



DOI: <https://doi.org/10.38035/jgia.v1i4>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan (Survei Pasien Bagian Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung)**

**Fitrisna Fitrisna<sup>1</sup>, Agus Mulyana<sup>2</sup>, Feby Febrina<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, [febunwim@gmail.com](mailto:febunwim@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, [amalagusmulyana@gmail.com](mailto:amalagusmulyana@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Winaya Mukti, Jawa Barat, Indonesia, [obelix9008@gmail.com](mailto:obelix9008@gmail.com)

Corresponding Author: [febunwim@gmail.com](mailto:febunwim@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract:** *This study aims to analyze and determine the effect of service quality on satisfaction and its impact on patients in the Outpatient Installation of Oto Iskandar Dinata Regional General Hospital, Bandung district. The results of this study are expected to be input for Oto Iskandar Dinata Regional General Hospital, Bandung district in providing health services, especially in the Outpatient Unit. The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used is an interview using a questionnaire accompanied by observation and literature techniques, the sampling technique is using consecutive sampling. Data collection in the field will be carried out in 2022. The data analysis technique uses Path Analysis. The results showed that in general the perception of patients in the Outpatient Installation of Oto Iskandar Dinata Regional General Hospital, Bandung district about service quality, satisfaction, and patient trust was relatively good. Service quality partially influences patient satisfaction. Satisfaction affects patient trust, and service quality affects patient trust through satisfaction at the Outpatient Installation of Oto Iskandar Dinata Regional General Hospital, Bandung district.*

**Keyword:** *Health Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung dalam memberikan pelayanan kesehatan khususnya di Unit Rawat Jalan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif analisis dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner yang disertai dengan teknik observasi dan literatur, teknik pengambilan sampelnya menggunakan konsekutif sampling. Pengumpulan data di lapangan akan dilakukan pada tahun 2022. Teknik analisis data menggunakan *Path Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi

pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung terhadap kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien relatif baik. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan investasi bagi masyarakat, karena kesehatan merupakan modal dasar yang sangat dibutuhkan oleh seluruh masyarakat untuk dapat beraktivitas sesuai tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya dan keluarganya. Namun jika kondisi kesehatan sedang bermasalah, bukan tidak mungkin seluruh harta dan kekayaan akan habis terpakai untuk memperoleh kesehatan tersebut.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan 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 UUD 1945. Republik Indonesia sehingga pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin dalam bidang kesehatan, yaitu: memberikan pelayanan kesehatan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat umum.

Perkembangan sektor industri jasa, termasuk jasa kesehatan, tidak lepas dari tuntutan masyarakat untuk terus mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Berbagai upaya telah dilakukan untuk meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih baik dan efektif serta efisien, sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Untuk itu diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya, perbaikan peralatan dan obat-obatan serta perbaikan penampilan rumah sakit.

Saat ini, perusahaan, dalam hal ini rumah sakit, menghadapi era persaingan yang sangat ketat. Perkembangan yang pesat di segala bidang telah membawa perubahan dalam kehidupan masyarakat. Pembangunan akan sulit berjalan lancar jika kondisi masyarakat tidak sehat sehingga pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat diandalkan oleh masyarakat pada saat dibutuhkan. Rasio penduduk sakit yang tinggi dalam suatu populasi akan menurunkan tingkat daya saing dan produktivitas wilayah tersebut jika dibandingkan dengan wilayah yang rasio penduduk sakitnya rendah (Cole & Neumayer, 2013). Oleh karena itu, upaya menjaga keadaan sehat pada masyarakat sangatlah penting dan merupakan bagian integral dari peran perawat dan dokter di rumah sakit.

