

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KULITAS HUBUNGAN
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN (SURVEY DI RSUD SULTAN
IMANUDDIN PANGKALAN BUN)**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND THE QUALITY OF THE
RELATIONSHIP ON THE EFFECTIVENESS OF SERVICES AND IMPLICATIONS
FOR OUTPATIENT SATISFACTION (SURVEY AT SULTAN IMANUDDIN
PANGKALAN BUN HOSPITAL)**

Aro Die Hio^{1*}

¹Program Studi Pascasarjana, Universitas Sangga Buana-YPKP Jl.Surapati No.189
Bandung.40123\

*Email: hiodiearo73@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien yang belum optimal disebabkan efektivitas pelayanan belum optimal yang dipengaruhi kualitas pelayanan dan kualitas hubungan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, serta implikasinya pada kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 271 responden yang merupakan pasien RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Analisis jalur digunakan untuk menganalisis data dan menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas hubungan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap efektivitas pelayanan. Selain itu, efektivitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Implikasi penelitian ini menyoroti pentingnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas hubungan dengan pasien dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan di rumah sakit, yang akan meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat citra dan reputasi rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan, Efektivitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Suboptimal patient satisfaction is due to suboptimal service effectiveness which is influenced by service quality and relationship quality that is not optimal. This study aims to determine, examine and analyze the effect of service quality and relationship quality on service effectiveness at the Sultan Imanuddin Regional General Hospital (RSUD) Pangkalan Bun, and its implications for patient satisfaction. The research method used is quantitative method by conducting a survey through distributing questionnaires to 271 respondents who are patients of Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Hospital. Path analysis was used to analyze the data and test the research hypothesis. The results showed that service quality and relationship quality have a positive and significant effect partially and simultaneously on service effectiveness. In addition, service effectiveness has a positive and significant influence on patient satisfaction. The implications of this study highlight the importance of improving service quality and quality of relationships with patients in an

effort to improve service effectiveness in hospitals, which will increase patient satisfaction and strengthen the image and reputation of the hospital.

Keywords: *Service Quality, Relationship Quality, Service Effectiveness, Patient Satisfaction*

Pendahuluan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009, bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan Rumah Sakit serta pengaturan hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, perlu mengatur Rumah Sakit dengan Undang-Undang.

Kualitas pelayanan memang sangat erat hubungannya dengan harapan para pelanggan, dimana harapan tersebut harus sesuai dengan yang dipersepsikan pelanggan, namun kinerja dan kegiatan organisasi juga menjadi salah satu hal yang dapat berpengaruh dalam mencari keuntungan, untuk menjadikan pelanggan setia dan menerima apa yang ditawarkan sehingga mereka merasa puas (Agustino, Budi, dan Sumarno, (2010:2-3). Ahmed, et, al (2019:82), mengidentifikasi beberapa indikator kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan persepsi pasien, termasuk, Keandalan dan ketepatan diagnosa medis, ketersediaan fasilitas dan peralatan medis, keterampilan dan empati staf medis dan kesesuaian dan keamanan perawatan medis.

Efektifitas pelayanan selain dipengaruhi kualitas pelayanan juga dipengaruhi kualitas hubungan, kualitas hubungan pasien sangatlah penting dalam pelayanan kesehatan. Pentingnya kualitas hubungan pasien menunjukkan bahwa tidak hanya aspek teknis perawatan medis yang penting, tetapi juga hubungan yang empatik, menghargai, dan saling mendukung antara pasien dan tenaga medis. Dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas, aspek ini harus diperhatikan secara serius demi kepuasan dan kesembuhan pasien. Taherdoost (2018:198) berpendapat bahwa fungsi *Relationship Quality* adalah untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan antara organisasi dan pelanggan. Hubungan yang baik dengan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan, membangun kepercayaan, dan menciptakan loyalitas yang tinggi.

Berdasarkan beberapa fenomena di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas hubungan, efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien belum optimal, dan hasil dari pra survey menunjukkan dalam kriteria "Cukup Baik", maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan Terhadap Efektivitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pasien (Survey di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun).

