AKADEMIK E-ISSN 2774-888X
Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis
Vol. 5, No. 2, Mei 2025

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan terhadap Efektivitas Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Studi Survei di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun)

Aro Die Hio[1], Ony Djogo[2], Widjadjanti Utojo[3], Farida Yuliaty[4], Rukhiyat Syahidin[5]

[1,2,3,4]Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia
[5]Universitas Langlangbuana, Indonesia

hiodiearo73@gmail.com[1], ony.djogo@usbypkp.ac.id[2], widjadjanti@gmail.com[3], farida.yuliaty@usbypkp.ac.id[4], srukhiyat@gmail.com[1]

Submitted: 21st March 2025 | **Edited**: 24th April 2025 | **Issued**: 01st May 2025

Cited on: Hio, A. D., Djogo, O., Utojo, W., Yuliaty, F., & Syahidin, R. (2025). Towards Robust Internal Control: Insights from Quality and Security of Information Systems. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis, 5*(2), 1025-1038.

ABSTRACT

The suboptimal patient satisfaction is caused by the effectiveness of services that have not yet reached their maximum potential, which is influenced by both service quality and relationship quality that are still not optimal. This study aims to identify, examine, and analyze the effects of service quality and relationship quality on service effectiveness at Sultan Imanuddin Pangkalan Bun Regional General Hospital (RSUD), as well as their implications for patient satisfaction. The study uses a quantitative method by conducting a survey through the distribution of questionnaires to 271 respondents who are patients at RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. Path analysis techniques were used to process the data and test the research hypotheses. The results of the study indicate that both service quality and relationship quality have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on service effectiveness. Furthermore, service effectiveness also has a positive and significant impact on patient satisfaction. The implications of this study emphasize the importance of improving service quality and relationship quality with patients in order to enhance service effectiveness at the hospital, which will ultimately increase patient satisfaction and strengthen the hospital's image and reputation.

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

PENDAHULUAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak fundamental setiap individu yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Hak ini harus

diwujudkan melalui upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat secara optimal. Rumah sakit berperan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memiliki karakteristik unik, dipengaruhi oleh perkembangan ilmu kesehatan, kemajuan teknologi, serta kondisi sosial dan ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap terjangkau dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Untuk memastikan peningkatan mutu serta cakupan layanan rumah sakit, sekaligus mengatur hak dan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, diperlukan regulasi yang mengatur rumah sakit melalui peraturan perundang-undangan.

Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan harapan pelanggan, di mana harapan tersebut harus selaras dengan persepsi yang mereka miliki. Selain itu, kinerja dan aktivitas organisasi juga berpengaruh dalam mencapai keuntungan, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta memastikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan (Agustino, Budi, dan Sumarno, 2010:2-3). Menurut Ahmed et al. (2019:82), terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan persepsi pasien, seperti keandalan dan ketepatan diagnosis medis, ketersediaan fasilitas dan peralatan medis, keterampilan serta empati staf medis, serta kesesuaian dan keamanan perawatan medis.

Selain dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, efektivitas layanan juga bergantung pada kualitas hubungan antara pasien dan tenaga medis. Hubungan yang baik dalam pelayanan kesehatan tidak hanya mencakup aspek teknis perawatan medis, tetapi juga interaksi yang empatik, saling menghargai, dan mendukung. Faktor ini berperan penting dalam meningkatkan kepuasan serta kesembuhan pasien. Taherdoost (2018:198) menyatakan bahwa kualitas hubungan bertujuan untuk menciptakan keterikatan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan antara organisasi dan pelanggan. Hubungan yang baik dapat meningkatkan kepuasan, membangun kepercayaan, serta menciptakan loyalitas yang tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas hubungan, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pasien masih belum optimal. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa aspek-aspek tersebut berada dalam kategori "Cukup Baik." Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan terhadap Efektivitas

Pelayanan serta Implikasinya pada Kepuasan Pasien (Survei di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mengkaji, dan menganalisis kondisi kualitas pelayanan, kualitas hubungan, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pasien di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan, baik secara parsial maupun simultan, serta menganalisis pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun.

