

ARTIKEL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA
KEPERCAYAAN PASIEN DI RAWAT JALAN
RUMAH SAKIT DUSTIRA CIMAH**

**Endah Nabila Maheswari
NPM: 228020124**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepercayaan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dustira. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Dustira dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan khususnya di rawat jalan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dustira tentang kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien relatif kurang baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dustira.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

ABSTRACT

The target number of outpatient visits at Dustira Hospital was not achieved. This indicates changes in both increases and decreases in the number of patients. This study aims to determine and analyze the effect of service quality on satisfaction and its implications for outpatient trust at Dustira Hospital. The results of this study are expected to provide input for Dustira Hospital in providing health services, especially in outpatient care. The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection used interviews using questionnaires accompanied by observation and literature techniques, the sampling technique used consecutive sampling. Data collection in the field was carried out in 2026. The data analysis technique used Path Analysis. The results of the study indicate that in general the perception of outpatients at Dustira Hospital regarding service quality, satisfaction, and patient trust is relatively poor. Service quality affects patient satisfaction. Satisfaction affects patient trust, and service quality affects patient trust through outpatient satisfaction at Dustira Hospital.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust

RINGKESAN

Target jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Dustira teu kahontal. Ieu nunjukkeun parobahan dina paningkatan sareng panurunan jumlah pasien. Panilitian ieu bertujuan pikeun nangtukeun sareng nganalisis pangaruh kualitas layanan kana kapuasan sareng implikasina pikeun kapercayaan rawat jalan di Rumah Sakit Dustira. Hasil panilitian ieu dipiharep tiasa masihan masukan pikeun Rumah Sakit Dustira dina nyayogikeun layanan kaséhatan, khususna dina perawatan rawat jalan. Méthode panilitian anu dianggo nyaéta analisis deskriptif sareng verifikasi. Pangumpulan data nganggo wawancara nganggo angkét anu dibarengan ku téknik observasi sareng literatur, téknik sampling nganggo sampling konsekutif. Pangumpulan data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2026. Téhnik analisis data nganggo Analisis Jalur. Hasil panilitian nunjukkeun yén sacara umum persepsi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dustira ngeunaan kualitas layanan, kapuasan, sareng kapercayaan pasien relatif goréng. Kualitas layanan mangaruhan kapuasan pasien. Kapuasan mangaruhan kapercayaan pasien, sareng kualitas layanan mangaruhan kapercayaan pasien ngalangkungan kapuasan rawat jalan di Rumah Sakit Dustira.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Kapuasan Pasien, Kapercayaan Pasien

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan investasi bagi masyarakat, sebab kesehatan merupakan modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan keluarga. Namun bila kondisi kesehatan bermasalah bukan tidak mungkin seluruh harta dan kekayaan akan habis digunakan untuk memperoleh kesehatan tersebut. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan menyebutkan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 sehingga pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu : menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Fasilitas Kesehatan adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan perorangan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan masyarakat (Perpres No.71 Tahun 2022). Fasilitas kesehatan merupakan salah satu fasilitas publik dihadirkan oleh pemerintah yang berhubungan dengan kesehatan. Faskes terbagi menjadi faskes tingkat 1,2, dan 3 dengan fungsi dan kategori yang berbeda untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan masyarakat. Istilah fasilitas kesehatan atau faskes tingkat 1,2, dan 3 dapat diartikan sebagai jenis tingkatan pelayanan kesehatan yang dihadirkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan layanan kesehatan bagi masyarakat.

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Sedangkan kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan terhadap suatu pengalaman layanan yang diterima (Kotler, Keller dan Chernev 2022:304). Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasarkan persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami. Dalam institusi rumah sakit *contact personnel* diupayakan dengan mengkarakterisasi kualitas kesehatan dan paradigma yang berlaku untuk mengevaluasi penyediaan layanan klinis secara rinci. *The Institute of Medicine's (IOM) Laporan Crossing the Quality Chasm* merekomendasikan " enam tujuan untuk perbaikan." Kualitas yang tujuannya adalah keselamatan (*safety*),efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*). (Slonim, Pollack, (2018. Vol. 6, No. 3).

Menurut Oh (2019) menjelaskan bahwa hasil dari kualitas pelayanan yang baik akan berbanding secara asimetris terhadap kepuasan yang akan meningkat.

