



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 5076-5093

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

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

## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Kunjungan Pasien (Studi Survey di RSUD Kota Manado)

Olivia Melissa Poluan<sup>1✉</sup>, Sri Rochani Mulyani<sup>2</sup>, Widjajanti Utoyo<sup>3</sup>, Vip Paramarta<sup>4</sup>, Ety Sofia  
Mariati Asnar<sup>5</sup>

Universitas Sangga Buana Bandung

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

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis lebih mendalam tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kunjungan pasien di RSUD Kota Manado. Obyek penelitian adalah pasien pada poli gigi dan mulut di RSUD Kota Manado dengan sampel 84 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur, analisis koefisien korelasi dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan analisis deskriptif terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado sangat kuat namun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada item yang masih rendah pada kualitas pelayanan yaitu pada pernyataan perawat harus memiliki pengetahuan dan keterampilan melakukan pekerjaan melayani pasien, Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado, kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap variable kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado dan secara tidak langsung kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado.

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

## Abstract

This study aims to find out and analyze more deeply about the quality of service, patient satisfaction and patient visits at Manado City Hospital. The object of the study was patients at the dental and oral polyclinic at the Manado City Hospital with a sample of 84 people. The data analysis used was path analysis, correlation coefficient analysis and determination coefficient analysis. The results of the study showed that the descriptive analysis of the quality of service, patient satisfaction and patient visits at the Manado City Regional General Hospital was very strong, but the results of the study showed that there were items that were still low in the quality of service, namely in the statement that nurses must have knowledge and skills to do the work of serving patients. There was a significant effect of service quality on patient satisfaction at the Manado City Regional General Hospital, patient satisfaction did not have a significant effect on the variable of patient visits at the Manado City Regional General Hospital, service quality has a significant effect on the variables of patient visits at the Manado City Regional General Hospital and indirectly the quality of service does not have a significant effect on patient visits through patient satisfaction at the Manado City Regional General Hospital.

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

## PENDAHULUAN

Rumah sakit yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien, (Depkes RI, 1999). Peran rumah sakit merupakan hal yang urgen, maka dari itu mengenal rumah sakit tidak saja dilihat dari banyaknya pasien, namun lebih kepada manfaat dan peran serta fungsinya.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Manado adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kota Manado yang bertugas menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan upaya penyembuhan, pemulihan, pencegahan, pelayanan rujukan, penelitian dan pengembangan serta pengabdian masyarakat.

RSUD Kota Manado merupakan Rumah Sakit Tipe C berdasarkan Izin Operasional Rumah Sakit sesuai Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado Nomor 354/3602/3/IORSA/DPMPTSP/XI/2022. Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Rumah Sakit diatur dalam Peraturan Wali Kota Manado Nomor 17 Tahun 2019. RSUD Kota Manado diresmikan pada tahun 2020 masuk klasifikasi Rumah Sakit kelas C sesuai Permenkes Nomor 3 Tahun 2020.

Tingkat mutu pelayanan dari sebuah rumah sakit dapat diketahui melalui pelaksanaan pengukuran mutu pelayanan. Terdapat delapan dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu: *Technical competence, access to service, effectiveness, efficiency, continuity of care, safety,*

*amenities*, dan *interpersonal relations*. Pengukuran dapat dilakukan pada kedelapan dimensi untuk mengetahui korelasinya dengan kepuasan yang menerima pelayanan Kesehatan, (Brown LD, 1998).

Merujuk pada pendapat Kotler (2002) dalam Supartiningsih (2017) bahwa kepuasan pasien didefinisikan sebagai rasa bahagia atau kesal oleh pasien yang merupakan dampak dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan. Pasien merasa puas jika layanan yang mereka dapatkan sekurang-kurangnya sama dengan atau bahkan melebihi dari yang diharapkan. Ketidakpuasan akan dirasakan oleh pasien apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi keinginan pasien. Peran pasien sangat besar dalam menggambarkan tingkat kepuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, persepsi masing-masing individu kemudian disebut sebagai gambaran dari mutu pelayanan dari penyedia layanan kesehatan. Fridawaty dkk, (2020) menyatakan bahwa menjadikan kepuasan pasien sebagai orientasi adalah salah satu ciri pelayanan kesehatan bermutu. Seluruh sarana kesehatan baik Rumah Sakit, ataupun klinik selalu berupaya untuk memperoleh rasa puas dari pasien. RSUD sebagai salah satu sarana kesehatan juga berupaya memperoleh kepuasan pasien. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang didapat setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pasien akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pasien akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pasien akan sangat puas. Harapan pasien dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari orang lain serta janji dan informasi dari berbagai media. Pasien yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang klinik tersebut, (Budiharto, tanpa tahun).