LANDASAN TEORI

Manajemen didefinisikan oleh beberapa ahli sebagai proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Robbins et al. (2017) menekankan bahwa manajemen mencakup pengelolaan sumber daya dan aktivitas organisasi, sementara Daft (2018) menggambarkannya sebagai perpaduan antara seni dan ilmu dalam mencapai tujuan organisasi. Hitt et al. (2017) menambahkan bahwa manajemen juga mencakup koordinasi upaya anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Rumah sakit, menurut WHO (2010), adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan perawatan medis, layanan diagnostik, dan tindakan terapeutik bagi pasien. Definisi ini diperkuat oleh Fallon, Obara, dan Gerdeman (2018), yang menekankan bahwa rumah sakit beroperasi secara terintegrasi untuk menangani berbagai kondisi medis. Walston (2019) dan Cimasi (2020) juga mengidentifikasi rumah sakit sebagai institusi yang memberikan perawatan medis baik secara rawat inap maupun rawat jalan. Dengan demikian, rumah sakit dapat dipahami sebagai lembaga yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif, mencakup perawatan medis, rehabilitasi, serta layanan keperawatan guna memenuhi kebutuhan kesehatan pasien.

Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan, rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan secara menyeluruh bagi individu, termasuk pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit memiliki berbagai fungsi utama, seperti menyediakan layanan medis, menyelenggarakan layanan

penunjang medis dan non-medis, memberikan pelayanan dan asuhan keperawatan, serta menyediakan layanan rujukan. Selain itu, rumah sakit juga bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelatihan dan pengembangan tenaga kesehatan serta pengelolaan administrasi umum guna memastikan kelancaran operasional.

Dalam pengelolaannya, manajemen rumah sakit berperan penting dalam mengatur berbagai aspek operasional. Kovner, Knickman, dan Weisfeld (2018) menjelaskan bahwa manajemen rumah sakit mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai sumber daya yang dimiliki rumah sakit. Tujuan utama dari manajemen ini adalah untuk memastikan tercapainya visi dan misi organisasi serta penyediaan layanan kesehatan yang berkualitas bagi masyarakat.

Pengertian Kualitas

Kualitas, menurut standar ISO 9000:2015, adalah tingkat di mana suatu produk atau layanan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Definisi ini menekankan bahwa kualitas harus sesuai dengan standar tertentu agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Sofjan Assauri (2016) menjelaskan bahwa kualitas mencakup berbagai karakteristik produk, seperti desain, bahan baku, dan teknik produksi, yang pada akhirnya dinilai oleh pelanggan. Tjiptono (2015) menambahkan bahwa kualitas dapat dilihat dari performa, keandalan, kemudahan penggunaan, serta estetika. Deming dalam Yamit (2017) juga menegaskan bahwa kualitas berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Wijaya (2018) memperluas perspektif ini dengan menyatakan bahwa kualitas merupakan kombinasi berbagai faktor, termasuk pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan, yang bertujuan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Oleh karena itu, kualitas suatu produk atau layanan sangat bergantung pada pengalaman nyata pelanggan serta sejauh mana produk tersebut memenuhi atribut yang diinginkan.

Di sisi lain, manajemen rumah sakit berperan penting dalam mengelola berbagai sumber daya guna mencapai tujuan organisasi. Walston (2019) mendefinisikan manajemen rumah sakit sebagai serangkaian proses yang mencakup perencanaan, organisasi, kepemimpinan, dan pengendalian dalam lingkungan yang dinamis. Shanks dan McIntosh (2017) menambahkan bahwa tujuan utama manajemen rumah sakit adalah memastikan pelayanan kesehatan yang aman, efisien, dan berkualitas tinggi. Dengan demikian, manajemen rumah sakit mencakup berbagai aspek strategis,

termasuk pengelolaan tenaga kerja, fasilitas, dan layanan kesehatan, guna mencapai visi dan misi organisasi serta meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien.

Pelayanan

Pelayanan adalah proses atau tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui interaksi antara penyedia layanan dan penerima. Tujuannya adalah menciptakan nilai tambah serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Pelayanan juga mencakup tanggung jawab, empati, dan perhatian dalam penyampaiannya agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai persepsi positif pelanggan terhadap layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka (Al-Abri & Al-Balushi, 2007:18-2). Ladhari (2009:308) menekankan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan layanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima, serta kinerja organisasi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan (Agustino, Budi, & Sumarno, 2010:2-3). Menurut Tjiptono (2016:115), kualitas merupakan aspek dinamis yang mencakup produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Lovelock dan Wirtz (2019) menambahkan bahwa kualitas pelayanan juga mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan Tjiptono dan Chandra (2011) mendefinisikannya sebagai tingkat kesesuaian layanan dengan ekspektasi pelanggan.