Begitu juga hasil dari kualitas pelayanan yang buruk secara asimetris menurunkan kepuasan terhadap perusahaan. Bagian kecil dari hasil kualitas pelayanan yaitu manfaat. Manfaat yang dirasakan oleh setiap pelanggan berbeda-beda. Satu manfaat bisa menjadi lebih penting dibanding manfaat lainnya. Sehingga untuk mencapai nilai pelanggan yang tinggi, maka perusahaan perlu memberikan kualitas pelayanan pelanggan yang lebih baik daripada pesaingnya sehingga kepuasan dapat tercapai (Andhansari dkk, 2019:97). Selanjutnya Cooper (2020:106) menyatakan pemakai jasa perawatan kesehatan termasuk rumah sakit selalu memperhatikan kualitas staf medis, pelayanan gawat darurat, perawatan perawat, tersedianya pelayanan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang modern, karyawan yang sopan santun, lingkungan yang baik, penggunaan rumah sakit sebelumnya, ongkos perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruangan pribadi dan rekomendasi teman.

Hasil penelitian Ritna (2020:149) serta Suryana dan Darmawanti (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang tidak sesuai antara kenyataan (kinerja atau hasil) dengan harapan atau ekspektasi pelanggan akan menimbulkan rasa kurang puas atau bahkan tidak puas akan menurunkan kepuasan pelanggan, ketika pelanggan merasa kurang atau tidak puas maka akan menimbulkan kemungkinan pelanggan tersebut beralih kepada perusahaan lain atau pelanggan tidak loyal.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas penulis tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang kepercayaan, dan kepuasan yang diterima pasien hubungannya dengan kualitas pelayanan di unit rawat jalan RS Dustira. Judul penelitian yang diajukan adalah: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Cimahi”.

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-pemmasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien.

Identifikasi Masalah

Setelah diuraikan fenomena pada latar belakang penelitian, maka atas dasar pemikiran deduktif, secara rinci diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tidak tercapainya target kunjungan pasien.
2. Prosedur penerimaan pasien rawat jalan berbelit.
3. Petugas layanan pendaftaran dalam memberi pelayanan kurang cepat.
4. Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien.
5. Pelayanan di Rumah Sakit kadang tidak tepat waktu.
6. Petugas pendaftaran dan dokter yang kurang ramah.
7. Pelayanan perawat yang kurang cepat dan tanggap.
8. Waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
9. Kepuasan pasien belum optimal terhadap kualitas pelayanan.

Rumusan Masalah

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan implikasinya pada kepercayaan pasien, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan di rawat jalan RS Dustira.
2. Bagaimana kepuasan pasien di rawat jalan RS Dustira.
3. Bagaimana kepercayaan pasien di rawat jalan RS Dustira.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RS Dustira.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di rawat jalan RS Dustira.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di RS Dustira.
7. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien di jalan RS Dustira.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui :

1. Persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan di rawat jalan RS Dustira.
2. Kepuasan pasien di rawat jalan RS Dustira.
3. Kepercayaan pasien di rawat jalan RS Dustira.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RS Dustira.
5. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di rawat jalan RS Dustira.
6. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di RS Dustira.
7. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien di jalan RS Dustira.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan, baik teoritis maupun praktis, yaitu :

Manfaat Teoritis

Berikut adalah manfaat teoritis, yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

Manfaat Praktis

Berikut adalah manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti:
 - a. Dapat memperdalam pengetahuan dalam bidang manajemen administrasi rumah sakit khususnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada kepercayaan pasien di rawat jalan Rumah Sakit Dustira Cimahi.
 - b. Memahami permasalahan yang terjadi pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada kepercayaan pasien di rawat jalan Rumah Sakit Dustira Cimahi.
 - c. Mengetahui hasil dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada kepercayaan pasien di rawat jalan Rumah Sakit Dustira Cimahi.
 - d. Memahami hasil dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada kepercayaan pasien di rawat jalan Rumah Sakit Dustira Cimahi.
2. Bagi rumah sakit:
 - a. Rumah sakit diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien.
 - b. Rumah sakit diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya kepuasan yang diberikan kepada pasien.
 - c. Rumah sakit diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya kepercayaan yang diberikan kepada pasien.
 - d. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan pada pengaruh pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada kepercayaan pasien di rawat jalan Rumah Sakit Dustira Cimahi.
3. Bagi Peneliti Berikutnya:
 - a. Membantu pembaca untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada kepercayaan pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Dustira Cimahi.
 - b. Hasil penelitian dijadikan referensi atau masukan yang bermanfaat bagi pembaca yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan fasilitas pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien. Kualitas pelayanan biasanya diukur melalui beberapa dimensi seperti keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*).

Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan maupun fasilitas kesehatan baik, maka pasien akan merasa kebutuhan dan harapannya terpenuhi sehingga menimbulkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan

perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pasien membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya.

Kepuasan pasien yang tinggi akan berdampak pada meningkatnya kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas akan lebih yakin terhadap kompetensi tenaga kesehatan, keamanan pelayanan, serta kualitas layanan yang diberikan. Kepercayaan tersebut akan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama serta merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien selanjutnya akan berimplikasi pada kepercayaan pasien. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pasien dan pada akhirnya akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan.

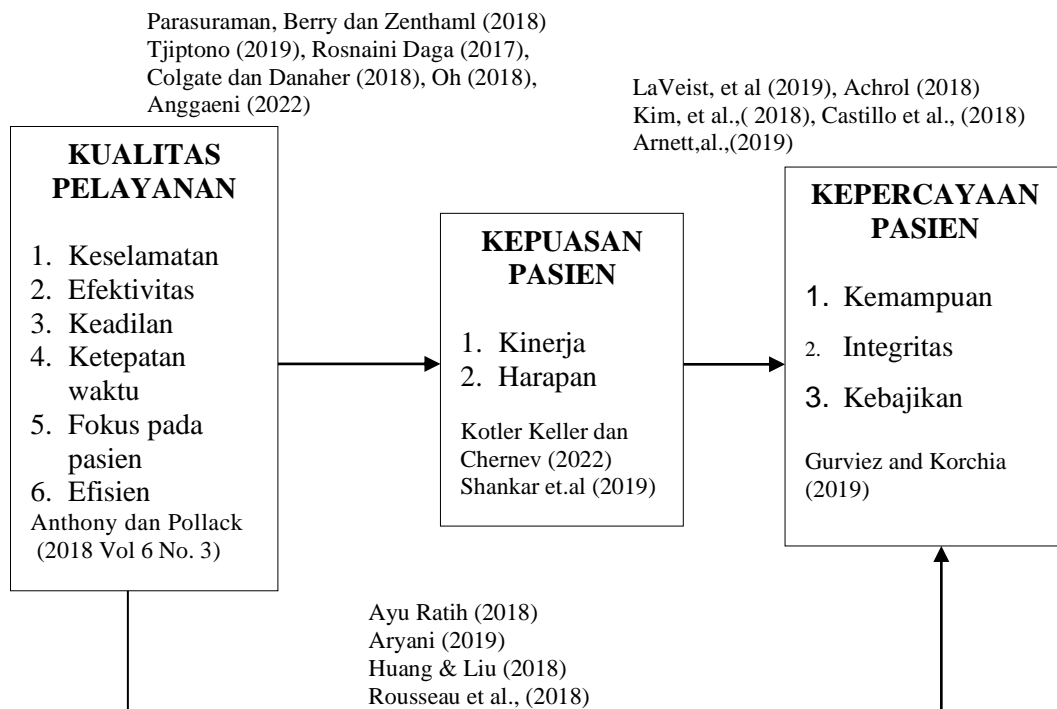
Kerangka pemikiran ini peneliti akan menjelaskan mengenai keterkaitan antar variabel untuk menjelaskan kedudukan variabel-variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini model hubungan variabel independen yaitu variabel kualitas pelayanan (X). Lalu selanjutnya kepuasan pasien (Y) sebagai variabel dependen. Kemudian sebagai variabel *intervening* adalah kepercayaan pasien (Z). Kerangka pemikiran merupakan ketentuan yang akan diterima jika akan memecahkan suatu permasalahan perlu ada lingkup penelitian. Ini ditunjukkan agar dalam penelitian ada batas yang jelas mengenai penyelesaiannya. Berdasarkan teori pendukung, berikut kerangka berpikir dalam penelitian ini

Pengalaman konsumen merupakan dasar terciptanya rasa percaya dan akan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam konsumsi, penggunaan atau kepuasan secara langsung dan kontak tidak langsung dengan merek (Costabile, 2018), sehingga apabila konsumen tidak percaya dengan penyedia jasa berdasarkan pengalaman yang mereka alami sebelumnya maka akan timbul rasa tidak puas (Chiou et al., 2017).

Kualitas pelayanan menjadi hal yang akan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga berdampak pada kepercayaan pasien tersebut. Menurut Nashurulloh (2019:38) menyatakan bahwa adanya pengaruh antara Kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan serta dampaknya pada kepercayaan pelanggan. Selanjutnya menurut Salim Al Idrus (2022:45) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan.