Berdasarkan pada latar rumusan masalah, maka peneliti ingin mengetahui, mengkaji dan menganalisis, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan, Efektivitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun

2. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan Secara Parsial Terhadap Efektivitas Pelayanan di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun.
3. Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan Secara Simultan terhadap Efektivitas Pelayanan di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun
4. Besarnya Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun.

Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

Robbins, et, al (2017:7), Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi dan aktivitas lainnya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Daft (2018:14) manajemen adalah kombinasi dari seni dan ilmu untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan sumber daya organisasi agar mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hitt, et, al (2017:8), Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasi, mengkoordinasikan, dan mengendalikan upaya-upaya anggota organisasi serta mengarahkan upaya mereka menuju pencapaian tujuan organisasi.

Menurut WHO (2010), rumah sakit adalah "fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan perawatan medis, pelayanan diagnostik, dan tindakan terapeutik untuk pasien dengan berbagai kondisi medis dan cedera. Fallon, Obara, dan Gerdeman (2018:27), rumah sakit adalah "lembaga pelayanan kesehatan yang beroperasi secara terintegrasi, menyediakan berbagai layanan medis dan perawatan diagnostik, serta membantu pasien untuk mengatasi penyakit dan kondisi medis.

Sedangkan menurut Walston (2019:93), mengemukakan bahwa rumah sakit adalah "fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan medis dan perawatan bagi pasien dengan berbagai tingkat keparahan penyakit dan cedera. Cimasi

(2020:149), rumah sakit adalah "fasilitas kesehatan yang menyediakan pelayanan perawatan medis, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, baik dalam pengaturan rawat inap maupun rawat jalan

Lebih lanjut menurut Griffith dan White (2018:120), menyatakan bahwa rumah sakit adalah "lembaga pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medis, pelayanan keperawatan, dan berbagai layanan pendukung untuk memenuhi kebutuhan medis dan kesehatan pasien.

Berdasarkan beberapa teori di atas, maka dapat disimpulkan rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan perawatan medis, pelayanan diagnostik, dan tindakan terapeutik untuk pasien dengan berbagai kondisi medis dan cedera. Rumah sakit beroperasi secara terintegrasi dan menyediakan berbagai layanan medis dan perawatan diagnostik untuk membantu pasien mengatasi penyakit dan kondisi medis dengan berbagai tingkat keparahan. Pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit mencakup perawatan medis, rehabilitasi, layanan keperawatan, dan layanan kesehatan lainnya.

Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitian, definisi Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Fungsi rumah sakit adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan pelayanan medis
- b) Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis
- c) Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan
- d) Menyelenggarakan pelayanan rujukan
- e) Menyelenggarakan pelayanan pelatihan dan pengembangan
- f) Menyelenggarakan administrasi umum

Menurut Kovner, Knickman, dan Weisfeld, (208:366), manajemen rumah sakit adalah "proses merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan berbagai sumber daya di rumah sakit untuk mencapai tujuan dan misi organisasi serta memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Sedangkan menurut Walston (2019:14), mengemukakan bahwa manajemen rumah sakit adalah "proses perencanaan, organisasi, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya dalam lingkungan rumah sakit yang kompleks dan terus berubah untuk mencapai tujuan organisasi. Shanks dan McIntosh (2017:5), manajemen rumah sakit adalah "proses yang melibatkan perencanaan, organisasi, kepemimpinan, dan pengendalian sumber daya rumah sakit untuk mencapai misi dan visi organisasi, serta memberikan pelayanan kesehatan yang aman, efisien, dan bermutu tinggi

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen rumah sakit menurut beberapa ahli bahwa manajemen rumah sakit adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia dan non-manusia dalam lingkungan rumah sakit. Tujuan dari manajemen rumah sakit adalah untuk mencapai tujuan dan misi organisasi, memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, efisien, dan aman, serta meningkatkan kinerja dan hasil pelayanan.

Pengertian Kualitas

Standar ISO 9000:2015 mendefinisikan kualitas sebagai "derajat dimana kumpulan karakteristik yang melekat memenuhi persyaratan." ISO 9000 menekankan pada kesesuaian produk atau pelayanan dengan persyaratan yang ditetapkan.

