

The Effect Of Service Quality And Relationship Quality On Service Effectiveness And Its Implications For Patient Satisfaction

Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Efektivitas Layanan Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pasien

Rukhiyat Syahidin

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Langlang Buana, Bandung, Indonesia

srukhiyat@gmail.com

ABSTRACT

Suboptimal patient satisfaction is caused by suboptimal service effectiveness which is influenced by suboptimal service quality and relationship quality. This study aims to determine, test and analyze the influence of service quality and relationship quality on service effectiveness at Muhammadiyah Hospital Bandung, as well as its implications for patient satisfaction. The research method used is a quantitative method by conducting a survey through distributing questionnaires to 271 respondents who are patients of Muhammadiyah Hospital Bandung. Path analysis is used to analyze data and test research hypotheses. The results of the study indicate 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 effect on patient satisfaction. The implications of this study highlight the importance of improving service quality and relationship quality 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.

ABSTRAK

Kepuasan pasien yang belum optimal disebabkan oleh efektivitas pelayanan yang belum optimal yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan yang belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menguji dan menganalisis pengaruh service quality dan relationship quality terhadap service effectiveness di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, serta implikasinya terhadap kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan melakukan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 271 responden yang merupakan pasien Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Analisis jalur digunakan untuk menganalisis data dan menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas hubungan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap efektivitas layanan. Selain itu, efektivitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Implikasi dari penelitian ini menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas layanan dan kualitas hubungan dengan pasien dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan di rumah sakit, yang akan meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat citra dan reputasi rumah sakit.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kualitas Hubungan, Efektivitas Layanan, Kepuasan Pasien.

1. Pendahuluan

Dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia, undang-undang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap individu yang harus diwujudkan melalui peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit, sebagai institusi pelayanan kesehatan, memiliki peran krusial dalam menyediakan pelayanan medis yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 menggarisbawahi bahwa rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang paripurna, mencakup aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Hal ini sejalan dengan fungsi rumah sakit yang meliputi

penyelenggaraan pelayanan pengobatan, pemulihan kesehatan, dan pemeliharaan standar pelayanan yang tinggi. Rumah sakit juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan memberikan pelayanan yang aman, bermutu, dan efektif tanpa diskriminasi, dengan mengutamakan kepentingan pasien. Kualitas pelayanan di rumah sakit merupakan faktor utama yang memengaruhi efektivitas pelayanan dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan pasien. Kualitas hubungan antara staf medis dan pasien juga memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi pasien. Penelitian ini berfokus pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, yang bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan serta implikasinya terhadap kepuasan pasien. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan analisis jalur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dan hubungan dalam meningkatkan kepuasan pasien (Anfal, 2020). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dan kualitas hubungan mempengaruhi efektivitas pelayanan di rumah sakit dan bagaimana hal ini berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi praktis bagi rumah sakit dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas pelayanan dan hubungan dengan pasien untuk mencapai kepuasan pasien yang lebih tinggi.

2. Literature Review

Kualitas Layanan

Kualitas layanan dalam perawatan kesehatan mengacu pada sejauh mana layanan kesehatan untuk individu dan populasi meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional saat ini. Menurut Christopher Lovelock dan Jochen Wirtz (2019), kualitas layanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dimensi-dimensi ini sangat penting dalam pengaturan layanan kesehatan, karena secara langsung berdampak pada persepsi dan kepuasan pasien.

