

KOMITMEN MUTU LAYANAN DAN KUALITAS PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN IMPLIKASINYA PADA REPUTASI RUMAH SAKIT (STUDI SURVEI PADA PASIEN JKN DI RS SWASTA AMBON)

Wijaya Johannes Chendra^{1*}, Sri Rochani Mulyani², Rulia³, Farida Yuliaty⁴, Chevie Wirawan⁵

Pascasarjana Magister Manajemen, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana Bandung^{1,2,3,4,5}

*Corresponding Author : wijaya_j6@yahoo.com

ABSTRAK

Komitmen mutu layanan adalah pelaksanaan serta pelayanan publik yang memiliki orientasi pada kualitas dan hasil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komitmen mutu layanan, kualitas pelayanan prima, kepuasan pasien dan reputasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Swasta Ambon. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian analisis deskriptif terhadap komitmen mutu layanan, kualitas pelayanan prima, kepuasan pasien dan reputasi Rumah Sakit dengan penilaian cukup baik menuju baik, masih ditemukan beberapa kekurangan yang harus diperhatikan untuk diperbaiki. Sedangkan hasil penelitian verifikatif, model analisis jalur menunjukkan nilai koefisien jalur komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah Sakit bernilai positif dan nilai koefisien jalur pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung ($12,0\% > 4,1\%$), demikian juga kualitas pelayanan prima terhadap reputasi Rumah Sakit bernilai positif dan nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung ($22,4\% > 18,2\%$) artinya kepuasan pasien sebagai variabel intervening mampu memediasi komitmen mutu layanan maupun kualitas pelayanan prima terhadap reputasi Rumah Sakit. Hasil hipotesis statistik untuk uji-t (parsial), komitmen mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit. Untuk uji-F (simultan), komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan adanya implikasi variabel komitmen mutu layanan, kualitas pelayanan prima dan kepuasan pasien terhadap reputasi Rumah Sakit.

Kata kunci : kepuasan pasien, komitmen mutu layanan, kualitas pelayanan prima, reputasi rumah sakit

ABSTRACT

Service quality commitment is the implementation and public service that is oriented towards quality and results. This aims to ensure that employees are able to provide satisfaction to patients and stakeholders. The results of descriptive analysis research on commitment to service quality, excellent service quality, patient satisfaction and hospital reputation with a rating of quite good to good, still found several deficiencies that must be considered and corrected. Meanwhile, the results of the verification research, the path analysis model shows that the path coefficient value of the service quality commitment variable on hospital reputation is positive and the path coefficient value of the indirect effect is greater than the direct effect ($12.0\% > 4.1\%$), as is the quality of service. Excellent influence on the reputation of the hospital is positive and the coefficient value of the indirect influence is greater than the direct influence ($22.4\% > 18.2\%$) meaning that patient satisfaction as an intervening variable is able to mediate service quality commitment and excellent service quality on the reputation of the hospital. Results Statistical hypothesis for the t-test (partial), service quality commitment has a positive and significant effect on hospital reputation. For the F-test (simultaneous), service quality commitment and excellent service quality have a positive effect on patient satisfaction.

Keywords : patient satisfaction, service quality commitment, excellent service quality, hospital reputation

PENDAHULUAN

Dasar Rumah Sakit dibangun untuk memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam perkembangan waktu, sebagaimana juga dengan industri jasa lainnya, salah satu syarat utama agar rumah sakit dapat *survive* adalah bila mampu memberi pelayanan prima pada pelanggannya. Tuntutan pelanggan terhadap berbagai aspek pelayanan di Rumah Sakit/Klinik dirasakan semakin meningkat, antara lain dengan semakin meningkatnya arus pasien yang berobat ke luar negeri. Dengan berlakunya era perdagangan bebas, maka kedudukan Rumah Sakit/Klinik milik Bangsa Indonesia akan terancam oleh Rumah Sakit/Klinik milik negara-negara asing yang mulai menyerbu negara kita. Hal ini merupakan tantangan yang sangat berat bagi pengelola Rumah Sakit/klinik di Indonesia (Berdiklat, 2023).

Dalam instruksi Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien, harus memperhatikan aspek aspek kesederhanaan, kejelasan, kepribadian, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan, ketepatan waktu, kebersihan, kinerja dan juga sikap perilaku. UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit wajib memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu serta anti diskriminasi dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. Rumah sakit di Indonesia sudah banyak yang terakreditasi, dimana dengan proses akreditasi mutu layanan rumah sakit sudah terstandarisasi tetapi pada kenyataannya atau praktiknya masih terdapat pelayanan dengan komitmen yang mulai berkurang seiring dengan berjalannya waktu pasca pengakuan standar mutu layanan melalui proses akreditasi tersebut. Fenomena kedua yaitu persaingan di era globalisasi saat ini yang semakin ketat dan meningkat termasuk di industri kesehatan. Jumlah rumah sakit di Indonesia yang setiap tahun nya selalu bertambah dan pertumbuhannya sangat pesat sekitar 100 – 170 rumah sakit baru telah dibangun dalam kurun waktu 2014 sampai pertengahan tahun 2021 dan pada tahun 2023 saat ini setidaknya sudah terdapat sekitar 3.131 rumah sakit di Indonesia dengan berbagai jenis kepemilikan dimana jenis rumah sakit swasta memiliki jumlah tertinggi (Wiwin, 2023).