Sofjan Assauri (2016), Kualitas ialah penekanan pada ciri – ciri yang diutamakan secara menyeluruh, dari suatu produk, yang memikul atau menunjang kemajuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Kualitas barang dapat ditentukan oleh beberapa karakteristik seperti desain, ukuran, bahan baku, teknik pada pengerjaan, penyelesaian,

dan properti lainnya. Kualitas itu sendiri pada akhirnya akan berorientasi dan ditentukan oleh pelanggan.

Tjiptono (2015:105) bahwa definisi konvensional dari kualitas merupakan performansi sebagai gambaran langsung dari suatu produk, keandalan, mudah untuk digunakan, estetika dan sebagainya. Dalam arti strategi, kualitas adalah segala sesuatu yang dapat memberikan kebutuhan konsumen sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Deming dalam Yamit (2017:7) mendefinisikan "kualitas merupakan apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen"

Wijaya (2018:9) mengartikan: kualitas barang dan jasa adalah sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut-atribut tertentu

Berdasarkan beberapa teori di atas, definisi kualitas adalah tentang sejauh mana suatu produk atau pelayanan memenuhi persyaratan dan harapan pelanggan. Kualitas mencakup karakteristik produk atau pelayanan, performansi, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan kecocokan dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Dalam upaya untuk mencapai kualitas yang baik, perusahaan harus berfokus pada pengenalan dan pemenuhan kebutuhan serta preferensi pelanggan.

Pelayanan

Richard Normann (2001), mendefinisikan pelayanan sebagai "proses yang bertujuan untuk menciptakan manfaat bagi pelanggan, dan proses ini melibatkan interaksi yang dilakukan oleh satu pihak untuk memenuhi kebutuhan pelanggan lainnya. Mullins (2005), pelayanan adalah "pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan cara yang melibatkan interaksi, tanggung

jawab, dan empati dalam proses penyampaian

Grönroos (2007), mendefinisikan pelayanan sebagai "proses yang melibatkan interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan, di mana penyedia pelayanan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan berusaha untuk memberikan nilai tambah melalui solusi yang dibuat khusus untuk kebutuhan tersebut. Kotler dan Armstrong (2017) pelayanan adalah "setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada orang lain yang pada dasarnya tidak melibatkan kepemilikan barang apa pun

. Lovelock dan Wirtz (2019) pelayanan adalah "setiap tindakan atau kinerja yang menambah nilai bagi pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka.

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat disimpulkan pelayanan adalah tindakan, proses, atau kinerja yang dilakukan oleh satu pihak untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan. Pelayanan melibatkan interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan, di mana tujuannya adalah menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Pelayanan juga melibatkan tanggung jawab, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan agar pemenuhan kebutuhan tersebut dapat tercapai secara optimal.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Al-Abri dan Al-Balushi (2007:18-2), mengartikan kualitas pelayanan sebagai "perasaan positif dan persepsi pelanggan tentang pelayanan yang diberikan berdasarkan harapan mereka. Ladhari (2009:308), kualitas pelayanan sebagai "kemampuan pelayanan untuk memenuhi atau melebihi harapan, kebutuhan, dan ekspektasi pelanggan.

Kualitas pelayanan memang sangat erat hubungannya dengan harapan para pelanggan, dimana harapan tersebut harus sesuai dengan yang dipersepsikan pelanggan, namun kinerja dan kegiatan organisasi juga menjadi salah satu hal yang dapat berpengaruh dalam mencari keuntungan, untuk menjadikan pelanggan

setia dan menerima apa yang ditawarkan sehingga mereka merasa puas (Agustino, Budi, dan Sumarno, (2010:2-3). Tjiptono (2016:115) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan.

Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz (2019), kualitas pelayanan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2011), kualitas pelayanan sebagai "tingkat kecukupan persyaratan atau harapan pelanggan yang terkait dengan produk atau jasa tertentu.