Upaya untuk mewujudkan kepuasan pasien secara total bukanlah hal yang mudah. Kepuasan pasien total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Kepuasan pasien terhadap sarana kesehatan dapat diperoleh dari kenyamanan yang dirasakan oleh pasien tersebut. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dalam hal ini pasien, adalah hal penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus memakai jasa pilihannya, sebaliknya jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih buruk kepada orang lain tentang pengalamannya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau klinik harus menciptakan dan mengelola suatu sistem sehingga dapat meningkatkan dan mempertahankan pasien.

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan dengan kemampuan jasa pelayanan tersebut dalam memberikan kepuasan. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai *big quality* atau *broad quality* (kepuasan secara luas), (Bowers, 1994). Kunjungan pasien adalah pemanfaatan penggunaan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh petugas kesehatan. Tingkat kunjungan ulang dalam jasa pelayanan kesehatan di tunjukan dengan perilaku kunjungan pasien ke unit pelayanan kesehatan sebagai tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kunjungan juga berarti adanya kepercayaan pasien terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya. Besarnya tingkat kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari dimensi waktu, yaitu harian, mingguan, bulanan dan tahunan, (Riki Fajar, tanpa tahun).

Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang dituntut untuk menciptakan kepuasan pasien. Fokus dalam menjamin kepuasan pasien dapat menjadikan rumah sakit bersaing dalam pelayanannya. Kualitas pelayanan merupakan tindakan pemenuhan kebutuhan yang diikuti dengan keinginan pelanggan serta ketepatan penyediaan jasa dari sisi penyelenggara dalam menciptakan persamaan antara harapan dan kenyataan bagi pelanggan. Dalam segi pelayanan kesehatan, dapat diartikan kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi baik atau buruknya pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien lewat jasa tenaga kesehatan itu sendiri, (Suwuh, 2018). Parasuraman dalam Pratiwi (2020) menyatakan dalam membentuk kualitas pelayanan terdiri dari berbagai dimensi yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

*Tangible* menunjukkan kemampuan sarana prasarana dan penampilan fisik karyawan dalam melani pelanggan. *Reliability* adalah kemampuan penyedia jasa memberikan pelayanan yang akurat. *Resposiveness* menunjukkan kemampuan penyedia jasa dalam merespon permasalahan. *Assurance* adalah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam melakukan pelayanan. Sedangkan *emphaty* merupakan kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki peranan yang signifikan bagi rumah sakit dalam menjaga keberlangsungan, serta berhubungan erat dengan pangsa pasar dan loyalitas pelanggan. (Sofia & Purnomo, 2022)

Upaya perbaikan sistem kualitas pelayanan, akan jauh lebih efektif bagi

keberlangsungan bisnis. Menurut hasil riset *Wharton Business School*, dalam Fitria Halim (2021) upaya perbaikan ini akan menjadikan konsumen makin loyal kepada perusahaan. Karena semakin banyak pesaing maka sebuah perusahaan harus lebih unggul dari para pesaingnya. Semakin ketatnya persaingan berdampak pada peningkatan tuntutan konsumen dalam hal pelayanan. Manusia pada dasarnya menginginkan pemuas kebutuhan. Dan salah satu hal untuk memuaskan kebutuhan manusia adalah pelayanan. Mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik adalah hal yang diinginkan setiap manusia.

Pelanggan apabila dirinya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan atau pengguna jasa tersebut akan menceritakan kepuasan layanan tersebut kepada calon pelanggan lain. Akan tetapi apabila pelanggan tersebut tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Apabila mengecewakan pelanggan itu akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang akan memiliki layanan yang superior dapat memaksimalkan performa keuangan Perusahaan, (Gilber, 2004).

Heni Rohaeni dan Nisa Marwa (2018) menyatakan kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Kemajuan sebuah perusahaan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam melayani konsumennya. Pelayanan yang perusahaan berikan harus memperhatikan kualitas standar yang diberikan kepada pelanggan bahkan harus melebihi efektifitas yang diharapkan oleh pelanggan sehingga kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mudah oleh perusahaan, karena itu dapat membuat para pelanggan bertahan menggunakan jasa perusahaan.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit, (Permana, 2018).

