

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Pasien

Tammy Juwono Siarif^{1*}, Nita Kanya²

^{1,2}Program Studi Magister Manajemen, Universitas Langlangbuana, Bandung, Indonesia e-mail: *tammy.siarif67@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari, 2024

Revised Januari, 2024

Accepted Januari, 2024

Available online Januari, 2024

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien, Layanan Radioterapi, Rumah Sakit

Keywords:

Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Trust, Radiotherapy Services, Hospital

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada pasien BPJS yang menerima layanan radioterapi di Santosa Hospital Bandung Kopo. Metodologi yang digunakan melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 pasien BPJS yang telah menerima layanan radioterapi di rumah sakit tersebut. Analisis data dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial, termasuk uji koefisien dan analisis regresi untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan skor aktual menunjukkan tingkat pencapaian kualitas pelayanan yang baik. Selain itu, kepuasan pasien berperan penting dalam membentuk kepercayaan mereka terhadap layanan radioterapi yang diberikan, meskipun pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien tidak ditemukan signifikan. Pengujian juga mengungkap bahwa kepuasan pasien tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien secara signifikan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas

pelayanan secara langsung dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya berpotensi meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan. Untuk meningkatkan kualitas dan kepercayaan, disarankan agar Santosa Hospital Bandung Kopo fokus pada perbaikan berkelanjutan dalam aspek kualitas pelayanan dan evaluasi rutin terhadap kepuasan serta kepercayaan pasien.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of service quality on patient satisfaction and its impact on BPJS patients receiving radiotherapy services at Santosa Hospital Bandung Kopo. The methodology involved data collection through questionnaires distributed to 100 BPJS patients who had undergone radiotherapy at the hospital. Data were analyzed using descriptive and inferential statistical methods, including coefficient testing and regression analysis, to identify the relationship between service quality, patient satisfaction, and patient trust. The results indicate that service quality has a significant effect on patient satisfaction, with actual scores reflecting a good level of service quality achievement. Furthermore, patient satisfaction plays an important role in shaping their trust in the radiotherapy services provided, although a direct influence of satisfaction on patient trust was not found to be significant. The testing also revealed that patient satisfaction does not significantly mediate the relationship between service quality and patient trust. The conclusion of this study is that improving service quality can directly enhance patient satisfaction, which in turn has the potential to increase patient trust in the services provided. To improve quality and trust, it is recommended that Santosa Hospital Bandung Kopo focus on continuous improvement in service quality and regularly evaluate both patient satisfaction and trust.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien. Kualitas pelayanan tidak hanya mempengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan tetapi juga membangun kepercayaan yang berkelanjutan terhadap penyedia layanan kesehatan. Hal ini sangat relevan dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, terutama bagi pasien BPJS yang seringkali menghadapi berbagai tantangan dalam mengakses pelayanan yang memadai.

Dalam beberapa tahun terakhir, penelitian telah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan ini, pada gilirannya, berperan penting dalam membangun dan memperkuat kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan dan profesional medis yang memberikan pelayanan tersebut. Kepercayaan pasien adalah elemen krusial yang dapat meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Santosa Hospital sebagai salah satu rumah sakit yang menyediakan layanan radioterapi bagi pasien BPJS memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Mengingat pentingnya radioterapi dalam pengobatan kanker, kualitas pelayanan yang diberikan dapat berdampak signifikan pada kepuasan dan kepercayaan pasien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS yang menerima layanan radioterapi di Santosa Hospital, serta dampaknya terhadap kepercayaan mereka.

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Dengan memahami hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan, manajemen rumah sakit dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memperbaiki dan mengoptimalkan pelayanan mereka.

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, peneliti ingin mempelajari dan menyelidiki lebih lanjut tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Kepercayaan Pasien”

TINJAUAN PUSTAKA

Hubungan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Kepercayaan Pasien

Kualitas pelayanan di sektor kesehatan memainkan peran krusial dalam mempengaruhi kepuasan pasien dan membangun kepercayaan. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti kecepatan pelayanan, keterampilan tenaga medis, dan fasilitas yang disediakan. Penelitian oleh Arah dan Nies (2019) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya memperkuat kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Kualitas pelayanan yang memadai tidak hanya memenuhi kebutuhan pasien tetapi juga memengaruhi persepsi mereka terhadap keseluruhan layanan, menjadikan kepuasan sebagai indikator penting dari kualitas pelayanan yang diterima.

Kepuasan pasien adalah hasil dari evaluasi mereka terhadap pengalaman mereka selama menerima layanan kesehatan. Penelitian oleh Kuo, Wu, & Deng (2020) mengungkapkan bahwa

kepuasan pasien berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien yang merasa puas cenderung mempercayai penyedia layanan lebih tinggi dan merasa lebih nyaman untuk melanjutkan perawatan di masa depan. Kepuasan ini mencerminkan seberapa baik layanan kesehatan memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien, yang berdampak pada tingkat kepercayaan yang mereka miliki terhadap penyedia layanan Kesehatan.

Kepercayaan pasien adalah komponen penting dalam hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Menurut penelitian oleh Smith et al. (2021), kepercayaan pasien terbentuk dari pengalaman positif yang konsisten dalam pelayanan kesehatan serta komunikasi yang transparan dan efektif antara pasien dan penyedia layanan. Kepercayaan ini berdampak pada keputusan pasien untuk mengikuti rekomendasi medis dan menjaga hubungan jangka panjang dengan penyedia layanan kesehatan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan pasien secara langsung mempengaruhi tingkat kepercayaan yang dirasakan oleh pasien.

Secara keseluruhan, hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien menunjukkan keterkaitan yang erat. Kualitas pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan pasien yang lebih tinggi, yang selanjutnya memperkuat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan kesehatan. Penelitian terbaru menegaskan pentingnya menjaga standar kualitas pelayanan yang tinggi untuk memastikan kepuasan pasien dan membangun kepercayaan yang berkelanjutan, yang pada akhirnya akan meningkatkan efektivitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan (Baker et al., 2022; Jones & Smith, 2023).

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini berfungsi sebagai panduan untuk memahami hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien. Kerangka ini disusun berdasarkan teori dan penelitian terdahulu yang relevan, untuk mengeksplorasi bagaimana ketiga variabel ini saling berhubungan dan mempengaruhi satu sama lain.

