

## Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada RSUD Oto Iskandar Dinata

*The Effect Of Service Quality Patient Satisfaction Level At Oto Iskandar Dinata Regional Patient*

Ice Rosdiyani<sup>1</sup>, Dani Gusnadi<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

<sup>2</sup> STEMBI Bandung, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Ice Rosdiyani, email: ice11211346@digitechuniversity.ac.id

### Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 30/07/2025

Diterima: 30/07/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, RSUD

### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA) Kabupaten Bandung. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peran rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tidak hanya mencakup aspek medis, tetapi juga aspek non-medis yang dapat memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien. Fenomena keluhan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit di media sosial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien, sehingga diperlukan evaluasi dan perbaikan secara menyeluruh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan di RSUD OTISTA. Teknik analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, dan uji signifikan parsial (uji t). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien (Y)

### A B S T R A C T

Keywords:

Service Quality, Patient Satisfaction, RSUD

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i1>  
7

e - ISSN: 2656-6362

p - ISSN: 2614-6681

*This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction levels at Oto Iskandar Di Nata Regional General Hospital (OTISTA) in Bandung Regency. The background of this study is based on the important role of hospitals in providing health services that not only cover medical aspects but also non-medical aspects that can influence patients' perceptions and experiences. The phenomenon of public complaints about hospital services on social media indicates that the quality of services provided has not fully met patient expectations, necessitating a comprehensive evaluation and improvement. The research method used is a quantitative approach with a survey methodology. Primary data was collected through the distribution of questionnaires to 100 respondents who were outpatients at RSUD OTISTA. Data analysis techniques included validity tests, reliability tests, simple linear regression, determination coefficients, and partial significance tests (t-tests). The independent variable in this study was service quality (X), while the dependent variable was patient satisfaction (Y).*

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

## 1. Pendahuluan

Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu sebagaimana dijamin dalam UUD 1945 Pasal 34 ayat (3), yang mengamanatkan negara untuk menyediakan layanan kesehatan berkualitas dan merata. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam menyediakan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (UU No. 17 Tahun 2023). Dalam menjalankan fungsinya, rumah sakit tidak hanya dituntut menyediakan pelayanan medis yang baik, tetapi juga pelayanan non-medis seperti kenyamanan, keramahan, dan kemudahan akses yang sangat memengaruhi kepuasan pasien (Irma Fitriana Ulfah, 2020).

Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap layanan rumah sakit diiringi dengan kemunculan berbagai keluhan, seperti yang terjadi di RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA), Kabupaten Bandung. Kasus dugaan pelayanan buruk yang viral di media sosial menjadi bukti nyata bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat (Hassani, 2024). Manajemen rumah sakit menanggapi serius dengan evaluasi internal dan peningkatan kualitas pelayanan, termasuk prosedur pelayanan BPJS.

Kepuasan pasien sendiri merupakan reaksi emosional yang timbul akibat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan pelayanan yang diterima (Sugiarto, 2021). Ketika pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau melebihi harapan, maka tingkat kepuasan meningkat dan berdampak pada loyalitas serta rekomendasi positif dari pasien (word of mouth). Lima dimensi utama kualitas pelayanan berdasarkan model Servqual—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy—memegang peran penting dalam membentuk kepuasan tersebut (Yusuf, 2020).

Namun, masih terdapat tantangan seperti perlakuan diskriminatif terhadap pasien berdasarkan status sosial atau ekonomi (Dewi, 2017). Ketimpangan pelayanan ini menjadi indikator bahwa rumah sakit perlu melakukan pemberian secara menyeluruh untuk memastikan semua pasien, tanpa kecuali, mendapatkan layanan yang setara dan bermutu. Kualitas pelayanan menjadi tolok ukur yang krusial karena berhubungan langsung dengan citra, keberlanjutan, dan kinerja rumah sakit. RSUD OTISTA sebagai rumah sakit rujukan regional memiliki tanggung jawab besar dalam meningkatkan standar pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien untuk mengetahui sejauh mana mutu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna jasa kesehatan.