Minat kunjungan ulang muncul merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya, (Hamidyah, 2013).

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya adalah hubungan antara institusi pemberi layanan dan pelanggannya menjadi harmonis

memberikan dasar yang baik bagi pemanfaatan ulang dan terciptanya minat kunjungan ulang, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit, (Tjiptono, 2016). Jika kinerja pelayanan meningkat, maka pasien akan merasakan peningkatan kepuasan terhadap layanan tersebut, dan sebaliknya. (Kosasih et al., 2022)

Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Rahmiati dan Nauri Anggita Temesvari (2019) menyatakan minat kunjungan ulang pasien menjadi sangat penting untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien.

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan. Saat ini distribusi rumah sakit sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan lanjutan telah lebih merata, setiap rumah sakit melayani 30.000 – 50.000 penduduk, (Kemenkes, 2017). Jika rumah sakit memiliki pelayanan yang bermutu, kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut.

Tingkat mutu pelayanan dari sebuah rumah sakit dapat diketahui melalui pelaksanaan pengukuran mutu pelayanan. Terdapat delapan dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu: *Technical competence*, *access to service*, *effectiveness*, *efficiency*, *continuity of care*, *safety*, *amenities*, dan *interpersonal relations*. Pengukuran dapat dilakukan pada kedelapan dimensi untuk mengetahui korelasinya dengan kepuasan yang menerima pelayanan Kesehatan, (Brown LD, 1998).

Merujuk pada pendapat Kotler (2002) dalam Supartiningsih (2017) bahwa kepuasan pasien didefinisikan sebagai rasa bahagia atau kesal oleh pasien yang merupakan dampak dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan. Pasien merasa puas jika layanan yang mereka dapatkan sekurang-kurangnya sama dengan atau bahkan melebihi dari yang diharapkan. Ketidakpuasan akan dirasakan oleh pasien apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi keinginan pasien. Peran pasien sangat besar dalam menggambarkan tingkat kepuasan dalam penerimaan pelayanan kesehatan.

Rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan. Saat ini distribusi rumah sakit sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan lanjutan telah lebih merata, setiap rumah sakit melayani 30.000 – 50.000 penduduk, (Kemenkes, 2017). Jika rumah sakit memiliki pelayanan yang bermutu, kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien saat berkunjung di rumah sakit. Dengan kata lain, rumah sakit yang baik dan berkualitas adalah rumah sakit yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, bisa memberikan kepuasan kepada pasien saat berkunjung sehingga menghasilkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, masih di dominasi posisi Baik, Dengan demikian masih ada kesenjangan masalah dalam kunjungan ulang pasien, yang diduga oleh kepuasan pasien dan kualitas pelayanan.

## 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 Daerah Kota Manado. Penelitian ini dimulai pada 02 Januari 2024 sampai 31 Maret 2024. Teknik sampling menggunakan teknik *random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 84 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisioner yang berjumlah 21 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X), kepuasan pasien (Y), dan kunjungan pasien (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, pendidikan terakhir, pekerjaan, masa kerja dan usia. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 153 responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	24	28.57
2	Perempuan	60	71.43

Jumlah	84	100
--------	----	-----

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 84 orang terdapat perempuan sebanyak 60 orang atau 71,43%. Dan laki-laki sebanyak 24 orang atau 28,57%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien bulan agustus tahun 2023 RSUD Kota Manado yang menjadi responden lebih banyak kaum perempuan daripada kaum laki-laki.

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	S1	25	29.76
2	S2	10	11.91
3	S3	0	0,00
4	Lainnya	49	58.33
Jumlah		84	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 25 orang (29.76%) berpendidikan S1, dan sebanyak 10 orang (11.91%) berpendidikan S2. Lainnya 49 orang jenis pendidikan tidak tercantum dalam lembar kuesioner sebanyak 49 orang (58.33%). Hal ini menggambarkan bahwa pasien bulan agustus tahun 2023 di RSUD Kota Manado yang terlibat dalam penelitian sebagian besar berpendidikan lainnya yakni pendidikan tidak tercantum dalam lembar kuesioner (58.33%).