Rumah sakit adalah institusi yang memiliki peran menyediakan layanan kesehatan secara menyeluruh dan harmonis dengan mengutamakan pengobatan suatu penyakit serta pemulihan kesehatan. Selain pengobatan rumah sakit juga sebagai sarana promosi kesehatan, pengendalian penyakit, rujukan dan juga sebagai pendidikan dan pelatihan oleh para profesional medis (Damayanti & Fatmasari, 2018). Tenaga Kesehatan adalah suatu profesi yang memiliki sifat perhatian, bermanfaat, rendah hati tetapi juga sering menimbulkan kekhawatiran, ketegangan dan juga dapat menimbulkan pikiran, tenaga kesehatan secara bertahap akan mengalami perubahan dan juga perkembangan hal ini yang dapat memicu terjadinya stress (Maben & Bridges, 2020).

Dalam suatu organisasi atau manajemen di rumah sakit, sumber daya manusia (SDM) memiliki posisi yang sangat strategis dan memegang peranan penting dalam melakukan aktivitas untuk mencapai tujuan. Oleh sebab itu maka eksistensi sumber daya manusia sangat kuat atau sangat berperan dalam pembangunan suatu bangsa. Walaupun negara memiliki sumber daya alam yang melimpah dan modal serta sarana dan prasarana yang tersedia, kalau tidak didukung oleh sumber daya manusia yang handal maka sumber daya tersebut tidak akan dapat dikelola secara optimal. Pada prinsipnya sumber daya manusia adalah sumber daya yang sangat menentukan roda manajemen dan organisasi karena sumber daya manusia satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, keinginan, kebutuhan, pengetahuan dan keterampilan, karya dan prestasi (Wiwin, 2023).

Menurut Kotler (2014) pelayanan yang bermutu seharusnya tidak saja dilakukan oleh karyawan lini depan namun juga seluruh jajaran manajer, dengan mengenali secara pribadi para pelanggan. *Bill Marriott* dan lainnya beranggapan bahwa struktur organisasi pelayanan yang

berupa piramida, dimana direktur utama berada di puncak, peranan manajemen ditengah dan petugas lini depan berada dibawah melayani pelanggan sesungguhnya sudah ketinggalan zaman. Pelanggan seharusnya diatas yang langsung memperoleh pelayanan petugas lini depan yang didukung dan diperkuat segenap jajaran manajer menengah dan direktur dibawahnya. Prinsip tersebut pada hakikatnya adalah membalikkan pandangan sebelumnya (model atau paradigma lama) dimana para birokrat lebih suka untuk dilayani menjadi lebih suka melayani masyarakat, suatu paradigma baru yang lebih tepat dalam menyongsong era yang akan datang. Maka dalam paradigma baru kalau digambarkan berupa piramida terbalik dimana yang diatas adalah masyarakat atau pelanggan, sedangkan pemimpin berada pada puncak piramida bawah (Kotler, 2014).

Mutu layanan kesehatan harus sesuai dengan standar mutu yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No 30 Tahun 2022, bahwa mutu pelayanan prima adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal, diberikan sesuai standar pelayanan, dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Tingkat kesadaran dalam melaksanakan SOP dengan baik dan benar, akan memberikan dampak terhadap mutu layanan yang seharusnya diberikan kepada pasien, Namun demikian tingkat kesadaran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, akan dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pegawai yang dirasakan dalam melaksanakan pekerjaan. Menurut Febri (2014) menjelaskan bahwa penerapan (SOP) yang sesuai dalam pelayanan di Rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Didukung juga oleh penelitian Mutaqin & Sumiati (2022) mengungkapkan bahwa penyusunan SOP yang sesuai dengan pedoman layanan Rumah sakit dan yang baik akan menghasilkan kelancaran aktivitas operasional organisasi, kepuasan pasien/masyarakat, serta menjaga nama baik dan kualitas suatu lembaga pelayanan kesehatan (Kotler, 2014).

Kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan penting dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dapat dibuktikan bahwa pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati (Kementerian Kesehatan RI, 2023). Kepuasan pasien juga menjadi indikator mutu layanan kesehatan. Sehingga tenaga kesehatan perlu meningkatkan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai standar yang *outcome* nya pada kepuasan pasien (Dewi, 2019). Hal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain pendaftaran yang sesuai alur dan prosedur, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap. Sebaliknya, hal-hal yang menjadi hambatan kepuasan pasien antara lain karyawan pendaftaran datang terlambat dan mengobrol sendiri, waktu tunggu lama, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang luas, tidak memakai sekat, ruang tunggu kurang, jarak poli satu ke poli lain terlalu dekat, dan tidak ada pengeras suara (Fidela, 2015).