Pengertian Kualitas Hubungan (Relationship Quality)

Menurut Hennig-Thurau, Gwinner, Walsh, dan Gremler (2004:38), *Relationship Quality* adalah "evaluasi keseluruhan dan perasaan afektif dari pelanggan terhadap hubungan mereka dengan organisasi, termasuk kepuasan, kepercayaan, komitmen, dan loyalitas. Dagger, Sweeney, dan Johnson (2007:123) mendefinisikan *Relationship Quality* sebagai "perasaan afektif positif atau negatif yang ditandai oleh interaksi berulang antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan, seperti kepuasan, kepercayaan, dan komitmen

Lebih lanjut Palmatier, Dant, Grewal, dan Evans (2006:136), *Relationship Quality* adalah "pengalaman pelanggan dengan organisasi yang meliputi kepuasan, kepercayaan, dan komitmen. Liu (2007:19) mendefinisikan *Relationship Quality* sebagai "penilaian pelanggan tentang kualitas dan efektivitas hubungan dengan organisasi, mencakup aspek kepuasan, kepercayaan, dan komitmen

Diperkuat pendapat Taherdoost (2018:198) berpendapat bahwa fungsi *Relationship Quality* adalah untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan antara organisasi dan pelanggan. Hubungan yang baik dengan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan, membangun kepercayaan, dan menciptakan loyalitas yang tinggi. Su,

Swanson, dan Chinchana Chokchai (2017:285) menekankan bahwa fungsi *Relationship Quality* adalah untuk menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan pelanggan. Hubungan yang kuat dengan pelanggan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas, serta memberikan manfaat bagi kedua belah pihak.

Pengertian Efektivitas Pelayanan

Menurut Woo (2011) berpendapat bahwa efektivitas pelayanan mencakup "kecocokan antara harapan dan kinerja yang diberikan oleh penyedia pelayanan" dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kong (2013) mendefinisikan efektivitas pelayanan sebagai "tingkat kepuasan pelanggan yang tercapai dengan cara memberikan pelayanan berkualitas sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Lee (2016) mendefinisikan efektivitas pelayanan sebagai "tingkat di mana pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan serta menghasilkan hasil yang diinginkan secara efisien dan efektif. Handayani (2018:17) mendefinisikan efektivitas pelayanan rumah sakit sebagai "tingkat pencapaian tujuan dan hasil yang diharapkan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien, dengan mempertimbangkan kualitas, efisiensi, dan kepuasan pasien.

Lebih lanjut menurut Huang, Chu, dan Tseng (2019) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah "tingkat pencapaian hasil positif untuk pelanggan, baik dalam hal kepuasan, loyalitas, maupun niat untuk berbicara positif tentang penyedia pelayanan. Hidayat dan Widodo (2019:62) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan rumah sakit adalah "kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar medis dan kebutuhan pasien, sehingga memberikan hasil yang optimal dalam mengatasi masalah kesehatan pasien

Diperkuat Daryanto dan Wibowo (2021:53) mendefinisikan efektivitas pelayanan rumah sakit sebagai "tingkat

pencapaian hasil yang diharapkan atau diinginkan oleh pasien atau pelanggan dalam bentuk kualitas pelayanan yang memuaskan dan memberikan manfaat nyata bagi pasien

Berdasarkan beberapa teori di atas, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas pelayanan mencakup kemampuan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara tepat, mencapai hasil yang diinginkan, dan menciptakan nilai tambah bagi pelanggan dan organisasi.

Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Al-Azmy dan AlMutairi (2021) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit dan menemukan bahwa komunikasi dengan staf medis, kualitas pelayanan medis, aksesibilitas pelayanan, dan kebersihan lingkungan rumah sakit berkontribusi pada kepuasan pasien.