Pengertian Kualitas Hubungan (Relationship Quality)

Kualitas hubungan atau *relationship quality* mengacu pada penilaian keseluruhan pelanggan terhadap interaksi mereka dengan suatu organisasi, mencakup aspek kepuasan, kepercayaan, komitmen, dan loyalitas (Hennig-Thurau et al., 2004). Dagger, Sweeney, dan John (2018) menggambarkannya sebagai perasaan positif atau negatif yang muncul dari interaksi berulang antara pelanggan dan organisasi, yang mencerminkan tingkat kepuasan dan komitmen dalam hubungan tersebut. Palmatier et al. (2006) menegaskan bahwa kualitas hubungan merupakan refleksi dari pengalaman

pelanggan dengan organisasi, di mana kepuasan, kepercayaan, dan komitmen menjadi elemen utama dalam membangun hubungan yang solid.

Lebih lanjut, Liu (2007) mendefinisikan kualitas hubungan sebagai evaluasi pelanggan terhadap efektivitas hubungan mereka dengan organisasi, dengan mempertimbangkan elemen kepercayaan dan kepuasan. Taherdoost (2018) menekankan bahwa tujuan utama dari kualitas hubungan adalah menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan, yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Pendapat ini sejalan dengan Su, Swanson, dan Chinchana Chokchai (2017), yang menyatakan bahwa kualitas hubungan berperan dalam menciptakan interaksi jangka panjang yang menguntungkan kedua belah pihak serta memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.

Pengertian Efektivitas Pelayanan

Menurut Lee (2016), efektivitas pelayanan mengacu pada sejauh mana layanan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta menghasilkan hasil yang optimal dengan cara yang efisien. Handayani (2018:17) secara khusus mengaitkan efektivitas pelayanan rumah sakit dengan pencapaian tujuan dalam memberikan layanan kesehatan, yang mempertimbangkan kualitas, efisiensi, dan kepuasan pasien.

Huang, Chu, dan Tseng (2019) menekankan bahwa efektivitas pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan menghasilkan dampak positif bagi pelanggan, termasuk dalam aspek kepuasan, loyalitas, dan kecenderungan untuk merekomendasikan layanan tersebut. Hidayat dan Widodo (2019:62) menyoroti bahwa efektivitas pelayanan rumah sakit bergantung pada kemampuannya dalam menyediakan layanan sesuai standar medis dan kebutuhan pasien, sehingga memberikan hasil optimal bagi kesehatan pasien.

Daryanto dan Wibowo (2021:53) menegaskan bahwa efektivitas pelayanan rumah sakit tercermin dari tingkat keberhasilan dalam memenuhi harapan pasien melalui pelayanan yang memuaskan dan memberikan manfaat nyata. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, efektivitas pelayanan dapat disimpulkan sebagai kemampuan layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara tepat, mencapai hasil yang diinginkan, serta memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan organisasi.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Penelitian yang dilakukan oleh Al-Azmy dan AlMutairi (2021) mengidentifikasi beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, termasuk komunikasi dengan staf medis, kualitas layanan kesehatan, kemudahan akses terhadap layanan, serta kebersihan lingkungan rumah sakit. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Al-Borie dan Alghamdi (2020) menemukan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan keperawatan dan dokter, aksesibilitas layanan, serta kemudahan dalam proses pendaftaran. Jokar, Hosseini, dan Gholami (2019) juga meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Mereka menyimpulkan bahwa kualitas layanan medis dan keperawatan, responsivitas tenaga kesehatan, serta aspek keamanan dalam pelayanan merupakan elemen penting yang menentukan tingkat kepuasan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Menurut Creswell (2014), analisis deskriptif merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menggambarkan serta merangkum data secara rinci, dengan tujuan menyajikan informasi yang mudah dipahami mengenai karakteristik atau pola dalam data tanpa melakukan inferensi lebih lanjut. Sementara itu, metode verifikatif bertujuan untuk menguji kebenaran hipotesis atau teori yang telah diajukan sebelumnya. Dalam pendekatan ini, peneliti berusaha menguji proposisi atau asumsi dengan menggunakan metode serta analisis yang tepat guna memperoleh bukti empiris yang mendukung atau menolak teori yang ada.