## 2. Kajian Teori

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah ukuran sejauh mana produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Lupiyoadi, 2016; Goetsh & Davis, 2016). Menurut Tjiptono (2017), kualitas memberikan nilai tambah yang mendorong relasi jangka panjang antara konsumen dan penyedia jasa. Kualitas bersifat dinamis karena tuntutan konsumen terus berkembang (R. Lupiyoadi, 2021). Oleh karena itu, kualitas mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan internal maupun eksternal melalui pelayanan profesional yang diakui manfaatnya. Pelayanan adalah aktivitas berkesinambungan yang dilakukan individu atau kelompok untuk memenuhi kepentingan pihak lain (Larasati Lallo, 2015). Pelayanan bersifat tidak berwujud dan memerlukan interaksi langsung antara penyedia dan penerima jasa (Supranto, 2016). Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik ditujukan untuk memenuhi hak masyarakat sesuai prosedur dan norma berlaku, dengan tiga unsur utama: penyelenggara, penerima layanan, dan kepuasan yang diperoleh.

Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi janji layanan dan ekspektasi konsumen (Arianto, 2018; Manullang, 2022). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya dinilai dari hasil akhir, tetapi juga dari proses dan konsistensinya. Dalam model SERVQUAL (Yusuf, 2020), kualitas pelayanan dievaluasi berdasarkan lima dimensi:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas, perlengkapan, dan petugas layanan yang rapi dan profesional.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan memberikan layanan sesuai janji secara tepat dan akurat.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kesigapan dan kemauan petugas dalam membantu pelanggan.
4. Assurance (Jaminan): Kompetensi dan sikap profesional petugas yang menimbulkan rasa aman dan percaya.
5. Empathy (Empati): Kepedulian dan perhatian individual terhadap kebutuhan pelanggan

## 2. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan respons terhadap kesesuaian antara harapan awal dan kinerja nyata layanan atau produk. Jika harapan terpenuhi atau terlampaui, pelanggan merasa puas; sebaliknya, ketidaksesuaian menimbulkan ketidakpuasan. Kepuasan juga mencerminkan reaksi emosional, seperti rasa senang setelah menerima pelayanan yang sesuai (Sugiarto, 2021, hlm. 45). Selain hasil akhir, kepuasan dipengaruhi oleh keseluruhan pengalaman konsumen selama interaksi. Tiga faktor utama yang membentuk kepuasan adalah kualitas, pelayanan, dan nilai yang dirasakan. Kualitas yang konsisten tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara konsumen dan penyedia layanan. Kepuasan yang berkelanjutan akan mendorong loyalitas, yang penting bagi retensi pelanggan dan promosi dari mulut ke mulut. Oleh karena itu, pelayanan harus bersifat strategis, tidak hanya responsif, tetapi juga berorientasi pada penguatan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

## 3. Pengertian Pasien

Pasien adalah individu yang menerima layanan medis, baik karena sakit maupun dalam kondisi sehat untuk pemeriksaan preventif. Dalam konteks kesehatan, pasien berperan sebagai pelanggan yang memanfaatkan jasa pelayanan medis (Tjiptono & Diana, 2021, hlm. 100). Menurut KBBI, pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter. Pasien juga dapat berkonsultasi langsung atau tidak langsung untuk memperoleh penanganan medis. Sebagai pengguna jasa, pasien menjadi pusat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas layanan kesehatan. Dalam penelitian ini, pasien termasuk konsumen eksternal karena mereka membeli, menggunakan, dan merasakan langsung manfaat layanan kesehatan.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deduktif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Subjek penelitian adalah pasien rawat jalan di RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA) Kabupaten Bandung dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dipilih melalui teknik non-probability sampling, yaitu accidental sampling. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan pasien sebagai variabel terikat (Y), yang diukur menggunakan skala Likert lima poin. Teknik analisis data mencakup analisis statistik deskriptif dan verifikatif yang meliputi uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji signifikansi parsial (uji t). Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan software SPSS untuk memperoleh hasil penelitian yang valid dan reliabel.

## 4. Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang telah dipenuhi secara menyeluruh oleh semua orang yang berpartisipasi dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei yang disebarluaskan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kabupaten Bandung. Kuesioner ini dikirim melalui Google Forms. Penelitian ini bersifat kuantitatif dan mengumpulkan data dalam bentuk angka, dengan pelaku UMKM sebagai unit observasi dan 171 responden yang berhasil dikumpulkan. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 26. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana literasi keuangan berdampak pada kecepatan pencatatan akuntansi pada usaha kecil dan menengah (UMKM) di Kabupaten Bandung.