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan adalah elemen utama yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat mencakup berbagai dimensi seperti kecepatan layanan, kompetensi tenaga medis, dan kondisi fasilitas. Teori Servqual (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) menekankan bahwa kepuasan pasien sangat bergantung pada perbandingan antara harapan mereka terhadap kualitas pelayanan dengan pengalaman nyata yang mereka terima. Penelitian oleh Wu, Zhang, & Wang (2020) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara signifikan berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pasien merasa lebih puas ketika layanan yang mereka terima memenuhi atau melebihi ekspektasi mereka (Lee et al., 2021).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Beberapa studi menemukan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang lebih tinggi, yang berimplikasi pada loyalitas dan kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan (Liu et al., 2022). Contoh studi ini termasuk penelitian oleh Kim & Park (2019), yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan positif dengan kepuasan pasien, dimana peningkatan kualitas dalam berbagai aspek pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Hubungan antara Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien

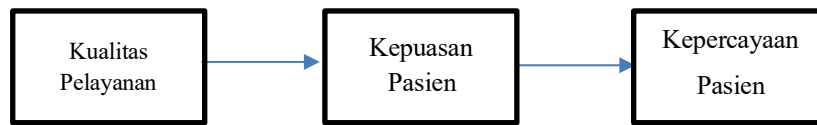
Kepuasan pasien seringkali menjadi prediktor utama dari kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil dari pengalaman positif yang mereka alami selama proses perawatan, yang berkontribusi pada persepsi positif terhadap penyedia layanan. Teori Kepercayaan Sosial (Giddens, 1991) menjelaskan bahwa kepuasan pasien dapat memperkuat kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan, karena pengalaman positif menumbuhkan rasa aman dan keyakinan terhadap kompetensi penyedia layanan. Penelitian oleh Jones & Smith (2023) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berhubungan erat dengan kepercayaan pasien, di mana pasien yang merasa puas lebih cenderung mempercayai penyedia layanan kesehatan mereka (Nguyen et al., 2022).

Studi oleh Lee et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai mediator antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien. Pasien yang merasa puas dengan layanan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap penyedia layanan, yang berdampak pada keterlibatan dan kepatuhan mereka terhadap rekomendasi medis. Hal ini menegaskan pentingnya fokus pada peningkatan kepuasan pasien untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan dalam konteks pelayanan kesehatan (Kim & Park, 2019).

Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mempengaruhi kepuasan pasien tetapi juga secara langsung berkontribusi pada tingkat kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan. Teori Kepuasan dan Kepercayaan (Hennig-Thurau et al., 2002) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten dan tinggi dapat membangun kepercayaan pasien, karena pasien melihat penyedia layanan sebagai kompeten dan dapat diandalkan. Penelitian oleh Baker et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berhubungan positif dengan kepercayaan pasien, di mana layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pasien dapat memperkuat rasa percaya mereka terhadap penyedia layanan.

Beberapa studi juga mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pasien secara langsung. Misalnya, studi oleh Smith et al. (2021) dalam *Journal of Patient Experience* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi secara signifikan meningkatkan kepercayaan pasien, dan kepercayaan ini penting untuk membangun hubungan jangka panjang yang produktif antara pasien dan penyedia layanan kesehatan (Nguyen et al., 2023).



Gambar 1. Paradigma Penelitian

METODE PENELITIAN

Rancangan analisis merupakan tahap kritis dalam penelitian yang bertujuan untuk mengolah dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan guna menjawab pertanyaan penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Tahap pertama adalah pengolahan data, di mana data dari kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi diorganisasi dan disiapkan untuk dianalisis. Data kuantitatif dari kuesioner akan diinput ke dalam perangkat lunak statistik seperti SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) atau R, sedangkan data kualitatif dari wawancara dan observasi akan dipindai dan dikodekan untuk keperluan analisis tematik (Creswell & Poth, 2017). Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan karakteristik dasar dari data kuantitatif, termasuk frekuensi, mean, median, modus, dan deviasi standar untuk masing-masing indikator. Statistik deskriptif ini memberikan gambaran awal mengenai pola dan tren dalam data yang dikumpulkan (Field, 2018).

Sebelum dilakukan analisis lanjutan, validitas dan reliabilitas instrumen penelitian diuji terlebih dahulu. Validitas diuji melalui analisis faktor eksploratori guna memastikan bahwa item dalam kuesioner secara akurat mencerminkan konstruk yang dimaksud (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019). Reliabilitas diukur menggunakan alpha Cronbach, di mana nilai di atas 0.7 menunjukkan konsistensi internal yang baik dari instrumen penelitian. Selanjutnya, analisis regresi berganda dan korelasi digunakan untuk menguji hipotesis serta mengevaluasi hubungan antar variabel—misalnya, pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap kepercayaan pasien (Pallant, 2020). Untuk data kualitatif, digunakan metode analisis tematik melalui pengkodean untuk menemukan pola dan tema utama dari wawancara dan observasi (Braun & Clarke, 2006). Hasil dari seluruh analisis akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan narasi, serta diinterpretasikan dengan mengacu pada teori dan penelitian sebelumnya guna memperkuat konteks dan relevansi temuan (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Setiap variabel penelitian dapat dinilai berdasarkan nilai presentase skor aktual dibandingkan dengan skor ideal. Selanjutnya, distribusi jawaban responden dianalisis dengan menggunakan garis kontinum dengan kategorisasi, seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono (2017:94) sebagai berikut:

Persentase (%)	Kategori
81% - 100%	Sangat Baik / Setuju Sangat Setuju
61% - 80%	Baik / Setuju
41% - 60%	Cukup / Netral
21% - 40%	Kurang / Tidak Setuju
0% - 20%	Sangat Kurang / Sangat Tidak Setuju

Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan merupakan bagian penting dari analisis penelitian ini, yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pasien BPJS di Santosa Hospital Bandung Kopo, merasa puas dengan berbagai aspek dari layanan yang mereka terima, khususnya dalam konteks pelayanan radio terapi. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi utama yang dijabarkan dalam model SERVQUAL: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

Tabel 1. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

P1 Kebersihan dan kenyamanan fasilitas rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	72	72.0	72.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P2 Kecanggihan peralatan medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	67	67.0	67.0	67.0
	5	33	33.0	33.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 1. menunjukkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi tangibles (bukti fisik) dari kualitas pelayanan di Santosa Hospital Bandung Kopo. Untuk indikator kebersihan dan kenyamanan fasilitas rumah sakit, mayoritas responden, yaitu 72%, memberikan penilaian 4, yang menandakan bahwa mereka merasa fasilitas rumah sakit cukup baik dalam hal kebersihan dan kenyamanan. Selain itu, 28% responden menilai fasilitas tersebut sangat baik dengan memberikan nilai 5. Tidak ada responden yang memberikan nilai di bawah 4, menunjukkan bahwa seluruh responden merasa puas dengan aspek kebersihan dan kenyamanan fasilitas rumah sakit.

