

Pengaruh Kebijakan Rumah Sakit dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Aqidah

Bambang Ismanto¹, Yuni Pratikno², Sri Wahyuningsih³
^{1,2,3} Universitas Mitra Bangsa

Corresponding Author: Bambang, Ismanto, e-mail: drbambangismanto@gmail.com

Published: July , 2025

ABSTRAK

Pembangunan kesehatan merupakan komitmen nasional dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan layanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau. Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut memiliki peran strategis dalam pencapaian derajat kesehatan masyarakat yang optimal, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 dan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009. Rumah Sakit Aqidah yang berlokasi di Kota Tangerang telah menunjukkan perkembangan signifikan sejak awal berdirinya sebagai Rumah Bersalin pada tahun 1990 hingga menjadi Rumah Sakit Umum pada tahun 2016 dan terus meningkatkan kapasitas serta layanan hingga tahun 2024. Berlandaskan visi menjadi rumah sakit terkemuka dengan pelayanan prima, serta didukung oleh nilai profesionalisme dan kasih sayang, RS Aqidah berkomitmen menjadi bagian dari sistem kesehatan yang berkelanjutan melalui peningkatan mutu layanan dan tata kelola informasi yang efektif. Pengelolaan informasi yang baik menjadi kunci dalam mendukung pengambilan keputusan serta pengembangan pelayanan yang tepat sasaran bagi masyarakat.

Keywords: Pembangunan Kesehatan, Rumah Sakit, Mutu Pelayanan, RS Aqidah, Informasi Kesehatan, Kota Tangerang

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap individu agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan yang menyebutkan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Pemerintah bertanggung jawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina, dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah kebutuhan dasar setiap orang. Fasilitas pelayanan kesehatan tingkat lanjut diantaranya adalah Rumah Sakit, Rumah Sakit terdiri dari Rumah Sakit yang dikelola oleh pusat, Rumah sakit yang dikelola oleh provinsi dan Rumah Sakit yang dikelola oleh kota/ kabupaten. Menurut Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, dimana rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan setinggi tingginya. Sedangkan Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 80 tahun 2020 tentang Komite Mutu Rumah Sakit bahwa rumah sakit berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit melalui tata kelola mutu rumah sakit yang baik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Rumah sakit merupakan organisasi yang padat karya/profesi, padat modal dan padat teknologi serta informasi yang dihasilkan, sangat beragam. Dengan beragamnya informasi yang dihasilkan dibutuhkan pengelolaan yang serius mulai dari data yang diperoleh, diproses hingga informasi yang dihasilkan. Bagi suatu organisasi, informasi merupakan sumber daya yang berharga. Berbagai kegiatan operasional dan pengambilan keputusan tergantung dari informasi yang tersedia. Dukungan informasi yang memadai dapat mengurangi ketidakpastian dan resiko pengambilan keputusan yang salah arah.

Rumah Sakit Aqidah terletak di Jl. Raden Fatah No.40, RT.004/RW.010, Parung Serab, Kec. Ciledug, Kota Tangerang, Banten 15153. Berada di lokasi yang cukup strategis yaitu kawasan pemukiman, serta didukung dengan sarana transportasi yang baik merupakan nilai tambah dari Rumah Sakit Aqidah. Dilihat dari letaknya, berada tepat di wilayah Kota Tangerang yang berbatasan langsung dengan Kota Tangerang Selatan. Rumah Sakit Aqidah berawal dari gagasan Bpk. H.Muhammad Thabrani, SKM. sebagai pendiri dan pemilik.

Pada tahun 1990 berdirilah sebuah bangunan sederhana dengan status Rumah Bersalin di bawah kepemilikan Yayasan Farchan. Rumah Bersalin Aqidah pada waktu itu hanya memiliki kapasitas 15 tempat tidur. Pada tahun 2011 berdasarkan Surat Keputusan Walikota Tangerang No.445/Kep-470/BPPT/RS.07.2011 yang ditetapkan pada tanggal 29 September 2011 terjadi pergantian status dari Rumah Bersalin menjadi Rumah Sakit Ibu & Anak di bawah kepemilikan PT. Farchan Medika Utama dengan kapasitas 25 tempat tidur.