Sehingga sebagai indikator mutu layanan kesehatan kepuasan pasien menjadi hal yang harus diperhatikan. Komitmen mutu layanan adalah pelaksanaan serta pelayanan publik yang memiliki orientasi pada kualitas dan hasil. Komitmen mutu layanan juga dipersepsikan oleh setiap individu pada jasa atau produk dengan ukuran baik atau buruknya. Komitmen mutu layanan menjadi tanggung jawab pegawai harus dilaksanakan dengan cara yang optimal, hal ini bertujuan agar pegawai mampu memberikan kepuasan pada pasien maupun *stakeholder*. Komitmen mutu layanan yang sesuai standar mutu, diawali dengan melakukan analisis masalah yang telah diidentifikasi. Kemudian, menyusun rencana mutu, melaksanakan pekerjaan berbasis, mengawal pelaksanaan rencana mutu, mengawasi ketercapaian, hingga merancang berbagai upaya peningkatan agar Rumah sakit atau organisasi mampu membangun kredibilitas dari lembaga pemerintahan. Pada pasien JKN komitmen mutu layanan belum setara baik dari

aspek perbedaan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan antara pasien umum dengan JKN hal tersebut dipengaruhi kapasitas fasilitas yang diterima sesuai dengan kelas yang dipilih berdasarkan premi. Sehingga untuk meningkatkan pelayanan prima sangat dibutuhkan komitmen mutu layanan yang baik dan tersusun sesuai dengan standar (Lidiana, 2020).

Dalam memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dan memuaskan pelanggan, faktor perilaku manusia adalah dapat menentukan, selain bentuk isi (*content*) mutu barang atau jasa yang diberikan. Perilaku yang baik pertama dalam memberikan pelayanan menurut De Vriye, et al. (2015) adalah *Self Esteem, Exceed Expectations, Recovery, Vision, Care* dan *Empower*. Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memberikan perasaan puas atau lega kepada setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena mutu pelayanan berkaitan dengan kepuasan pasien yang berkunjung ke Rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komitmen mutu layanan, kualitas pelayanan prima, kepuasan pasien dan reputasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Swasta Ambon

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Swasta Ambon. Penelitian ini dimulai pada 1 Februari sampai 31 Maret 2024. Teknik sampling menggunakan *teknik random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisisioner yang berjumlah 50 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu komitmen mutu layanan (X1), kualitas pelayanan prima (X2), kepuasan pasien (Y), dan reputasi Rumah Sakit (Z). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R^2). Penelitian ini telah layak etik dengan No.069/DIR-SHAB/SPer/I/2024

HASIL

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Deskriptif Komitmen Mutu Layanan

Variabel	Standar Deviasi	Rata-Rata	Kategori
Komitmen Mutu Layanan	0.87	3.39	Cukup Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk variabel komitmen mutu layanan adalah 3,39. Nilai skor ini berada pada rentang >2,61 – 3,40. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai komitmen mutu layanan secara keseluruhan dinilai berada pada rentang kategori cukup.

Tabel 2. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Prima

Variabel	Standar Deviasi	Rata-Rata	Kategori
Kualitas Pelayanan Prima	0,78	3.51	Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan prima sebesar 3,51. Nilai skor ini berada pada rentang >3,40 – 4,10. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan

bahwa persepsi responden mengenai kualitas pelayanan prima secara keseluruhan dinilai berada pada rentang kategori baik.

Tabel 3. Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Standar Deviasi	Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pasien	0.87	3.33	Cukup Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk variabel kepuasan pasien adalah 3,33. Nilai skor ini berada pada rentang >2,61 – 3,40. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kepuasan pasien secara keseluruhan dinilai berada pada rentang kategori cukup oleh responden.

Tabel 4. Deskriptif Variabel Reputasi Rumah Sakit

Variabel	Standar Deviasi	Rata-Rata	Kategori
Reputasi Rumah Sakit	0.74	3.40	Cukup Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 4 di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata skor untuk variabel reputasi rumah sakit adalah sebesar 3,40. Nilai skor ini berada pada rentang >2,60 – 3,40. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai reputasi rumah sakit secara keseluruhan dinilai berada pada rentang kategori cukup.

Uji Normalitas

Tabel 5. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Komitmen Mutu Layanan	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	Reputasi Rumah Sakit
N		100	100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.3012	3.2532	3.1101	3.5743
	Std. Deviation	.74984	.72876	.71097	.79637
	Most Extreme Differences	Absolute	.089	.114	.144
	Positive	.089	.114	.144	.174
	Negative	-.060	-.113	-.118	-.137
Test Statistic		.089	.114	.144	.174
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051 ^c	.103 ^c	.200 ^c	.089 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil uji normalitas dengan program SPSS versi 26.0 adalah sebagaimana pada tabel di atas menunjukkan uji normalitas data untuk 4 (empat) variabel penelitian, yang telah diuji sebelumnya dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*, hipotesis yang diuji adalah:

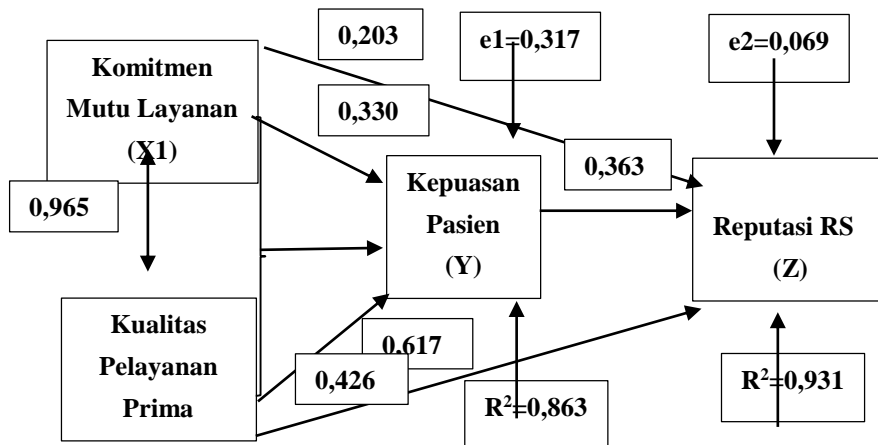
H_0 : $p\text{-value} < 0,05$ Data tidak berdistribusi normal