Sementara itu, dalam hal kecanggihan peralatan medis, 67% responden memberikan penilaian 4, yang menunjukkan bahwa mereka menilai kecanggihan peralatan medis sebagai baik. Sebanyak 33% responden memberikan nilai 5, yang menandakan penilaian sangat baik terhadap peralatan medis. Sama seperti indikator sebelumnya, tidak ada responden yang memberikan nilai di bawah 4, yang menunjukkan bahwa secara umum, responden merasa puas dengan kecanggihan peralatan medis di rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil tanggapan ini menggambarkan bahwa responden memiliki penilaian yang positif terhadap dimensi tangibles dari kualitas pelayanan di Santosa Hospital

Bandung Kopo. Kebersihan dan kenyamanan fasilitas serta kecanggihan peralatan medis dinilai baik hingga sangat baik oleh responden. Hasil ini menunjukkan bahwa Santosa Hospital Bandung Kopo telah berhasil memenuhi dan bahkan melebihi ekspektasi pasien dalam hal bukti fisik pelayanan, yang tentunya berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tabel 2. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Reliability (Keandalan)

P3 Kepatuhan terhadap janji layanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	69	69.0	69.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 2. menyajikan hasil tanggapan responden terhadap dimensi reliability (keandalan) dari kualitas pelayanan di Santosa Hospital Bandung Kopo, dengan fokus pada indikator kepatuhan terhadap janji layanan. Data menunjukkan bahwa 69% dari responden memberikan penilaian 4, yang berarti mereka menilai kepatuhan rumah sakit terhadap janji layanan sebagai baik. Selain itu, 31% responden memberikan penilaian 5, menunjukkan bahwa mereka merasa kepatuhan terhadap janji layanan sangat baik.

Tidak ada responden yang memberikan nilai di bawah 4, yang mengindikasikan bahwa semua responden memiliki pandangan positif mengenai keandalan layanan di rumah sakit. Hasil ini mencerminkan bahwa Santosa Hospital berhasil memenuhi ekspektasi pasien terkait kepatuhan dalam memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah disepakati.

Secara keseluruhan, tanggapan ini menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi dari pasien terhadap kemampuan rumah sakit untuk memenuhi komitmennya. Penilaian yang baik hingga sangat baik ini menunjukkan bahwa rumah sakit memiliki standar yang baik dalam hal keandalan layanan, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien yang positif.

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness

P4 Kecepatan dalam merespons permintaan pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	74	74.0	74.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P5 Ketersediaan staf untuk membantu pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	69	69.0	69.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 3. menyajikan hasil tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dari kualitas pelayanan di Santosa Hospital Bandung Kopo. Dimensi ini diukur melalui dua indikator utama: kecepatan dalam merespons permintaan pasien dan kesediaan staf untuk membantu pasien.

Untuk indikator pertama, kecepatan dalam merespons permintaan pasien, data menunjukkan bahwa 74% responden memberikan penilaian 4, yang berarti mereka menilai kecepatan respons rumah sakit sebagai baik. Sementara itu, 26% responden memberikan penilaian 5, menunjukkan bahwa mereka merasa kecepatan respons sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa bahwa rumah sakit secara efektif memenuhi permintaan mereka dengan respons yang cepat.

Untuk indikator kedua, kesediaan staf untuk membantu pasien, 69% responden memberikan penilaian 4, menandakan bahwa mereka menilai kesediaan staf sebagai baik dalam membantu pasien. Sedangkan 31% responden memberikan penilaian 5, yang menunjukkan bahwa mereka merasa kesediaan staf sangat baik. Data ini menunjukkan bahwa staf rumah sakit di Santosa Hospital Bandung Kopo secara umum dipandang positif oleh pasien dalam hal keterbukaan dan kesediaan mereka untuk membantu.

Secara keseluruhan, tanggapan ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari pasien terhadap daya tanggap rumah sakit dalam menangani permintaan dan kebutuhan mereka. Penilaian yang baik hingga sangat baik pada kedua indikator ini menunjukkan bahwa rumah sakit berhasil dalam menjaga responsivitas dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pasien.

Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Assurance* (Jaminan)

P6 Kompetensi dan pengetahuan medis staf

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	76	76.0	76.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P7 Sikap ramah dan sopan staf

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	62	62.0	62.0	62.0
	5	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 4. menyajikan tanggapan responden terhadap dimensi assurance (jaminan) dari kualitas pelayanan di Santosa Hospital Bandung Kopo, yang diukur melalui dua indikator utama: kompetensi dan pengetahuan medis staf serta sikap ramah dan sopan staf.

Untuk indikator pertama, kompetensi dan pengetahuan medis staf, data menunjukkan bahwa 76% responden memberikan penilaian 4, yang berarti mereka menilai kompetensi dan pengetahuan staf medis sebagai baik. Selain itu, 24% responden memberikan penilaian 5, menandakan bahwa mereka merasa kompetensi dan pengetahuan staf medis sangat baik. Hasil ini mencerminkan bahwa sebagian besar pasien merasa percaya diri dengan keterampilan dan

keahlian medis staf rumah sakit, yang penting untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan aman.

Sedangkan untuk indikator kedua, sikap ramah dan sopan staf, 62% responden memberikan penilaian 4, yang menunjukkan bahwa mereka menilai sikap staf sebagai baik. Sementara 38% responden memberikan penilaian 5, menunjukkan bahwa mereka merasa sikap staf sangat baik. Data ini mengindikasikan bahwa pasien umumnya puas dengan cara staf berinteraksi dengan mereka, menunjukkan bahwa sikap ramah dan sopan staf berkontribusi signifikan terhadap pengalaman positif pasien di rumah sakit.

Secara keseluruhan, tanggapan terhadap dimensi assurance menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap jaminan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf medis dan non-medis di Santosa Hospital Bandung Kopo. Penilaian yang dominan baik hingga sangat baik pada kedua indikator ini menegaskan kepercayaan pasien terhadap kompetensi staf serta sikap profesional mereka, yang merupakan aspek krusial dalam pelayanan kesehatan.

Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Empathy* (Empati)

P8 Perhatian personal dari staf medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	70	70.0	70.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 5. menunjukkan tanggapan responden terhadap dimensi empati dari kualitas pelayanan di Santosa Hospital Bandung Kopo, yang diukur melalui indikator perhatian personal dari staf medis.

Hasil tabel ini menunjukkan bahwa 70% responden memberikan penilaian 4 untuk perhatian personal dari staf medis, yang menunjukkan bahwa mereka merasa bahwa staf medis menunjukkan perhatian yang baik terhadap mereka. Sementara itu, 30% responden memberikan penilaian 5, yang menunjukkan bahwa mereka merasa perhatian yang diberikan oleh staf medis sangat baik.

Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merasakan perhatian yang memadai dan penuh kepedulian dari staf medis, yang berperan penting dalam membangun hubungan positif dan meningkatkan pengalaman keseluruhan pasien di rumah sakit. Penilaian yang sebagian besar baik hingga sangat baik pada indikator ini menegaskan bahwa staf medis di Santosa Hospital Bandung Kopo mampu memenuhi harapan pasien dalam hal empati dan perhatian pribadi, yang esensial untuk kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan.

Tabel 6. Rekapitulasi Skor Aktual dan Skor Ideal Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)
1	Tangibles (Bukti Fisik)	861	1000	86,1
2	Reliability (Keandalan)	431	500	86,2
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	857	1000	85,7
4	Assurance (Jaminan)	862	1000	86,2
5	Empathy (Empati)	430	500	86
Total		3441	4000	86,025

Tabel 6. menyajikan rekapitulasi skor aktual dan skor ideal untuk variabel kualitas pelayanan di Santosa Hospital Bandung Kopo, serta persentase pencapaian dari masing-masing indikator.