### 1. Hasil Pengujian Data

#### Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	78,10	148,717	0,655	0,950

X.2	78,12	148,955	0,696	0,950
X.3	78,04	148,483	0,650	0,950
X.4	78,16	147,368	0,689	0,950
X.5	77,79	151,743	0,535	0,951
X.6	78,09	145,254	0,781	0,949
X.7	77,83	148,749	0,622	0,950
X.8	77,81	148,782	0,608	0,951
X.9	78,36	147,081	0,601	0,951
X.10	78,25	149,462	0,574	0,951
X.11	78,33	143,900	0,713	0,950
X.12	78,13	147,549	0,632	0,950
X.13	78,11	146,119	0,714	0,949
X.14	78,16	148,560	0,588	0,951
X.15	78,10	152,434	0,508	0,952
X.16	78,14	149,071	0,650	0,950
X.17	78,12	148,955	0,696	0,950
X.18	78,04	148,483	0,650	0,950
X.19	78,18	147,664	0,681	0,950
X.20	78,10	148,717	0,655	0,950
X.21	78,12	148,955	0,696	0,950
X.22	78,04	148,483	0,650	0,950
X.23	78,16	147,368	0,689	0,950
X.24	77,79	151,743	0,535	0,951
X.25	78,09	145,254	0,781	0,949

Instrumen pada variabel kualitas pelayanan terdiri atas 25 item pernyataan. Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, seluruh item menunjukkan nilai korelasi yang melebihi batas minimum yang disyaratkan, yaitu  $> 0,300$ . Hal ini mengindikasikan bahwa seluruh butir pernyataan dari nomor 1 hingga 25 dinyatakan valid, sehingga layak digunakan sebagai indikator yang sah dalam mengukur variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	75,42	115,680	0,577	0,935
Y.2	75,32	113,291	0,644	0,934
Y.3	75,70	115,081	0,574	0,935
Y.4	75,67	114,466	0,577	0,935
Y.5	75,58	114,893	0,548	0,936
Y.6	75,13	112,983	0,691	0,934
Y.7	75,57	111,864	0,611	0,935
Y.8	75,15	114,795	0,531	0,936

Y.9	75,44	113,198	0,556	0,936
Y.10	75,16	112,479	0,625	0,935
Y.11	75,57	113,743	0,558	0,936
Y.12	75,55	112,250	0,645	0,934
Y.13	75,50	113,222	0,617	0,935
Y.14	75,56	111,663	0,640	0,934
Y.15	75,43	113,561	0,585	0,935
Y.16	75,42	115,680	0,577	0,935
Y.17	75,32	113,291	0,644	0,934
Y.18	75,70	115,081	0,574	0,935
Y.19	75,67	114,466	0,577	0,935
Y.20	75,58	114,893	0,548	0,936
Y.21	75,13	112,983	0,691	0,934
Y.22	75,57	111,864	0,611	0,935
Y.23	75,15	114,795	0,531	0,936
Y.24	75,44	113,198	0,556	0,936
Y.25	75,43	113,561	0,585	0,935

Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pasien terdiri dari 25 item pernyataan. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai korelasi di atas ambang batas yang ditetapkan, yaitu lebih dari 0,300. Dengan demikian, seluruh pernyataan dari nomor 1 hingga 25 dinyatakan valid dan dapat digunakan secara sah sebagai indikator dalam mengukur tingkat kepuasan pasien dalam penelitian ini

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan Statistik Cronbach Alpha. Menurut Wiratna Sujarweni (2014), kuesioner dikatakan reliabel dan dapat diteima jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$ . Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas untuk ketiga variabel pada penelitian ini:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Standar	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X)	0,952	0,700	Reliable tinggi
Kepuasan Pasien (Y)	0,937	0,700	Reliable tinggi

Tabel 2 menyajikan hasil uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh variabel yang diteliti menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi standar minimum sebesar 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan konsisten dan layak untuk digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