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jabatan Responden	Jumah	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	24	28.57%
2	Wiraswasta	20	23.80%
3	TNI/Polri	4	4.76%
4	IRT	25	29.76%
5	Lainnya	11	13.09%
Jumlah		84	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 3 menunjukkan bahwa berdasarkan pekerjaan responden oleh pegawai negeri sipil sebanyak 28,57%, wiraswasta sebanyak 23,80%, TNI Polri sebanyak 4.76%, IRT sebanyak 29,76% dan lainnya jenis pekerjaan tidak tercantum dalam lembar kuesioner sebanyak 13,09%. Data ini menunjukkan bahwa pasien bulan agustus tahun 2023 di RSUD Kota Manado yang terlibat dalam penelitian sebagian besar adalah pegawai negeri sipil yakni 25 orang atau sebanyak 29.76% dan dan paling sedikit adalah TNI Polri yakni 4 orang atau

sebanyak 4.76%.

Tabel 4 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 – 5 tahun	20	23.80
2	6 – 10 tahun	25	29,77
3	≥11 tahun	39	46.43
Jumlah		84	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan masa kerja diperoleh informasi bahwa responden pada penelitian ini terbanyak dengan masa kerja  $\geq 11$  tahun sebanyak 39 orang (46.43%) dan paling sedikit dengan masa kerja 1-5 tahun yakni 20 orang (23.80%).

Tabel 5 Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20-35 tahun	30	35.72
2	36-45 tahun	22	26,20
3	46-55 tahun	20	23.80
4	>55 tahun	12	14.28
Jumlah		84	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 5 menunjukkan bahwa berdasarkan umur responden paling banyak umur 20-35 tahun 30 orang atau sebanyak 35.72% dan paling sedikit umur lebih dari 55 tahun 12 orang atau sebanyak 14.28%. Data ini menunjukkan bahwa pasien bulan agustus tahun 2023 di RSUD Kota Manado yang terlibat dalam penelitian didominasi oleh umur 20-35 tahun sebanyak 30 orang atau 35.72%.

#### Analisis Deskriptif

Tabel 6. Kualitas Pelayanan

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kualitas Pelayanan	3549	84.50%	Sangat kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 3549 atau 84,50% dari skor ideal yaitu 4200. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori sangat kuat.

Tabel 7. Kepuasan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pasien	2353	93.37%	Sangat kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 2353 atau 93,37% dari skor ideal yaitu 2520. Dengan demikian kepuasan pasien berada pada kategori sangat kuat.

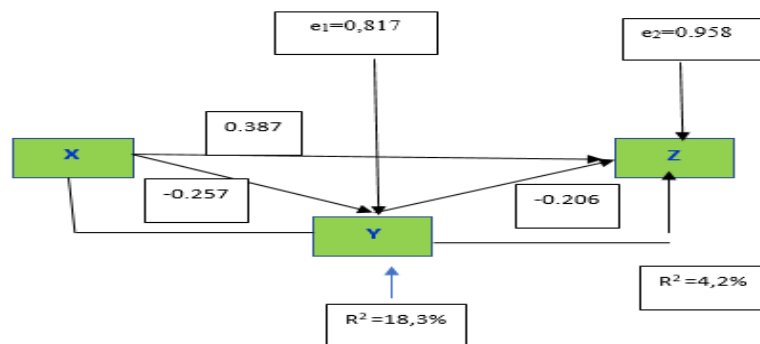
Tabel 8. Kunjungan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kunjungan Pasien	1924	91.61%	Sangat kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1924 atau 91,61% dari skor ideal yaitu 2100. Dengan demikian kunjungan pasien berada pada kategori sangat kuat.

Analisis Verifikatif (*Path Analysis*)



Gambar. 1 Model Diagram Jalur Lengkap

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 0.428 dan memiliki hubungan 0.163. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh nilai t-hitung diperoleh 2.660 dan besarnya t-tabel diperoleh dari  $df/dk = n-2$  ( $84 - 2 = 82$ ) yaitu 1.074, dengan demikian  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , sedangkan nilai p-value (sig) 0.018 Artinya  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima, maka terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Pasien

Dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk kepuasan pasien adalah sebesar 0.206 dan memiliki hubungan 0.31. Hal ini berarti jika kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap kunjungan pasien. Menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05)

diperoleh nilai t-hitung diperoleh 0.625 dan besarnya t-tabel diperoleh dari  $df/dk = n-2$  ( $84 - 2 = 82$ ) yaitu 0.958, dengan demikian  $t\text{-hitung} < t\text{-tab}$ , sedangkan nilai p-value (sig) 0.533 Artinya  $H_{02}$  diterima dan  $H_{a2}$  ditolak, maka terbukti bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap kunjungan pasien.

#### Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Pasien

Dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 0.387 dan memiliki hubungan 0.140. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kunjungan pasien. Menggunakan taraf signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) diperoleh nilai t-hitung diperoleh 2.953 dan besarnya t-tabel diperoleh dari  $df/dk = n-2$  ( $84 - 2 = 82$ ) yaitu 0.85, dengan demikian  $t\text{-hitung} > t\text{-tab}$ , sedangkan nilai p-value (sig) 0.007 Artinya  $H_{03}$  ditolak dan  $H_{a3}$  diterima, maka terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan pasien.

#### Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Tabel Coefisient kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai  $\beta = -0.555$  dan standart error -0.257 sementara tabel coefisient kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien melalui kepuasan pasien menunjukkan nilai  $\beta = 0.387$  dan standart error 0.140.

#### Hasil Uji Sobel

Tabel 9 Hasil Uji Sobel kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien melalui kepuasan pasien

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	-0.555	Sobel test: 1.13012539	0.12621166	0.25842339
b	-0.257	Aroian test: 1.03848295	0.13734939	0.29904527
$s_a$	0.387	Goodman test: 1.25128482	0.11399083	0.21083058
$s_b$	0.140	Reset all	Calculate	

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk uji pengaruh mediasi pada hipotesis ini adalah 1,130. Jika  $\alpha = 0,05$  maka t tabel = 0,958. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  0,958 dengan tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien tidak mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kunjungan pasien.

Tabel 10. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung
----------	-------------------	-------------------------

Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y)	$-0.257 \times -0.257 = 0.066$ (6,6%)
Pengaruh kepuasan pasien (Y) terhadap kunjungan pasien (Z)	$-0.206 \times -0.206 = 0.0424$ (4,2%)
Pengaruh langsung kualitas pelayanan (X) terhadap kunjungan pasien (Z)	$0.387 \times 0.387 = 0.149$ (14,9%)
Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X) terhadap kunjungan pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y)	$-0,257 \times -0,206 = 0,052$ (5,29%)

Dari tabel 10 diperoleh nilai pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kunjungan pasien (Z) sebesar 14,9%, sedangkan nilai pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kunjungan pasien (Z) melalui variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 5.29%. Dengan demikian pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung (14,9% > 5.29%), artinya kepuasan pasien sebagai variabel intervening tidak dapat memediasi variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kunjungan pasien (Z).

Hasil interpretasi analisis jalur (*Path analysis*) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Kota Manado diketahui pengaruh langsung yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien sebesar 0,149 sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien terhadap kunjungan pasien adalah perkalian antara nilai beta (kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien) dengan nilai beta (kepuasan pasien terhadap kunjungan pasien) yaitu  $0.149 \times 0,206 = 0.030$ .

## Pembahasan

### Pembahasan Analisis Deskriptif

#### 1. Pembahasan Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Hasil pendapat responden, menilai kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan, hasil penelitian didukung teori dari Kotler dalam Lisa Novita (2019) yang menyebutkan lima indikator kualitas layanan, yaitu: bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), kehandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*). Dan hasil penelitian dari Syamsul Arifin, Fauzie Rahman, Anggun Wulandari (2019) faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. dokter, perawat, dan tenaga

penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit.

## 2. Pembahasan Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

Hasil pendapat responden, menilai kepuasan pasien tidak berpengaruh positif dan signifikan, hasil penelitian didukung teori Supriyanto (2022) kepuasan pasien dapat dikatakan adalah suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung pada masing-masing persepsi dari individu. Kepuasan pasien akan dapat dikatakan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, jika rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka dapat disimpulkan pasien akan merasa tidak puas. Sigit Purnomo (2022) kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Dan hasil penelitian dari Supriadi dalam Aditya Bagus (2021) pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya dan pasien juga diartikan sebagai orang sakit yang awam mengenai penyakitnya. Supriyanto (2010) menjelaskan bahwa kontak pertama antara petugas rumah sakit dengan pasien menjadi catatan yang sangat penting bagi pasien dalam memberikan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkannya.