H_a : $p\text{-value} \geq 0,05$ Data berdistribusi normal

Data pada tabel 5 menunjukkan bahwa semua data variabel yang terdiri dari variabel komitmen mutu layanan, kualitas pelayanan prima, kepuasan pasien dan reputasi rumah sakit mengikuti sebaran data normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai $p\text{-value} \geq 0,05$ maka data untuk mengukur variabel penelitian menunjukkan hasil yang

tidak ada perbedaan signifikan atau menerima H_a , artinya bahwa sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak ada perbedaan yang signifikan antara data sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal.

Analisis Verifikatif (*Path Analysis*)



Gambar 1. Model *Path Analysis*

Tabel 6. Model Summary Pengaruh Komitmen Mutu Layanan dan Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.929 ^a	.863	.860	.26585

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Komitmen Mutu Layanan

Variasi pengaruh komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pasien sebesar 0,863, artinya kepuasan pasien dipengaruhi komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima sebesar 86,3 %, dan sisanya 13,7 % dipengaruhi variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian ini.

Tabel 7. Model Summary Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Reputasi Rumah Sakit

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.965 ^a	.931	.928	.21309

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Komitmen Mutu Layanan, Kualitas Pelayanan

Variasi pengaruh komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap reputasi rumah sakit sebesar 0,931, artinya reputasi Rumah Sakit dipengaruhi kepuasan pasien sebesar 93.1%, dan sisanya 6,9% dipengaruhi variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian ini.

Pengaruh Langsung Komitmen Mutu Layanan Layanan dan Kualitas Pelayanan Prima terhadap Reputasi Rumah Sakit

Berdasarkan *output* pada model diagram jalur tersebut dapat dibuat persamaan jalur sebagai berikut:

$$Z = 0,203 * X_1 + 0,426 * X_2 \dots\dots\dots$$

Dari persamaan dapat dilihat bahwa arah hubungan antara komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima terhadap reputasi Rumah Sakit adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima meningkat, maka reputasi Rumah Sakit akan meningkat. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan prima terhadap reputasi Rumah Sakit lebih besar dibandingkan pengaruh komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah Sakit.

Pengaruh Tidak Langsung Komitmen Mutu Layanan Layanan dan Kualitas Pelayanan Prima terhadap Reputasi Rumah Sakit Melalui Kepuasan Pasien

Berdasarkan *output* pada diagram jalur tersebut dapat dibuat persamaan jalur sebagai berikut.

$$Z = 0,330 \cdot X_1 + 0,093 \cdot X_2 + 0,363 \cdot Y \dots\dots\dots$$

Dari persamaan dapat dilihat bahwa arah hubungan antara dimensi pada komitmen mutu layanan, kualitas pelayanan prima dan kepuasan pasien terhadap reputasi Rumah Sakit melalui Kepuasan pasien adalah positif. Hal ini terlihat dari tanda di depan koefisien jalur adalah positif. Arah hubungan positif mengartikan bahwa jika komitmen mutu layanan, kualitas pelayanan prima dan kepuasan pasien meningkat, maka reputasi Rumah Sakit akan meningkat melalui kepuasan pasien.

Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh pada variabel komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima terhadap reputasi rumah sakit, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan. Berikut adalah hasil perhitungan pengaruh langsung dan tidak langsung berdasarkan output SPSS yang dijabarkan sebagai berikut.

Koefisien Jalur

Koefisien jalur $X_1 \rightarrow Y = 0,330$

Koefisien jalur $X_2 \rightarrow Y = 0,617$

Koefisien Jalur $Y \rightarrow Z = 0,363$

Koefisien jalur $X_1 \rightarrow Z = 0,203 = 0,041 = 4,1\%$

Koefisien jalur $X_2 \rightarrow Z = 0,426 = 0,182 = 18,2\%$

Koefisien Jalur $X_1 \rightarrow Z$ melalui $Y = 0,330 \times 0,363 = 0,120 = 12,0\%$

Koefisien Jalur $X_2 \rightarrow Z$ melalui $Y = 0,617 \times 0,363 = 0,224 = 22,4\%$

Total Pengaruh Langsung = $4,1\% + 18,2\% = 22,3\%$

Total Pengaruh Tidak Langsung = $12,0\% + 22,4\% = 34,4\%$

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dijelaskan:

Pengaruh langsung komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah Sakit sebesar 4,1%, sedangkan pengaruh tidak langsung komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien sebesar 12,0%. Dengan demikian pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung ($12,0\% > 4,1\%$), artinya kepuasan pasien mampu memediasi komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah Sakit.