### Koefisien Korelasi Antar Variabel

Tabel 3. Koefisien korelasi antar variabel

Correlations		
	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasiem

Digitalisasi akuntansi	Pearson Correlation	1	.862**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100
Literasi keuangan	Pearson Correlation	.862**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	100	100
Keberlanjutan usaha	Pearson Correlation	1	.862**
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	100	100

Merujuk pada Tabel, nilai korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) tercatat sebesar 0,862. Besarnya nilai korelasi ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel. Untuk menafsirkan tingkat kekuatan hubungan tersebut, digunakan pedoman interpretasi koefisien korelasi sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2025:184), yang menjelaskan bahwa nilai korelasi dalam rentang tersebut termasuk kategori hubungan yang kuat hingga sangat kuat.

### Koefisien determinasi model

Tabel 4. Koefisien determinasi model

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.862	0,742	0,740	7,25791
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Hasil analisis dalam tabel menunjukkan bahwa koefisien korelasi berganda (R) antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pasien (Y) adalah sebesar 0,862. Nilai tersebut mencerminkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel. Sementara itu, nilai R-square atau koefisien determinasi sebesar 0,742 mengindikasikan bahwa 74,2% variasi yang terjadi pada variabel Kepuasan Pasien di RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA) dapat dijelaskan oleh kontribusi variabel Kualitas Pelayanan. Adapun sisanya, sebesar 25,8%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

### Analisis regresi linier berganda

Tabel 5. Koefisien Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,417	3,749		4,113	0,000
	Digitalisasi akuntansi	0,784	0,047	0,862	16,803	0,000

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas maka dapat dibentuk persamaan regresi variable Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebagai berikut:

$$Y = 15,417 + 0,784$$

Berdasarkan persamaan regresi yang dihasilkan, diketahui bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan bernilai positif, yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien pun akan meningkat. Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa

hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,005. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

### Uji - T (Parsial)

Tabel 6. Hasil uji-T (Parsial)

Model		Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
		B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta		
1	(Constant)	15,417	3,749		4,113	0,000
	Digitalisasi akuntansi	0,784	0,047	0,862	16,803	0,000

Berdasarkan hasil analisis data yang ditampilkan pada Tabel 4.16, dapat dijelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 16,803 lebih besar dibandingkan t tabel sebesar 2,262, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, dan Kualitas Pelayanan secara parsial terbukti berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Pasien di rumah sakit tersebut..

### Uji Normalitas

Tabel 4.16 Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized d Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>		.0000000
Most Extreme Differences	Mean	.0000000
	Std. Deviation	14,22620
	Absolute	0,073
	Positive	0,050
	Negative	-0,073
	Test Statistic	.060
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.142
	99% Confidence Interval	.133
	Upper Bound	.151

Berdasarkan table diatas dapat diketahui bahwa besarnya nilai Kolmogorov Smirnov Z sebesar 0.080 dari signifikansi 0.117 ( $0.117 > 0.05$ ) yaitu dengan hasil lebih dari 0.05 yang berati data residu terdistribusi normal sehingga layak untuk digunakan.

## 2. Pembahasan Penelitian

### Analisis Deskriptif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA) tergolong cukup baik. Hal ini tercermin dari sikap ramah petugas medis serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Pasien umumnya merasa dilayani sesuai harapan, baik dari sisi keramahan maupun perlakuan tanpa diskriminasi meskipun ada poliklinik eksklusif. Namun demikian, masih terdapat kelemahan dalam kecepatan respon petugas terhadap keluhan serta keterlambatan layanan, terutama di IGD dan sistem digitalisasi pendaftaran yang dinilai belum optimal.

Terkait kepuasan pasien, secara umum mereka merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan rumah sakit. Tenaga medis dinilai cukup responsif dan berpengalaman sehingga dapat mengambil keputusan dengan cepat dan tepat. Meskipun demikian, masih ada keluhan mengenai kurangnya informasi terkait obat-obatan dan pelayanan BPJS. Pasien juga merasa waktu tunggu untuk mendapatkan obat di instalasi farmasi cukup lama sehingga informasi yang diberikan tidak sepenuhnya tersampaikan dengan baik.

### **Analisis Verifikatif**

Secara statistik, kualitas pelayanan terbukti memberikan kontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pasien. Artinya, semakin baik layanan yang diberikan rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit.

