

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI PELAYANAN, KINERJA PETUGAS DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSUD I.A MOEIS SAMARINDA.**

**Besse Lidia<sup>1</sup>, M. Ardan<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mutiara Mahakam Samarinda

[besse.lidia@akbidmm.ac.id](mailto:besse.lidia@akbidmm.ac.id)<sup>1</sup>, [ardan@stikesmm.ac.id](mailto:ardan@stikesmm.ac.id)<sup>2</sup>

---

**Keywords:**

**ABSTRACT**

*Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pasien*

Kepuasan pasien merupakan tantangan utama dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Kepuasan pasien dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik/buruknya suatu rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel dependen pada penelitian adalah Kepuasan Pasien, sedangkan variabel independen adalah Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas dan Komunikasi Interpersonal. Sampel dalam penelitian ini adalah 77 Responden dengan menggunakan teknik *Probability Sampling*. Analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan model persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)*. Hasil penelitian ini diperoleh bahwa kualitas pelayanan (t-hitung = 4,890), Inovasi Pelayanan (t-hitung = 1,972), Komunikasi Interpersonal (t-hitung = 3,391) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan Kinerja Petugas (t hitung = 0,051) berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD. I.A. Moeis Samarinda.

---

**PENDAHULUAN**

Kepuasan pasien merupakan tantangan utama dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Kepuasan pasien dipandang sebagai unsur penentu penilaian baik/buruknya suatu rumah sakit (Yulfikasari, 2021).

Berdasarkan survei kepuasan pelayanan rumah sakit yang dilakukan oleh HCAHPS (*Hospital Patients Perspectives of Care Survey*) secara global pada tahun 2021 di Inggris, Spanyol, China, Rusia, Vietnam, Portugis, dan Jerman bahwa keramahan dan kompetensi interpersonal dalam menerapkan prosedur keperawatan masih rendah dan dikeluhkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki (2013) di Kenya

menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien sebesar 40,4%. Data kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana sebesar 34,4%. Data kepuasan pasien di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien sebesar 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono et al., 2014; Sari, 2019) bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan rumah sakit baik di beberapa negara termasuk Indonesia.

Rumah sakit Umum Daerah I.A Moeis Samarinda, Kalimantan Timur rumah sakit umum daerah yang berada di Kota Samarinda dengan memiliki visi menjadi rumah sakit unggulan pilihan masyarakat dengan visi meningkatkan kualitas dan

kuantitas sumber daya rumah sakit, meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit, meningkatkan sistem manajemen rumah sakit, dan meningkatkan status rumah sakit menjadi kelas B pendidikan di provinsi Kalimantan Timur serta mampu memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi standar kualitas dan kendali mutu.

Berdasarkan hasil survey kepuasan yang dilakukan oleh unit pelayanan di RSUD I.A Moeis Samarinda diketahui bahwa tingkat kepuasan pasien adalah sebesar 35%. Sebanyak 6 dari 10 pasien menyatakan kurang puas dengan pelayanan di RSUD I.A. Moeis Samarinda. Permasalahan kepuasan pasien merupakan muara atas ketidakmampuan rumah sakit dalam mengelola rumah sakit sehingga para petugas tidak mengerti bagaimana cara terbaik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kepuasan pasien yang relatif rendah di RSUD I.A Moeis Samarinda menjadi alarm penting bagi rumah sakit untuk segera melakukan analisis terkait penyebab dari ketidakpuasan pasien. Hal ini karena ketidakpuasan pasien akan berdampak pada jumlah kunjungan pasien dan mempengaruhi keberlanjutan rumah sakit di masa yang akan datang.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu komponen penentu kepuasan pasien di RS. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu agar dapat meningkatkan kepuasan pasien. Pelayanan keperawatan adalah pelayanan profesional yang diberikan oleh perawat sesuai dengan standar pelayanan yang mana pelayanan yang diterima melebihi harapan pasien (Nursalam, 2011). Dengan demikian perawat harus dapat memberikan pelayanan keperawatan yang terbaik kepada pasien.

Kebaharuan dalam penelitian ini adalah peneliti meneliti pengaruh aspek kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kinerja petugas, dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien rawat inap pasien di RSUD I.A Moeis Samarinda tahun 2021. Sehingga diharapkan memperoleh gambaran faktor yang paling

berpengaruh dan menjadi masukan bagi peningkatan atas kepuasan pasien rawat inap di RSUD I.A Moeis Samarinda.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Variabel dependen adalah Kepuasan Pasien sedangkan Variabel Independen adalah Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas dan Komunikasi Interpersonal. Sampel dalam penelitian ini adalah 77 Responden dengan menggunakan teknik *Probability Sampling*. Analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)* dengan model persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

#### 1. Analisis Karakteristik Responden

Gambaran tentang karakteristik responden dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.

Distribusi Frekuensi Menurut Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Inap RSUD. I.A. Moeis Samarinda

Karakteristik	n	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	28	36
Perempuan	49	64
<b>Usia</b>		
11-19 Tahun	14	18
20-60 Tahun	53	69
>60 Tahun	10	13
<b>Pendidikan</b>		
Tidak Sekolah	9	12
SD/Sederajat	17	22
SMP/Sederajat	8	10
SMA/Sederajat	19	25
Perguruan Tinggi	24	31

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden (64 %) berjenis kelamin perempuan sebanyak 49 responden. Berdasarkan klasifikasi usia,

sebagian besar (69 %) responden berada pada rentang usia 20-60 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden (39 %) memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 30 responden.