Tidak sampai disitu, pada tahun 2016 berdasarkan Surat Keputusan Walikota Tangerang No.445/Kep-09/BPMPTSP/RS.2016 yang ditetapkan pada 09 Desember 2016 terjadi pergantian status kembali menjadi Rumah Sakit Umum dengan kapasitas 56 tempat tidur dan terdapat pelayanan dokter umum, dokter gigi, dokter spesialis dan dokter gigi spesialis. Dan pada tahun 2024 Rumah Sakit Aqidah kembali menambah fasilitas tempat tidur rawat inap menjadi 76 tempat tidur. Hal tersebut kami lakukan dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kota Tangerang dan sekitarnya. Memiliki visi yaitu Menjadi Rumah Sakit Yang Terkemuka Yang Memberikan Pelayanan Kesehatan Prima. dan memiliki misi yaitu Memberikan Pelayanan Yang Berkualitas, Profesional, Informatif, Cepat, Tepat, Ramah Dan Penuh Kasih serta memiliki motto yaitu Melayani Dengan Kasih Sayang Dan Profesional.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Menurut Sugiyono (2010:56), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu atau lebih variabel independen tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif di sini bertujuan untuk memperoleh deskripsi atau gambaran mengenai Pengaruh Kebijakan Rumah Sakit dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Aqidah. Jenis penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Ada tiga bentuk (Sugiyono,2010:57).

Populasi menurut Kuncoro (2013:103) adalah “kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah 223 Pasien di Rumah Sakit Aqidah. Lokasi kegiatan penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Aqidah. Adapun waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Mei 2025 sampai dengan bulan Agustus 2025. Populasi menurut Kuncoro (2013:103) adalah “kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah 223 Pasien di Rumah Sakit Aqidah. sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga

memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Sedangkan menurut Sugiyono (2016:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek.

Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah seluruh Pasien di Rumah Sakit Aqidah 223 Pasien dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data baik primer maupun sekunder, diperoleh gambaran hasil penelitian. Data diolah berdasarkan data yang telah terkumpulkan melalui alat pengumpul data. Sesuai jumlah responden yang ditetapkan sebelumnya, jumlah angket yang disebarkan kepada responden sebanyak 69 angket dan dikembalikan secara keseluruhan. Setelah data angket (kuesioner) dipilah-pilah, ternyata secara keseluruhan memenuhi syarat dan layak untuk dianalisis. Kemudian dengan menggunakan alat bantu komputer program SPSS 20.00 for Windows, data dianalisis dan diinterpretasikan guna memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Pengaruh Kebijakan Rumah Sakit (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) coefficients dengan menggunakan perhitungan analisis SPSS Versi 20.00, maka nilai thitung untuk variabel X1 (Kebijakan Rumah Sakit) sebesar 7.859, sedangkan nilai ttabel untuk $n = 69$ sebesar 1.995. Jadi $7.859 > 1.995$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kebijakan Rumah Sakit (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Carl J Federich yang dikutip Leo Agustino (2018; 7) pada bab II yang menyatakan kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian relevan terdahulu yang ada pada bab II (Mappeaty Nyorong, Asiah Hamzah, Wibawani Yunestri Mukti, 2023) yang menyatakan pihak manajemen rumah sakit untuk melakukan monitoring dan Analisa setiap keluhan dan harapan pasien terhadap mutu pelayanan.