Kualitas Hubungan

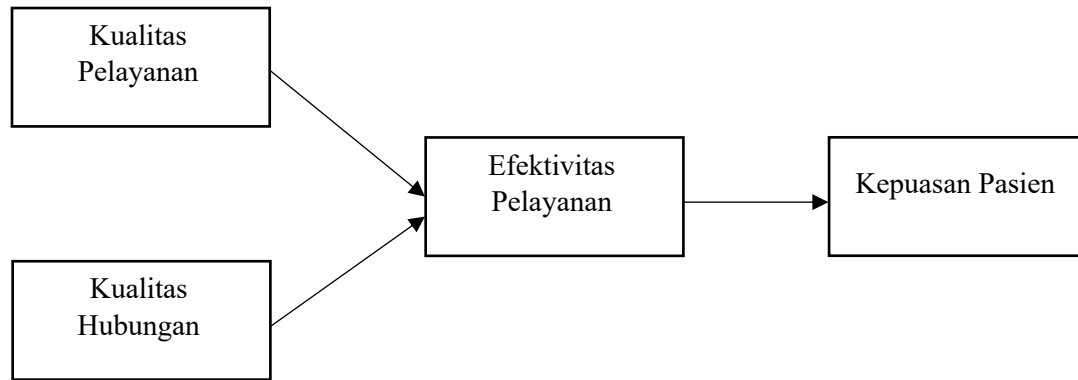
Kualitas hubungan dalam konteks perawatan kesehatan mengacu pada interaksi interpersonal yang positif antara penyedia layanan kesehatan dan pasien. Hal ini mencakup kepercayaan, komunikasi, dan rasa saling menghormati, yang merupakan hal mendasar untuk pengobatan yang efektif dan kepatuhan pasien terhadap saran medis. Kualitas hubungan dapat secara signifikan memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, serta kualitas perawatan yang diterima (Palmatier, 2006)

Efektivitas Layanan

Efektivitas layanan dalam perawatan kesehatan adalah sejauh mana layanan perawatan kesehatan mencapai hasil kesehatan yang diinginkan. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti efektivitas klinis, keselamatan pasien, dan berpusat pada pasien. Layanan yang efektif tidak hanya tentang mencapai hasil klinis tetapi juga memastikan bahwa proses perawatannya efisien dan ramah terhadap pasien (Handayani, 2018)

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah ukuran sejauh mana pasien merasa puas dengan layanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan kesehatan, kualitas hubungan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, dan lingkungan rumah sakit secara keseluruhan (Rachmawati et al., 2023). Kepuasan pasien yang tinggi sering dikaitkan dengan hasil yang lebih baik bagi pasien, penurunan tingkat rawat inap, dan peningkatan loyalitas pasien (Bertinato, 2018)



Gambar 1. Kerangka Konseptual

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei. Desain ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang relevan dari sejumlah besar responden dengan cara yang efisien. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur untuk menguji hipotesis penelitian.

Objek penelitian ini adalah pasien yang menerima layanan kesehatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Penelitian ini fokus pada dua variabel utama yaitu kualitas pelayanan dan kualitas hubungan, serta efeknya terhadap efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, kualitas hubungan, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, yang merupakan lokasi di mana responden (pasien) menerima pelayanan kesehatan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 271 pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Kuesioner tersebut dirancang untuk mengukur persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan, kualitas hubungan, efektivitas pelayanan, dan kepuasan mereka.

Data dianalisis menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas hubungan dengan efektivitas pelayanan, serta implikasinya terhadap kepuasan pasien. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Analisis dilakukan dengan bantuan software statistik yaitu AMOS.

4. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner. Wawancara dan penyebaran kuesioner terhadap 271 pasien RSUD Pangkalan Bun. Penganalisaan dan pengkajian secara mendalam terhadap jawaban responden serta keterkaitannya dengan teori-teori yang berlaku dan fenomena-fenomena yang terjadi pada RSUD Pangkalan Bun, maka perlu adanya pembahasan analisis deskriptif tentang situasi/kondisi dalam pelaksanaan dari masing-masing variabel. Pada tabel berikut ini menunjukkan nilai rata-rata dan standar deviasi serta kriteria jawaban responden, dimana kriteria jawaban responden berada pada kriteria sangat tidak baik sampai dengan sangat baik.

Tabel 1. Nilai Rata-Rata, Standar Deviasi dan Kriteria Jawaban

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
Efektivitas 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

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2023

Kondisi Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan, Efektivitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien

Pada dasarnya responden menjawab dengan antara skor 1, skor 2, skor 3, skor 4, dan skor 5. Hal ini menandakan bahwa responden menjawab dengan kriteria sangat rendah/sangat tidak baik sampai dengan kriteria sangat tinggi/sangat baik. Dengan demikian bahwa rata-rata penilaian dari seluruh responden terhadap seluruh item pernyataan memberikan penilaian lebih besar dari 50% dalam kategori cukup baik dan kategori baik. Lebih jelasnya nilai rata-rata jawaban responden dan standar deviasi dari tiap variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kondisi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terdiri dari 16 pernyataan dengan rata-rata baik. Dalam kualitas pelayanan ini diperoleh dimensi terbesarnya adalah dimensi ketersediaan fasilitas dan peralatan medis dan dimensi terkecilnya dimensi keterampilan dan empati staf medis. Adapun dari rata-rata setiap dimensi pada variabel kualitas hubungan dapat diurutkan dari dimensi yang terbesar sampai dimensi yang terendah yaitu urutan rata-rata dimensi yang terbesar, sebagai berikut:

Dimensi ketersediaan fasilitas dan peralatan medis terdiri dengan 4 pernyataan dengan nilai rata-rata 3,77 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa: Ketersediaan fasilitas medis yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pasien. dan yang perlu ditingkatkan ketersediaan sarana transportasi untuk pasien yang membutuhkan rujukan atau evakuasi.

Dimensi keandalan dan ketepatan diagnosa medis yang terdiri dari 4 item pertanyaan nilai rata-rata sebesar 3,68 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa Tingkat keberhasilan diagnosis yang tepat setelah pemeriksaan atau tes tambahan, dan yang perlu ditingkatkan tingkat ketepatan diagnosa awal yang diberikan oleh tenaga medis.

Dimensi Kesesuaian Dan Keamanan Perawatan Medis terdiri dengan 4 pernyataan dengan nilai rata-rata 3,32 kriteria cukup baik, hal ini mengindikasikan bahwa: Tingkat pengawasan dan monitoring yang tepat dalam mengelola efek samping atau komplikasi dari perawatan medis, dan yang perlu ditingkatkan tingkat kecocokan antara rencana perawatan dengan kondisi dan kebutuhan kesehatan pasien.

Dimensi keterampilan dan empati staf medis terdiri dengan 4 pernyataan dengan nilai rata-rata 2,98 kriteria cukup baik, hal ini mengindikasikan bahwa: Tingkat kemampuan komunikasi staf medis dalam menjelaskan prosedur dan rencana perawatan dengan jelas kepada pasien, dan yang perlu ditingkatkan kemampuan staf medis dalam memberikan dukungan psikologis dan motivasi kepada pasien.

Kondisi Kualitas Hubungan

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas hubungan terdiri dari 16 pernyataan dengan rata-rata baik. Dalam variabel kualitas hubungan

ini diperoleh dimensi terbesar varietas empati dan dimensi terendah dimensi keadilan pelayanan. Adapun dari rata-rata setiap dimensi pada variabel kualitas hubungan dapat diurutkan dari dimensi yang terbesar sampai dimensi yang terendah yaitu urutan rata-rata dimensi yang terbesar, sebagai berikut:

Dimensi Empati terdiri dengan 4 pernyataan dengan nilai rata-rata 3,95 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa: Tingkat empati dan simpati yang ditunjukkan oleh staf medis saat berinteraksi dengan pasien, dan yang perlu ditingkatkan Tingkat kepedulian dan perhatian staf medis dalam menyediakan dukungan emosional dan psikologis kepada pasien.

Dimensi Responsivitas yang terdiri dari 4 item pertanyaan nilai rata-rata sebesar 3,42 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa Tingkat kemampuan staf medis dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang prosedur dan pelayanan yang tersedia, dan yang perlu ditingkatkan Tingkat tanggap dan responsifnya sistem pelayanan medis terhadap situasi darurat atau keadaan kritis pasien.

Dimensi Keadilan Pelayanan terdiri dengan 4 pernyataan dengan nilai rata-rata 3,20 kriteria cukup baik, hal ini mengindikasikan bahwa: Tingkat keterbukaan dan kemampuan staf medis dalam memberikan penjelasan mengenai kebijakan biaya dan sumber daya, dan yang perlu ditingkatkan tingkat transparansi dan keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan terkait perawatan medis pasien.

