



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN

Nurjamali Desy Mulia Frida¹, Kosasih^{2□}, Ety Sofia Mariati Asnar³, Taufan Nugroho⁴, Farida Yuliaty⁵ Vip Paramarta⁶

¹²³⁴⁵⁶Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana YPKP

desyegy186@gmail.com, kosasih@usbykp.ac.id, ettyasnar@gmail.com, , ibr_nug@yahoo.co.id, farida.yuliaty@usbykp.ac.id, vip@usbykp.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, khususnya pada pelayanan rawat jalan kebidanan dan kandungan yang memiliki intensitas interaksi tinggi antara pasien dan tenaga kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan pasien di Poli Kebidanan dan Kandungan Rumah Sakit Harapan Jayakarta Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei analitik. Sampel penelitian terdiri dari 93 pasien yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan iklim organisasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Namun demikian, kualitas pelayanan dan iklim organisasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien terutama ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung, dengan iklim organisasi berperan sebagai faktor pendukung internal dalam menjaga keberlanjutan mutu pelayanan keperawatan dan kebidanan.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, iklim organisasi, kepuasan pasien, kebidanan, keperawatan*

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator in assessing hospital service quality, particularly in outpatient obstetrics and gynecology services that involve high levels of interaction between patients and healthcare providers. This study aimed to analyze the effect of service quality and organizational climate on patient satisfaction at the Obstetrics and Gynecology Outpatient Clinic of Harapan Jayakarta Hospital, Jakarta. This study employed a quantitative approach with an analytic survey design. A total of 93 patients were selected using purposive sampling. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results showed that service quality had a positive and significant effect on patient satisfaction, while organizational climate did not have a significant partial effect. However, service quality and organizational climate simultaneously had a significant effect on patient satisfaction. The coefficient of determination indicated that most of the variation in patient satisfaction was explained by the two independent variables. These findings suggest that patient satisfaction is primarily influenced by perceived service quality, while organizational climate functions as an internal supporting factor in sustaining the quality of nursing and midwifery services.

Keywords: *service quality, organizational climate, patient satisfaction, midwifery, nursing*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

* Corresponding author : Nurjamali Desy Mulia Frida

Address : Bandung

Email : desyegy186@gmail.com

Phone : +62 85260698613

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit, khususnya pada pelayanan rawat jalan yang menjadi titik awal interaksi pasien dengan sistem pelayanan kesehatan. Rumah sakit tidak hanya dituntut menyediakan layanan medis yang aman dan efektif, tetapi juga pelayanan yang mampu memenuhi harapan pasien secara menyeluruh, baik dari aspek teknis maupun non-teknis (Khoirunnisa et al., 2021). Ketidakpuasan pasien dapat berdampak pada menurunnya tingkat kunjungan, kepercayaan masyarakat, serta keberlanjutan layanan kesehatan (Lampus, 2023; Sitepu & Kosasih, 2024).

Pelayanan rawat jalan, termasuk Poli Kebidanan dan Kandungan, memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan kesehatan ibu dan anak serta memiliki intensitas interaksi yang tinggi antara pasien dan tenaga kesehatan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan fasilitas fisik, ketidakseimbangan antara jumlah pasien dan tenaga kesehatan, serta kendala administratif dan sistem pelayanan (Reu, 2024). Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang dirasakan pasien dan berdampak pada tingkat kepuasan mereka.

Di Rumah Sakit Harapan Jayakarta Jakarta, data kunjungan pasien rawat jalan menunjukkan fluktuasi, termasuk pada Poli Kebidanan dan Kandungan. Studi pendahuluan juga mengindikasikan adanya ketidakpuasan pasien terutama pada aspek fasilitas dan kenyamanan, meskipun beberapa aspek pelayanan medis dinilai memuaskan. Selain itu, hasil observasi awal menunjukkan iklim organisasi yang belum sepenuhnya kondusif, ditandai dengan kurangnya pemahaman tenaga kesehatan terhadap struktur organisasi, kewenangan klinis, serta lemahnya komunikasi internal, sebagaimana disajikan pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Studi Pendahuluan

Aspek yang Dinilai	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
Pelayanan Medis	-	-	✓	-
Pelayanan Administrasi	-	-	✓	-
Komunikasi dan Informasi	-	-	✓	-
Fasilitas dan Kenyamanan	✓	-	-	-
Pengalaman Pelayanan Secara Umum	-	-	✓	-

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan umumnya diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti

fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Hanifah, 2021). Pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap rumah sakit, sedangkan pelayanan yang tidak memenuhi harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan (Purba et al., 2021; Anathasia et al., 2024).