Bloemer dan Odekerken-Schroder (2015) menemukan bahwa kepercayaan dan komitmen yang dibangun oleh pelanggan merupakan mediator atau perantara dari hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan. Kau and Loh (2016) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan dan kepercayaan. Penelitian ini memberikan dasar pemikiran analisis masalah dan penentuan konsep penelitian serta variabel-variabel dalam penelitian, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.
3. Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien.

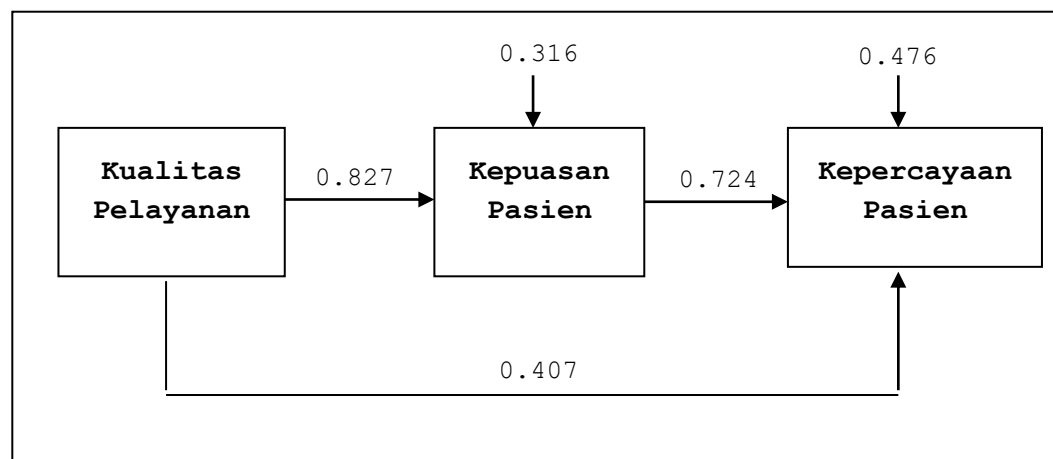
III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Moh. Nazir (2019:54) menyebutkan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Dustira Cimahi

Hasil pengujian hipotesis yang disajikan memuat hal berikut: (1) hasil perhitungan koefisien jalur berupa diagram jalur koefisien regresi, (2) harga t hitung berupa diagram jalur t -values, (3) keputusan penerimaan atau penolakan H_0 , dan (4) hasil perhitungan koefisien pengaruh. Hasil pengujian hipotesis ini kemudian dibahas. Berdasarkan hasil pengujian data pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien dengan menggunakan program SPSS v. 25.0 diketahui bahwa model yang digunakan pada penelitian ini adalah baik atau sesuai dengan data yang diperoleh. Adapun pengaruh variabel X, Y dan Z dalam model struktural dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Koefisien Jalur X terhadap Y dan Z

Adapun persamaan struktural pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien sebagai berikut :

$$\text{Struktur 1 } Y = 0.827 * X, \text{ Errorvar.} = 0.316, R^2 = 0.684$$

$$\text{Struktur 2 } Z = 0.724 * Y, + 0.407 * X, \text{ Errorvar.} = 0.476, R^2 = 0.524$$

Peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, demikian juga sebaliknya apabila kualitas layanan menurun maka kepuasan pasien juga akan menurun. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan pasien. Sehingga mempunyai arti bahwa meningkatnya kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan, dengan adanya peningkatan kepuasan maka akan meningkat pula kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun kepercayaan. Hal ini diungkapkan Shpetim (2019) yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan. Hasil penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan, dan kepuasan secara positif mempengaruhi kepercayaan. Pepur, Mihanovic dan Pepur

(2020) meneliti pengaruh kualitas pelayanan kepada pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan, selain itu juga ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan. Kepuasan pasien merupakan hal yang penting untuk diperhatikan dalam membangun kepercayaan pasien. Kepuasan terhadap jasa pelayanan yang didapat akan memberikan pengaruh terhadap tingkat keputusan kunjungan berikutnya (Kotler dan Keller, 2019). Pasien dan keluarga akan berkunjung kembali apabila mereka merasa puas, dan percaya akan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, kepuasan pasien harus ditingkatkan dengan memberi pelayanan yang terbaik, sehingga kepercayaan pasien dapat dibangun.

