



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 2251-2260

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

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

Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Egriphina Novi Mariza^{1✉}, Budiharto², Franky³

Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

Email: egriphinanm@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Latar Belakang: Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Prof. DR. Moestopo (Beragama) merupakan Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan, dengan tanggung jawab memberikan pengobatan memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat yang menyeluruh bagi masyarakat. Sebagai salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan, rumah sakit harus mempunyai kualitas pelayanan yang baik, kepercayaan yang tinggi, dan fasilitas yang baik untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan pasien. Tujuan: Untuk menjelaskan serta menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien Metode: Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui pembagian kuesioner kepada 100 responden pasien yang telah menjalani perawatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan bantuan pengolahan data berbasis komputer. Hasil: Berdasarkan analisa yang dilakukan, Kualitas layanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Fasilitas (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pasien (Y) baik secara parsial maupun simultan. Kesimpulan: Kualitas layanan (X1), Kepercayaan (X2) dan Fasilitas (X3) mempengaruhi Kepuasan Pasien (Y)

Kata Kunci: *Kualitas layanan; Kepercayaan; Fasilitas; Kepuasan Pasien*

Abstract

Background: Dental and Oral Hospital, Faculty of Dentistry, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) is a Dental and Oral Educational Hospital operates in the field of health services, and has responsibilities of care and treatment, attempting to recover and heal patients, as well as educating community on comprehensive healthy living. As one of institutions operating in the field of health services, hospitals must have good service quality, high trust, and good facilities to create and maintain patient satisfaction. Objective: To explain and analyze the effect of service quality, trust, and facilities on patient satisfaction. Method: The research method used is a descriptive method with a quantitative approach. The data collection technique involves distributing questionnaires to 100 patient respondents who have undergone their treatment at the Dental and Oral Hospital Prof. Dr. Moestopo (Beragama). The data that has been collected was analyzed with the help of computer-based data processing. Results: Based on the analysis carried out, Service Quality (X1), Trust (X2) and Facilities (X3) have a significant and positive effect on Patient Satisfaction (Y) both partially and simultaneously. Conclusion: Service Quality (X1), Trust (X2) and Facilities (X3) affect Patient satisfaction (Y)

Keywords: *Quality of service; Trust; Facilities; Patient Satisfaction*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga yang berperan penting dalam sektor pelayanan kesehatan, bertanggung jawab untuk memberikan pengobatan, perawatan, serta upaya pemulihan dan pemeliharaan kesehatan pasien. Selain itu, rumah sakit juga memiliki tanggung jawab dalam mendukung pendidikan hidup sehat masyarakat secara keseluruhan. Kunci utama untuk mencapai dan mempertahankan kepuasan pasien adalah melalui penyediaan layanan berkualitas tinggi, kepercayaan yang tinggi dari pasien, dan fasilitas yang memadai.

Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Prof. DR. Moestopo (Beragama) adalah salah satu Rumah Sakit Gigi dan Mulut Pendidikan yang beroperasi di bawah naungan Yayasan Universitas Prof. DR. Moestopo. Rumah sakit ini memiliki visi untuk menjadi pelopor dalam pelayanan, pendidikan, dan penelitian di bidang kesehatan gigi dan mulut, didasarkan pada ilmu pengetahuan dan kedokteran gigi. Misi rumah sakit ini adalah memberikan pelayanan kesehatan gigi dan mulut berkualitas, merata, dan terjangkau bagi masyarakat, serta berkontribusi pada program pemerintah dalam sektor kesehatan. Selain itu, rumah sakit ini juga berfokus pada pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu kedokteran gigi.

Lestariningsih et al (2018) menyatakan kualitas pelayanan dalam rumah sakit sangat erat kaitannya dengan persepsi pasien tentang mutu layanan yang diterima. Peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak positif pada tingkat kepuasan pasien, sementara

pelayanan yang kurang memuaskan akan menurunkan persepsi mutu rumah sakit. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti informasi yang diterima, pengalaman sebelumnya, komunikasi eksternal, dan kebutuhan individual. Kepercayaan pasien muncul ketika ada keyakinan bahwa pihak rumah sakit memberikan layanan yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab (Mawey, Tumbel, & Ogi, 2018).

