenal Aripin<sup>2</sup>, Rukhiyat Syahidin<sup>3</sup>, Ety Sofia Mariati Asnar<sup>4</sup>,  
Vip Paramarta<sup>5</sup>

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: [gdianvayani@gmail.com](mailto:gdianvayani@gmail.com)<sup>1✉</sup>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keselamatan pasien, kepuasan pasien dan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (path analysis). Analisis deskriptif terhadap keselamatan pasien, kepuasan pasien dan mutu pelayanan responden memberikan penilaian baik menuju sangat baik namun, masih ditemukan beberapa kekurangan yang harus diperhatikan untuk diperbaiki. Sedangkan hasil penelitian verifikatif, model analisis jalur menunjukkan nilai koefisien jalur antar variabel bernilai positif dan nilai koefisien jalur pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung ( $76,2\% > 71,3\%$ ), artinya variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening mampu memediasi antara hubungan antara keselamatan pasien dengan mutu pelayanan. Nilai koefisien korelasi 0,940 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar variabel dan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 88,3%, menunjukkan variasi pengaruh variabel keselamatan pasien dan variabel terhadap kepuasan pasien variabel mutu pelayanan cukup besar. Hasil hipotesis statistik untuk uji-t (parsial), variabel keselamatan pasien berpengaruh positif kepuasan pasien, variabel keselamatan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel mutu pelayanan, secara langsung variabel kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel mutu pelayanan dan secara tidak langsung variabel keselamatan pasien berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan melalui variabel kepuasan pasien. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan adanya implikasi variabel keselamatan pasien dan variabel kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Keselamatan Pasien, Mutu Pelayanan*

## Abstract

This study aims to analyze patient safety, patient satisfaction and service quality at Mitra Husada Hospital Pringsewu-Lampung. This research uses a quantitative approach. The sample in this study consisted of 100 respondents. The data analysis used is descriptive analysis and verification analysis using path analysis. Descriptive analysis of patient safety, patient satisfaction and service quality of respondents gave a rating of good to very good, however, several deficiencies were still found that needed to be addressed and corrected. Meanwhile, the results of the verification research, the path analysis model shows that the path coefficient value between variables is positive and the path coefficient value of the direct influence is greater than the indirect influence ( $76.2\% > 71.3\%$ ), meaning that the patient satisfaction variable as an intervening variable is able to mediate between The relationship between patient safety and service quality. The correlation coefficient value of 0.940 shows that there is a strong relationship between variables and the coefficient of determination ( $R^2$ ) value is 88.3%, indicating that the variation in the influence of patient safety variables and variables on patient satisfaction, service quality variables is quite large. The results of the statistical hypothesis for the t-test (partial), the patient safety variable has a positive effect on patient satisfaction, the patient safety variable has a positive and significant effect on the service quality variable, directly the patient satisfaction variable has a positive and significant effect on the service quality variable and indirectly the safety variable Patients have a positive influence on service quality through the patient satisfaction variable. The overall research results show that there are implications of patient safety variables and patient satisfaction variables for service quality.

Keywords: *Patient Satisfaction, Patient Safety, Service Quality*

## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu lembaga yang fungsi utamanya adalah menyediakan pelayanan kepada pasien secara diagnostik dan terapeutik untuk berbagai penyakit dan masalah kesehatan baik bedah maupun non bedah (Andivela, 2022). Rumah sakit sebagai bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi penyediaan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) (kuratif) dan pencegahan penyakit pencegahan (preventif) (pencegahan) kepada Masyarakat publik. Rumah sakit juga pusat pelatihan untuk petugas kesehatan dan pusat penelitian medis (Andivela, 2022).

Rumah sakit menjadi salah satu organisasi sektor publik yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan yang mempunyai tugas melaksanakan upaya kesehatan yang efisien dan efektif, sehingga menjadi pembangunan kesehatan di Indonesia (Keputusan Menteri No Kesehatan Republik Indonesia No.983/Men.Kes/SK/XI/1992. Pembangunan kesehatan dilaksanakan dalam rangka mencapai kemampuan masyarakat untuk hidup sehat, agar mereka dapat mencapai derajat kesehatan yang optimal. Pembangunan kesehatan pada

dasarnya menyangkut banyak hal dalam berbagai segi kehidupan manusia, baik secara fisik maupun non fisik (Budo, Tulusan, & TAMPI, 2020). Salah satu permasalahan dalam pembangunan kesehatan yang memerlukan perhatian negara saat ini adalah masalah mutu pelayanan rumah sakit (RS).