Pengaruh Mutu Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) coefficients dengan menggunakan perhitungan analisis SPSS Versi 20.00, maka nilai thitung untuk variabel X2 (Mutu Pelayanan) sebesar 10.669, sedangkan nilai ttabel untuk $n = 69$ sebesar 1.995. Jadi $10.669 > 1.995$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Mutu Pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Wykcof yang dikutip oleh Tjiptono (2017;59) pada bab II yang menyatakan bahwa mutu pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian relevan terdahulu yang ada pada bab II (Rhaina Al Yasin, Nadya Salsabila, Ummi Rahma, Novita Dwi Istanti, 2022) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kebijakan Rumah Sakit (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) Dari hasil uji ANOVA atau fhitung didapat nilai fhitung sebesar 297.332 dimana lebih besar dari nilai ftabel untuk $n = 69$ sebesar 2.74 atau $297.332 > 2.74$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan Kebijakan Rumah Sakit (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y). Dengan nilai R Square sebesar 0.900, artinya bahwa Kebijakan Rumah Sakit dan Mutu Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 90% terhadap Kepuasan Pasien sedangkan sisanya sebesar 10% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Park dalam Irawan (2021:54) pada bab II yang menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah suatu perasaan pasien sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian relevan terdahulu yang ada di bab II (Mira Veranita, Hani Hatimatunnisani, 2023) yang menyatakan bahwa mutu rumah sakit yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh Kebijakan Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien, terbukti nilai thitung untuk variabel X1 (Kebijakan Rumah Sakit) sebesar 7.859, sedangkan nilai ttabel untuk $n = 69$ sebesar 1.995. Jadi $7.859 > 1.995$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Kebijakan Rumah Sakit (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Maka H_02 ditolak dan H_{a2} diterima.
2. Terdapat pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, terbukti dari nilai thitung untuk variabel X2 (Mutu Pelayanan) sebesar 10.669, sedangkan nilai ttabel untuk $n = 69$ sebesar 1.995. Jadi $10.669 > 1.995$, dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Mutu Pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien (Y). Maka H_01 ditolak dan H_{a1} diterima.
3. Terdapat pengaruh Kebijakan Rumah Sakit dan Mutu Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pasien. Terbukti dari uji ANOVA atau fhitung didapat nilai fhitung sebesar 297.332 dimana lebih besar dari nilai ftabel untuk $n = 69$ sebesar 2.74 atau $297.332 > 2.74$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat dikatakan Kebijakan Rumah Sakit (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien (Y). Sedangkan nilai R Square sebesar 0.900, artinya bahwa Kebijakan Rumah Sakit dan Mutu Pelayanan memiliki pengaruh sebesar 90% terhadap Kepuasan Pasien sedangkan sisanya sebesar 10% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis dalam penelitian ini.

Ucapan Terima kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu secara teknis dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2014). *Sistem manajemen lingkungan rumah sakit*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Aditama, T. (2013). *Manajemen administrasi rumah sakit* (Edisi ke-2). Jakarta: Universitas Indonesia.
- Alvian, I. G. P. K. (2020). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen "Masalah." *Performa: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 5(4), 295–302.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap RS Umum Sundari Medan tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
- Ardiyanto, M. A., & Tabrani, M. (2019). Pengaruh citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal). *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 3(1). <https://doi.org/10.24905/mlt.v3i1.1290>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(1), 1–14.
- Astuti, N. (2016). Hubungan citra merek dengan loyalitas merek pada konsumen. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 4(3), 432–438. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v4i3.4104>
- Bidin, A. (2019). *Instrumen pengumpulan data*. Sorong.
- Dewi, S. N., & Sukei, S. (2022). Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan pada loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 9–21. <https://doi.org/10.38076/ideiejeb.v3i1.105>
- Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). Pengaruh kepuasan dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan dan loyalitas pasien. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 69–88. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.663>
- Gita Yunanda, Zulfa, & Abdi Setia Putra. (2024). Hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024. *JPAMS: Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(2), 73–79.
- Gurning, W. (2020). Pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Malo, A. L., Kasim, A., & Besise, J. (2022). Pengaruh citra personality dan citra reputation terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada Rumah Makan Padang Dua Kota Kupang). *Jurnal Ekonomi*, 14(1), 1–10.
- Nugraha, M. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pasien di rumah sakit tipe C Kabupaten Kebumen. *Ilmiah Ekonomi Masa Kini*, 11(2), 97–102.
- Nurlin, F. A. S., & Mutmainnah. (2022). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa dan Penelitian Keperawatan*, 2(2).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumaha Sakitan*.
- Presiden Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Salim, A. (2020). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit negeri X dan kualitas pelayanan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru. *Journal of STIKES Awal Bros Pekanbaru*.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). Studi citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/10.31000/jmb.v8i2.1604>
- Yulianto, & Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh citra dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RS Tk. IV Cijantung Kesda m Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(2).