Pengaruh langsung kualitas pelayanan prima terhadap reputasi Rumah Sakit sebesar 18,2%, sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan prima terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien sebesar 22,4%. Dengan demikian pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung ($22,4\% > 18,2\%$), artinya kepuasan pasien mampu memediasi kualitas pelayanan prima terhadap reputasi rumah sakit.

Dapat disimpulkan bahwa besaran pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung = 34,3% > 22,3%. Artinya secara simultan variabel kepuasan mampu memediasi variabel komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima dengan reputasi Rumah Sakit.

Uji Hipotesis

Tabel 8. Pengaruh Komitmen Mutu Layanan dan Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.120	.124		.971	.334
	Komitmen Mutu Layanan	.313	.090	.330	3.462	.001
	Kualitas pelayanan prima	.602	.093	.617	6.472	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H1	Komitmen Mutu Layanan → Kepuasan	0.330	3.462	0.001	P<0.05= Signifikan

Berdasarkan tabel 8 diperoleh p-value sebesar 0,001 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 3,462 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara komitmen mutu layanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komitmen mutu layanan terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Tabel 9. Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H2	Kualitas pelayanan prima → Kepuasan	0.617	6.472	0.000	P<0.05= Signifikan

Berdasarkan tabel 9 diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 6,472 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Tabel 10. Pengaruh Komitmen Mutu Layanan dan Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis	Variabel	F Hitung	P	Keterangan
H3	Komitmen Mutu Layannan dan Kualitas pelayanan prima → Kepuasan	305,5	0.000	P<0.05= Signifikan

Berdasarkan tabel 10 diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 305,5 lebih besar dari F tabel (3,09). Artinya H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Mutu Layanan dan Kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Komitmen Mutu Layanan dan Kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pasien dapat diterima.

Tabel 12. Pengaruh Kepuasan pasien terhadap Reputasi Rumah Sakit

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H4	Kepuasan pasien → Reputasi Rumah Sakit	0.363	4.993	0.001	P<0.05= Signifikan

Berdasarkan tabel 12 diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 4,993 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{04} ditolak dan H_{a4} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap Reputasi Rumah Sakit. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap reputasi Rumah Sakit dapat diterima.

Tabel 13. Pengaruh Komitmen Mutu Layanan terhadap Reputasi Rumah Sakit

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H5	Komitmen Mutu Layanan → Reputasi Rumah Sakit	0.203	2.811	0.006	P<0.05= Signifikan

Berdasarkan tabel 13 diperoleh p-value sebesar 0,006 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 2,811 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{05} ditolak dan H_{a5} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah Sakit. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah Sakit dapat diterima.

Tabel 14. Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Reputasi Rumah Sakit

Hipotesis	Variabel	Koefisien Jalur	T Hitung	P	Keterangan
H6	Kualitas pelayanan prima → Reputasi Rumah Sakit	0.426	5.226	0.000	P<0.05= Signifikan

Berdasarkan tabel 14 diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 5,226 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{06} ditolak dan H_{a6} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan prima terhadap reputasi Rumah Sakit. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan prima terhadap reputasi Rumah Sakit dapat diterima.

Tabel 15. Pengaruh Komitmen Mutu Layanan terhadap Reputasi Rumah Sakit melalui Kepuasan Pasien

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	3.462	Sobel test:	2.84501325
t_b	4.993	Aroian test:	2.80724473
		Goodman test:	2.88434837
			0.00392225
Reset all		Calculate	

Berdasarkan tabel 15 diperoleh p-value sebesar 0,004 sehingga p-value < $\alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 2,845 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{07} ditolak dan H_{a7} diterima, maka artinya kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara komitmen mutu layanan dengan reputasi Rumah Sakit. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien dapat diterima.

Tabel 16. Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Reputasi Rumah Sakit Melalui Kepuasan Pasien

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	6.472	Sobel test: 3.95327596	0.00007709
t_b	4.993	Aroian test: 3.92402099	0.00008708
		Goodman test: 3.98319515	0.00006799
Reset all		Calculate	

Berdasarkan tabel 16 diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 3,953 lebih besar dari t tabel (1,98). Artinya H_{08} ditolak dan H_{a8} diterima, maka artinya kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan reputasi Rumah Sakit. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan prima terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien dapat diterima.

PEMBAHASAN

Pembahasan Deskriptif Komitmen Mutu Layanan

Hasil penilaian reponden untuk komitmen mutu layanan dalam kategori cukup baik serta masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan komitmen mutu layanan melalui prosedur pelayanan yang memudahkan bagi pasien. Didukung oleh penelitian Purnamawan (2021) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan di Rumah Sakit merupakan standar yang harus dicapai oleh instansi. Sehingga dalam meningkatkan komitmen mutu layanan tidak hanya dari aspek prosedur pelayanan, tetapi mengenai kualitas sumber daya manusia, cara kerja, proses dan hasil kerja atau pelayanan jasa.

Akses pelayanan kesehatan merupakan pusat dari penyelenggaraan sistem pelayanan kesehatan yang memudahkan alur pasien dalam mendapatkan pelayanan. Menurut penelitian Irwansyah (2023) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan komitmen mutu layanan kesehatan melalui peningkatan penghargaan, pengembangan karir, peningkatan keterampilan dan komunikasi yang baik serta kemudahan akses pelayanan. Moenir (2019) juga menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh instansi yang meminta pelayanan. Sehingga meningkatkan akses kemudahan pelayanan sebagai penilaian atau indikator mutu pelayanan.