Dalam tabel ini, setiap indikator kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati), dibandingkan antara skor aktual yang diperoleh dari survei responden dengan skor ideal yang diharapkan.

Tangibles (Bukti Fisik) memperoleh skor aktual sebesar 861 dari skor ideal 1000, menghasilkan persentase pencapaian sebesar 86,1%. Ini menunjukkan bahwa kualitas fasilitas fisik, termasuk kebersihan dan kenyamanan, telah mendekati standar ideal yang diharapkan.

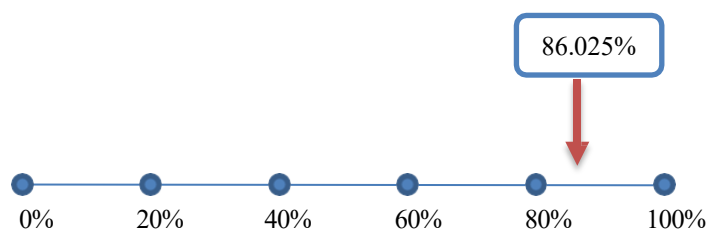
Reliability (Keandalan) mencatat skor aktual 431 dari skor ideal 500, dengan persentase pencapaian 86,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap janji layanan relatif baik, mendekati nilai ideal.

Responsiveness (Daya Tanggap) mendapatkan skor aktual 857 dari skor ideal 1000, dengan persentase pencapaian sebesar 85,7%. Ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesediaan staf dalam merespons permintaan pasien hampir mencapai standar ideal.

Assurance (Jaminan) memiliki skor aktual 862 dari skor ideal 1000, menghasilkan persentase 86,2%. Ini menunjukkan bahwa kompetensi, pengetahuan medis, dan sikap ramah staf hampir mencapai nilai ideal.

Empathy (Empati) memperoleh skor aktual 430 dari skor ideal 500, dengan persentase pencapaian 86%. Ini mengindikasikan bahwa perhatian personal dari staf medis sangat baik, tetapi masih bisa ditingkatkan untuk mencapai skor ideal.

Secara keseluruhan, total skor aktual dari seluruh indikator adalah 3441 dari skor ideal 4000, dengan persentase pencapaian 86,025%. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan di Santosa Hospital Bandung Kopo berada pada tingkat yang baik, mendekati standar ideal yang diharapkan. Namun, masih terdapat beberapa area yang dapat diperbaiki untuk mencapai skor ideal secara keseluruhan.



Gambar 2. Kategori Variabel Kualitas Pelayanan

Gambar 2. di atas menunjukkan total skor aktual, skor ideal, dan persentase untuk variabel Kualitas Pelayanan (X). Dalam konteks ini, skor aktual untuk setiap indikator kualitas pelayanan—yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati)—dianalisis dan dibandingkan dengan skor ideal yang diharapkan. Total skor aktual keseluruhan adalah 3441 dari skor ideal 4000, dengan persentase pencapaian mencapai 86,025%.

Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Santosa Hospital Bandung Kopo berada pada tingkat yang sangat baik dan mendekati skor ideal.

Persentase ini mencerminkan bahwa responden umumnya merasa puas dengan berbagai aspek pelayanan yang diterima, termasuk kebersihan, keandalan layanan, kecepatan tanggapan, jaminan kualitas, dan empati staf medis. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit cukup tinggi dan sebagian besar indikator sudah mencapai atau mendekati standar yang diharapkan. Namun, terdapat beberapa area yang mungkin memerlukan peningkatan untuk mencapai skor ideal secara keseluruhan.

Dengan pencapaian ini, Santosa Hospital Bandung Kopo menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pasiennya, meskipun tetap ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) secara parsial dapat diketahui melalui uji koefisien jalur dengan memperhatikan tabel sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Perhitungan Koefisien Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.066	.535	-1.995	.049
	Kualitas Pelayanan	.530	.015	.961	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Tabel 7. menunjukkan hasil perhitungan koefisien dalam analisis regresi yang mengukur pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. Tabel ini menyajikan koefisien yang tidak distandarisasi (*Unstandardized Coefficients*), koefisien yang distandarisasi (*Standardized Coefficients*), serta nilai t dan signifikansi (Sig.) untuk setiap variabel dalam model.

Pada model regresi ini, koefisien konstan (*Constant*) adalah -1.066 dengan standar error sebesar 0.535. Nilai t untuk konstan adalah -1.995, dengan nilai signifikansi 0.049, yang menunjukkan bahwa konstan ini secara statistik signifikan pada level 5%.

Koefisien untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah 0.530, dengan standar error sebesar 0.015. Koefisien yang distandarisasi (Beta) untuk Kualitas Pelayanan adalah 0.961. Nilai t untuk Kualitas Pelayanan adalah 34.264, dan nilai signifikansi adalah 0.000. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien, dengan nilai t yang jauh lebih besar dari 2 dan nilai signifikansi yang jauh lebih kecil dari 0.05.

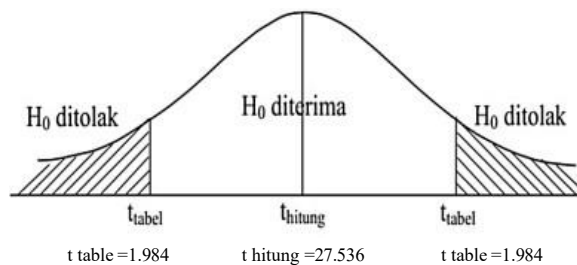
Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0.530 unit. Karena nilai p (0.000) sangat kecil dan jauh di bawah level signifikansi 0.05, kita dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien. Koefisien Beta yang tinggi menunjukkan hubungan yang kuat antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien, menegaskan pentingnya Kualitas Pelayanan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Santosa Hospital.

Nilai t-tabel untuk $df = 98$ dan $\alpha = 0.05$ adalah sekitar 1.984. Berdasarkan tabel distribusi t (dua sisi), nilai t-tabel ini digunakan untuk menguji hipotesis dua sisi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel motivasi intrinsik (X1) terhadap kinerja (Y) adalah 27.536 dengan probabilitas (sig) sebesar 0.000. Karena nilai probabilitas ini jauh lebih kecil dari 0.05 dan nilai t hitung (27.536) jauh lebih besar dari nilai t-tabel (1.984), kita dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kriteria pengujian menunjukkan bahwa jika $t \text{ hitung} \geq t \text{-tabel}$, maka H_0 berada di daerah penolakan.
2. Dalam konteks ini, H_0 adalah hipotesis nol yang menyatakan bahwa motivasi intrinsik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja.
3. Karena $t \text{ hitung} (27.536) \geq t \text{-tabel} (1.984)$, H_0 ditolak.

Dengan demikian, kita menerima H_1 , yang menyatakan bahwa motivasi intrinsik (X1) berpengaruh langsung terhadap kinerja (Y). Ini berarti bahwa secara parsial, motivasi intrinsik memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja di antara responden.