Mutu pelayanan RS merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Menurut Parlupi (2020) untuk mengatasi perbedaan tersebut selayaknya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien. Studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung pada data pasien sebagai berikut:



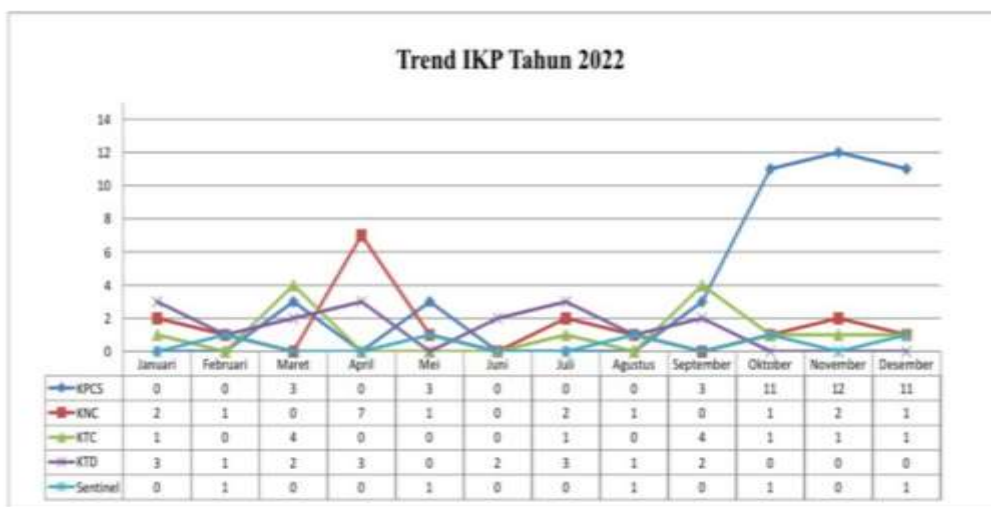
Gambar 1.1 Data Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung

Berdasarkan data tersebut pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung mengalami peningkatan setiap tahunnya. Artinya bahwa meningkatnya jumlah pasien maka perlu meningkatkan pada aspek pelayanan, keselamatan dan keamanan bagi pasien serta mutu pada pelayanan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Hubungan antara RS selaku produsen jasa pelayanan kesehatan dengan pasien selaku konsumen sangat berbeda dibandingkan dengan hubungan antara produsen dengan konsumen diluar bidang kesehatan. Hal ini dikarenakan jalinan hubungan antara pasien sebagai konsumen dengan RS sebagai produsen pelayanan kesehatan memiliki beberapa ciri yang khas dari pelayanan kesehatan yang sangat spesifik yang tidak dimiliki oleh bidang lain. Dengan demikian, tidak jarang terjadi penyalahgunaan hak pasien oleh pihak RS. Salah satu peningkatan mutu

pelayanan RS adalah dengan mencegah atau tidak terjadinya kerugian untuk pasien ataupun cedera, yaitu melalui peningkatan keselamatan pasien (Haryati, 2019).

Keselamatan pasien merupakan salah satu aspek penting yang harus diterapkan oleh suatu institusi pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Penerapan sistem keselamatan pasien yang baik bertujuan untuk meminimalisir terjadinya insiden keselamatan pasien. Dalam upaya meminimalisir terjadinya insiden keselamatan pasien, maka disusunlah sasaran keselamatan pasien yang bertujuan untuk mendorong perbaikan spesifik dalam keselamatan pasien (Pulungan, 2024).

Keselamatan pasien masih menjadi masalah utama di Rumah Sakit dimana berbagai macam pelayanan memiliki resiko yang mengancam keselamatan pasien di rumah sakit. Keselamatan pasien (*Patient Safety*) Rumah Sakit adalah suatu sistem dimana rumah sakit membuat asuhan kepada pasien lebih aman, yaitu meliputi : *Assessment*/Pengkajian risiko, identifikasi dan pengelolaan hal yang berhubungan dengan risiko pasien, pelaporan dan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan untuk hal ini Pemerintah sudah berupaya mengutamakan Keselamatan pasien di pelayanan rumah sakit. Studi pednahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung yaitu data tahun 2022 yaitu:



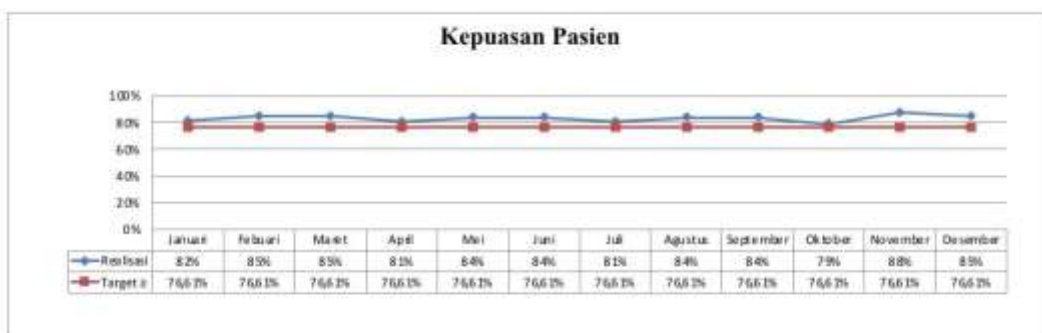
Gambar 1.2 Data Insiden Keselamatan Pasien

Berdasarkan data diatas keselamatan pasien masih perlu dilakukan peningkatan, perbaikan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan mutu layanan Rumah Sakit. Hal tersebut ketika keselamatan pasien meningkat maka berdampak pada peningkatan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator paling penting bagi rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga bagi rumah sakit,

karena jika pasien merasa puas mereka akan melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut.