Al-Borie dan Alghamdi (2020) melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit dan menemukan bahwa kualitas pelayanan keperawatan, kualitas pelayanan dokter, aksesibilitas pelayanan, dan kemudahan proses pendaftaran adalah faktor-faktor yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Jokar, Hosseini, dan Gholami (2019) meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit dan menemukan bahwa kualitas pelayanan medis, kualitas pelayanan perawat, responsivitas pelayanan, dan keamanan pelayanan adalah faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pasien

Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan metode deskriptif dan metode verifikatif. Creswell (2014). Dalam penelitian verifikatif, peneliti berusaha untuk menguji proposisi atau asumsi dengan menggunakan metode dan analisis yang tepat guna menyediakan bukti empiris yang kuat untuk mendukung atau menolak teori yang ada. Sumber data dalam penelitian ini adalah

sumber primer dan sekunder. Data primer bersumber dari survey ke lapangan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner, sedangkan data sekunder bersumber dari dokumentasi atau laporan-laporan serta peraturan-peraturan yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

Untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan serta implikasinya pada kepuasan pasien diperlukan data primer. Untuk

mendapatkan data primer tersebut digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengamati langsung pada subjek penelitian untuk memperoleh data yang representatif dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
2. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sekat pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden. Kuesioner didesain dalam bentuk pernyataan terstruktur, dimana pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban kepada beberapa alternatif saja ataupun kepada satu jawaban saja.

Di samping itu, untuk mendeskripsikan penelitian ini dilengkapi pula dengan data sekunder yang diperoleh dengan cara mengutip catatan, dokumentasi atau laporan-laporan yang berkaitan dengan objek yang diteliti

Populasi Dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Untuk kepentingan penarikan sampel dari sebuah populasi, Suharsimi Arikunto (2003:107) berpendapat bahwa: "Apabila populasi kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua populasi untuk dijadikan sampel sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika

populasinya besar di atas 100 orang, maka diambil 10 – 15 % atau lebih dari itu". Ukuran populasi (N) = 21.000 pelanggan rawat jalan di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun.

Penentuan jumlah sampel dari populasi menggunakan Isaac & Michael diambil sebanyak 271 dari jumlah populasi 21.000 pasien (700 pasien x 30 hari) ditetapkan tingkat error (e^2) yang digunakan sebesar 10%.

Dimana:

S	: jumlah sampel
N	: jumlah populasi
λ^2	: dengan derajat kebebasan (dk) = 1, dan taraf kesalahan 5% ($\alpha = 5\%$)
P	: peluang untuk menerima bahwa suatu peristiwa dikatakan betul, dengan asumsi nilai = 0,5 (50%).
Q	: peluang untuk menerima bahwa suatu peristiwa dikatakan salah dengan asumsi nilai = 0,5 (50%).
d^2	: nilai presisi/persentase perbedaan jawaban dari angket untuk setiap item pertanyaan, dengan asumsi nilai = 0,5% (50%).

Berdasarkan rumus dan asumsi di atas, diperoleh sampel minimal sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{2,706 \times 21.000 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 (21.000-1) + (2,706) \times (0,5) \times (0,5)(0,5)}$$

$$S = \frac{14.206,5}{52.496}$$

$$S = 271$$

Pengujian Instrumen

Menguji instrumen kuesioner penelitian, dilakukan dengan cara uji validitas, uji keandalan alat ukur, uji normalitas dan konversi data.

Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment. Validitas ditentukan dengan mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. Kriteria yang diterapkan untuk mengukur valid tidaknya suatu data adalah jika t hitung (koefisien korelasi) lebih besar dari r kritis maka dapat dikatakan valid. Suharsimi, (2013).

$$r_{yx} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X^2))(n\sum Y^2 - (\sum Y^2))}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N: Jumlah subjek

$\sum XY$: Jumlah perkalian X dan Y

$\sum X$: Jumlah variabel X

$\sum Y$: Jumlah variabel Y

Uji Reliabilitas/Uji Keandalan Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Keterandalan suatu alat ukur berarti kemampuan alat ukur tersebut untuk mengukur gejala secara konsisten. Alat pengukur data tetap menunjukkan hasil ukuran yang sama, walaupun digunakan oleh orang yang sama di tempat yang berbeda, atau orang yang lain pada tempat yang sama.

Untuk mengukur tingkat keandalan alat ukur secara interval, digunakan nilai *alpha cronbach*. Nilai *alpha cronbach* dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k-1)r}$$

Keterangan:

α = nilai keandalan

r = rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel

Dalam penelitian ini digunakan acuan $\alpha > = 0.5$ sebagai kriteria alat ukur yang digunakan adalah baik (andal). Perhitungan keandalan alat ukur digunakan dengan menggunakan alat bantu program

Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 23.