Fasilitas juga merupakan bagian penting dalam pelayanan rumah sakit, karena fasilitas menyediakan kebutuhan fisik yang diperlukan oleh pasien dan pengunjung. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Yosep, (2021) menyatakan bahwa adanya fasilitas pendukung yang memadai berhubungan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen dan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Oleh karena itu, perbaikan fasilitas merupakan salah satu strategi pemasaran yang penting bagi rumah sakit.

Kepuasan pasien adalah cerminan dari kualitas layanan yang diterima, tingkat kepercayaan yang dimiliki pasien, dan fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan layanan akan cenderung memberikan tanggapan positif. Namun, ketidakpuasan pasien dapat mengakibatkan komplain yang jika tidak ditangani dengan baik, dapat merusak citra rumah sakit.

Berdasarkan laporan kunjungan pasien, Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) mengalami penurunan jumlah pasien rawat jalan selama tiga bulan terakhir. Penurunan ini mungkin disebabkan oleh masalah dalam kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas rumah sakit. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien di rumah sakit ini pada tahun 2023.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui pembagian kuesioner kepada 100 responden pasien yang telah menjalankan perawatan di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan bantuan pengolahan data berbasis komputer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

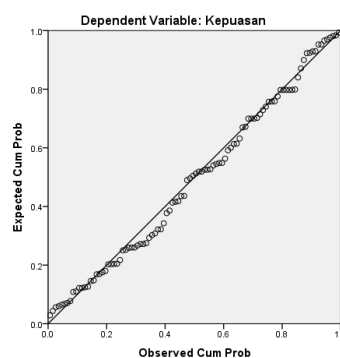
Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama) yang berlokasi di Jakarta Selatan, didirikan pada tahun 1961. RS ini memiliki 16 poliklinik dan memiliki visi menjadi yang terdepan dalam pelayanan, pendidikan, dan penelitian kesehatan gigi dan mulut.

Penelitian ini menggunakan data dari 100 responden melalui kuesioner dengan skala Likert, yang mencakup variabel kepuasan (Y), kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan fasilitas (X3). Skor minimum dan maksimum untuk masing-masing variabel telah dihitung. Hasil penelitian ini akan digunakan untuk analisis statistik yang mengharuskan data untuk memiliki distribusi normal.

Tabel 1. Skala Analisa Deskriptif

| Descriptive Statistics | | | | | |
|------------------------|-----|---------|---------|---------|----------------|
| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Kualitas_Layanan | 100 | 37.00 | 55.00 | 48.1400 | 3.45832 |
| Kepercayaan | 100 | 24.00 | 33.00 | 27.7400 | 1.60567 |
| Fasilitas | 100 | 26.00 | 40.00 | 32.2000 | 2.04000 |
| Kepuasan | 100 | 29.00 | 40.00 | 32.1300 | 1.74457 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Berdasarkan tabel di atas variabel kualitas layanan diperoleh nilai minimum 37, nilai maksimal 55, standar deviasi 3,45 dengan skor rata-rata 48,1. Karena skor rata-rata berada di rentang (48 – 60), hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan cenderung sangat setuju. Variabel Kepercayaan diperoleh nilai minimum 24, nilai maksimal 33, standar deviasi 1,60 dengan skor rata-rata 27,74. Karena skor rata-rata berada di rentang (21 – 28), hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel kepercayaan cenderung setuju. Variabel Fasilitas diperoleh nilai minimum 26, nilai maksimal 40, standar deviasi 2,04 dengan skor rata-rata 32,20. Karena skor rata-rata berada di rentang (32 – 40), hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel fasilitas cenderung sangat setuju. Variabel Kepuasan diperoleh nilai minimum 29, nilai maksimal 40, standar deviasi 1,74 dengan skor rata-rata 32,13. Karena skor rata-rata berada di rentang (32 – 40), hal ini menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap variabel kepuasan pasien cenderung sangat setuju.