Selain kualitas pelayanan, iklim organisasi juga berperan dalam membentuk perilaku dan kinerja tenaga kesehatan. Iklim organisasi yang kondusif dapat meningkatkan motivasi, efektivitas kerja, dan profesionalisme tenaga kesehatan, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Silalahi & Siregar, 2021; Gasong et al., 2022). Namun, temuan penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang beragam terkait pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan pasien. Beberapa penelitian menyatakan adanya pengaruh signifikan, sementara penelitian lain menemukan bahwa iklim organisasi tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien, tetapi berperan sebagai faktor pendukung internal (Wahyuni et al., 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan pendekatan penelitian yang mengkaji secara simultan pengaruh kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan pasien, khususnya pada unit pelayanan rawat jalan dengan karakteristik khusus seperti Poli Kebidanan dan Kandungan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan pasien di Poli Kebidanan dan Kandungan Rumah Sakit Harapan Jayakarta Jakarta, baik secara parsial maupun simultan.

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan pasien setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya (de Araujo, 2022). Kepuasan pasien dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang mencakup aspek medis dan non-medis, termasuk interaksi dengan tenaga kesehatan, sistem pelayanan, serta fasilitas fisik rumah sakit (Suciati et al., 2023).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan totalitas karakteristik pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Setianingsih & Susanti, 2021). Dalam konteks pelayanan rumah sakit, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan kompetensi klinis tenaga kesehatan, tetapi juga ketepatan waktu, kejelasan informasi, sikap empati, dan jaminan keamanan pelayanan (Agustina et al., 2023), (Kosasih et al., 2025).

Iklim organisasi mencerminkan persepsi individu terhadap lingkungan kerja yang meliputi struktur organisasi, dukungan pimpinan, komunikasi, dan kejelasan peran. Iklim organisasi yang positif akan mendorong kinerja tenaga kesehatan yang lebih efektif dan berorientasi pada mutu pelayanan, sehingga berpotensi

meningkatkan kepuasan pasien (Nyelisani et al., 2023).

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan manajemen mutu rumah sakit, khususnya dalam meningkatkan kepuasan pasien melalui perbaikan kualitas pelayanan dan penguatan iklim organisasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi pengelola rumah sakit dalam merumuskan kebijakan pelayanan rawat jalan yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan pasien, khususnya pada layanan kebidanan dan kandungan.

METODE

1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei analitik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari responden. Desain survei memungkinkan peneliti mengumpulkan data persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, iklim organisasi, dan kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan secara sistematis dan terukur (Creswell & Creswell, 2018; Sugiyono, 2022). Penelitian ini bersifat cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan pada satu waktu tertentu tanpa memberikan perlakuan atau intervensi kepada responden (Setiawan & Saryono, 2020).

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Poli Kebidanan dan Kandungan Rumah Sakit Harapan Jayakarta Jakarta. Sampel penelitian berjumlah 93 responden, yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Penggunaan purposive sampling bertujuan agar responden yang terlibat benar-benar memiliki pengalaman langsung terhadap pelayanan yang diteliti, sehingga data yang diperoleh lebih representatif dan sesuai dengan sasaran penelitian (Notoatmodjo, 2018).

3. Teknik Pengumpulan Data dan Pengembangan Instrumen

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan variabel penelitian, yaitu kualitas pelayanan, iklim organisasi, dan kepuasan pasien. Instrumen kualitas pelayanan dikembangkan mengacu pada konsep SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) (Parasuraman et al., 1988; Hanifah, 2021). Instrumen iklim organisasi mencakup aspek struktur organisasi, dukungan pimpinan, komunikasi, dan kejelasan peran, sedangkan

instrumen kepuasan pasien mengukur persepsi pasien terhadap pelayanan medis, pelayanan administrasi, fasilitas, dan pengalaman pelayanan secara keseluruhan (Suciati et al., 2023).

Seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, persepsi, dan penilaian responden secara kuantitatif (Sugiyono, 2022). Sebelum digunakan dalam penelitian utama, instrumen telah melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan ketepatan dan konsistensi alat ukur (Ghozali, 2021).

4. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban pada setiap variabel penelitian, sedangkan analisis inferensial digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel penelitian secara statistik (Ghozali, 2021).

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan iklim organisasi terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2022; Ghozali, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan iklim organisasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial.

Tabel 2. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel Independen	Koefisien (B)	t hitung	Sig. (p-value)	Ket
Kualitas Pelayanan	0,585	36,415	0,000	Sign
Iklim Organisasi	-0,017	-0,456	0,649	Tidak sign

Kriteria signifikansi: $p < 0,05$

Sumber: Data primer diolah (SPSS 26)

Berdasarkan tabel hasil perhitungan SPSS, diperoleh nilai t hitung variabel Iklim Organisasi (X_2) sebesar $-0,456$. Dengan nilai t tabel sebesar 1,987, maka diperoleh hasil t hitung $< t$ tabel ($0,456 < 1,987$).

Dengan demikian, H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak, yang berarti Iklim Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien.