Meningkatnya persaingan menuntut setiap rumah sakit untuk mampu memberikan kepuasan pelayanan kesehatan yang maksimal bagi pasien, sehingga mereka enggan untuk berpaling ke rumah sakit lain, bahkan pasien dianggap bisa menjadi tenaga pemasar pasif bagi rumah sakit dengan menyampaikan rekomendasi positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi rumah sakit. Jika hubungan antara kepuasan dengan kepercayaan pasien positif, maka kepuasan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan pasien. Hal ini dibuktikan oleh Ranaweera dan Prabhu (2020) pengaruh dari kepuasan dan kepercayaan yang dikombinasikan secara berulang memberikan dampak yang positif bagi konsumen sehingga mereka merekomendasikan dari mulut ke mulut (*word of mouth*)

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) di unit rawat jalan RS Dustira diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai kecepatan mendapat pelayanan dokter dan dokter kurang cepat tanggap melayani pasien.
2. Kepuasan pasien di unit rawat jalan RS Dustira diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria kurang puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, dan waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
3. Kepercayaan pasien di unit rawat jalan RS Dustira yang diukur dengan dimensi kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*) dan kebajikan (*benevolence*) berada pada kriteria kurang percaya. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan walaupun secara umum kepercayaan pasien cenderung sudah cukup percaya, yaitu mengenai kurang percaya dokter bersedia meluangkan waktu untuk pasien dan kurang percaya terhadap kejujuran petugas (dokter, perawat dan petugas lainnya) dalam menyampaikan informasi

4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan RS Dustira yaitu sebesar 68.40%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong terhadap peningkatan kepuasan pasien.
5. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RS Dustira yaitu sebesar 16.60%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong terhadap peningkatan loyalitas pasien.
6. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di unit rawat jalan RS Dustira yaitu sebesar 52.40%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang melebihi kinerja dapat mendorong terhadap peningkatan kepercayaan pasien.
7. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien yaitu sebesar 76.47%. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, semakin baik pula kepuasan pasien yang diterima pasien yang pada akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan kepercayaan pasien di unit rawat jalan RS Dustira.

Rekomendasi

1. Kualitas pelayanan yang harus diperbaiki menyangkut kecepatan mendapat pelayanan dokter dan dokter kurang cepat tanggap melayani pasien yaitu untuk pelayanan dokter di rumah sakit agar dapat ditingkatkan melalui kegiatan *training/seminar* dengan topik-topik umum seperti pelayanan prima (*service excellent*), *communication skill* serta perlu adanya pembenahan dalam hal waktu pelayanan untuk meminimalkan waktu tunggu pasien. Salah satunya dengan lebih meningkatkan kedisiplinan petugas di semua unsur pelayanan agar dapat terciptanya kerjasama dan meningkatkan kesadaran satu sama lain.
2. Untuk meningkatkan kepuasan pasien di unit rawat jalan RS Dustira bisa dilakukan pelatihan *soft skill* berupa pelatihan *service excellence* dan pelatihan kepribadian secara periodik bagi perawat dan menerapkan 3S (salam, senyum, sapa). Serta melakukan pelatihan kecepatan waktu menggunakan pengukuran waktu tertentu dengan model simulasi yang dilakukan oleh perawat agar dapat mencapai pelayanan prima secara optimal yang tidak melebihi standar *respond time*
3. Untuk pelayanan perawat di rumah sakit agar dapat ditingkatkan melalui kegiatan *training/seminar* untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan untuk dapat memberikan pelayanan prima di rumah sakit.
4. Penerapan *reward* bagi dokter yang dapat memberikan layanan sesuai dengan jam yang ditentukan setiap hari serta evaluasi beban kerja perawat dan dokter sehingga tenaga kesehatan dapat lebih memberikan perhatian dan tanggap dalam menghadapi pasien.
5. Membuat standar operasional prosedur (SOP) mengenai pelayanan dalam memperkenalkan diri perawat sebelum memberikan pelayanan keperawatan di awal pergantian regu jaga serta pembakuan prosedur urutan pelayanan mulai dari pendaftaran pasien sampai dengan pengobatan dan pemberian obat

- di apotek. dan menampilkan prosedur urutan tersebut di gedung bagian depan yang bisa terlihat dengan mudah oleh pasien yang datang
6. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di unit rawat jalan RS Dustira, dengan demikian Rumah Sakit harus bisa meningkatkan kepuasan pasien dengan memperhatikan kecepatanggapan dalam melayani pasien, waktu tunggu untuk pendaftaran, keramahan, dan kesopanan dalam melayani pasien
 7. Penelitian ini baru merupakan sebagian faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Jika dilihat dari nilai epsilon-nya (faktor lain yang mempengaruhi) relatif masih cukup besar, mengindikasikan bahwa masih ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dan kepercayaan pasien. Faktor tersebut diantaranya adalah proses dan fasilitas fisik. Oleh karena itu dimasa yang akan datang faktor ini dapat diteliti lebih lanjut oleh peneliti berikutnya..