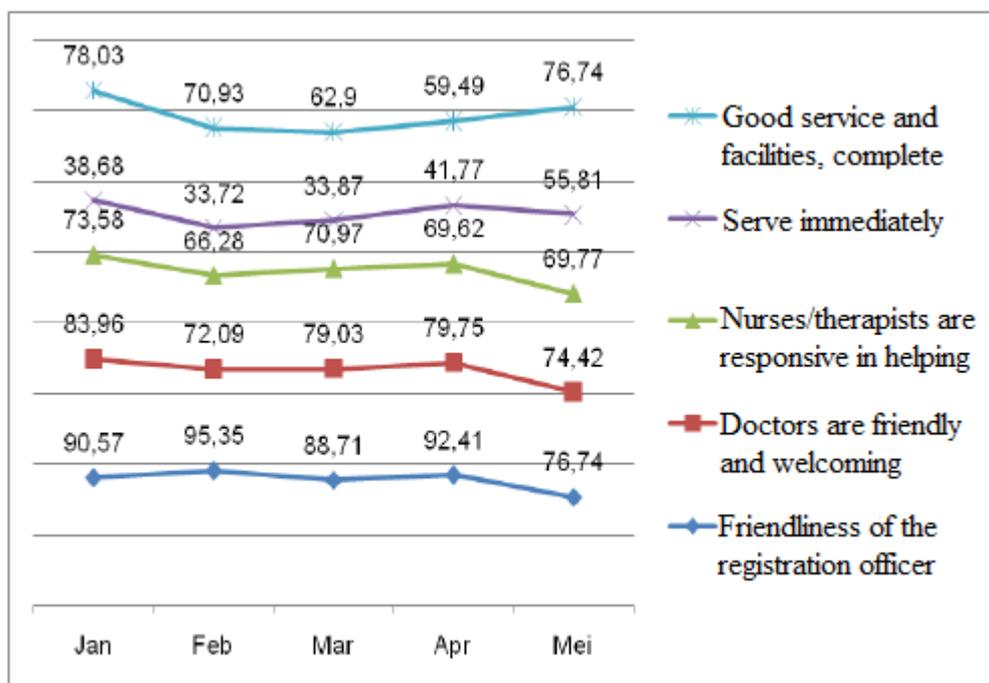
Masyarakat sekarang sudah lebih terdidik dan berpengetahuan. Hal ini merupakan tantangan sekaligus peluang bagi rumah sakit yang bergerak di bidang pelayanan agar tidak hanya sekedar memuaskan konsumen namun juga mendengarkan apa yang diinginkan konsumen, dalam hal ini disebut pasien.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Pasal 24 memuat 'Kewajiban Rumah Sakit untuk menghormati dan melindungi hak-hak pasien dengan menegakkan peraturan dan standar Rumah Sakit, memberikan pelayanan yang berorientasi pada hak dan kepentingan pasien, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaannya'. Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan penulis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan jumlah pasien, terlihat bahwa variabel kepercayaan, kepuasan, dan kualitas pelayanan belum sepenuhnya baik. Hal ini terlihat dari fasilitas penunjang kesehatan yang belum memadai, prosedur penerimaan pasien rawat jalan yang berbelit-belit, waktu tunggu pendaftaran di Rumah Sakit dirasakan

lambat dan Dokter di Rumah Sakit kurang tanggap dalam melayani pasien. Hal ini tentunya perlu ditingkatkan melalui peningkatan fasilitas dan mutu pelayanan, demi menjaga kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung..

Rendahnya pertumbuhan jumlah kunjungan pasien tercermin dari berbagai bentuk keluhan, dalam hal ini RS Oto Iskandar Dinata telah melakukan penilaian kepuasan pasien rawat jalan. Poin penilaian kepuasan pasien ditujukan pada registrasi, dokter, perawat/terapis, laboratorium/radiologi, apotek, kasir/billing, dan fasilitas klinik. Pada titik Pendaftaran penilaian meliputi penampilan keramahan, kemudahan proses, dan kecepatan pelayanan. Pada poin Dokter, penilaiannya meliputi ketepatan jadwal latihan, keramahan, kejelasan informasi, mendengarkan keluhan dan menjawab pertanyaan dengan jelas, waktu konsultasi yang memadai, dan mencuci tangan sebelum pemeriksaan. Pada poin Perawat/Terapis penilaiannya meliputi keramahan, pemberian informasi yang jelas, kecepatan dalam menolong, dan mencuci tangan sebelum melakukan pemeriksaan. Pada bagian Kasir/Penagihan, penilaiannya meliputi penampilan, keramahan, dan kecepatan pelayanan. Pada intinya.