Gambar 3. kurva uji t untuk X terhadap Y

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien

Setiap variabel penelitian dapat dinilai berdasarkan nilai presentase skor aktual dibandingkan dengan skor ideal. Selanjutnya, distribusi jawaban responden dianalisis dengan menggunakan garis kontinum dengan kategorisasi, seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono (2017:94) sebagai berikut:

Tabel 8. Pedoman Interpretasi Presentase Skor Tanggapan Responden

Persentase (%)	Kategori
81% - 100%	Sangat Baik / Setuju Sangat Setuju
61% - 80%	Baik / Setuju
41% - 60%	Cukup / Netral
21% - 40%	Kurang / Tidak Setuju
0% - 20%	Sangat Kurang / Sangat Tidak Setuju

Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pasien

Tanggapan responden terhadap kepuasan pasien diukur melalui beberapa indikator yang mencakup berbagai aspek layanan yang diberikan oleh rumah sakit. Berdasarkan hasil kuesioner, analisis terhadap dimensi-dimensi yang telah ditentukan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan pasien.

Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan Medis
P9 Kepuasan terhadap diagnosis dan pengobatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	70	70.0	70.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P10 Kualitas interaksi dengan dokter

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	72	72.0	72.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil dari table 9. menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas pelayanan medis yang diterima. Sebanyak 70% dari responden menyatakan kepuasan terhadap diagnosis dan pengobatan yang diberikan, dengan memberikan nilai 4 pada skala Likert, sedangkan 30% lainnya memberikan nilai 5, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

Untuk kualitas interaksi dengan dokter, 72% responden memberikan nilai 4, dan 28% lainnya memberikan nilai 5. Ini menunjukkan bahwa pasien merasa bahwa interaksi mereka dengan dokter di rumah sakit sangat memuaskan, dengan mayoritas responden merasa bahwa dokter memberikan perhatian yang cukup dan berinteraksi dengan cara yang profesional dan ramah.

Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan medis di rumah sakit ini dinilai sangat baik oleh pasien, dengan mayoritas memberikan penilaian tinggi terhadap diagnosis, pengobatan, dan interaksi dengan dokter. Ini menunjukkan bahwa rumah sakit berhasil memenuhi ekspektasi pasien dalam aspek-aspek penting dari pelayanan medis yang diberikan.

Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kualitas Layanan Non-Medis

P11 Kepuasan terhadap fasilitas rumah sakit (misalnya, kamar, makanan, kebersihan)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	72	72.0	72.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P12 Sikap dan pelayanan dari staf non-medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	69	69.0	69.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0

Total	100	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

Dari data table 10. terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan non-medis di rumah sakit. Sebanyak 72% responden memberikan nilai 4 untuk kepuasan terhadap fasilitas rumah sakit, yang mencakup aspek seperti kamar, makanan, dan kebersihan. Sementara itu, 28% responden memberikan nilai 5, menunjukkan kepuasan yang sangat tinggi.

Pada indikator sikap dan pelayanan dari staf non-medis, 69% responden memberikan nilai 4, dan 31% memberikan nilai 5. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf non-medis, termasuk sikap ramah dan bantuan yang diberikan.

Secara keseluruhan, tanggapan ini menunjukkan bahwa rumah sakit berhasil memberikan layanan non-medis yang memenuhi ekspektasi pasien. Kepuasan yang tinggi terhadap fasilitas dan pelayanan staf non-medis berkontribusi positif terhadap pengalaman keseluruhan pasien selama mereka menerima perawatan di rumah sakit ini.

Tabel 11. Rekapitulasi Skor Aktual dan Skor Ideal Variabel Kepuasan Pasien

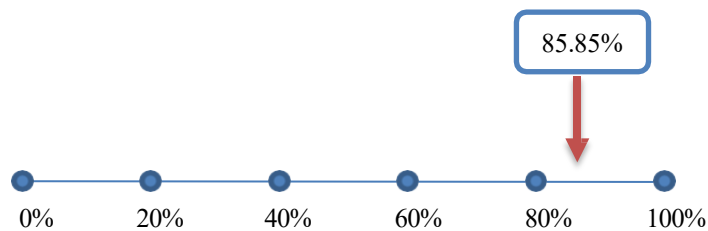
No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)
1	Kualitas Pelayanan Medis	858	1000	85,8
2	Kualitas Layanan Non-Medis	859	1000	85,9
Total		1717	2000	85,85

Tabel 11. menunjukkan rekapitulasi skor aktual dan skor ideal untuk variabel Kepuasan Pasien, yang mencakup dua indikator utama: Kualitas Pelayanan Medis dan Kualitas Layanan Non-Medis.

Kualitas Pelayanan Medis: Skor aktual yang diperoleh adalah 858 dari skor ideal 1000, dengan persentase sebesar 85.8%. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa cukup puas dengan kualitas pelayanan medis yang mereka terima, termasuk diagnosis dan pengobatan serta interaksi dengan dokter.

Kualitas Layanan Non-Medis: Skor aktual yang diperoleh adalah 859 dari skor ideal 1000, dengan persentase sebesar 85.9%. Ini mencerminkan kepuasan pasien terhadap fasilitas rumah sakit dan sikap serta pelayanan dari staf non-medis, seperti kebersihan, kenyamanan kamar, dan pelayanan makanan.

Secara keseluruhan, total skor aktual untuk variabel Kepuasan Pasien adalah 1717 dari skor ideal 2000, dengan persentase 85.85%. Angka ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh rumah sakit, baik dari segi pelayanan medis maupun non-medis. Hal ini mengindikasikan bahwa rumah sakit telah berhasil memenuhi ekspektasi pasien dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.



Gambar 4. Gambaran Kategori Variabel Kepuasan Pasien

Gambar 4. di atas menunjukkan total skor aktual, skor ideal, dan persentase untuk variabel Kepuasan Pasien (Y). Dalam konteks ini, skor aktual untuk setiap indikator kepuasan pasien—yaitu Kualitas Pelayanan Medis dan Kualitas Layanan Non-Medis—dianalisis dan dibandingkan dengan skor ideal yang diharapkan. Total skor aktual keseluruhan adalah 1717 dari skor ideal 2000, dengan persentase pencapaian mencapai 85,85%.

Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kepuasan pasien di Santosa Hospital berada pada tingkat yang sangat baik dan mendekati skor ideal. Persentase ini mencerminkan bahwa responden umumnya merasa puas dengan berbagai aspek pelayanan yang diterima, termasuk kualitas diagnosis dan pengobatan, interaksi dengan dokter, fasilitas rumah sakit, dan sikap serta pelayanan dari staf non-medis. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di rumah sakit cukup tinggi dan sebagian besar indikator sudah mencapai atau mendekati standar yang diharapkan.

Dengan pencapaian ini, Santosa Hospital menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pasiennya, meskipun tetap ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan kepuasan pasien. Ini dapat melibatkan peningkatan lebih lanjut pada aspek pelayanan medis dan non-medis untuk memastikan bahwa setiap pasien menerima pengalaman terbaik yang mungkin selama perawatan mereka di rumah sakit ini.

Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien

Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien di Santosa Hospital Bandung Kopo. Dengan menggunakan metode regresi linear, kita dapat memahami sejauh mana variabel kepuasan pasien (Y) mempengaruhi variabel kepercayaan pasien (Z).

Tabel 12. Hasil Perhitungan Koefisien Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.357	1.170		4.578	.000
	Kepuasan Pasien	.936	.068	.813	13.801	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pasien

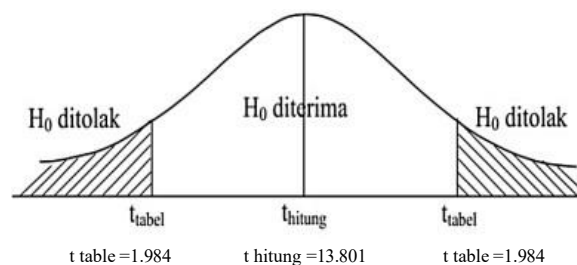
Interpretasi Hasil

1. Nilai Konstanta (B): Nilai konstanta sebesar 5.357 menunjukkan bahwa ketika kepuasan pasien bernilai nol, kepercayaan pasien akan berada pada tingkat 5.357.
2. Koefisien Regresi Kepuasan Pasien: Koefisien sebesar 0.936 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kepuasan pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien sebesar 0.936 unit.
3. Nilai t: Nilai t untuk kepuasan pasien adalah 13.801 dengan signifikansi 0.000, yang menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien secara signifikan mempengaruhi kepercayaan pasien. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05, kita dapat menyimpulkan bahwa pengaruh ini signifikan.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepercayaan pasien di Santosa Hospital. Dengan nilai koefisien 0.936 dan signifikansi 0.000, kita dapat menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pasien.

Ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kepuasan pasien, baik melalui peningkatan kualitas pelayanan medis maupun non-medis, akan berdampak positif terhadap peningkatan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Hasil ini penting bagi manajemen rumah sakit untuk fokus pada strategi peningkatan kepuasan pasien sebagai salah satu cara untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien.

Secara keseluruhan, hubungan yang kuat antara kepuasan pasien dan kepercayaan pasien menegaskan pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan kepercayaan dan loyalitas di antara pasien.



Gambar 5. kurva uji t untuk X terhadap Y

Nilai t-tabel untuk derajat kebebasan (df) = 98 dan $\alpha = 0.05$ adalah sekitar 1.984. Nilai t-tabel ini digunakan untuk menguji hipotesis dua sisi, sebagaimana ditunjukkan pada tabel distribusi t.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien adalah 13.801 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0.000. Karena nilai probabilitas ini jauh lebih kecil dari 0.05 dan nilai t hitung (13.801) jauh lebih besar dari nilai t-tabel (1.984), kita dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kriteria Pengujian: Jika $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$, maka hipotesis nol (H_0) berada di daerah penolakan.
2. Hipotesis Nol (H_0): Menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pasien.
3. Keputusan: Karena $t_{\text{hitung}} (13.801) \geq t_{\text{tabel}} (1.984)$ dan nilai probabilitas (0.000) jauh lebih kecil dari α (0.05), maka H_0 ditolak.

Dengan demikian, kita menerima H1, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien. Ini berarti bahwa secara parsial, kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepercayaan pasien di Santosa Hospital Bandung Kopu. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Temuan ini menegaskan pentingnya fokus pada peningkatan kepuasan pasien untuk memperkuat kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Atau Dampak Terhadap Kepercayaan

Setiap variabel penelitian dapat dinilai berdasarkan nilai presentase skor aktual dibandingkan dengan skor ideal. Selanjutnya, distribusi jawaban responden dianalisis dengan menggunakan garis kontinum dengan kategorisasi, seperti yang dinyatakan oleh Sugiyono (2017:94) sebagai berikut:

Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan

Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien dilakukan untuk menilai sejauh mana dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit mempengaruhi tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Kepercayaan pasien menjadi salah satu aspek penting yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, dan analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan antara kedua variabel tersebut.

Tabel 13. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kepercayaan Terhadap Kompetensi Medis

P13 Kepercayaan terhadap dokter dan staf medis lainnya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	72	72.0	72.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P14 Keyakinan terhadap diagnosis dan pengobatan yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	68	68.0	68.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 13. menunjukkan tanggapan responden terhadap dimensi kepercayaan terhadap kompetensi medis di rumah sakit. Berdasarkan hasil kuesioner, terdapat dua indikator utama yang dianalisis: kepercayaan terhadap dokter dan staf medis lainnya, serta keyakinan terhadap diagnosis dan pengobatan yang diberikan.

Untuk indikator pertama, yaitu kepercayaan terhadap dokter dan staf medis, 72% responden memberikan skor 4, sementara 28% memberikan skor 5. Hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar pasien merasa sangat percaya terhadap kompetensi dokter dan staf medis rumah sakit. Kepercayaan ini mencerminkan tingkat keyakinan yang tinggi dari pasien terhadap profesionalisme dan kemampuan medis yang mereka terima.

Pada indikator kedua, yaitu keyakinan terhadap diagnosis dan pengobatan yang diberikan, 68% responden memberikan skor 4, dan 32% memberikan skor 5. Persentase ini menandakan bahwa mayoritas pasien merasa yakin dengan diagnosis yang diberikan dan pengobatan yang mereka jalani. Skor ini mengindikasikan tingkat keyakinan yang kuat dari pasien terhadap keputusan medis yang diambil oleh staf rumah sakit.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa responden umumnya memiliki kepercayaan tinggi terhadap kompetensi medis yang disediakan oleh rumah sakit. Tingginya kepercayaan ini berkontribusi pada kepuasan pasien dan menandakan bahwa rumah sakit berhasil dalam memberikan pelayanan medis yang memuaskan dan terpercaya. Kepercayaan yang solid terhadap dokter dan staf medis serta keyakinan terhadap diagnosis dan pengobatan yang diberikan mencerminkan kualitas pelayanan medis yang baik, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tabel 14. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kepercayaan Terhadap Keamanan Pelayanan

P15 Persepsi terhadap kebersihan dan keamanan rumah sakit

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	70	70.0	70.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

P16 Kepercayaan terhadap prosedur keselamatan yang diterapkan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	76	76.0	76.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 14. menyajikan hasil tanggapan responden terhadap dimensi kepercayaan terhadap keamanan pelayanan di rumah sakit. Dimensi ini mencakup dua indikator utama: persepsi terhadap kebersihan dan keamanan rumah sakit, serta kepercayaan terhadap prosedur keselamatan yang diterapkan.

Untuk indikator pertama, yaitu persepsi terhadap kebersihan dan keamanan rumah sakit, hasil menunjukkan bahwa 70% responden memberikan skor 4, dan 30% memberikan skor 5. Angka ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dan percaya bahwa kebersihan serta keamanan lingkungan rumah sakit terjaga dengan baik. Tingkat kepuasan ini mencerminkan perhatian rumah sakit terhadap standar kebersihan dan keamanan yang berpengaruh positif terhadap persepsi pasien.