Pembahasan Deskriptif Kualitas Pelayanan Prima

Hasil penilaian reponden untuk kualitas pelayanan prima dalam kategori cukup baik walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan kualitas pelayanan prima melalui *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Didukung oleh penelitian Layli (2022) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada pasien, sehingga pasien menjadi merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pasien sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada pasien atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai

acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pasien.

Didukung oleh penelitian Setianingsih (2021) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima yaitu dengan memperbaiki pada indikator-indikator yang menurut pasien masih belum sesuai dengan yang diharapkan, Rumah Sakit dapat mengamati secara rutin pelayanannya dengan peningkatan sarana dan prasarana (*tangible*), meningkatkan sikap dan keramahan bagi pasien (*emphaty*), ketanggapan dan kecepatan dalam melayani pasien (*responsiveness*), lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien (*reliability*) dan lebih meningkatkan jaminan rasa aman serta nyaman (*assurance*).

Sejalan dengan teori Kotler (2014) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang bisa penuhi keinginan pelanggan/pasien yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, serta penunjang medis. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), kepercayaan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan tampilan fisik pelayanan/keberwujudan (*tangible*). Serta delapan dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu rasa menghargai dan kepedulian (*respect and caring*), efektifitas dan keberlanjutan (*effectiveness and continuity*), kelayakan (*appropriateness*), informasi (*information*), efisiensi (*efficiency*), makanan (*meals*), kesan pertama (*first impression*), dan komposisi pegawai (*staff diversity*).

Pembahasan Deskriptif Kepuasan Pasien

Hasil penilaian reponden untuk kepuasan pasien cukup baik walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan kepuasan pasien melalui kecepatan prosedur pendaftaran penerimaan pasien. Menurut penelitian Marian (2020) menjelaskan bahwa kecepatan pelayanan kepada pasien dan lamanya waktu tunggu pasien dalam memperoleh pelayanan pendaftaran dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Sehingga untuk meningkatkan kepuasan pasien indikator dalam kecepatan prosedur pendaftaran perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Didukung oleh penelitian Lidiana (2020) menyatakan bahwa ketika prosedur pendaftaran yang tidak efisien akan menyebabkan meningkatnya waktu tunggu yang diperlukan untuk menunggu pelayanan sehingga hal ini merupakan faktor yang signifikan pada penilaian kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, serta nyaman. Pelayanan pendaftaran rawat jalan dimulai dari tempat pendaftaran pasien sampai pada mendapat antrian poliklinik yang seharusnya pelayanan ini perlu dengan respon yang cepat. Salah satu dimensi mutu pelayanan kesehatan adalah akses terhadap pelayanan yang ditandai dengan waktu tunggu pasien. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan yang berdampak pada kualitas pelayanan suatu Rumah Sakit (Irawan, 2019). Kecepatan pelayanan di pendaftaran rawat jalan merupakan salah satu hal penting yang akan menentukan citra awal pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang baik dan sesuai harapan dapat mempengaruhi pandangan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Habel, 2019).

Pembahasan Deskriptif Reputasi Rumah Sakit

Hasil penilaian reponden untuk reputasi Rumah Sakit baik walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan melalui kualitas jasa, *customer service, brand identity, marketing, and behavior*. Teori kotler (2014) menyatakan bahwa reputasi Rumah Sakit adalah kepercayaan, ide dan impresi pasien terhadap pengalaman yang telah diterima pasien dengan baik. Reputasi Rumah Sakit merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Sehingga dalam meningkatkan reputasi Rumah Sakit perlu mengevaluasi dan melakukan peningkatan serta penilaian dari kualitas kinerja layanan Rumah Sakit, pemasaran, sikap tenaga kesehatan dan

dokter yang ramah agar memberikan emosi positif dan memenuhi harapan-harapan pasien (Eneng, 2019).

Didukung oleh Indra (2021) menjelaskan bahwa reputasi Rumah Sakit memiliki fungsi strategis. Reputasi Rumah Sakit dipandang sebagai filter yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas keseluruhan. Dengan demikian, reputasi Rumah Sakit yang menguntungkan membantu memperkuat niat pasien untuk memilih rumah sakit. Penilaian masyarakat merupakan hal penting karena hal tersebut akan mempengaruhi informasi yang beredar mengenai kinerja dan layanan yang diberikan rumah sakit. Penelitian Sari (2020) mengungkapkan bahwa reputasi yang baik akan membentuk pola pikir masyarakat bahwa apabila masyarakat memiliki kendala kesehatan, masyarakat tidak perlu berpikir dua kali kemana mereka akan mendapatkan layanan kesehatan, karena berdasarkan pengalaman yang mereka alami sendiri atau berdasarkan informasi yang mereka peroleh dengan baik.