Kondisi Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas pelayanan terdiri dari 18 pernyataan dengan rata-rata baik. Dalam variabel efektivitas pelayanan ini diperoleh dimensi terbesarnya adalah dimensi kesesuaian diagnosa dan pengobatan, sedangkan dimensi terendahnya adalah dimensi interaksi antara pasien dan tenaga medis. Adapun dari rata-rata setiap dimensi pada variabel efektivitas pelayanan dapat diurutkan dari dimensi yang terbesar sampai dimensi yang terendah yaitu urutan rata-rata dimensi yang terbesar, sebagai berikut:

Dimensi Kesesuaian diagnosa dan pengobatan yang terdiri dari 4 item pertanyaan nilai rata-rata sebesar 3,96 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa tingkat ketersediaan obat-obatan dan bahan medis yang diperlukan untuk menjalankan rencana perawatan., dan yang perlu ditingkatkan tingkat ketepatan dan keakuratan diagnosa medis yang diberikan kepada pasien.

Dimensi Aksesibilitas Layanan terdiri dengan 4 pernyataan dengan nilai rata-rata 3,92 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa: tingkat ketersediaan fasilitas yang ramah pengguna dan aksesibilitas bagi pasien, dan yang perlu ditingkatkan tingkat kemudahan akses pasien untuk mendapatkan informasi.

Dimensi Keamanan pasien terdiri dengan 4 pernyataan dengan nilai rata-rata 3,85 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa: Kualitas Rekam Medis, dan yang perlu ditingkatkan tingkat Pelaporan Insiden Keselamatan. Dimensi Interaksi antara pasien dan tenaga medis terdiri dengan 6 pernyataan dengan nilai rata-rata 3,82 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa: Respon terhadap Keluhan, dan yang perlu ditingkatkan komunikasi yang Efektif:

Kondisi Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien terdiri dari 20 pernyataan dengan rata-rata baik. Dalam variabel kepuasan pasien ini diperoleh dimensi terbesarnya adalah dimensi hubungan dengan pelayanan dan dimensi terendah adalah dimensi pelayanan non-medis. Adapun dari rata-rata setiap dimensi pada variabel kepuasan pasien dapat diurutkan dari dimensi yang terbesar sampai dimensi yang terendah yaitu urutan rata-rata dimensi yang terbesar, sebagai berikut:

Dimensi hubungan dengan pelayanan terdiri dengan 6 pernyataan dengan nilai rata-rata

3,89 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa: Kesan positif dan pengalaman yang menyenangkan selama berinteraksi dengan layanan pelayanan, dan yang perlu ditingkatkan Responsivitas.

Dimensi Pelayanan Medis yang terdiri dari 7 item pertanyaan nilai rata-rata sebesar 3,55 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa Akurasi Diagnosa, dan yang perlu ditingkatkan Tepat Waktu.

Dimensi Pelayanan Non-Medis terdiri dengan 7 pernyataan dengan nilai rata-rata 3,41 kriteria baik, hal ini mengindikasikan bahwa: Privasi dan Kerahasiaan, dan yang perlu ditingkatkan Bantuan Psikologis dan Sosial.

Pembahasan Verifikatif

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, terlihat bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung sebesar 14,98%, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap efektivitas pelayanan melalui variabel sebesar kualitas hubungan 8,06%, dan total pengaruhnya adalah sebesar 23,04%.

Kualitas pelayanan memberikan kontribusi terbesar kedua terhadap efektivitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelayanan, sejalan dengan hasil penelitian Hafezi, Nedjat, Afshari, dan Maftoon (2021:1) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pelayanan pasien di rumah sakit dan menemukan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan, yang tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pasien.

Gad, Abaza, Hassan, dan Abdellatif (2020:546) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pelayanan pasien di rumah sakit dan menemukan bahwa kualitas pelayanan medis, keamanan pasien, dan responsivitas pelayanan berdampak positif pada peningkatan efektivitas pelayanan pasien.

Velasquez dan Montero (2019:1) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pelayanan pasien di rumah sakit dan menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak positif pada peningkatan efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Al-Hadi dan Hanafi (2021:1) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pelayanan di rumah sakit dan menemukan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan, yang diukur dari kepuasan pasien dan kinerja rumah sakit. Silva, Koster, dan Menezes (2020:1) meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pelayanan di rumah sakit dan menemukan bahwa kualitas pelayanan medis dan perawat yang baik berdampak positif pada peningkatan efektivitas pelayanan, yang tercermin dari tingginya tingkat kepuasan pasien.