Penelitian deskriptif dalam studi ini bertujuan untuk menggambarkan karakteristik variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan, kualitas hubungan, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Menurut Cohen, Manion, dan Morrison (2018), metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang bersifat sistematis dan objektif dalam mengumpulkan, mengukur, serta menganalisis data numerik.

Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain eksplanatori, yang bertujuan untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel melalui pengujian hipotesis (Silaen, 2018:19).

Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara, observasi, serta penyebaran kuesioner. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumentasi, laporan, serta peraturan yang relevan dengan objek penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan serta dampaknya terhadap kepuasan pasien, diperlukan data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian guna memperoleh informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Kuesioner, yaitu metode pengumpulan data melalui penyebaran daftar pertanyaan tertulis kepada responden. Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan terstruktur, di mana jawaban responden dibatasi dalam beberapa pilihan atau satu jawaban tertentu.

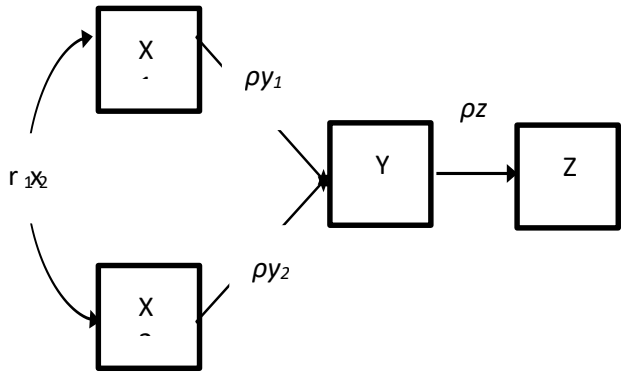
Selain itu, penelitian ini juga didukung oleh data sekunder yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti catatan, dokumentasi, serta laporan yang relevan dengan objek penelitian.

Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 21.000 pelanggan rawat jalan di RSUD Imanuddin Pangkalan Bun. Jumlah sampel ditentukan menggunakan tabel Isaac & Michael, dengan hasil sebanyak 271 responden yang diambil dari total populasi 21.000 pasien (dihitung dari rata-rata 700 pasien per hari selama 30 hari), dengan tingkat kesalahan (e^2) yang ditetapkan sebesar 10%.

Pengujian instrumen kuesioner dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu uji validitas, uji reliabilitas alat ukur, uji normalitas, serta konversi data. Berdasarkan paradigma dan hipotesis yang telah dikemukakan, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *analisis jalur (Path Analysis).* Dalam analisis ini, langkah pertama yang dilakukan adalah menerjemahkan hipotesis penelitian ke dalam diagram jalur.

Pendekatan ini bertujuan untuk menguji pengaruh baik secara parsial maupun simultan dari variabel kualitas pelayanan dan kualitas hubungan terhadap efektivitas pelayanan, serta dampaknya terhadap kepuasan pasien di RSUD Sultan Imanuddin Pangkalan Bun.



Model Persamaan Analisis Jalur

Dalam model analisis jalur ini, variabel yang digunakan memiliki notasi sebagai berikut:

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Kualitas Hubungan

Y = Efektivitas Pelayanan

Z = Kepuasan Pasien

ε = Epsilon, yang menggambarkan faktor residual. Faktor ini mencerminkan Pengaruh variabel lain yang telah dijelaskan dalam teori tetapi tidak dimasukkan dalam penelitian, atau variabel yang belum teridentifikasi secara teori. Selain itu, epsilon juga dapat muncul akibat kesalahan dalam pengukuran variabel (Kusnendi, 2005).

HASIL PENELITIAN

Sejarah Berdirinya Rumah Sakit

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sultan Imanuddin Pangkalan Bun sebelumnya dikenal sebagai RSUD Pangkalan Bun. Rumah sakit ini didirikan pada masa penjajahan Belanda dan awalnya berlokasi di Kelurahan Raja, yang saat ini menjadi Puskesmas Arut Selatan di Jalan Pangeran Antasari No. 176. Pada tahun 1979, rumah sakit mengalami perluasan dan dipindahkan ke lokasi yang lebih strategis di pusat kota, tepatnya di Jalan Sutan Syahrir Nomor 17. Kemudian, pada 18 Maret 1992, rumah sakit ini secara resmi berganti nama menjadi RSUD Sultan Imanuddin, sesuai

E-ISSN 2774-888X

dengan peresmian yang dilakukan oleh Menteri Kesehatan RI, Adyatma, MPH. Nama "Sultan Imanuddin" diambil dari salah satu sultan yang pernah memerintah Kotawaringin dan bertanggung jawab atas pemindahan pusat kerajaan dari Kotawaringin Lama ke Pangkalan Bun.