## **5. Penutup**

Berdasarkan uraian pembahasan dari hasil penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kepuasan Pasien pada RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA), maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA), dari pengujian data yang dilakukan bahwa  $t_{hitung}$  Kualitas Pelayanan 16,803 >  $t_{tabel}$  2,262 maka  $H_0$  ditolak dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dengan demikian dapat ditafsirkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA)
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Oto Iskandar Di Nata (OTISTA) sebesar 74,2% sedangkan faktor lain yang tidak diteliti dan turut mempengaruhi sebesar 25,8% dipengaruhi variabel lain seperti sistem manajemen mutu, kinerja karyawan, dll.

## **6. Ucapan Terimakasih**

Ucapan terimakasih kepada semua pihak yang membantu atas terselenggaranya kegiatan riset ilmiah manajemen dan akuntansi.

## **7. Referensi**

- Amanda, L. Y. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. Retrieved from Jurnal Matematika UNAND, 8(1), 179-188: <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Manajemen Dayasaing, 18(2), 146-156.
- Djaali. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara. Djaali. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fidela Firwan Firdaus, A. D. (2016). Evaluasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembalan Senopati bantul.
- Hassani, Y. (2024, Januari 24). Heboh Pengakuan Pasien Dapat Pelayanan Buruk di RS Bandung. Retrieved from detikJabar: <https://www.detik.com/jabar/berita/d-7158585/heboh-pengakuan-pasien-dapat-pelayanan-buruk-di-rs-bandung>
- Hasbullah Thabrany, Pendanaan Kesehatan dan Alternative Mobilisasi Dana Kesehatan di Indonesia, (Jakarta :

PT Raja Gravindo Persada, 2015), h, 13

- Irma Fitriana Ulfah, A. B. (2020). Menilik Tantangan Pembangunan Kesehatan di Indonesia: Faktor Penyebab Stunting di Kabupaten Jember. *Sospol: Jurnal Sosial Politik* ISSN 2088-8090 (Print) ISSN 2597-6648 (Online) Vol 6 No 2, pp.200-212, pp.200-212.
- Kesehatan, K. M. (2022). tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Nomor 228/MENKES/SK/III/.
- M. Manullang. (2022). Pengantar Bisnis. Yogyakart: adjah Mada University Press.
- Nursalam. (Jakarta). Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktik keperawatan profesional edisi 4, . 2018: Salemba Medika.
- Oentarto. (2018). Menggagas Format Otonomi Daerah Masa depan. Jakarta : Samitra media utama.
- Perdana, E. (2016). Olah data Skripsi dengan SPSS 22. Bangka Belitung: Lab Kom Manajemen FE UB.
- R. Lupiyoadi. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empa. Rahmah, D. N. (2020). PENGARUH LITERASI KEUANGAN DAN FINANCIAL TECHNOLOGY TERHADAP PERILAKU KEUANGAN DRIVER GOJEK (Study Kasus Komunitas Gojek Area Barat di Surabaya). Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang , 22.
- Sindi, N. (2022). Pengaruh Efikasi Diri terhadap resiliensi Akademik Warga Belajar Program Kesetaraan. Skripsi. Program Studi Pendidikan Masyarakat. Universitas Siliwangi.
- Sugiarto, E. (2021). Psikolosi Pelayanan Dalam Industri Jasa. Jakarta: Gramedia. Sugiono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Vionita Winda Mukti, R. R. (2022). Pengaruh fintech payment dan literasi keuangan terhadap perilaku manajemen keuangan mahasiswa. *AKUNTABEL: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 52-58.
- Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif. Malang.
- Wiyono, G. &. (2020). Efek Impresi Fintech Terhadap Perilaku Keuangan UKM. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, Volume 21 Nomor 1, April, 69-81, ISSN 1693-7619.
- Yusuf, J. I. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Pada Rumah Sakit Umum Daerah Meuraxa Kota Banda Aceh). *FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH*.
- Zza Fiika Zahra Haqiqi, T. K. (2022). Pengaruh Financial Technology, Literasi Keuangan dan Sikap Keuangan terhadap Perilaku Keuangan Generasi Z di Era Pandemi Covid-19 pada Mahasiswa UPN "Veteran" Jawa Timur. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(2), 2022, 355