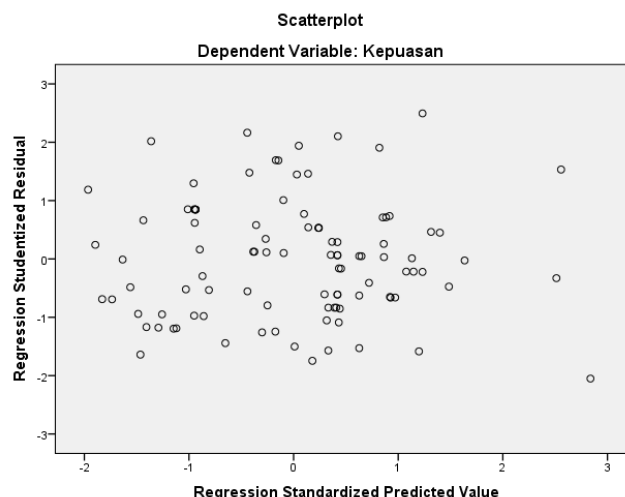


Gambar 1. Grafik Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.32330008 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .044 |
| | Positive | .039 |
| | Negative | -.044 |
| Test Statistic | | .044 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |
| d. This is a lower bound of the true significance. | | |

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan titik-titik yang menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data mengikuti garis diagonalnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut terdistribusi normal. Hal ini juga didukung oleh hasil uji *Kolmogorov-Smirnov Z* yang memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan berdistribusi normal.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut menunjukkan

bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolonieritas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 15.199 | 6.736 | | 2.256 | .026 | | |
| | Kualitas_Layanan | .239 | .108 | .230 | 2.223 | .029 | .905 | 1.105 |
| | Kepercayaan | -.012 | .135 | -.010 | -.091 | .928 | .864 | 1.158 |
| | Fasilitas | .074 | .076 | .099 | .968 | .335 | .932 | 1.073 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | | | | |

Dari hasil pengolahan data tersebut pada tabel di atas menunjukkan tidak ada variabel independen yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antara variabel independen dalam model regresi, sehingga model regresi layak dipakai.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 16.836 | 3.515 | | 4.789 | .000 |
| | Kualitas_Layanan | .111 | .046 | -.220 | -2.416 | .018 |
| | Kepercayaan | .476 | .096 | .438 | 4.936 | .000 |
| | Fasilitas | .231 | .077 | .270 | 2.986 | .004 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | | |

Hasil penelitian menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut

$$Y = 16.836 + 0.111X_1 + 0.476X_2 + 0.231X_3$$

dengan Y sebagai Kepuasan Pasien, X₁ sebagai Kualitas Pelayanan, X₂ sebagai Kepercayaan, dan X₃ sebagai Fasilitas. Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa konstanta memiliki nilai sebesar 16.836. Selain itu, kualitas layanan memberikan kontribusi sebesar 0.111 terhadap kepuasan pasien, kepercayaan memberikan kontribusi sebesar 0.476,

dan fasilitas memberikan kontribusi sebesar 0.231. Artinya, semakin baik kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas yang diberikan, maka kepuasan pasien akan meningkat sesuai dengan kontribusi masing-masing variabel tersebut.

Tabel 5. Hasil Uji Parsial (Uji T)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 16.836 | 3.515 | | 4.789 | .000 |
| | Kualitas_Layanan | .111 | .046 | .220 | 2.416 | .018 |
| | Kepercayaan | .476 | .096 | .438 | 4.936 | .000 |
| | Fasilitas | .231 | .077 | .270 | 2.986 | .004 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien di Klinik Integrasi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Demikian juga, kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Selain itu, fasilitas yang ada di rumah sakit juga berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien. Oleh karena itu, ketiga hipotesis penelitian ini dapat diterima, menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit ini.

Tabel 6. Hasil Uji Stimulan (ANOVA)

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 83.788 | 3 | 27.929 | 12.326 | .000 ^b |
| | Residual | 217.522 | 96 | 2.266 | | |
| | Total | 301.310 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kepercayaan, Kualitas_Layanan

Berdasarkan perhitungan pada tabel di atas, nilai F hitung sebesar 12.326 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 diterima. Yang memiliki arti bahwa variabel kualitas layanan, kepercayaan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian Hipotesis ke-4 (H_4), "Terdapat pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit gigi dan mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama)" diterima.