Pembahasan

Tabel 1. Hasil Analisis Data

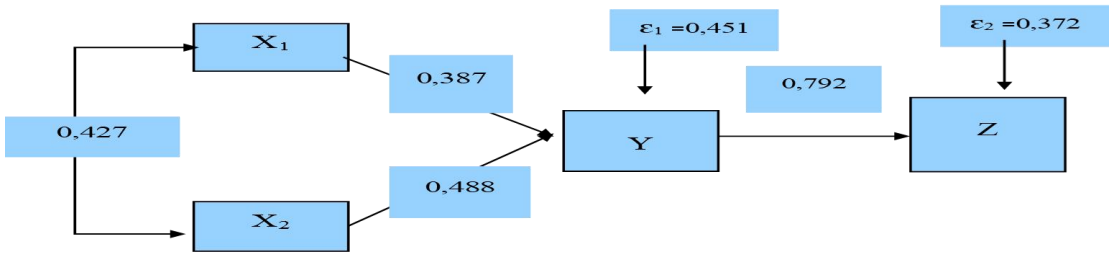
Variabel	Nilai Rata-Rata	Standar Deviasi	Rentang Nilai	Kriteria Jawaban
Kualitas Pelayanan	3,44	0,902	2,54 – 4,34	Cukup baik menuju sangat baik
Kualitas Hubungan	3,50	0,754	2,75 – 4,25	Cukup baik menuju sangat baik
Efektifitas Pelayanan	3,88	0,795	3,09 - 4,67	Cukup baik menuju sangat baik
Kepuasan pasien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

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa Kualitas Pelayanan, Kualitas Hubungan, Efektivitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien menunjukkan nilai yang berada dalam kategori Cukup Baik dan cenderung mendekati Sangat Baik.

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis atau teori yang telah diajukan sebelumnya. Dalam penelitian ini, analisis verifikatif digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pendekatan ini dilakukan dengan menggunakan metode statistik untuk mengolah data yang telah dikumpulkan, sehingga dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan kausal antara variabel yang dianalisis. Dengan demikian, hasil dari analisis verifikatif dapat digunakan untuk mendukung atau menolak hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.



Gambar 1. Hasil Analisis Data

Dampak Variabel Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan terhadap Efektivitas Pelayanan serta Implikasinya terhadap Kepuasan Pasien

Struktur Persamaan 1:

Efektivitas Pelayanan (Y) dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,387 dan Kualitas Hubungan (X2) sebesar 0,488, dengan faktor residual (ε1).

$Y=0,387(X1)+0,488(X2)+\varepsilon 1Y = 0,387\ (X1) + 0,488\ (X2) + \varepsilon 1$

Struktur Persamaan 2:

Kepuasan Pasien (Z) dipengaruhi oleh Efektivitas Pelayanan (Y) sebesar 0,792, dengan faktor residual (ε2).

$Z=0,792(Y)+\varepsilon 2Z = 0,792\ (Y) + \varepsilon 2$

Dampak Langsung dan Tidak Langsung

Tabel 2. Pengaruh 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 %

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung sebesar 14,98% dan pengaruh tidak langsung sebesar 8,06%, sehingga total pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan mencapai 23,04%. Sementara itu, kualitas hubungan memiliki pengaruh langsung yang lebih besar terhadap efektivitas pelayanan, yaitu 23,81%. Hal ini menegaskan bahwa hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, sedangkan hubungan yang buruk justru dapat menghambat efektivitas tersebut.