Sarana penilaian meliputi kebersihan dan kenyamanan ruangan, keselamatan dan keamanan, kelengkapan pelayanan dan fasilitas, serta kejelasan petunjuk arah dan informasi. Pasien yang tidak merasakan nilai lebih dari produk atau jasa kesehatan yang ditawarkan, akan pindah ke rumah sakit lain yang memberikan nilai lebih tinggi atau akan terjadi migrasi pelanggan. Oleh karena itu, Kotler dan Keller (2016:137) menyatakan bahwa nilai pelanggan yang unggul adalah kunci untuk menciptakan loyalitas. Sependapat dengan hal tersebut, Dube et.al (2015:124) menyatakan bahwa menciptakan nilai pelanggan setiap hari akan meningkatkan loyalitas.



Gambar 1. Penilaian Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Oto Iskandar Dinata Januari-Mei 2023

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, salah satu indikator untuk menilai mutu pelayanan adalah dengan melakukan survei kepuasan pelanggan <sup>3</sup> 90% responden. Dari data di atas diketahui jumlah kunjungan rawat jalan per bulan pada tahun 2023 mengalami penurunan. Gambar 1 menggambarkan bahwa survei kepuasan pasien Instalasi Rawat Jalan terhadap

kualitas pelayanan petugas registrasi, dokter, perawat/terapis, apotek, dan fasilitas di RSUD Oto Iskandar Dinata mengalami penurunan dan ada pula yang berada di bawah standar pelayanan minimal.

Pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen oleh perusahaan tentunya harus berkualitas, Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Tjiptono (2016:71) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja (yang sebenarnya diterima). Jika ekspektasi tinggi, sedangkan kinerja rendah, kepuasan tidak akan tercapai. Pelayanan atau pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen tentunya harus berkualitas, Wyckof dalam Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Tjiptono (2014:71) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja (yang sebenarnya diterima). Jika ekspektasi tinggi, sedangkan kinerja rendah, kepuasan tidak akan tercapai. Teori kepuasan pelanggan selalu didasarkan pada upaya untuk menghilangkan atau setidaknya mempersempit kesenjangan antara harapan dan kinerja. Harapan dibentuk oleh komunikasi antar teman, kebutuhan pribadi, dan pengalaman masa lalu.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Moh. Nazir (2013:54) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah metode yang mengkaji status sekelompok orang, suatu benda, sekumpulan kondisi, sistem pemikiran, atau suatu peristiwa pada masa kini. Tujuan penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambar atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta, ciri-ciri dan hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kausalitas, yaitu penelitian yang menyatakan adanya hubungan sebab akibat antara variabel bebas dalam hal ini kualitas pelayanan kesehatan terhadap variabel perantara yaitu kepuasan pasien terhadap variabel terikat yaitu kepercayaan pasien. Unit analisis penelitian ini adalah individu yang artinya menggunakan unit observasi pasien di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung. Dilihat dari jangka waktunya, penelitian ini bersifat *cross sectional* yaitu informasi dari sebagian populasi (respon sampel) dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empiris, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat sebagian populasi terhadap objek yang diteliti, seperti yang diungkapkan Sekaran (2015:161) dan Malhorta (2016:81).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Analisis data deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan sejauh mana persepsi di Instalasi Rawat Jalan RS Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien yaitu dengan menghitung nilai rata-rata (mean), sedangkan untuk mengetahui respons terhadap variabel penelitian secara keseluruhan dapat dibuat rentang skor (range). Kemudian dibuat level untuk menentukan tingkat nilai dan distribusi frekuensi. Hasil respon pasien terhadap masing-masing variabel pada setiap item pernyataan dapat diuraikan pada analisis berikut.