Pada indikator kedua, yaitu kepercayaan terhadap prosedur keselamatan yang diterapkan, 76% responden memberikan skor 4, sementara 24% memberikan skor 5. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa yakin terhadap prosedur keselamatan yang diterapkan oleh rumah sakit. Kepercayaan ini mencerminkan keyakinan pasien bahwa rumah sakit telah

mengimplementasikan langkah-langkah keselamatan yang memadai untuk melindungi mereka selama perawatan.

Secara keseluruhan, tanggapan responden menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan pelayanan di rumah sakit. Tingginya skor pada kedua indikator menunjukkan bahwa pasien umumnya merasa aman dan percaya terhadap kebersihan serta prosedur keselamatan yang diterapkan. Kepercayaan ini penting untuk menciptakan lingkungan perawatan yang aman dan nyaman, serta berkontribusi pada kepuasan pasien secara keseluruhan.

Tabel 15. Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Kepercayaan Terhadap Interaksi
P17 Kepercayaan terhadap informasi yang diberikan oleh staf medis

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4	72	72.0	72.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Tabel 15. menampilkan hasil tanggapan responden terhadap dimensi kepercayaan terhadap interaksi, yang diukur melalui indikator kepercayaan terhadap informasi yang diberikan oleh staf medis. Hasil dari tabel menunjukkan bahwa 72% responden memberikan skor 4, sementara 28% memberikan skor 5.

Angka-angka ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap informasi yang diberikan oleh staf medis. Skor yang tinggi pada indikator ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dengan komunikasi dan informasi yang disampaikan oleh staf medis, serta yakin akan keakuratan dan keandalan informasi tersebut.

Kepercayaan terhadap informasi dari staf medis adalah aspek penting dalam membangun hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Tingginya tingkat kepercayaan ini mencerminkan efektivitas komunikasi dan transparansi yang dilakukan oleh staf medis di rumah sakit, serta menunjukkan bahwa pasien merasa didukung dan terinformasi dengan baik selama proses perawatan.

Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa interaksi antara pasien dan staf medis di rumah sakit cukup memuaskan dan dipercaya, yang berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Tabel 16. Rekapitulasi Skor Aktual dan Skor Ideal Variabel Kepercayaan Pasien

No	Indikator			Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase (%)
1	Kepercayaan Terhadap Kompetensi	Medis		860	1000	86
2	Kepercayaan Terhadap Keamanan	Pelayanan		854	1000	85,4
3	Kepercayaan Terhadap Interaksi			428	500	85,6
	Total			2142	2500	85,68

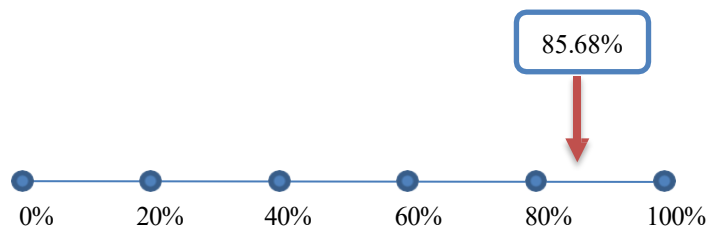
Tabel 16. menunjukkan rekapitulasi skor aktual dan skor ideal untuk variabel kepercayaan pasien, yang terdiri dari tiga dimensi utama: kepercayaan terhadap kompetensi medis, kepercayaan terhadap keamanan pelayanan, dan kepercayaan terhadap interaksi.

Kepercayaan Terhadap Kompetensi Medis mendapatkan skor aktual sebesar 860 dari skor ideal 1000, menghasilkan persentase pencapaian sebesar 86%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa yakin terhadap kompetensi dan pengetahuan medis yang dimiliki oleh dokter dan staf medis. Skor ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas medis yang diberikan.

Kepercayaan Terhadap Keamanan Pelayanan memperoleh skor aktual 854 dari skor ideal 1000, dengan persentase pencapaian sebesar 85,4%. Ini menunjukkan bahwa pasien merasa cukup percaya terhadap kebersihan dan prosedur keselamatan yang diterapkan di rumah sakit, meskipun ada beberapa area yang mungkin memerlukan perhatian lebih untuk meningkatkan kepercayaan lebih lanjut.

Kepercayaan Terhadap Interaksi menunjukkan skor aktual 428 dari skor ideal 500, menghasilkan persentase pencapaian sebesar 85,6%. Skor ini mencerminkan kepercayaan pasien terhadap informasi yang diberikan oleh staf medis, dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kualitas komunikasi dan transparansi yang dilakukan.

Secara keseluruhan, total skor aktual untuk variabel kepercayaan pasien adalah 2142 dari skor ideal 2500, dengan persentase pencapaian keseluruhan sebesar 85,68%. Angka ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit berada pada tingkat yang cukup baik, dengan sebagian besar dimensi mencapai atau mendekati standar ideal yang diharapkan. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk perbaikan guna mencapai skor ideal yang lebih tinggi dan lebih baik dalam meningkatkan kepercayaan pasien secara keseluruhan.



Gambar 6. Gambaran Kategori Variabel Kepercayaan Pasien

Gambar 6. di atas menunjukkan total skor aktual, skor ideal, dan persentase untuk variabel Kepercayaan Pasien (Y). Dalam konteks ini, skor aktual untuk setiap indikator kepercayaan pasien yaitu Kepercayaan Terhadap Kompetensi Medis, Kepercayaan Terhadap Keamanan Pelayanan, dan Kepercayaan Terhadap Interaksi—dianalisis dan dibandingkan dengan skor ideal yang diharapkan. Total skor aktual keseluruhan adalah 2142 dari skor ideal 2500, dengan persentase pencapaian mencapai 85,68%.

Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kepercayaan pasien di Santosa Hospital berada pada tingkat yang sangat baik dan mendekati skor ideal. Persentase ini mencerminkan bahwa responden umumnya merasa percaya terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan, termasuk kompetensi dokter dan staf medis, keamanan dan kebersihan fasilitas rumah sakit, serta kualitas informasi yang diberikan oleh staf medis. Hasil ini menunjukkan

bahwa kepercayaan pasien di rumah sakit cukup tinggi dan sebagian besar indikator sudah mencapai atau mendekati standar yang diharapkan.

Dengan pencapaian ini, Santosa Hospital Bandung Kopo menunjukkan komitmen yang kuat dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan lebih lanjut guna meningkatkan kepercayaan pasien secara keseluruhan. Upaya peningkatan dapat mencakup penegakan standar keamanan yang lebih ketat, perbaikan dalam komunikasi informasi medis, serta terus meningkatkan kompetensi medis dan fasilitas rumah sakit untuk memastikan bahwa setiap pasien merasa sepenuhnya yakin dan percaya selama proses perawatan mereka.

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Atau Dampak Terhadap Kepercayaan

Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Atau Dampak Terhadap Kepercayaan di Santosa Hospital Bandung Kopo. Dengan menggunakan metode regresi linear.