Beberapa penelitian mendukung temuan ini, seperti yang dilakukan oleh Gad et al. (2020), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan medis, keamanan pasien, dan responsivitas pelayanan berdampak positif pada efektivitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian Chu et al. (2021) dalam industri perhotelan juga menunjukkan bahwa kualitas hubungan yang baik meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Demikian pula, studi Raza et al. (2020) di sektor perbankan menemukan

bahwa kualitas hubungan yang positif mempengaruhi efektivitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan kualitas hubungan berkontribusi sebesar 54,9% terhadap efektivitas pelayanan, sedangkan faktor lain yang tidak diteliti menyumbang 45,1%. Berbagai penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Huang & Wu (2021), Alfes et al. (2019), serta Gulzar & Zaman (2019), juga mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan dan kualitas hubungan berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di berbagai sektor. Selain itu, penelitian Mubaraka et al. (2019) serta Purnamawati & Damayanti (2021) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien dan mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung sebesar 14,98% dan pengaruh tidak langsung sebesar 8,06%, sehingga total pengaruhnya terhadap efektivitas pelayanan mencapai 23,04%. Sementara itu, kualitas hubungan memiliki pengaruh langsung yang lebih besar terhadap efektivitas pelayanan, yaitu 23,81%. Hal ini menegaskan bahwa hubungan yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, sedangkan hubungan yang buruk justru dapat menghambat efektivitas tersebut.

Beberapa penelitian mendukung temuan ini, seperti yang dilakukan oleh Gad et al. (2020), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan medis, keamanan pasien, dan responsivitas pelayanan berdampak positif pada efektivitas pelayanan di rumah sakit. Penelitian Chu et al. (2021) dalam industri perhotelan juga menunjukkan bahwa kualitas hubungan yang baik meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Demikian pula, studi Raza et al. (2020) di sektor perbankan menemukan bahwa kualitas hubungan yang positif mempengaruhi efektivitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan kualitas hubungan berkontribusi sebesar 54,9% terhadap efektivitas pelayanan, sedangkan faktor lain yang tidak diteliti menyumbang 45,1%. Berbagai penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Huang & Wu (2021), Alfes et al. (2019), serta Gulzar & Zaman (2019), juga mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan dan kualitas hubungan berperan penting dalam meningkatkan

efektivitas pelayanan di berbagai sektor. Selain itu, penelitian Mubaraka et al. (2019) serta Purnamawati & Damayanti (2021) menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien dan mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan di rumah sakit.

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, 36(1), 82-98.

Al-Azmy, dkk. S. (2021). *Measuring patient satisfaction in public hospitals in Kuwait.* Journal of Health Informatics in Developing Countries, 15(1), 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, 13, 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, 30(14).

Cimasi. (2020). *Healthcare valuation, strategy, and M&A: A comprehensive guide to determining fair market value (Edisi 4).* Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

Chu, dkk. (2021). *The impact of relationship quality on service effectiveness: An empirical study in the hospitality industry.* Sustainability, 13(6), 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, 9(1), 53-60.

Gad, M., dkk. (2020). *Effect of hospital service quality on patient satisfaction in Egypt.* Journal of Health Management, 22(4), 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, 10(1), 168-176.

Handayani, A. (2018). *Analisis efektivitas pelayanan kesehatan di rumah sakit tipe D Mulyasari Surabaya.* Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 6(1), 17-25.

Hidayat, dkk. (2019). *Analisis efektivitas pelayanan rumah sakit pemerintah berdasarkan persepsi pasien di Kabupaten Banyumas.* Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 7(1), 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, 13(4), 1-16.

John, dkk. (2018). *The well-managed healthcare organization (Edisi 9).* Chicago, IL: Health Administration Press.

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, 8(9), 528-533.

Mubaraka. (2019). *The effect of service quality on inpatient satisfaction: A study at regional public hospital in Bone Bolango, Gorontalo.* Enfermeria Clinica, 29(Suppl. 2), 2019-2022.

Raza, dkk. (2020). *Effect of relationship quality on service effectiveness: A study of banking sector in Pakistan.* Journal of Public Affairs, 20(4), 1-11.

Robbins, dkk. (2017). *Fundamentals of management (Edisi 10).* Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Silaen, . (2018). *Metodologi penelitian sosial untuk penulisan skripsi dan tesis.* Bogor: In Media.

Su, L., dkk. *Quality in sport spectatorship: A relationship marketing approach.* Sport Management Review, 20(3), 285-299.

Taherdoost, H. (2018). *A review of technology acceptance and adoption models and theories.* In *Human interaction and emerging technologies* (pp. 196-220). IGI Global.

World Health Organization. (2010). *The world health report 2010 - Health systems financing: The path to universal coverage.* Geneva: WHO Press.