Mutu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh banyak institusi kesehatan hampir selalu diharapkan dapat memuaskan pasien, oleh karena itu sering disebut dengan pelayanan kesehatan yang bermutu. Salah satu definisinya menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan fasilitas kesehatan, memberikan pelayanan yang sesuai

dengan standar profesi kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya. Untuk mengetahui tanggapan pasien RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung mengenai kualitas pelayanan yang diukur melalui dimensi keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pasien dan efisiensi dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 26 item pernyataan yang masing-masing disertai dengan 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan dianggap tepat menurut responden yang tercermin pada item pertanyaan.

Hasil jawaban pasien di RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung secara keseluruhan mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan, efektivitas, keadilan, pemerataan, ketepatan waktu, keberpusatan pada pasien dan efisiensi. jawaban menyeluruh terhadap persepsi pasien di RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung mengenai kualitas pelayanan. Rekapitulasi jawaban memberikan nilai rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 3,35 yang berada pada nilai interval 2,61 – 3,40 yang berarti kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan, efektivitas, pemerataan, aktualitas (ketepatan waktu), kesabaran, dan kepuasan. keterpusatan dan efisiensi di Instalasi Rawat Jalan RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung diartikan dengan kriteria cukup baik. Jika dibandingkan antar dimensi, dimensi efisiensi memberikan gambaran terbaik sedangkan dimensi ketepatan waktu memberikan gambaran terendah.

Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator mengenai dokter meresepkan obat sesuai kebutuhan pelayanan pasien, dokter memperhatikan keluhan pasien dan perawat terampil dalam melakukan tindakan keperawatan sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator ketepatan jadwal pemeriksaan dokter dalam pelayanan. ruang rawat jalan, kecepatan pasien mendapatkan hasil pemeriksaan penunjang dan dokter menentukan riwayat kesehatan pasien secara tepat.

Kepuasan merupakan perasaan senang dan kecewa yang timbul setelah membandingkan persepsi/kesan seseorang terhadap kinerja (hasil suatu produk) dengan harapannya. Semakin berkualitas produk dan pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan semakin tinggi maka dapat menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan terus melakukan pembelian di perusahaan. Pada penelitian ini kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung diukur melalui dimensi kinerja dan harapan.

Hasil jawaban kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung diukur dari dimensi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan dijelaskan sebagai berikut jawaban keseluruhan nilai kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung. Rekapitulasi jawaban memberikan nilai rata-rata variabel kepuasan pasien sebesar 3,32 yang berada pada nilai interval 2,61 – 3,40 yang berarti kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung diukur dari dimensi kinerja. dengan ekspektasi yang diinterpretasikan dalam kriteria cukup puas.

Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator mengenai prosedur pelayanan di RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung jelas, dan ruang pemeriksaan pasien di RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung nyaman sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator Dokter di RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung kurang tanggap dalam melayani pasien, waktu tunggu pendaftaran di RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung kurang cepat, Dokter di RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung dalam melayani pasien kurang sopan, ramah, teliti dan amanah.