Pembahasan Analisis Verifikatif

Pengaruh Komitmen Mutu Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Peneliti telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komitmen mutu layanan terhadap kepuasan pasien. Komitmen mutu layanan sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan merupakan pemenuhan derajat kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan normadan etika yang baik. Mutu pelayanan kesehatan mencakup kesempurnaan dari tata cara penyelenggaraan kesehatan. Dengan demikian, mutu pelayanan mengarah kepada tingkat kesempurnaan dari pelayanan kesehatan, yang di satu pihak dapat menimbulkan kepuasan pasien dan dipihak lain mengarah pada tatacara penyelenggaraan yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan (Azwar, 2017). Didukung juga oleh penelitian Marian Tonis (2020) menyatakan bahwa mutu layan berkaitan erat terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Peneliti telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan adalah persepsi pelanggan mengenai superioritas jasa pelayanan kesehatan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pasien atas banyak pengalaman jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan, apabila kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan bagi pasien (Dimiyathi, 2017). Hal ini juga di dukung oleh Didukung juga oleh penelitian Kosasih dan Paramartha (2023) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan kesehatan dipengaruhi oleh dimensi: *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness*, dan *Assurance* secara simultan mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

Pengaruh Secara Simultan Komitmen Mutu Layanan dan Kualitas Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien

Peneliti telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan prima merupakan salah satu kunci untuk mendapatkan pelanggan baru, sekaligus mempertahankan pelanggan lama. Kualitas pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan instansi rumah sakit atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pasien atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Pelayanan prima diartikan sebagai *service excellent* (Habel Roy, 2019). Bentuk pelayanan prima yang diberikan tentu berbeda-beda, tergantung sektor yang dikelola. Jika Rumah sakit

fokus menjalankan peningkatan pelayanan prima dengan bentuk menyediakan *customer services* dan menghadirkan jada pelayanan yang berkualitas tinggi demi kepuasan pelanggan. Hal ini juga di dukung oleh penelitian Wiwin (2023) menyatakan bahwa komitmen mutu layanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan, pengaruh komitmen terhadap kepuasan pasien sebesar, pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pasien, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta reputasi Rumah sakit.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Reputasi Rumah Sakit

Peneliti telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap reputasi Rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan jaminan terbaik untuk menciptakan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan serta benteng pertahanan dalam menghadapi persaingan global. Didukung juga oleh teori Herlambang (2016) menjelaskan bahwa pasien yang merasa puas dan melakukan kunjungan ulang ke Rumah sakit ketika merasa mengeluhkan kesehatannya. Hal ini akan meningkatkan benefit, sehingga akan terbentuk citra (*image*) yang baik terhadap Rumah sakit berdasarkan kepuasan pasien yang dirasakan. Penelitian Habel Roy (2019) juga menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit. Sehingga hal ini saling berhubungan dan berkaitan.

Pengaruh Komitmen Mutu Layanan terhadap Reputasi Rumah Sakit

Peneliti telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah sakit. Komitmen mutu pelayanan rumah sakit dapat menjadi faktor penentu bagi kepuasan pasien, serta mempengaruhi citra dan reputasi Rumah Sakit tersebut. Oleh karena itu, meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit harus menjadi prioritas bagi setiap penyedia layanan kesehatan. Meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit dapat membawa manfaat yang besar bagi Rumah Sakit dan pasien (Pohan, 2015). Hal ini juga didukung oleh penelitian Afrizal (2019) menjelaskan bahwa pasien selalu memberikan gambaran tentang medis atau pengalaman perawatan pasien sendiri. Citra seperangkat kekayaan dapat dibawa pelayanan atau pasien yang dapat mempengaruhi penggunaan dari pasien. Komitmen pasien tidak pindah untuk menggunakannya di waktu berikutnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima terhadap Reputasi Rumah Sakit

Peneliti telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan prima terhadap reputasi Rumah sakit. Kualitas layanan prima mengacu pada penilaian penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Suwithi (2017) menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas serta memberikan harapan, kesan dan pengalaman baik bagi rumah sakit.

Hal ini juga didukung oleh penelitian Anfal (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu rumah sakit, akan menciptakan kepuasan bagi para pasien. Apabila pasien merasa tidak puas dengan jasa yang diterimanya maka akan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan rumah sakit lain. Tetapi jika pasien merasa benar-benar puas, pasien akan kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk memakai jasa rumah sakit tersebut.

Pengaruh Komitmen Mutu Layanan terhadap Reputasi Rumah Sakit Melalui Kepuasan Pasien

Peneliti telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara komitmen mutu layanan terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien. Komitmen mutu layanan sangat berpengaruh terhadap reputasi Rumah Sakit. Helm (2019) menyatakan bahwa reputasi Rumah Sakit merupakan aset tidak berwujud (intangible assets) yang berharga dari perusahaan. Reputasi yang positif memungkinkan sebuah Rumah Sakit untuk mendapatkan nilai reputasi dan keunggulan kompetitif. Sebuah citra yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, serta kepuasan pasien. Hal ini juga dibuktikan oleh penelitian Wiwin (2023) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan, pasien puas dan jika kinerja melebihi harapan pasien, maka mereka akan merasa puas dan senang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Prima terhadap Reputasi Rumah Sakit Melalui Kepuasan Pasien

Peneliti telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan prima prima terhadap reputasi rumah sakit melalui kepuasan pasien. Didukung oleh penelitian Febri (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan prima merupakan kunci untuk mencapai kesuksesan suatu tujuan meningkatkan reputasi Rumah Sakit. Baik tidaknya kualitas pelayanan atau jasa tergantung pada kemampuan instansi dalam memenuhi harapan pasien secara konsisten. Pasien yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas, dan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki reputasi instansi dimata pasien. Oleh karena itu kualitas pelayanan prima harus menjadi fokus utama perhatian Rumah Sakit.