## 3. Pembahasan Analisis Deskriptif Kunjungan Pasien

Hasil pendapat responden, menilai kunjungan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan, hasil penelitian didukung teori Tjiptono F dalam Yuniarti (2021) mengemukakan minat berkunjung adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek. Minat berkunjung menunjukkan keinginan untuk melakukan kunjungan kembali untuk waktu yang akan datang. Parasuraman et al dalam Yuniarti (2021) menyatakan bahwa minat kunjungan merupakan suatu keadaan untuk menggunakan pelayanan disebabkan kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh sebelumnya. Adanya kepuasan terhadap pelayanan sebelumnya mendasari seseorang untuk kembali menggunakan suatu jasa ulang atau produk tersebut dikemudian hari, Dan hasil penelitian dari Rokhmatul Hikmat, Maleni Fazriah (2020) minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan dengan kemampuan jasa pelayanan tersebut dalam memberikan kepuasan. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan

sebagai *big quality* atau *broad quality* (kepuasan secara luas).

## Pembahasan Analisis Verifikatif

### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian didukung teori dari Kotler dalam Lisa Novita (2019) lima indikator kualitas layanan, yaitu: bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), kehandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*). Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Dan hasil penelitian dari Lisa Novita Sari, Erpidawati, dan Elsi Susanti (2018) menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, terbukti dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dan nilai *pearson correlation* yaitu 0,458 yang berarti korelasi dikatakan sedang. Analisis penelitian bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini pasien akan merasa tidak puas jika mereka memperoleh pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien enggan atau tidak ingin lagi melakukan kunjungan terhadap rumah sakit.

### 2. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Pasien

Hasil uji hipotesis kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap kunjungan pasien. Hasil penelitian didukung teori dari Imran, B., & Ramli, A. H. (2019) Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang dituntut untuk menciptakan kepuasan pasien. Fokus dalam menjamin kepuasan pasien dapat menjadikan rumah sakit bersaing dalam pemenuhannya. Dan hasil penelitian dari Hafizurrahccman (2017) yang memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien berpengaruh terhadap variasi jumlah kunjungan dengan nilai nol pada rawat jalan dan sangat kecil pada rawat inap. Pada rawat jalan tingkat kepuasan pasien tidak berbeda untuk setiap periode, tetapi pada rawat inap berbeda. Terlihat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan di rawat inap, tetapi secara statistik diketahui tidak terlihat perbedaan tingkat kepuasan antara jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap pada setiap periode pengukuran di suatu rumah sakit swasta tersebut. Analisis penelitian bahwa kepuasan pasien merupakan hal yang penting harus dijaga di rumah sakit. Persaingan yang ketat dari seluruh rumah sakit untuk membentuk kepuasan pasien pada era globalisasi bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

### 3. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien

Hasil uji hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan pasien. Hasil penelitian didukung teori dari Permana, M. A. (2018) kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit. Dan hasil penelitian dari Rahmiati, Nauri dan Anggita Temesvari (2019) menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien ( $p\text{-value} > 0.05$ ). Analisis penelitian bahwa pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien.

### 4. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Hasil uji hipotesis kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan kunjungan pasien. Hasil penelitian didukung teori dari Luthan dan Robbins dalam Fridawaty (2020) mengatakan bahwa mutu atau kualitas dari pelayanan dalam perspektif pemakai jasa lebih berkaitan dengan cara petugas kesehatan dalam melakukan tugasnya yakni pemenuhan keperluan pasien serta interaksi yang dibangun oleh petugas dan pasien. Dan hasil penelitian dari Innes Dewi Noviany Bambela, Nauri Angita Temesvari, (2021) menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (23 artikel), dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* (22 artikel) dan dimensi *assurance* (20 artikel) yang menyatakan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara simultan besaran pengaruh dimensi kualitas pelayanan lebih dari 50% terhadap kepuasan pasien. Analisis penelitian merujuk pada pendapat Kotler bahwa kepuasan pasien didefinisikan sebagai rasa bahagia atau kesal oleh pasien yang merupakan dampak dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan. Pasien merasa puas jika layanan yang mereka dapatkan sekurang-kurangnya sama dengan atau bahkan melebihi dari yang diharapkan.

## SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Manado adalah sangat kuat namun dari hasil penelitian

menunjukkan bahwa ada beberapa item yang masih rendah, pada kualitas pelayanan yaitu pada pernyataan perawat memiliki pengetahuan dan keterampilan melakukan pekerjaan melayani pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap variable kunjungan pasien. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variable kunjungan pasien. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kunjungan pasien melalui kepuasan pasien lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung, artinya secara tidak langsung kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Wardhana, (2022). *Konsep Dasar Manajemen*, Bandung: CV. Media Sains Indonesia.
- Bowers, MS, JE Swan, and WF Kochler. (1994). *What Attributes Determine Quality and Satisfaction with Health Care Delivery: Care Management Review*, Aspen Publisher inc.
- Brown LD, Franco LM, Rafeh N, Hatzell T. (1998). *Quality Assurance in Health Care of Developing Countries*. Bethesda USA: Quality Assurance Project.
- Depkes RI. (1999). Keputusan MenKes RI Nomor 1333/MENKES/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.
- Depkes RI, (2009). UU RI No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Fridawaty Rivai, Syalwinda Lestari, Khalid Shaleh, (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UML*, Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Volume 16 Issue 1 2020. <https://www.researchgate.net/publication/341199620>
- Gilbert, G.R. et.al. (2004). *Measuring Customer Satisfaction in The FastFood Industry: A cross-national Approach*. *The Journal of Services Marketing*
- Hamidiyah, A. (2013). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- [Http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25898/1/Azizatul Hamidiyah-fkik.pdf](Http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25898/1/Azizatul_Hamidiyah-fkik.pdf)
- Imran, B., & Ramli, A. H. (2019). *Kepuasan Pasien, Citra Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien di Provinsi Sulawesi Barat*. Buku 2: Sosial Dan Humaniora, ISSN (P:1–7).

- Innes Dewi Noviany Bambela, Nauri Anggita Temesvari, (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. Literature Review, *Journal of Hospital Managemen*, Vol.4, No.02
- Kemenkes Republik Indonesia, (2017). *Profil Dinas Kesehatan Tahun 2017*
- Kemenkes, (2017). *Jurnal Tumbuhan Obat Indonesia*, Balai Besar Penelitian dan Pengembangan tanaman obat dan obat tradisional
- Kosasih, K., Maulana, R., & Oetojo, W. (2022). Analisis Dampak Experiential Marketing Dan Services Performance Terhadap Repurchase Intention Melalui Kepuasan Pasien. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(1), 69. <https://doi.org/10.32897/jiim.2022.1.1.1646>
- Kotler & Keller. (2012). *Kepuasan Pelanggan*. Akses dari <http://library.binus.ac.id/ecolls/ethesisdoc/Bab2doc/2014-201479.HM%20Bab2001.doc>
- Lisa Novita Sari, Erpidawati, Elsi Susanti, (2018). *Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien*, Jurnal Menara Medika Vol 1 No 2.
- Parasuraman, (1991). *Marketing Research 2<sup>nd</sup> ed Book*, Wesley Publishing Company: Universitas Pembangunan Jaya (UPJ).
- Permana, M. A. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara. <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10346/141301061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pratiwi, R., I., Arifin, A., D., & S. (2020). Influence of Medical Officer's Response to Patients Satisfaction in Inpatient Installation General Hospital Massenrempulu Enrekang District. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(8), 339–342. <https://doi.org/10.38124/ijisrt20aug299>
- Profil RSUD Kota Manado, 2023
- Rahmiati, Nauri Anggita Temesvari, (2020). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang*, Jurnal Kesehatan 13 (1), 13-21 <https://www.researchgate.net/publication/342173616>
- Riki Fajar. *Kunjungan Pasien*, <http://id.shvoong.com>.
- Rokhmatul Hikmat, Maleni Fazriah, (2020). *Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang*, Program Studi S1 Keperawatan PSKM STIKes Cirebon. [https://www.researchgate.net/publication/343159134\\_/](https://www.researchgate.net/publication/343159134_/)
- Sofia, E., & Purnomo. (2022). Terhadap Loyalitas ( Studi Pada Pasien Rawat Jalan RSUD

- Ngimbang Kabupaten Lamongan ). *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 1(1), 11–19.
- Supartiningsih S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus pada Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*.
- Supriyanto, (2022). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Yogyakarta: Andi
- Suwuh, M. K., Maramis, F. R. R., Wowor, R. E., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., & Pasien, K. (2018). *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara*. *Kesmas*, 7(3).
- Tjiptono, F., Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.