Kepuasan pasien sebagai ukuran seberapa bahagia pasien terhadap pelayanan kesehatannya. Meskipun "kepuasan pasien" dan "pengalaman pasien" terkadang digunakan secara bergantian, keduanya sebenarnya merupakan dua konsep yang berbeda. Pengalaman pasien didasarkan pada apa yang harus terjadi selama konsultasi dan apakah hal tersebut benar-benar terjadi, sedangkan kepuasan pasien didasarkan pada apakah harapan pasien terhadap apa yang seharusnya terjadi terpenuhi. Dengan kata lain, kita perlu memenuhi harapan pasien serta memberikan pengalaman medis yang sehat (Utomo, 2018).

Kepuasan pasien menjadi penting selama kita memberikan perawatan medis yang baik karena dapat menghasilkan loyalitas pasien, hasil klinis yang lebih baik, kepatuhan pasien, dan lebih sedikit tuntutan malpraktik medis (Hartono, 2013). Berikut data kepuasan pasien pada tahun 2023 di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung yaitu:



Gambar 1.3 Grafik Kepuasan Pasien

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung sudah baik dan mencapai target, namun masih perlu ditingkatkan kembali untuk meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan akreditasi rumah sakit yang terbaik. Kepuasan pasien tersebut menjadi tolak ukur bagaimana dalam penilaian mutu pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi (Utomo, 2018).

Menurut Kemenkes RI (2024) mutu pelayanan Kesehatan adalah kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang menimbulkan kepuasan bagi pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Utomo, 2018). Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat terpenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan

sumber daya yang wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Wijono, 2015).

Menurut Pohan (2016), kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diterima setelah pasien memberikan perbandingan antara kinerja pelayanan yang diberikan dengan harapan pasien. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan diperlukan di dalam keakuratan tingkat kepuasan pasien sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan. Hasil penelitian Simalango (2019) menunjukkan 48,2% pasien BPIS rawat inap puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang tidak tepat waktu, tenaga kesehatan yang kurang jelas saat memberikan penjelasan, kurangnya perhatian, lingkungan rawat inap yang penuh, dan kurangnya jaminan dari tenaga kesehatan dapat menyebabkan pasien tidak puas (Simalango, 2019).

Keluhan-keluhan tersebut menunjukkan mutu pelayanan diberikan kepada pasien tidak baik. Hal tersebut harus segera ditangani sebab berdampak terhadap kepuasan pasien. Menurut Pohan (2016), kepuasan pribadi pasien tercipta berdasarkan mutu pelayanan yang baik. Selain itu, mutu pelayanan yang baik dapat meningkatkan kunjungan ulang pasien. Hal tersebut sesuai hasil penelitian Puspa (2018) yang menunjukkan semakin tinggi kepuasan pasien, kunjungan ulang pasien juga semakin meningkat.

Menurut Natassa (2019) menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien menunjuk pada prioritas indikator mutu pelayanan kesehatan. Selaras bahwa kepuasan merupakan hasil penilaian perasaan yang lebih bersifat subjektif, maka hal ini menunjuk pada dimensi abstrak yang relatif abstrak atau kurang eksak. Para ahli telah banyak mengembangkan model pengukuran yang dapat digunakan untuk mengkuantifikasi dimensi abstrak dari suatu fenomena (dimensi keperibadian, sikap, atau perilaku) agar lebih mudah dipahami. Sementara itu, bagi pemberi pelayanan kesehatan (*provider*) mengaitkan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan ketersediaan peralatan, prosedur kerja atau protokol, kebebasan profesi dalam setiap melakukan pelayanan kesehatan sesuai dengan teknologi kesehatan mutakhir, dan bagaimana keluaran (*outcome*) atau hasil layanan kesehatan itu. Selain itu di dukung juga oleh data jumlah sumber daya pegawai di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung menjadi faktor terkait dengan pelayanan dan kepuasan pasien.

Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung dengan Klasifikasi Kelas C yang masih terus melakukan pengembangan dan peningkatan dari pelayanan, mutu dan harapan pasien. Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung memiliki visi menjadi

rumah sakit pilihan masyarakat yang bermutu dan unggul dalam bidang pelayanan kesehatan. Selain itu juga memiliki visi dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi seluruh masyarakat, mengembangkan pelayanan kesehatan yang komprehensif dengan mengacu pada perkembangan teknologi dan keselamatan pasien dan mengembangkan sumber daya manusia yang kompeten, produktif dan melayani dengan sepenuh hati. Sehingga hal ini dengan visi dan misi tersebut perlunya evaluasi, penilaian dan perbaikan yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan Rumah sakit. Berdasarkan uraian-uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti "Analisis Mutu Pelayanan Melalui Keselamatan Pasien Dan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Survei di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung)".

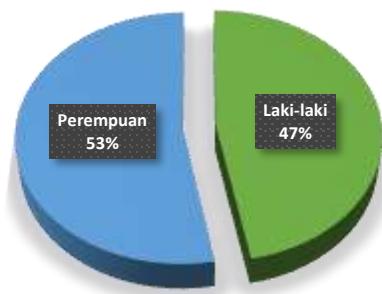
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung . Penelitian ini dimulai pada 25 Juli 2024 sampai 02 Agustus 2024. Teknik sampling menggunakan teknik random sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisisioner yang berjumlah 30 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu keselamatan pasien (X1), kepuasan pasien (Y), dan mutu pelayanan (Z). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R<sup>2</sup>).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

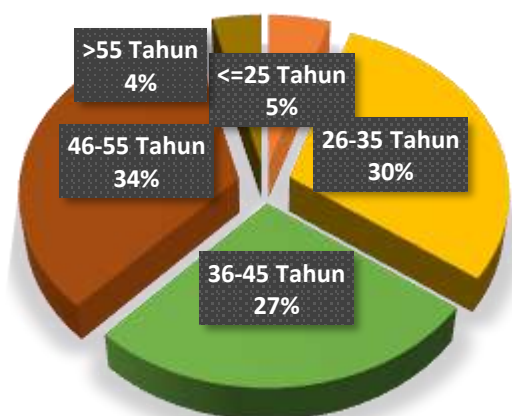
Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 100 responden.



Gambar 1 Chart Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

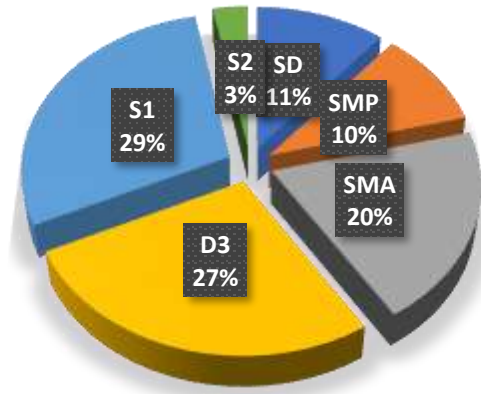
Berdasarkan gambar 4.1 dapat dilihat bahwa komposisi jenis kelamin responden hampir sama namun proporsi laki-laki sedikit lebih banyak dibandingkan perempuan yaitu sebesar 47%. Sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan memiliki proporsi sekitar 53%.



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 46 - 55 tahun dengan proporsi sekitar 34%. Usia paling banyak kedua adalah yang berusia 26 – 35 tahun dengan proporsi sekitar 30%. Dengan demikian artinya sebagian besar merupakan responden yang berusia antara 46 tahun hingga 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 sarjana dengan persentase sekitar 29%. Kemudian sekitar 27% memiliki pendidikan terakhir D3. Sementara itu yang memiliki pendidikan pasca sarjana hanya sekitar 3%.

#### Analisis Deskriptif

Tabel 1. Keselamatan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Keselamatan Pasien	3.350	4.08	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 keselamatan pasien adalah 3.350 dengan rata-rata 4,08. Nilai skor ini berada pada rentang >3,40 – 4,20. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai keselamatan pasien berada pada kategori yang baik.

Tabel 2. Kepuasan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pasien	4.288	4.29	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 kepuasan pasien adalah 4.288 dengan rata-rata 4,29. Nilai skor ini berada pada rentang >4,20 – 5,00. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Kepuasan Pasien berada pada kategori yang baik.

Tabel 3. Mutu Pelayanan

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Mutu Pelayanan	4.207	4.21	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 4.11 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel Mutu pelayanan adalah 4.207 dengan rata-rata 4,21. Nilai skor ini berada pada rentang  $>4,20 - 5,00$ . Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Mutu pelayanan berada pada kategori yang baik.

#### Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Keselamatan Pasien	Kepuasan Pasien	Mutu Pelayanan
N		100	100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	2,4150	2,6551	2,4795
	Std. Deviation	,72551	,75385	,66794
Most Extreme Differences	Absolute	,090	,131	,136
	Positive	,078	,119	,087
	Negative	-,090	-,131	-,136
Test Statistic		,090	,131	,136
Asymp. Sig. (2-tailed)		,065 <sup>c</sup>	,076 <sup>c</sup>	,095 <sup>c</sup>

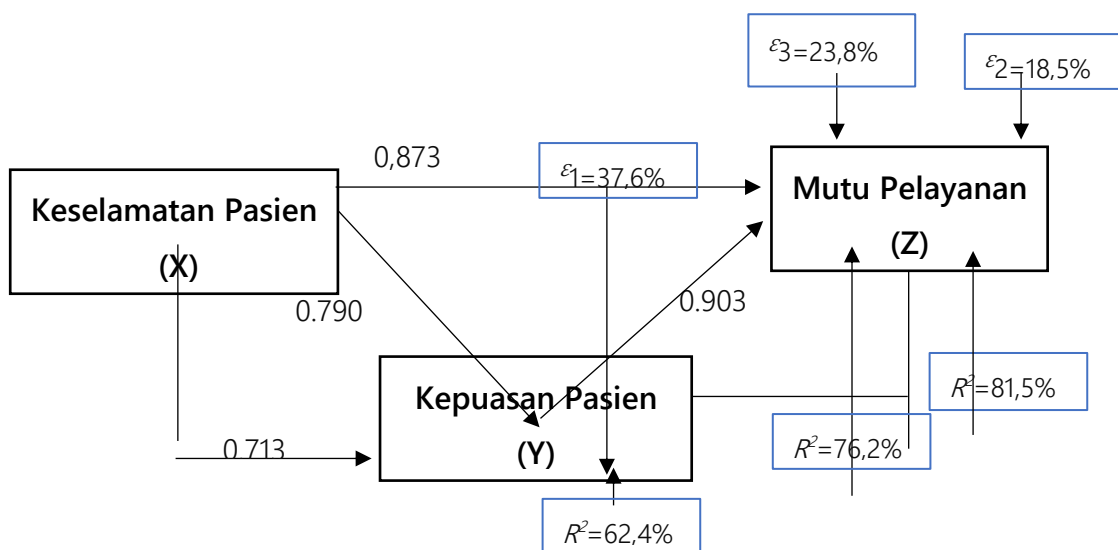
a, Test distribution is Normal,

b, Calculated from data,

c, Lilliefors Significance Correction,

Data pada tabel 4 menunjukkan bahwa semua data variabel yang terdiri dari variabel keselamatan pasien, kepuasan pasien dan mutu pelayanan mengikuti sebaran data normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai  $p\text{-value} \geq 0,05$  maka data untuk mengukur variabel penelitian menunjukkan hasil yang tidak ada perbedaan signifikan atau menerima  $H_a$ , artinya bahwa sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak ada perbedaan yang signifikan antara data sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal.

#### Analisis Verifikatif (*Path Analysis*)



Gambar. 4 Model Diagram Jalur Lengkap

### Uji Hipotesis

#### 1. Uji Hipotesis Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Tabel 5 Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,673	0,162		4,148	0,000
	Keselamatan Pasien	0,821	0,064	0,790	12,756	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value <  $\alpha = 0,05$  dan t hitung lebih besar dari 1,98. Artinya  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien dapat diterima

## 2. Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Tabel 6 Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Mutu pelayanan

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,355	0,106		3,348	0,001
	Kepuasan Pasien	0,800	0,038	0,903	20,802	0,000

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value <  $\alpha = 0,05$  dan t hitung lebih besar dari 1,98. Artinya  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dapat diterima.

## 3. Uji Hipotesis Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Tabel 7 Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,539	0,114		4,712	0,000
	Keselamatan Pasien	0,803	0,045	0,873	17,697	0,000

a. Dependent Variable: Mutu Pelayanan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value <  $\alpha = 0,05$  dan t hitung lebih besar dari 1,98. Artinya  $H_{02}$  ditolak dan  $H_{a2}$  diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan dapat diterima.

#### 4. Uji Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien

Tabel 8 Hasil Uji Sobel Keselamatan pasien terhadap Mutu pelayanan yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien

Input:		Test statistic:		$p$ -value:
$t_a$	12.756	Sobel test:	10.87429371	0
$t_b$	20.802	Aroian test:	10.86517387	0
		Goodman test:	10.88343656	0
<input type="button" value="Reset all"/>		<input type="button" value="Calculate"/>		

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai  $t$  hitung untuk uji pengaruh mediasi pada hipotesis ini adalah 10,874. Jika  $\alpha = 0,05$  maka  $t$  tabel = 1,98. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung 10,874 lebih besar dari  $t$  tabel 1,98 dengan tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara keselamatan pasien dengan mutu pelayanan. Dengan demikian hipotesis 4 dapat diterima dan jenis mediasi kepuasan pasien adalah *partial mediation*, dimana baik ada kepuasan pasien maupun tidak ada keselamatan pasien tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap mutu pelayanan. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa keselamatan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan

#### PEMBAHASAN

##### Pembahasan Analisis Deskriptif

##### 1. Pembahasan Analisis Deskriptif Keselamatan Pasien

Hasil penilaian reponden untuk kepuasan pasien pada dalam kategori baik serta masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan dengan meningkatkan bagaimana identifikasi kepada pasien. Menurut Hanifah (2019) menjelaskan bahwa keselamatan pasien sebagai unsur penting guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit sebagai bentuk implementasi dan refleksi sentuhan hasil kompetensi tenaga kesehatan, ketersediaan sarana dan prasarana layanan serta sistem manajemen dan administrasi dalam siklus pelayanan terhadap pasien. Untuk menjamin keselamatan pasien maka organisasi pelayanan kesehatan harus mampu membangun sistem yang membuat proses perawatan pasien lebih aman, baik bagi pasien, petugas kesehatan, maupun masyarakat sekitarnya (keluarga pengunjung), serta manajemen rumah sakit. Sistem keselamatan pasien ditujukan untuk mengurangi resiko, mencegah terjadinya vedera akibat proses pelayanan pasien, serta tidak terulangnya insiden keselamatan pasien melalui penciptaan budaya keselamatan pasien.

Simamora (2018) menyatakan bahwa salah satu prinsip pelayanan kesehatan adalah menyelamatkan pasien dengan prosedur dan tindakan yang aman dan tidak membahayakan pasien maupun petugas pemberi pelayanan kesehatan. Setiap fasilitas layanan kesehatan harus selalu menjaga keamanan proses pelayanan kesehatannya guna menghindari terjadinya kesalahan medis (*medical error*) yang bisa berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Keselamatan pasien merupakan suatu upaya menjamin segala tindakan dan aktivitas yang berhubungan dengan pasien yang dilakukan oleh petugas kesehatan agar berlangsung dengan aman dan tidak menimbulkan efek atau dampak yang membahayakan bagi pasien melalui serangkaian aktivitas yang telah diatur dalam perundangundangan. Keselamatan pasien menjadi poin penting dalam setiap tindakan medis baik tindakan medis ringan maupun tindakan medis berat. Berdasarkan penelitian Maghfiroh & Rochmah (2017), keselamatan pasien memberikan pengaruh besar terhadap citra, tanggung jawab sosial, moral serta kinerja petugas kesehatan sehingga keselamatan pasien memiliki keterkaitan dengan isu mutu dan citra sebuah pelayanan kesehatan termasuk puskesmas.

## 2. Pembahasan Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

Hasil penilaian reponden untuk kepuasan pasien pada dalam kategori baik serta masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan dengan meningkatkan informasi dan penjelasan kepada pasien. Didukung oleh Puspa (2018) menyatakan bahwa kepuasan pasien sebagai "*outcome*" layanan kesehatan. Tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan. Kemampuan, keterampilan dan profesionalisme perawat, dokter dan tenaga medis lainnya serta akuntabilitas administrasi publik kesehatan perlu ditingkatkan dalam aspek profesional. Strategi pengembangan kapasitas perawat dalam pelayanan kesehatan dapat diwujudkan dengan pendidikan dan pelatihan berbasis aspek spiritual dan aspek teknologi. Pembangunan kesehatan merupakan cara untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang sehingga dapat tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Hal ini didukung oleh Effendi (2020) yang menjelaskan bahwa kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Untuk dapat menilai

tingkat kepuasan pasien tersebut, terdapat lima dimensi penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*).

### 3. Pembahasan Analisis Deskriptif Mutu Pelayanan

Hasil penilaian reponden untuk mutu pelayanan pada dalam kategori baik serta masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan dengan meningkatkan kepercayaan kepada pasien dalam pelayanan. Menurut Engkus (2019) mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaranya sesuai dengan standar dan kode etik profesi.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Nuning (2021) menjelaskan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah sesuatu yang memperlihatkan tingkatan baik buruknya suatu pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan pada pasien. Semakin bagusnya pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pasien. Mutu pelayanan kesehatan Rumah Sakit sangat mempengaruhi dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien, sehingga mutu pelayanan perlu diperbarui terus menerus agar meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan yang pasien butuhkan terutama pada pasien. Sejalan dengan Irwandy (2019) menyatakan bahwa pentingnya manajemen mutu pelayanan adalah mendukung kepuasan dan retensi pasien. Pasien cenderung setia dan melakukan kunjungan ulang dari layanan yang berkualitas serta memberikan jasa layanan kesehatan yang baik. Manajemen kualitas dapat membantu bisnis kesehatan dengan mempertahankan harapan pasien.