Uji Normalitas

Sebelum data diolah terlebih dahulu dilakukan uji normalitas. Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya adalah metode *kolmogorov smirnov* dan metode *shapiro wilk*. Pengujian normalitas berdasarkan pada uji *Kolmogorov-Smirnov*, adapun hipotesis yang diuji adalah:

$H_0: \rho\text{-value} > 0.05$

Sampel tidak berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

$H_1: \rho\text{-value} < 0.05$

Sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal

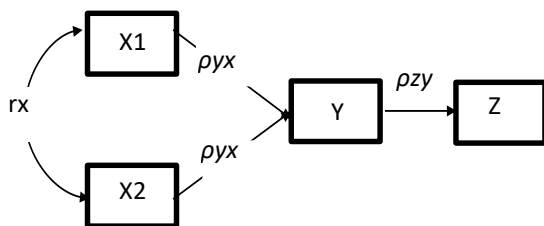
Konversi Data

Kuesioner penelitian dirancang dengan menggunakan skala Likert. Untuk keperluan analisis kuantitatif kategori jawaban responden dalam 5 (lima) kriteria pembobotan jawaban responden terhadap isi kuesioner dengan diberi skor. Dengan Score tertinggi 5 dan score terendah adalah 1.

Rancangan Analisis

Berdasarkan paradigma dan hipotesis penelitian yang telah dijelaskan, maka metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis jalur. Dalam analisis jalur langkah yang harus dilakukan adalah menterjemahkan hipotesis penelitian kedalam diagram jalur.

Analisis yang dilakukan adalah melihat pengaruh secara parsial maupun simultan dari variabel fungsi kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan serta implikasi pada kepuasan pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun, dengan menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*).



Y = Efektivitas Pelayanan

Z = Kepuasan Pasien

ε = Epsilon yaitu menunjukkan variabel atau faktor residual yang menjelaskan pengaruh variabel lain yang telah teridentifikasi oleh teori, tetapi tidak diteliti atau variabel lainnya yang belum teridentifikasi oleh teori, atau muncul sebagai akibat dari kekeliruan pengukuran variabel (Kusnendi, 2005)

Model Persamaan Analisis Jalur

Keterangan:

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kualitas Hubungan

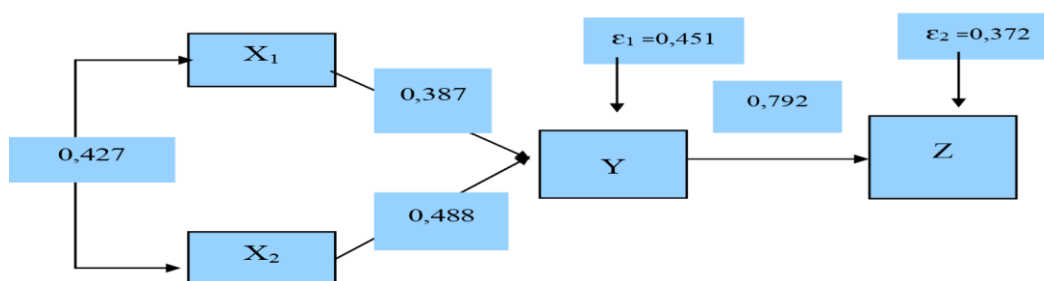
Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisa Deskriptif

Variabel	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi	Rentang Nilai	Kriteria Jawaban
Kualitas Pelayanan	3,44	0,902	2,54 – 4,34	Cukup baik menuju sangat baik
Kualitas Hubungan	3,50	0,754	2,75 – 4,25	Cukup baik menuju sangat baik
Efektifitas Pelayanan	3,88	0,795	3,09 - 4,67	Cukup baik menuju sangat baik
Kepuasan Pasien	3,60	0,915	2,63 - 4,57	Cukup baik menuju sangat baik

Dari tabel di atas menggambarkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan, Efektifitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien menunjukkan angka berada pada Nilai Cukup Baik dan Menuju Sangat Baik.