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinansi (R-Square)

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .527 ^a | .278 | .256 | 1.505 |
| a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kepercayaan, Kualitas_Layanan | | | | |

Dari tabel di atas diketahui besarnya nilai koefisien Adj-RSquare sebesar 0,256, memiliki arti bahwa variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas layanan, kepercayaan dan fasilitas sebesar 25,6%, sedangkan sisanya merupakan kontribusi variabel independen lain yang tidak masuk dalam penelitian ini yang diduga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 8. Tabel Hasil Uji Pengaruh Dominan

| | | |
|-----------------------|-------------------------|--------|
| Kualitas Layanan (X1) | 0.220 x 0.164 x 100% | =3.6% |
| Kepercayaan (X2) | 0.438 x 0.360 x 100% | =15.8% |
| Fasilitas (X3) | 0.270 x 0.231 x 100% | =6.2% |

Dapat dilihat dalam tabel di atas, variabel bebas yang memperoleh nilai Sumbangan Efektif (SE) tertinggi dinyatakan sebagai variabel dominan. Variabel X2 (Kepercayaan) paling dominan mempengaruhi Y (Kepuasan Pasien), dengan nilai SE sebesar 15,8%, lebih tinggi nilainya dibanding variabel lainnya. Kemudian dilanjutkan dengan variabel X3 (Fasilitas) dengan nilai SE 6,2% dan variabel X1 (Kualitas Layanan) dengan nilai SE 3,6%.

Dalam pembahasan hasil penelitian, ditemukan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan nilai t hitung sebesar 2.416 dan P-value $0,018 < 0,05$. Ini sejalan dengan temuan penelitian

sebelumnya, seperti yang disebutkan oleh Azzahroh, (2017). Selanjutnya, kepercayaan (X2) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) dengan t hitung 4.936 dan P-value $0,000 < 0,05$, seperti yang telah dibuktikan oleh (Rusandy, 2016).

Fasilitas (X3) juga memengaruhi kepuasan pasien (Y) secara positif dan signifikan dengan t hitung 2.986 dan P-value $0,004 < 0,05$. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Jarliyah Hafika & Nadiya Abdullah (2017). Yosep, (2021) menyatakan bahwa adanya fasilitas pendukung yang memadai berhubungan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen dan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen. Selain itu, ketika variabel kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2), dan fasilitas (X3) dianalisis secara bersama-sama, hasil menunjukkan bahwa ketiganya secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan nilai F hitung sebesar 12.326 dan P-value $0,000 < 0,05$.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengkonfirmasi bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan fasilitas memiliki peran yang penting dalam meningkatkan kepuasan pasien di Klinik Integrasi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama), sejalan dengan temuan penelitian terdahulu dan mendukung pentingnya pelayanan yang berkualitas dalam dunia kesehatan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan fasilitas memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Klinik Integrasi C Rumah Sakit Gigi dan Mulut Prof. Dr. Moestopo (Beragama). Kualitas layanan yang lebih baik, tingkat kepercayaan yang lebih tinggi, dan fasilitas yang memadai akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Variabel-variabel ini bersama-sama menjelaskan sekitar 25,6% dari kepuasan pasien, sedangkan faktor-faktor lain yang tidak diteliti juga turut berperan. Saran yang dapat disampaikan adalah untuk penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pasien. Manajemen Rumah Sakit Gigi dan Mulut Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) sebaiknya melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dan fasilitas, serta membangun tim mutu pelayanan di setiap poliklinik untuk memastikan standar pelayanan terpenuhi dan membangun kepercayaan pasien. Pelatihan yang berkala juga diperlukan untuk meningkatkan pemahaman staf tentang standar kualitas layanan yang diharapkan. Kepercayaan pasien juga perlu dijadikan indikator kinerja pelayanan, dan evaluasi pada dimensi fasilitas seperti bangunan, peralatan, daya, komunikasi, dan keamanan harus dilakukan untuk pengembangan fasilitas yang lebih baik. Manajemen juga

diharapkan responsif terhadap kritik, saran, dan keluhan pasien guna meningkatkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi*, 12(2), 99–111.
- Lestariningsih, T., Hadiyati, E., & Astuti, R. (2018). Study of Service Quality and Patient Satisfaction to Trust And Loyalty in Public Hospital, Indonesia. *Www.ljbmm.Com International Journal of Business Marketing and Management*, 3(2), 2456–4559.
- Mawey, T. C., Tumbel, A. ., & Ogi, I. W. (2018). Pengaruh Kepercayaan nasabah dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo. 6(3), 1198–1207.
- Rusandy, D. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *JMK Yayasan RS.Dr.Soetomo*, 1(3), 191–205.
- Yosep, F. E. J. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Efisiensi Jurusan Semarang – Cilacap. (UNIMAR AMNI) SEMARANG.