#### Pembahasan Analisis Verifikatif

##### 1. Pengaruh Keselamatan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh signifikan keselamatan pasien terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh sikap dan pendekatan tenaga medis di rumah sakit kepada pasien, mutu pelayanan keperawatan yang di terima pasien. Tindakan perawat dalam hal ini adalah tindakan yang berkaitan dengan 6 standar keselamatan pasien. Didukung oleh penelitian Widiasari (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pembelian layanan ulang ke sehatan atau pasien akan kembali lagi berkunjung ke rumah sakit. Pasien yang tidak puas dapat berpindah ke fasilitas layanan kesehatan lain dan kurang berkerja sama dalam perawatan dan pengobatan. Pasien lebih memilih ke rumah sakit swasta dengan membayar yang lebih mahal tanpa menggunakan jamina kesehatan yang dimiliki. Tenaga medis yang menerapkan keselamatan pasien dalam asuhan keperawatan selama di rumah sakit

meningkatkan kepuasan pasien. Peningkatan dan pembinaan yang berkelanjutan ke pada perawat melalui supervisi pelaksanaan keselamatan pasien dapat meningkatkan kinerja setiap tenaga medis.

Dibuktikan dengan 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 mengelolah 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 Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah menerima pelayanan yang dirasakan dan membandingkan dengan harapannya (Indrayani, 2022). Menurut Nurul (2018) menjelaskan bahwa kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan penjaminan mutu pelayanan kesehatan. Artinya, pengukuran tingkat kepuasan pasien harus menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari pengukuran mutu pelayanan kesehatan. Konsekuensi dari pola pikir yang demikian adalah dimensi kepuasan pasien menjadi salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan yang penting. Pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mendapatkan beberapa pelayanan yaitu pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan fasilitas penunjang medik, lingkungan langsung pasien serta pelayanan administrasi dan keselamatan serta keamanan pasien. Menurut Kemenkes RI (2024) mengemukakan bahwa pengembangan tingkat kepuasan pasien yang tercantum dalam Rencana Strategi Bisnis Unit Pelayanan Kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di Unit Pelayanan Kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survey kepuasan pelanggan. Kepuasan pasien merupakan outcome dari layanan kesehatan yang baik. kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati serta bagaimana tenaga medis di

rumah sakit memberikan keselamatan dan keamanan bagi pasien. Sebaliknya pasien yang tidak merasakan kepuasan atau mengalami kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, tidak mematuhi nasihat, tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti dokter atau pindah fasilitas layanan kesehatan (Kemenkes RI, 2024).

### 3. Pengaruh Langsung Keselamatan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh signifikan secara langsung keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan. Secara langsung keselamatan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan (Nurul, 2018). Menurut Kemenkes RI (2023) mengemukakan bahwa peningkatan mutu pelayanan Kesehatan merupakan serangkaian upaya fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan Kesehatan yang sesuai dengan standar dan mengutamakan keselamatan pasien. Sehingga dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan baik secara internal maupun eksternal dan terus menerus serta berkesinambungan.

Menurut Kemenkes RI (2023) mengemukakan bahwa tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah pertama untuk memenuhi hak pasien mendapatkan pelayanan Kesehatan yang bermutu dan memberikan kepuasan kepada pasien, kedua adalah untuk mendorong fasilitas pelayanan kesehatan mewujudkan budaya mutu melalui tata kelola organisasi dan tata kelola klinis yang baik, dan yang ketiga adalah untuk meningkatkan perlindungan bagi sumber daya manusia di rumah sakit. Didukung oleh penelitian Annisa (2021) mengungkapkan bahwa keselamatan pasien menjadi tujuan sangat penting dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu tinggi. Hal ini menjadi indikator penilaiain bagi pasien dan reputasi Rumah Sakit.

### 4. Pengaruh Tidak Langsung Keselamatan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien.

Penelitian ini telah membuktikan pengaruh secara signifikan tidak langsung keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan melalui kepuasan pasien. Secara tidak langsung antara keselamatan pasien, mutu pelayanan dan kepuasan pasien sangat berkaitan erat diantaranya. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang dapat dilakukan pada fasilitas pelayanan kesehatan antara lain seperti audit medis, audit keuangan, program pengendalian dan pencegahan infeksi, pengendalian resistensi antimikroba, keselamatan pasien serta ISO. Didukung oleh penelitian Linardita (2022) menyatakan bahwa keselamatan pasien merupakan suatu upaya menjamin segala tindakan dan aktivitas yang berhubungan dengan pasien yang dilakukan oleh petugas kesehatan supaya berlangsung dengan aman

dan tidak menimbulkan efek atau dampak yang membahayakan bagi pasien melalui serangkaian aktivitas yang telah diatur dalam perundang-undangan. Keselamatan pasien menjadi poin penting dalam setiap tindakan medis baik tindakan medis ringan maupun tindakan medis berat.