Variabel kepercayaan pasien diukur melalui tiga dimensi yaitu kemampuan, integritas dan kebajikan. Dengan jumlah indikator (item pertanyaan) yang digunakan sebanyak empat belas (14) item pertanyaan. Berikut hasil jawaban responden secara keseluruhan mengenai kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung yang diukur berdasarkan dimensi yaitu kemampuan, integritas dan kebajikan. Diketahui

kepercayaan pasien secara keseluruhan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung yang diukur melalui dimensi kemampuan, integritas dan kebajikan menunjukkan rata-rata indeks kepuasan sebesar 3,04 yang berarti kepercayaan pasien dapat diartikan memiliki rata-rata relatif cukup, hal ini tercermin dari jawaban responden yang memberikan tanggapan positif terhadap setiap pernyataan. Jadi dapat diartikan kepercayaan pasien yang diukur dari dimensi kemampuan, integritas dan kebajikan pada umumnya cukup percaya. Namun dari empat belas (14) item pernyataan yang disampaikan, hal-hal yang harus mendapat perhatian untuk ditingkatkan mengenai kepercayaan pasien adalah percaya dokter bersedia meluangkan waktu pasien untuk berkonsultasi, percaya pada kejujuran petugas (dokter, perawat dan petugas) dalam menyampaikan informasi, dan percaya perawat dapat memberikan perhatian sesuai harapan pasien.

Hipotesis yang diajukan penulis dalam penelitian ini adalah: 1). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepercayaan, 3). Kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien, dan 4) Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien melalui kepuasan pasien.

Persamaan struktural pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan dampaknya terhadap kepercayaan pasien adalah sebagai berikut: Struktur 1  $Y = 0.802 * X$ ,  $Errorvar. = 0.356$ ,  $R^2 = 0.643$  Struktur 2  $Z = 0.724 * Y + 0.584 * X$ ,  $Errorvar. = 0,476$ ,  $R^2 = 0,524$ . Arti dari persamaan di atas adalah:

$b_0 = 0,802$  : kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,8025 artinya apabila kualitas pelayanan dipersepsikan lebih baik maka kualitas pelayanan akan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pasien sebesar 0,802.

$b_1 = 0,584$  : kualitas pelayanan bernilai positif sebesar 0,584 artinya jika persepsi kualitas pelayanan semakin baik maka kualitas pelayanan akan memberikan kontribusi positif terhadap kepercayaan pasien sebesar 0,584.

$b_3 = 0,724$  : kepuasan pasien bernilai positif sebesar 0,724 artinya apabila kepuasan pasien dipersepsikan semakin baik maka kepuasan pasien akan memberikan kontribusi positif terhadap kepercayaan pasien sebesar 0,724.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. diperoleh nilai signifikansi variabel X sebesar 0,000. Nilai tersebut  $< 0,05$  sehingga kesimpulannya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya terbukti kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) dengan besar pengaruh sebesar 64,32%. Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan oleh pendekatan kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (2017). Kualitas Pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas Pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka terima dengan pelayanan sebenarnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan merupakan hal utama yang diperhatikan secara serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien. diperoleh nilai signifikansi variabel X sebesar 0,000. Nilai tersebut  $< 0,05$  sehingga kesimpulannya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya terbukti kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap kepercayaan pasien (Z) dengan pengaruh sebesar 34,11%. Kualitas pelayanan yang baik dan konsisten akan menghasilkan kepercayaan pelanggan dan mampu memberikan banyak manfaat. Kepercayaan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, nilai

kepercayaan dan faktor-faktor yang bersifat pribadi dan sesaat. Suatu produk/jasa dapat memuaskan pelanggan apabila dapat memenuhi atau melampaui keinginan dan harapan pelanggan.

Pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien. diperoleh nilai signifikansi variabel Y sebesar 0,000. Nilai tersebut  $< 0,05$  sehingga kesimpulannya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , artinya terbukti kepuasan pasien (Y) berpengaruh terhadap kepercayaan pasien (Z) dengan besar pengaruh sebesar 52,42%. Pengalaman konsumen menjadi dasar dalam menciptakan kepercayaan dan akan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam konsumsi, penggunaan atau kepuasan secara langsung dan tidak langsung berhubungan dengan merek (Costabile, 2010), sehingga jika konsumen tidak mempercayai penyedia jasa berdasarkan pengalaman sebelumnya maka akan terjadi menjadi ketidakpuasan (Chiou, et al., 2018).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan (Survei Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung)”, berikut ini dapat diambil kesimpulan:

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan, efektivitas, keadilan, pemerataan, ketepatan waktu, keberpusatan pada pasien dan efisiensi di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung diinterpretasikan dalam kriteria cukup baik. Terdapat indikator yang perlu ditingkatkan yaitu ketepatan jadwal pemeriksaan dokter di ruang rawat jalan, kecepatan pasien mendapatkan hasil pemeriksaan penunjang dan dokter menentukan riwayat kesehatan pasien dengan tepat.
2. Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan yang diartikan dalam kriteria cukup puas. Terdapat indikator yang perlu diperbaiki yaitu dokter kurang tanggap dalam melayani pasien, waktu tunggu pendaftaran kurang cepat, dokter dalam melayani pasien kurang sopan, ramah, dan teliti.
3. Kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung dapat diartikan memiliki rata-rata kepercayaan yang relatif cukup, hal ini tercermin dari jawaban responden yang memberikan respons positif pada setiap pernyataan. Terdapat indikator yang perlu ditingkatkan yaitu dokter bersedia meluangkan waktu pasien untuk berkonsultasi, percaya pada kejujuran petugas (dokter, perawat dan petugas lainnya).
4. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien dengan pengaruh positif. Nilai positif ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan baik, sehingga kepuasan pasien pun semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang dirasakan maka semakin rendah kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung.
5. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepercayaan pasien dengan pengaruh positif. Nilai positif ini menunjukkan kualitas pelayanan yang dirasakan baik, sehingga kepercayaan pasien juga semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang dirasakan maka semakin rendah kepercayaan pasien terhadap Instalasi Rawat Jalan RS Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung.
6. Kepuasan pasien mempengaruhi kepercayaan pasien dengan pengaruh positif. Nilai positif ini menandakan bahwa kepuasan pasien yang dirasakan adalah puas, sehingga kepercayaan pasien pun semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kepuasan pasien yang dirasakan maka semakin rendah kepercayaan pasien terhadap Instalasi Rawat Jalan RS Oto Iskandar Dinata Kabupaten Bandung.