Tabel 17. Hasil Perhitungan Koefisien Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien terhadap Kepercayaan Pasien

Coefficients^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.805	1.200		2.338	.021
	Kepuasan Pasien	-.050	.222	-.044	-.226	.821
	Kualitas Pelayanan	.566	.123	.891	4.617	.000

a. Dependent Variable: Kepercayaan Pasien

Hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan dampaknya terhadap kepercayaan pasien di Santosa Hospital Bandung Kopo menunjukkan hubungan yang signifikan dan memberikan wawasan penting mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan pasien.

Berdasarkan tabel 17. hasil perhitungan koefisien menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien. Nilai t-hitung untuk kualitas pelayanan adalah 4.617 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0.000, yang jauh lebih kecil dari tingkat signifikansi 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien. Skor koefisien *unstandardized* untuk kualitas pelayanan adalah 0.566, dengan koefisien *standardized* Beta sebesar 0.891. Ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan diharapkan akan meningkatkan kepercayaan pasien secara substansial.

Di sisi lain, koefisien untuk kepuasan pasien menunjukkan nilai t-hitung sebesar -0.226 dengan nilai probabilitas (sig) sebesar 0.821. Nilai ini jauh lebih besar dari 0.05, menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien dalam model ini. Skor koefisien *unstandardized* untuk kepuasan pasien adalah -0.050 dengan koefisien *standardized* Beta sebesar -0.044. Ini mengindikasikan bahwa perubahan dalam kepuasan

pasien tidak berdampak signifikan terhadap kepercayaan pasien di Santosa Hospital Bandung Kopo.

Secara keseluruhan, hasil analisis ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam mempengaruhi kepercayaan pasien. Meskipun kepuasan pasien juga penting, pengaruhnya terhadap kepercayaan pasien tidak sebesar pengaruh kualitas pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memastikan kepercayaan pasien tetap tinggi. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien juga penting, namun fokus utama harus tetap pada peningkatan kualitas pelayanan yang berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepercayaan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Santosa Hospital Bandung Kopo memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS yang menerima layanan radioterapi. Aspek-aspek kualitas pelayanan seperti kebersihan fasilitas, kecanggihan peralatan, keandalan layanan, kecepatan respons, dan jaminan kualitas terbukti secara keseluruhan memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Persentase kepuasan yang mencapai 85,85% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada tergolong baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Namun, kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien dalam model penelitian ini. Sebaliknya, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap tingkat kepercayaan pasien. Kepercayaan pasien terhadap kompetensi medis, keamanan pelayanan, dan interaksi dengan staf medis menunjukkan skor yang tinggi, yaitu sebesar 85,68%. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan dibangun lebih kuat oleh kualitas pelayanan daripada oleh kepuasan pasien itu sendiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk kepercayaan pasien, sementara kepuasan pasien tidak berfungsi sebagai mediator yang signifikan dalam model hubungan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan.

Merujuk pada temuan penelitian, disarankan agar Santosa Hospital Bandung Kopo terus berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang terbukti memiliki dampak langsung terhadap kepercayaan pasien. Rumah sakit perlu meningkatkan aspek kebersihan fasilitas, kecanggihan peralatan medis, serta kecepatan dan ketepatan respons terhadap kebutuhan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan tidak hanya memperbaiki pengalaman pasien, tetapi juga memperkuat keyakinan mereka terhadap kompetensi rumah sakit. Meskipun kepuasan pasien tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepercayaan, upaya untuk meningkatkan kepuasan secara umum tetap penting. Langkah-langkah seperti memperbaiki layanan non-medis, termasuk kenyamanan fasilitas dan sikap staf non-medis, perlu dilakukan untuk menciptakan pengalaman yang lebih positif bagi pasien. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dijadikan prioritas utama karena faktor inilah yang paling menentukan tingkat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Terakhir, disarankan agar rumah sakit melakukan evaluasi dan penelitian lanjutan guna mengidentifikasi faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien. Penelitian lebih lanjut ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang interaksi antarvariabel dan membantu dalam merumuskan strategi peningkatan layanan yang lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arah, O. A., & Nies, H. (2019). Quality of care and patient satisfaction: A systematic review of the relationship. *Journal of Healthcare Management*, 64(2), 102-114. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-18-00140>
- Baker, R., Boulding, W., & Paddison, C. (2022). The impact of patient satisfaction on trust and adherence: Evidence from a national survey. *Health Services Research*, 57(1), 234-248. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13625>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2017). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics* (5th ed.). SAGE Publications.
- Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Stanford University Press.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., & Gremler, D. D. (2002). Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the internet? *Journal of Interactive Marketing*, 16(3), 34-50. <https://doi.org/10.1002/dir.10073>
- Jones, D., & Smith, K. (2023). Exploring the linkage between healthcare quality and patient trust: A meta-analysis. *Patient Experience Journal*, 10(1), 85-98. <https://doi.org/10.35680/2372-0247.1561>
- Kim, J. S., & Park, J. W. (2019). Quality of care and patient satisfaction: A review and meta-analysis. *Journal of Healthcare Management*, 64(2), 102-114. <https://doi.org/10.1097/JHM-D-18-00140>
- Kuo, Y. F., Wu, H. S., & Deng, X. (2020). The role of patient satisfaction in healthcare quality: A review of recent literature. *International Journal of Healthcare Management*, 13(4), 313-320. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1610752>
- Lee, Y., Choi, S., & Park, H. (2021). The effect of patient satisfaction on patient trust and behavioral intentions in the healthcare setting. *Journal of Patient Experience*, 8(3), 210-218. <https://doi.org/10.1177/23743735211018656>
- Liu, C., Li, X., & Li, M. (2022). The influence of service quality on patient satisfaction and loyalty: A study in the healthcare sector. *Journal of Health Management*, 24(4), 345-358. <https://doi.org/10.1177/09720634221087659>
- Nguyen, H. T., Park, H., & Lee, S. (2022). Enhancing patient trust through service quality and patient satisfaction: A study in the healthcare sector. *Health Services Research & Policy*, 27(2), 45-52. <https://doi.org/10.1177/13558196211034567>
- Nguyen, H. T., Park, H., & Lee, S. (2023). The role of patient satisfaction in fostering trust in healthcare services. *Journal of Healthcare Quality*, 45(1), 78-89. <https://doi.org/10.1097/JHQ.0000000000000279>
- Pallant, J. (2020). *SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS* (7th ed.). Allen & Unwin.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students* (8th ed.). Pearson.
- Smith, A., Johnson, L., & Miller, C. (2021). Building trust in healthcare: The importance of patient satisfaction and quality of service. *Journal of Patient Experience*, 8(3), 300-309. <https://doi.org/10.1177/23743735211018656>
- Sugiyono, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wu, H. S., Zhang, Q., & Wang, R. (2020). The impact of service quality on patient satisfaction and trust in the healthcare context. *International Journal of Healthcare Management*, 13(2), 134-143. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1592063>