Berdasarkan penelitian Sumarni (2017) menjelaskan bahwa keselamatan pasien memberikan pengaruh besar terhadap citra, tanggung jawab sosial, moral serta kinerja petugas kesehatan sehingga keselamatan pasien memiliki keterkaitan dengan isu mutu dan citra sebuah pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit. Sehingga, bahwa fasilitas kesehatan diharuskan memperhatikan mutu pelayanan dan keselamatan pasien dalam setiap kegiatan pelayanan dan dilakukan secara berkesinambungan. Dibuktikan juga oleh penelitian Samra (2016) menyatakan bahwa pelaksanaan keselamatan pasien dan budaya keselamatan pasien di sebuah fasilitas pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu pengorganisasian, lingkungan kerja, dan faktor budaya.

#### SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa keselamatan pasien, kepuasan pasien dan mutu pelayanan pada di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung berada pada kategori baik menuju sangat baik. Keselamatan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung. Besar pengaruh kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung adalah sebesar 81,5%. Besar pengaruh langsung keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung adalah sebesar 76,2%. Besar pengaruh tidak langsung keselamatan pasien terhadap mutu pelayanan melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Pringsewu-Lampung adalah sebesar 71,3%.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andivela, M. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterlambatan Penyediaan Berkas Rekam Medis Di Rumah Sakit: Literatur Review. *Jurnal Politeknik Negeri Jember*.
- Budo, A., Tulus, F., & TAMPI, G. (2020). Efektivitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*
- Effendi, K. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Mutiara Tahun 2019. *Excellent Midwifery Journal*
- Engkus. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Governansi*
- Hanifah, R. P. (2020). Pentingnya Penerapan Keselamatan Pasien Dalam Meningkatkan Mutu

Pelayanan Kesehatan. *OJS Jurnal*

- Haryati, Tutik Sri. (2019). *Manajemen Risiko Bagi Manajer Keperawatan Dalam Meningkatkan Mutu dan Keselamatan Pasien*. Depok: Rajawali Pers
- Indrayadi Indrayadi, Nor Afni Oktavia, Meti Agustini. (2022). Perawat dan Keselamatan Pasien: Studi Tinjauan Literatur. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan Irma*. (2022). Hubungan Penerapan Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien Di Rs Labuang Baji Kota Makassar. *Jurnal Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*
- Irwandy. 2019. *Efisiensi Dan Produktifitas Rumah Sakit*. edited by A. K. Muzzakir. Makassar: CV. Social Public Genius
- Kemenkes RI. (2023). *Keselamatan Pasien Lebih Utama dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sahabat Negriku
- Kemenkes RI. (2024). Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI. Jakarta: UPT Kemkes
- Linardita Ferial, Nova Wahyuni. (2022). Mutu pelayanan kesehatan meningkat dengan menerapkan keselamatan pasien di puskesmas. *Journal of Baja Health Science*
- Maghfiroh, L. & Rochmah, T. N. (2017). Analisis Kesiapan Puskesmas Demangan Kota Madiun Dalam Menghadapi Akreditasi. *Jurnal MKMI*
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. *Health Care: Jurnal Kesehatan*
- Nuning Natasya, Muhammad Yusuf. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Yang Pernah Menggunakan BPJS. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan*.
- Nurul Hidayatul Ulumiyah. (2018). Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan penerapan upaya keselamatan pasien di puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*
- Parlupi, Suroso, A., Sutrisna, E. (2020). Budaya Keselamatan Pasien dan Faktor Penentunya (Studi Kualitatif di Rumah Sakit Islam Banjarnegara. Sustainable Competitive Advantage (SCA). *Jurnal Kesehatan*
- Pulungan, Hanifah Regit. (2024). Pentingnya Penerapan Keselamatan Pasien Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal K3RS*
- Puspa, A. S., & Bangkele, E. Y. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien pada Peserta BPJS Kelas 3 di RSUD Anutapura Palu. *Jurnal Kesehatan*
- Samra, R. (2016). Bagaimana Memantau Keselamatan Pasien di Pelayanan Primer? Pandangan Profesional Kesehatan. *Jurnal Royal Society of Medicine Open*
- Simalango, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*

*Masyarakat dan Gizi.*

- Simamora, R. H. (2018). *Buku Ajar Keselamatan Pasien Melalui Timbang Terima Pasien Berbasis Komunikasi Efektif: SBAR*. Yogyakarta: Gosyen
- Sumarni. (2017). Analisis Implementasi Patient Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit'. *Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia*
- Utomo, Surya. (2018). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien RS. Referensi Pendukung untuk Mahasiswa, Akademik, Pimpinan, Organisasi dan Praktisi Kesehatan. *Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara*
- Widiasari, Hanny Handiyani, Enie Novieastari. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Penerapan Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*
- Wijono, Djoko. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Teori, Atrategi dan Aplikasi* Surabaya: Airlangga University Press