Dari kedua variabel tersebut dirangkum menjadi rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Parsial sebagai berikut:

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Pengujian Hipotesis Parsial

Uji Parsial	Pernyataan	t hit	t tabel	Kesim
$X_1 \rightarrow Y$	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien	36.415	1.987	H_0 ditolak, H_a diterima
$X_2 \rightarrow Y$	Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien	-0.456	1.987	H_0 diterima, H_a ditolak

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 2026

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan iklim organisasi secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4. Uji Simultan (Uji F-statistik)

Model Regresi	F hitung	Sig. (p-value)	Ket
Kualitas Pelayanan & Iklim Organisasi \rightarrow Kepuasan Pasien	728,899	0,000	Sig

Sumber : Data Primer yang diolah SPSS 2026

Berdasarkan kriteria pengujian tersebut, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 728,899 lebih besar dibandingkan dengan nilai F tabel sebesar 3,10. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Iklim Organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada tingkat kepercayaan 95%. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan iklim organisasi secara bersama-sama terhadap kepuasan pasien terbukti secara empiris.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan dan iklim organisasi dalam menjelaskan variasi kepuasan pasien. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien determinasi yang sangat tinggi.

Tabel 5. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square (R^2)	Adjusted R^2
1	0,971	0,942	0,941

Sumber: Data primer diolah (SPSS 26)

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi yang disajikan pada tabel *Model Summary*, diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,942 dan Adjusted R Square sebesar 0,941. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 94,2% variasi Kepuasan Pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Iklim Organisasi secara bersama-sama. Sementara itu, sisanya sebesar 5,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan memiliki daya jelaskan yang sangat kuat dalam menerangkan perubahan tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Kebidanan dan Kandungan Rumah Sakit Harapan Jayakarta Jakarta. Temuan ini secara eksplisit menjawab rumusan masalah pertama bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama kepuasan pasien. Kepuasan pasien meningkat seiring dengan meningkatnya persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima.

Temuan ini dapat ditafsirkan bahwa pasien rawat jalan, khususnya pasien kebidanan dan kandungan, sangat sensitif terhadap kualitas pelayanan yang mereka alami secara langsung. Dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan tenaga kesehatan, daya tanggap, empati, jaminan pelayanan, serta kondisi fasilitas fisik menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pelayanan pasien. Ketika pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan pasien, maka tingkat kepuasan pasien akan meningkat.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan konsep SERVQUAL yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk dari kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima (Parasuraman et al., 1988). Kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh pasien memiliki pengaruh dominan karena menjadi dasar utama dalam menilai mutu rumah sakit. Temuan ini juga memperkuat pendapat Hanifah (2021) dan Purba et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Wahyuni et al. (2024) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah

sakit swasta. Dengan demikian, penelitian ini mengonfirmasi bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pada unit pelayanan kebidanan dan kandungan.\

Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa iklim organisasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menjawab rumusan masalah kedua dan menunjukkan bahwa iklim organisasi belum menjadi faktor yang dirasakan secara langsung oleh pasien dalam menentukan tingkat kepuasan mereka.

Penafsiran terhadap temuan ini menunjukkan bahwa iklim organisasi merupakan faktor internal rumah sakit yang lebih berpengaruh terhadap kinerja dan perilaku tenaga kesehatan, tetapi tidak secara langsung dirasakan oleh pasien. Pasien cenderung menilai kepuasan berdasarkan interaksi langsung, kecepatan pelayanan, sikap petugas, dan fasilitas yang tersedia, dibandingkan dengan kondisi internal organisasi yang bersifat tidak kasatmata.

Secara teoritis, temuan ini dapat dijelaskan bahwa iklim organisasi berfungsi sebagai faktor pendukung (enabling factor) dalam sistem pelayanan kesehatan. Iklim organisasi memengaruhi kepuasan pasien secara tidak langsung melalui kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh tenaga kesehatan (Silalahi & Siregar, 2021). Oleh karena itu, meskipun iklim organisasi tidak signifikan secara parsial, perannya tetap penting dalam menjaga konsistensi mutu pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyuni et al. (2024) yang menunjukkan bahwa iklim organisasi tidak selalu berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien, tetapi memiliki peran tidak langsung melalui kualitas pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak menolak teori iklim organisasi, melainkan menegaskan bahwa pengaruhnya bersifat tidak langsung.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Iklim Organisasi secara Simultan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan iklim organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menjawab rumusan masalah ketiga dan menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil dari interaksi antara faktor eksternal (kualitas pelayanan) dan faktor internal (iklim organisasi).

Interpretasi terhadap temuan ini menunjukkan bahwa meskipun iklim organisasi tidak berpengaruh secara parsial, keberadaannya tetap memperkuat efektivitas kualitas pelayanan

ketika dikombinasikan dalam satu sistem pelayanan yang terintegrasi. Iklim organisasi yang kondusif mendukung tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang konsisten, empatik, dan profesional, sehingga secara simultan meningkatkan kepuasan pasien.