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Aditama, T.Y. 2019. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Adrian, Payne. 2018. *The Essence of Service Marketing*. Pemasaran Jasa. Prentice Hall. Essence of Management Series.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2019. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37.
- Barnes, James G. 2019. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2018. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. *Sust. Dev.* 7, 87-97.
- Cooper,P.D. 2019. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Djaslim, Saladin. 2019, *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*, cetakan keempat, Linda Karya, Bandung.
- Juanim. 2020. Analisis Jalur Dalam Riset Pemasaran, Pengolahan Data SPSS & Lisrel. Bandung : PT Rafika Aditama.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2015. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.
- Kotler,Philip., Kevin Lane Keller., Alexander Chernev, 2022. *Marketing Management Sixteenth* (16th ed.), United Kingdom: Pearson Education Limited.

- Lovelock, H Cristopher and Wright K Lauren, 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyantoro. PT. Indeks.
- Ningrum, Rinda Mustika. 2018. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan BPJS terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik THT Rumah Sakit Dr. Ramelan Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol 1 No 1.
- Oh, Haemoon. 2018. Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Value: A Holistic Perspective. *International Journal of Hospitality Management*. Vol 18:67-82.
- Patterson, P.G and, Routh.A Spreng, 2018. Modelling Relationship between Perceived Value, Satisfaction and Repurchase Intentions in a Business-to-business, service context: an empirical examination. *International Journal of Service Industry Management* 8: 4141-43.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan.
- Pritchard, Michael and Rhian Silvestro, 2010. Applying The Service Profit Chain to Analyse Retail Performance: The case of the Managerial Strait-Jaket. *International od Service Journal Industry Management*, Vol. 16 No 4. pp. 337-356.
- Rambat, Lupiyoadi. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Riduwan. 2014. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins dan Coulter. 2018. *Manajemen*. Edisi ketujuh. Jakarta : PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Rully, Indrawan dan Poppy Yuniawati. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan*. Bandung : PT Refika Aditama.
- Rust, R.T., A.J. Zahorik, dan T.L. Keiningham. 2019. *Return on Quality : Measuring the Financial Impact of Your Company's Quest for Quality*. Chicago : Irwin.
- Shankar, Venkatesh, Amy K. Smith, and Arvind Rangaswamy. 2019, Customer Sastifaction and Loyalty in Online and Offline Environments, *International Journal of Research in Marketing*, 20 (2), 153-175.
- Silvestro, Rhian and Stuart Cross, 2018. Applying The Service Profit Chain in a Retail Enviroment : Challenging the “satisfaction mirror”. *International od Service Journal Industry Management*, Vol 11 No 3 pp. 244-268.
- Slonim, Murray, Pollack. 2018. *Integrating the Institute of Medicine's Six Quality Aims Into Pediatric Critical Care : Relevance and Applications*. *Pediatr Crit Care Med* 2018 Vol. 6 No. 3.
- Soderlund, M. and Öhman, N.,. 2015. “Behaviorial Intentions in Satisfaction Research Revisited”, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*, Vol. 12, 53 – 66.

- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi, Arikunto. 2019. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2020. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Anggota IKAPI Jatim.
- Trihendradi, C. 2016. *Step by Step SPSS 20 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: ANDI.
- Trisnantoro, L. 2018. *Aspek Strategis Manajemen Rumah Sakit, Antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*, Yogyakarta : Andi Offset.
- Uma, Sekaran. 2019. *Research Methods For Business* “ Metodologi Penelitian untuk Bisnis. Edisi Pertama. Salemba Empat.
- Widyantoro, 2019. *Statistika Untuk Ekonomi dan Niaga*, Edisi Ketiga, Penerbit Tarsito, Jakarta.
- Woodruff, Robert. 2019. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 25[2]: 140-141.
- Zeithaml, Bitner and Gremler. 2018. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the firm*. Fifth edition. New York. Mc. Graw Hill international Edition.