Analisis Verifikatif



Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Efektivitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pasien

Persamaan Struktur 1

$$Y = 0,387 (X_1) + 0,488 (X_2) + \varepsilon_1$$

Persamaan Struktur 2

$$Z = 0,792 (Y) + \varepsilon_2$$

Pengaruh Langsung Dan Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Efektivitas Pelayanan

Variabel	Pengaruh Langsung (%)	Pengaruh Tidak Langsung		Total Pengaruh Tidak Langsung (%)	Total Pengaruh (%)
		X ₁ (%)	X ₂ (%)		
Kualitas pelayanan (X ₁)	14,98		8,06	8,06	23,04 %
Kualitas hubungan (X ₂)	23,81	8,06		8,06	31,88 %
Total	38,79	8,06	8,06	16,13	54,92 %

Dari table di atas menunjukkan pengaruh langsung kualitas pelayanan 14,98 % dan Pengaruh tidak langsung sebesar 8,06 % sehingga total pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektifitas pelayanan sebesar 23,04 %. Senada dengan Gad, Abaza, Hassan, dan Abdellatif (2020:546) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektifitas pelayanan pasien di rumah sakit dan menemukan bahwa kualitas pelayanan medis, keamanan pasien, dan responsivitas pelayanan berdampak positif pada peningkatan efektifitas pelayanan pasien.

Dari table di atas menunjukkan bahwa Pengaruh Langsung dari Kualitas Hubungan terhadap Efektivitas Pelayanan lebih besar bila dibandingkan dengan Kualitas Pelayanan, di mana nilai Kualitas Hubungan sebesar 23,81%, sedangkan nilai Kualitas Pelayanan sebesar 14,98 %. Jadi apabila Pelayanan Kesehatan mempunyai Hubungan yang baik dengan Pasien maka pelayanannya pun semakin efektif, sebaliknya bila Kualitas Hubungan tidak baik maka akan mempengaruhi efektifitas pelayanan di mana pelayannya menjadi tidak efektif. Hal ini dikarenakan factor yang terkait dengan Kualitas hubungan dapat secara langsung mempengaruhi interaksi dan pengalaman pasien yang pada

akhirnya mempengaruhi Tingkat kepuasan pasien

Sejalan penelitian Chu, Lin, dan Tseng (2021:1) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas hubungan antara penyedia pelayanan dan pelanggan terhadap efektifitas pelayanan di industri perhotelan, kualitas hubungan yang baik antara penyedia pelayanan dan pelanggan berkontribusi pada peningkatan efektifitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Raza, Khusro, dan Khan (2020:1) di industry Perbankan, bahwa kualitas hubungan yang positif mempengaruhi efektifitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan kualitas hubungan dalam menentukan variasi efektifitas pelayanan adalah sebesar 0,549 atau 54,9 %. Sedangkan faktor lain yang tidak diteliti dan turut mempengaruhi efektifitas pelayanan ditunjukkan oleh nilai $\rho_{y\varepsilon^1} = 0,451$ atau 45,1%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Huang dan Wu (2021:1), melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektifitas pelayanan di sektor pariwisata. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas hubungan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan dan efektifitas pelayanan.

Alfes, Shantz, Truss, dan Soane (2019:2126) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan di lingkungan kerja, hasilnya adalah memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada efektivitas pelayanan organisasi.

Gulzar dan Zaman (2019:168), Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan di sektor jasa, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas hubungan berperan penting dalam mencapai efektivitas pelayanan yang tinggi.

Hasil penelitian Mubaraka, Rosnawintang, dan Asnawati (2019:2019) melakukan penelitian tentang pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Purnamawati dan Damayanti (2021:161) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Kualitas pelayanan yang efektif meningkatkan tingkat kepuasan pasien dan mempengaruhi niat untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit tersebut.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas hubungan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap efektivitas pelayanan. Selain itu, efektivitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Implikasi penelitian ini menyoroti pentingnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas hubungan dengan pasien dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan di rumah sakit, yang akan meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat citra dan reputasi rumah sakit serta memperkuat loyalitas pasien.