Daher (2019:345) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap efektivitas pelayanan di rumah sakit dan menemukan bahwa kualitas pelayanan yang lebih baik meningkatkan efisiensi proses pelayanan, meningkatkan kepuasan pasien, dan mengurangi biaya perawatan.

Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap Efektivitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, terlihat bahwa variabel kualitas hubungan mempunyai pengaruh langsung sebesar 23,81%, kualitas hubungan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap efektivitas pelayanan melalui variabel kualitas pelayanan sebesar 8,06%, dan total pengaruhnya adalah sebesar 31,88%, hasil penelitian ini sejalan penelitian Chu, Lin, dan Tseng (2021:1) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas hubungan antara penyedia pelayanan dan pelanggan terhadap efektivitas pelayanan di industri perhotelan. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas hubungan yang baik antara penyedia pelayanan dan pelanggan

berkontribusi pada peningkatan efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Raza, Khusro, dan Khan (2020:1) meneliti pengaruh kualitas hubungan antara penyedia pelayanan dan pelanggan terhadap efektivitas pelayanan di industri perbankan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas hubungan yang positif mempengaruhi efektivitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Shah, Ameen, dan Lodhi (2019:103) melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas hubungan antara penyedia pelayanan dan pelanggan terhadap efektivitas pelayanan di sektor jasa. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas hubungan yang kuat antara penyedia pelayanan dan pelanggan berdampak positif pada efektivitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Efektivitas Pelayanan

Hasil perhitungan koefisien determinasi (R kuadrat) yang dinyatakan dalam persentase menggambarkan besarnya kontribusi semua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan kualitas hubungan dalam menentukan variasi efektivitas pelayanan adalah sebesar 0,549 atau 54,9 %. Sedangkan faktor lain yang tidak diteliti dan turut mempengaruhi efektivitas pelayanan ditunjukkan oleh nilai $py\epsilon 1 = 0,451$ atau 45,1%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Huang dan Wu (2021:1), melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan di sektor pariwisata. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas hubungan berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan.

Chen dan Popovich (2020:135) meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan dalam konteks layanan kesehatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas hubungan berdampak positif pada kepuasan pasien dan efektivitas pelayanan di rumah sakit.

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

Ganiyu, Jusoh, dan Amin (2018:1), Penelitian ini meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dan kualitas hubungan dengan efektivitas pelayanan di sektor kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas pelayanan maupun kualitas hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan di rumah sakit.

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

Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil perhitungan koefisien determinasi (R kuadrat) yang dinyatakan dalam persentase menggambarkan besarnya efektivitas pelayanan dalam menentukan variasi kepuasan pasien (Z), besaran kontribusi efektivitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien adalah sebesar 0,628 atau 62,8%, sedangkan pengaruh variabel lain diluar model ($py\epsilon 1$) sebesar 0,372 atau 37,2%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Santos dan Pascoal (2020:230) melakukan penelitian tentang pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas pelayanan yang tinggi berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Hasil penelitian Aldhafiri dan Alhassan (2021:2021) meneliti pengaruh efektivitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan yang tinggi memiliki hubungan positif dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Mubarak, 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.

Hasil penelitian Al-Qutop dan Al-Shaikh (2018:196) menemukan bahwa efektivitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Semakin efektif layanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit. 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.

Hasil penelitian Esa dan Sari (2022:309), melakukan penelitian dan menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Peningkatan efektivitas pelayanan diukur dengan indikator-indikator tertentu memiliki hubungan langsung dengan peningkatan tingkat kepuasan pasien.

5. Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas hubungan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Selain itu, efektivitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit harus fokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas hubungan antara staf medis dan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldhafiri, F. K., & Alhassan, R. K. (2021). Assessment of Healthcare Service Quality and Its Impact on Patients' Satisfaction: A Cross-Sectional Study in Saudi Arabia. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, Vol. 14, halaman 2021-2033.
- Alfes, K., Shantz, A. D., Truss, C., & Soane, E. C. (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, halaman 2126-2149.
- Al-Hadi, A. A., & Hanafi, M. M. (2021). Determinants of Patient Satisfaction with Healthcare Services in Public Hospitals in Jordan. *BMC Health Services Research*, Vol. 21, No. 1, halaman 1-10.
- Al-Qutop, M., & Al-Shaikh, M. (2018). The Impact of Service Quality on Patients' Satisfaction in Hospitals: A Field Study of a Government Hospital in Jordan. *Journal of Health Management*, Vol. 20, No. 2, halaman 196-210.
- Anfal, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA RUMAH SAKIT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM SUNDARI MEDAN TAHUN 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1-19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Bertinato, L., Caricati, L., Sollami, A., & Ivaldi, E. (2018). Measuring Patient Satisfaction in Hospital Services: A Systematic Review of Patient Satisfaction Questionnaires. *BMC Health Services Research*, Vol. 18, No.1, halaman 1-12.
- Chen, I. J., & Popovich, K. (2020). Understanding Customer Relationship Management (CRM) in Health Care: A Case Study of a Government Hospital in Saudi Arabia. *International Journal of Information Management*, Vol. 50, halaman 135-148.
- Chu, H. C., Lin, C. J., & Tseng, Y. H. (2021). The Impact of Relationship Quality on Service Effectiveness: An Empirical Study in the Hospitality Industry. *Sustainability*, Vol. 13, No. 6, halaman 1-15.

- Daher, A. M. (2019). The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction and Behavioral Intentions in Healthcare. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 32, No. 2, halaman 345-355.
- Esa, I. A. M., & Sari, Y. M. (2022). The Effect of Service Quality on Inpatient Satisfaction at a Government Hospital in Indonesia. *KnE Social Sciences*, Vol. 5, No. 17, halaman 309-320.
- Gad, M. M., Abaza, A. E., Hassan, M. H., & Abdellatif, R. A. (2020). Effect of Hospital Service Quality on Patient Satisfaction in Egypt. *Journal of Health Management*, Vol. 22, No. 4, halaman 546-554.
- Ganiyu, O. S., Jusoh, R., & Amin, S. M. (2018). Effects of Service Quality and Relationship Quality on Hospital Patients' Behavioral Intentions. *International Journal of Healthcare Management*, Vol. 11, No. 1, halaman 1-8.
- Gulzar, M. A., & Zaman, K. (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.
- Hafezi, S., Nedjat, S., Afshari, M., & Maftoon, F. (2021). The Impact of Service Quality on Healthcare Effectiveness in Iran: A National Study. *BMC Health Services Research*, Vol. 21, No. 1, halaman 1-11.
- 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.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2019). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
- Mubarak, S., Rosnawintang, R., & Asnawati, R. (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.
- Palmatier, R. W., Dant, R. P., Grewal, D., & Evans, K. R. (2006). Factors influencing the effectiveness of relationship marketing: A meta-analysis. *Journal of Marketing*, Vol. 70, No. 4, halaman 136-153.
- Purnamawati, I., & Damayanti, R. A. (2021). The Influence of Hospital Service Quality on Patient Satisfaction: Mediating Role of Trust and Customer Loyalty. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 8, No. 2, halaman 161-173.
- Rachmawati, Y., Johan, A., & Dzulfikar, I. (2023). Menganalisis Bagaimana Keputusan Pembelian Konsumen: Peran Dari Promosi Media Sosial, Ulasan Produk, Dan Kepercayaan Merek. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5508-5518.
- Raza, S. A., Khusro, S., & Khan, S. A. (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.
- Shah, A. R., Ameen, N., & Lodhi, R. N. (2019). Impact of Relationship Quality on Service Effectiveness and Customer Loyalty: The Role of Commitment and Trust in the Pakistani Cellular Industry. *Market Forces*, Vol. 14, No. 1, halaman 103-122.
- Silva, A. M. da, Koster, I. de, & Menezes, J. F. de. (2020). The Impact of Nursing Care and Organization in Patient Satisfaction in a Portuguese Hospital Setting. *BMC Health Services Research*, Vol. 20, No. 1, halaman 1-10.
- Velasquez, J. B., & Montero, A. (2019). The Relationship Between Service Quality and Patient Satisfaction in a Tertiary Care Hospital in Colombia. *Health Services Insights*, Vol. 12, halaman 1-7.