Dewi (2019) menyatakan bahwa reputasi Rumah Sakit sebagai fungsi dari pengalaman dan juga harapan pasien. Ketika pasien membangun harapan dan realitas dalam bentuk teknis dan fungsional dan hal itu dirasakan memenuhi kebutuhannya, maka reputasi akan mendapatkan penguatan dan bahkan meningkat. Reputasi mempunyai pengaruh penting pada manajemen Rumah Skait. Reputasi yang negatif dan tidak jelas akan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan dan hubungan dengan pasien. Sebaliknya, reputasi positif dan jelas, misalnya reputasi instansi yang sangat baik secara internal menceritakan nilai-nilai yang jelas dan menguatkan sikap positif terhadap instansi serta meningkatnya kepuasan pasien (Setianingsih, 2021).

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa pendapat responden terhadap komitmen mutu layanan, kualitas pelayanan prima, kepuasan pasien dan reputasi Rumah Sakit, dinilai cukup baik menuju baik. Masih ada penilaian dengan skor rendah, sehingga diperlukan upaya untuk diperbaiki. Komitmen mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit. Secara langsung komitmen mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit. Secara langsung kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit. Secara tidak langsung komitmen mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien. Secara tidak langsung kualitas pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tahapan proses penyusunan tinjauan artikel ini, penulis mendapatkan dukungan, bimbingan, kritik maupun saran untuk dapat menyelesaikan artikel ini. Sehingga penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat Dosen Program Pascasarjana Manajemen USB Bandung yang selalu memberikan semangat yang besar kepada penulis hingga dapat menyempurnakan dan menerbitkan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen STIE Pertiba Pangkal Pinang*.
- 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*.
- Azwar, A. (2017). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi ketiga*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Berdiklat. (2023, August 1). *Deskripsi Training of Trainer Excellent Rumah Sakit*. Retrieved from Training of Trainer Service Excellent: www.berdiklat.com
- Damayanti & Fatmasari. (2018). Analisis Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Berstatus Akreditasi utama dan Paripurna Di Kota Semarang . *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- De Vriye. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Dewi Mustika, K. S. (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap RSUD Jagakarta Tahun 2017/2018. *Jurnal ARSI*.
- Dimiyathi, S. (2017). *Model Total Quality Management (TQM) di Sekolah yang Berorientasi Pelanggan (Costumer Satisfaction)*. Bekasi: Artikel Rubrik Pendidikan.
- Eneng Wiliana, L. E. (2019). Pengaruh Reputasi dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Annisa Kota Tangerang. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*.
- Febri Diah Perwita, C. S. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*.
- Febri Adhi Hilmawan, E. S. (2014). Hubungan antara penerapan standart operational procedure (sop) pemberian obat prinsip enam benar dengan tingkat kepuasan pasien di RSUD Ungaran. *Jurnal Kesehatan*.
- Fidela Firwan Firdaus, A. D. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*.
- Habel Roy Sulo, E. H. (2019). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. *Jurnal Ilmiah Manuntung*.
- Helm. (2019). *Optimalisasi Reputasi Perusahaan Melalui Kinerja Layanan Hotel Di Industri Hospitalisasi*. Jawa Timur: Selaras.
- Herlambang & Murwani. (2016). *Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Indra SP Siallagan, E. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Irawan. (2019). Manajemen Komplain Pelayanan Kesehatan di RSUD. *Journal Marauke*.

- Irwansyah, A. (2023). Hubungan Penerapan Manajemen Puskesmas Dan Komitmen Kerja Dengan Mutu Pelayanan Di Puskesmas. *Journal of Midwifery and Health Administration Research*
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). *Pentingnya Menjaga Kepuasan Pelanggan terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium RSJ Prof Dr Soeroyo Magelang*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian Kesehatan RI. (2023). *Survey Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kosasih & Paramarta. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insertif*.
- Kotler, Philips. (2014). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Prenhalindo
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: *Literature Review*. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Lidiana, E. H. (2020). Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta JKN Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Jurnal Universitas Aisyiyah Surakarta*.
- Maben & Bridges. (2020). Covid-19: Supporting Nurses Psychological and Mental Health. *Jurnal Clinical Nursing*.
- Marian Tonis, R. W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Journal of Hospital Administration and Management*.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.828/MENKES/VII/1999 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Bidang Kesehatan .
- Moenir. (2019). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pohan, I. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) No 30 Tahun 2022, Tentang Mutu Pelayanan Prima .
- Purnamawan, Budiana. (2021). Komitmen Mutu Pelayanan Sebagai Upaya Peningkatan Capaian Akreditasi Di Puskesmas Pada Era Pandemi COVID-19. *Media bina ilmiah*
- Sari. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya . *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Setianingsih, Ai Susi Susanti. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit “S”. *Menara Medika*
- Suwithi. (2017). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Majalah.
- UU No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.
- Wiwin Prasetiyawati, A. D. (2023). Pengaruh Komitmen, Budaya Organisasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSAU Dr. Esnawan Antariksa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Surya Pasca Scientia*.