Daftar Pustaka

- Ahmed, dkk (2019). Impact of service quality dimensions on patient satisfaction: evidence from public and private sector hospitals. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 36, No. 1, halaman 82-98.
- Al-Azmy, dkk S. (2021). Measuring Patient Satisfaction in Public Hospitals in Kuwait. *Journal of Health Informatics in Developing Countries*, Vol. 15, No. 1, halaman 1-10.
- Al-Borie, dkk. (2020). The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction in Eastern Province Hospitals of Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study. *International Journal of General Medicine*, Vol. 13, halaman 1093-1103.
- Alfes, dkk (2019). The Link Between Perceived Human Resource Management Practices, Engagement and Employee Behaviour: A moderated mediation model. *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 30, No. 14,
- Chu, dkk. (2021). The Impact of Relationship Quality on Service Effectiveness: An Empirical Study in the Hospitality Industry. *Sustainability*, Vol. 13, No. 6, halaman 1-15.
- Cohen, dkk. (2018). *Research Methods in Education*. Routledge.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Daft, R. L. (2018). *Management (Edisi 13)*. Boston, MA: Cengage Learning.
- Daryanto, A. dkk. (2021). Evaluasi Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit di Era Pandemi Covid-19 dengan Pendekatan SERVQUAL dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 9, No. 1, halaman 53-60.

- Gad, M.dkk (2020). Effect of Hospital Service Quality on Patient Satisfaction in Egypt. *Journal of Health Management*, Vol. 22, No. 4, halaman 546-554.
- Gulzar, M. A.dkk. (2019). Service Quality and Relationship Quality in Service Sector and Their Impact on Service Effectiveness. *International Journal of Financial Research*, Vol. 10, No. 1, halaman 168-176.
- Handayani, A. (2018). Analisis Efektivitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tipe D Mulyasari Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 6, No. 1, halaman 17-25.
- Hidayat,dkk. (2019). Analisis Efektivitas Pelayanan Rumah Sakit Pemerintah Berdasarkan Persepsi Pasien di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 7, No. 1, halaman 62-70.
- Hitt, dkk. (2017). *Management (Edisi 4)*. Boston, MA: Pearson.
- Huang, J. dkk (2021). The Impact of Service Quality and Relationship Quality on Customer Loyalty: A Case Study of Hotels in Taiwan. *Sustainability*, Vol. 13, No. 4, halaman 1-16.
- John dkk. (2018). *The Well-Managed Healthcare Organization (Edisi 9)*. Chicago, IL: Health Administration Press. Halaman 120.
- Jokar dkk (2019). Patient Satisfaction and Its Determinants in Outpatient Department of a Public Hospital in Tabriz-Iran. *International Journal of Health Policy and Management*, Vol. 8, No. 9, halaman 528-533.
- Kotler. (2017). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Mubaraka, (2019). The Effect of Service Quality on Inpatient Satisfaction: A Study at Regional Public Hospital in Bone Bolango, Gorontalo. *Enfermeria Clinica*, Vol. 29, Suppl. 2, halaman 2019-2022.
- Raza, dkk (2020). Effect of Relationship Quality on Service Effectiveness: A Study of Banking Sector in Pakistan. *Journal of Public Affairs*, Vol. 20, No. 4, pages 1-11.
- Robbins, dkk (2017). *Fundamentals of Management (Edisi 10)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Cimasi. (2020). *Healthcare Valuation, Strategy, and M&A: A Comprehensive Guide to Determining Fair Market Value (Edisi 4)*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons. Halaman 149.
- Silaen. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bogor: In Media
- Stephen (2019). *Health Care Operations and Supply Chain Management: Strategy, Operations, Planning, and Control (Edisi 2)*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Su, L., dkk uality in sport spectatorship: A relationship marketing approach. *Sport Management Review*, Vol. 20, No. 3, halaman 285-299.
- Taherdoost, H. (2018). A review of technology acceptance and adoption models and theories. *InHuman interaction and emerging technologies*, halaman 196-220. IGI Global.
- World Health Organization. (2010). *The World Health Report 2010 - Health Systems Financing: The Path to Universal Coverage*. Geneva: WHO Press. Halaman 27.