## REFERENSI

- Aditama, T.Y. 2016. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol 10. No. 2 hal 1-10. No. 9 hal 3-8.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2013. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan: Ini Semua Tentang Bagaimana Anda Membuat Mereka Merasa*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2013. Pembangunan Berkelanjutan dan Kurva Kuznets Lingkungan: Sebuah Telaah atas Dampak Lingkungan dari Pembangunan Ekonomi. *Sust. Dev.* 7, 87-97.
- Cooper, P.D. 2015. *Pemasaran Layanan Kesehatan : Landasan untuk Kualitas yang Terkelola*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Dube et. al. 2015, Mengadaptasi Pendekatan QFD pada Transaksi Layanan yang Diperluas, *Manajemen Produksi dan Operasi*, 8, 301-317.
- Fecikova, I. 2014, "An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction", *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Gould dan Williams. 2009, "Dampak Isyarat Kinerja Karyawan terhadap Loyalitas Tamu, Nilai yang Dipersepsikan dan Kualitas Layanan", *The Service Industries jurnal*, 19,3:ABI/INFORM Global P.97
- Gronroos, Christian, 2016, *Konsep Kualitas Layanan yang Dipersepsikan Sebuah Kesalahan?* *Jurnal Mengelola Kualitas Jasa*, Vol. 11. No. 3, hal 150-152, MCB University Press, London.
- Hardiman, A. 2013. Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing. Melalui <http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455html-4k.4/21/04>.
- Hermawan, Kertajaya 2014. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2010. Loyalitas Pelanggan dalam Industri Hotel : peran kepuasan dan citra pelanggan. *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan Kontemporer*, 346-351.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 15. Inggris : Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2016, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.
- Kurtz D.L. dan Clow K.E. 2012, *Services marketing*, John Wiley & Sons, New York.
- Lovelock, H Cristopher dan Wright K Lauren, 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Alih Bahasa Agus Widyantoro. JAKARTA: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi ke-2. Jakarta: PT Salemba Empat.
- Manullang. M. 2010. *Human Resource Management 3rd Edition*. Yogyakarta: Gadjah Mada University press.
- Mangkunegara, AP. 2013. *Corporate Human Resource Management*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- McDougall, and Levesque. 2010, "Customer Satisfaction with service: putting perceived value into the equation", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, N0.5. p.392 -410.
- Mullins and Walker. 2015, "Customer Satisfaction with service: putting perceived value into the equation", *Journal of Services Marketing*, Vol. 14, N0.5. p.392 -410.
- Nazir, Moh. 2013. *Research Methods*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Ningrum, Rinda Mustika. 2014. The Relationship between the Quality of BPJS Health Services and Patient Satisfaction at the ENT Polyclinic of Dr. Ramelan Surabaya Hospital. *Journal of Economics and Business*. 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, 2010. Modeling the 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.
- Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number 340/Menkes/Per/III/2010 concerning hospital classification.
- 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
- Riduwan. 2014. *Methods & Techniques for Developing Research Proposals*. Bandung: Alfabeta R.Terry, George and Leslie W.Rue. 2011. *Basics of Management*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oto Iskandar Di Nata Hospital. (2023). Official Website - RSUD Oto Iskandar Di Nata. Retrieved September 19, 2023, from <https://rsudsoreang.bandungkab.go.id>
- Robbins and Coulter. 2016. *Management*. Seventh edition. Jakarta: PT Index Gramedia Group.
- Rully, Indrawan and Poppy Yuniawati. 2014. *Quantitative, Qualitative, and Mixed Research Methodologies for Management, Development, and Education*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rust, R.T., A.J. Zahorik, and T.L. Keiningham. 2010. *Return on Quality: Measuring the Financial Impact of Your Company's Quest for Quality*. Chicago: Irwin
- Saladin, Djaslim. 2014, *The Essence of Marketing and the Elements of Marketing*, fourth print, Linda Karya, Bandung.
- Sekaran, Umar, 2015. *Research Methods For Business “ Research Methodology for Business*. First Edition. Fourth Edition.
- Shankar, Venkatesh, Amy K. Smith, and Arvind Rangaswamy. 2015, Customer Sastifaction and Loyalty in Online and Offline Environments, *International Journal of Research in Marketing*, 20 (2), 153-175.
- Silvestro, Rhian and Stuart Cross, 2010. 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* 2005 Vol. 6 No. 3. Soderlund, M. and Öhman, N., 2014. “Behaviorial Intentions in Satisfaction Research Revisited”, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction, and Complaining Behavior*, Vol. 12, 53 - 66.
- Sugiyono. 2016. *Administrative Research Methods*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Supranto, J, 2016, *Statistics (Theory and Applications)*, Sixth Edition, Jakarta, Erlangga.
- Sulastomo, 2014. *Health Management*, PT Gramedia PustakaUtama: Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Service Marketing*. Bayumedia Publishing. Member of IKAPI East Java.
- Trihendradi, C. 2014. *Step by Step SPSS 20 Statistical Data Analysis*. Yogyakarta: ANDI.
- Trisnantoro, L. 2015. *Strategic Aspects of Hospital Management, Between Social Mission and Market Pressure*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan.

Undang Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.

UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN).

UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Nasional (BPJS)

Widyantoro, 2013. Statistics for Economics and Commerce, Third Edition, Tarsito Publisher, Jakarta.

Wisnalmawati. 2015. The Effect of Perceived Dimensions of Service Quality on Repurchase Intention. Journal of Economics and Business, No. 3 Volume 10, 2005, 153- 165

Woodruff, Robert. 2010. Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. Journal of the Academy of Marketing Science. Vol. 25[2]: 140-141.