Nilai koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwa model penelitian memiliki daya jelaskan yang kuat dan relevan dengan konteks pelayanan kebidanan dan kandungan.

Secara teoritis, penelitian ini mengonfirmasi teori SERVQUAL bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama pembentuk kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini memberikan modifikasi konseptual terhadap peran iklim organisasi, yaitu bahwa iklim organisasi tidak selalu berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, tetapi berfungsi sebagai faktor pendukung internal yang memperkuat kualitas pelayanan.

Dengan demikian, penelitian ini memperkaya struktur pengetahuan dalam manajemen rumah sakit dengan menempatkan iklim organisasi sebagai variabel kontekstual yang memediasi atau memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan kebidanan dan kandungan.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Poli Kebidanan dan Kandungan Rumah Sakit Harapan Jayakarta Jakarta. Sebaliknya, iklim organisasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pasien, namun tetap berperan sebagai faktor pendukung internal pelayanan. Secara simultan, kualitas pelayanan dan iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menegaskan bahwa kepuasan pasien dibentuk oleh interaksi antara kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung dan kondisi internal organisasi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien memerlukan fokus utama pada perbaikan kualitas pelayanan, yang diperkuat oleh iklim organisasi yang kondusif sebagai fondasi keberlanjutan mutu pelayanan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor lain di luar model penelitian ini yang berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti beban kerja tenaga kesehatan, sistem antrean, dan pemanfaatan teknologi pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, D., Rahmawati, I., & Prasetyo, A. (2023). Pelayanan kesehatan sebagai industri jasa dan implikasinya terhadap

- mutu layanan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 26(2), 85–94.
- Anathasia, S. E., Kosasih, K., Syahidin, R., Asnar, E. S. M., & Yuliaty, F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Medis Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien (Studi Pada Instalasi Rawat Inap Ruang Mawar Dalam Rumah Sakit Umum Sinar Kasih Tentena Kabupaten Poso). *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5076-5099.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- de Araujo, C. A. (2022). Patient satisfaction as an indicator of healthcare service quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 35(4), 412–420.
- Gasong, D., Mulyadi, M., & Rachmawati, R. (2022). Kinerja perawat dan kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 25(1), 45–53.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanifah, S. (2021). Analisis kualitas pelayanan kesehatan menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 134–142.
- Khoirunnisa, R., Putri, A. R., & Hidayat, T. (2021). Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan komprehensif. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 16(3), 201–210.
- Kosasih, Nia Widyawati Nur, Ary Kafin Kosasih, Alexandre de Sousa Guterres (2025). Analysis Of The Impact Of Training And Development, Job Satisfaction, And Organisational Commitment On Employee Performance. *International Journal Of Economic Literature*, Vol. 2 No. 11 (2025): August, page., 1546-1555.
- Lampus, B. (2023). Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien sebagai strategi daya saing rumah sakit. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 12(1), 33–41.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Nyelisani, T., Makhado, L., & Ramathuba, D. (2023). Nurses' work effectiveness and its impact on patient satisfaction. *BMC Nursing*, 22(1), 1–9.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, R., & Iskandar, A. (2022). Peran pelayanan kebidanan dan kandungan terhadap penurunan angka kematian ibu dan bayi. *Jurnal Kesehatan Ibu dan Anak*, 16(2), 97–105.
- Purba, J. T., Siregar, A., & Hutapea, R. (2021). Dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Kesehatan*, 8(1), 1–10.
- Reu, Y. (2024). Pelayanan rawat jalan rumah sakit dan implikasinya terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5(1), 22–30.
- Setianingsih, D., & Susanti, E. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan dan persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 14(2), 88–96.
- Setiawan, A., & Saryono. (2020). *Metodologi penelitian kebidanan dan keperawatan*. Nuha Medika.
- Silalahi, R., & Siregar, M. (2021). Iklim organisasi dan efektivitas kerja tenaga kesehatan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 210–219.
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis loyalitas pasien dan kepuasan pasien: Pendekatan kajian literatur dengan kualitas pelayanan rumah sakit sebagai variabel intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047-2058.
- Suciati, S., Lestari, D., & Handayani, N. (2023). Kepuasan pasien sebagai indikator mutu layanan kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 18(1), 55–63.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyuni, S., Nurhayati, N., & Putra, D. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit swasta. *Jurnal*

Manajemen Pelayanan Kesehatan,
27(1), 12–21.

Wijaya, A., Putri, R., & Santoso, B. (2021).
Kualitas pelayanan rawat jalan dan
pemanfaatan layanan kesehatan ibu.
*Jurnal Kebijakan Kesehatan
Indonesia*, 10(4), 198–206.