## 2. Karakteristik Variabel

Gambaran mengenai tanggapan responden mengenai variabel penelitian yang menunjukkan parameter pemusatan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

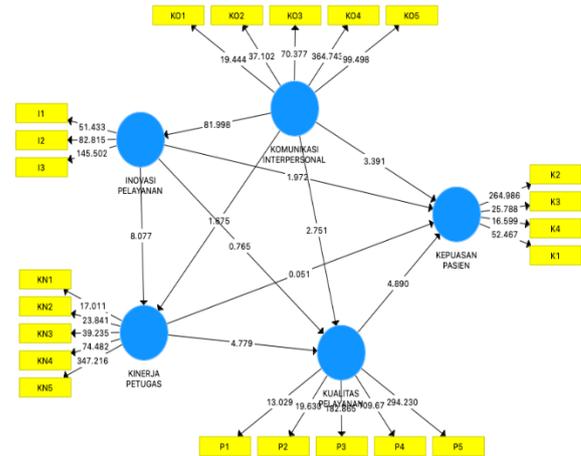
Tabel 2.  
Distribusi Menurut Jawaban Responden Terhadap Masing-Masing Variabel

Variabel	Mean	Median	Std. Deviasi
Kepuasan Pasien	49.70	50	10.04
Kualitas Pelayanan	75.25	76	19.21
Inovasi Pelayanan	47.31	48	13.11
Kinerja Petugas	76.00	79	23.23
Komunikasi Interpersonal	77.00	78	16.10

Berdasarkan tabel 2 diatas merupakan gambaran mengenai tanggapan responden terhadap masing-masing variabel penelitian yang menunjukkan parameter pemusatan dengan menentukan nilai mean, median, dan parameter penyebaran dengan menggambarkannya standar deviasi masing-masing variabel adalah kepuasan pasien (10,04), Kualitas Pelayanan (19,21), Inovasi Pelayanan (13,11), Kinerja Petugas (23,23) dan Komunikasi Interpersonal (16,10).

## 3. Analisis Bivariat dengan Persamaan *Structural Equation Modeling (SEM)*

Hasil evaluasi signifikan *outer model* diatur dalam *output PLS* di bawah ini dengan mengevaluasi refleksi nilai *T-statistic* indikator terhadap variabelnya, sebagai berikut:



Gambar 1.  
*Output Partial Least Square (PLS)*

Setelah dilakukan *bootstrapping* untuk mengukur nilai t statistik dari masing-masing konstruk laten terhadap konstraknya, maka nilai t statistik dibandingkan dengan nilai  $\alpha = 0,05$  (1,96). Ketentuannya, apabila nilai t statistik lebih besar dari nilai  $\alpha = 0,05$  (1,96), maka konstruk laten tersebut signifikan terhadap konstraknya (Ghozali & Latan, 2015). *Inner model* disebut juga dengan nilai *R Square*, uji hipotesis T-Statistik, pengaruh variabel langsung dan prediktif (nilai *Q Square*).

Untuk melihat uji hipotesis terhadap indikator dari variabel yang diteliti, dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 3.  
Analisis Hubungan Antar Variabel

Hubungan Antar Variabel	Original Sampel (Rho)	Nilai T (>1,96)
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pasien	0.482	4.890
Kinerja Petugas → Kualitas Pelayanan	0.599	4.779
Kinerja Petugas → Kepuasan Pasien	-0.004	0.051
Inovasi Pelayanan → Kinerja Petugas	0.791	8.077
Inovasi Pelayanan → Kualitas Pelayanan	0.122	0.765
Inovasi Pelayanan → Kepuasan Pasien	0.191	1.972
Komunikasi Interpersonal → Inovasi pelayanan	0.937	81.998
Komunikasi Interpersonal → Kinerja Petugas	0.169	1.675
Komunikasi Interpersonal → Kualitas Pelayanan	0.259	2.751

Tabel 3 (lanjutan).

Hubungan Antar Variabel	Original Sampel (Rho)	Nilai T (>1,96)
Komunikasi Interpersonal → Kepuasan Pasien	0.331	3.391

Berdasarkan tabel 3 diatas menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0,482, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 4.890 dan signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96).

Kinerja petugas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0,599, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 4.779 dan signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96). Kinerja petugas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, hasil uji menunjukkan ada pengaruh negatif -0.004, tidak signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96).

Inovasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja petugas, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0.791, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 8.077 dan signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96). Inovasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0.122, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 0.765 dan signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96). Inovasi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0.191, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 1.972 dan signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96).

Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap inovasi pelayanan, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0.937, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 81.998 dan signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96). Komunikasi interpersonal berpengaruh

positif terhadap kinerja petugas, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0.169, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 1.675 dan tidak signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96). Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0.259, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 2.751 dan signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96). Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif 0.331, sedangkan nilai *T-Statistic* sebesar 3.391 dan signifikan pada  $\alpha=5\%$ , nilai *T-Statistic* tersebut berada di atas nilai kritis (1,96).

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 0,508 antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nafsi (2020) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Indikator kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *emphaty*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian lain oleh Basit (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas 5 (lima) variabel terbukti signifikan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kepuasan tersebut meliputi *physical evidence*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *attention*. Oleh karena itu, semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik pula kepuasan pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan di rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kualitas pelayanan harus selalu dipertahankan dan ditingkatkan

agar kepuasan pasien menjadi optimal dan rumah sakit dapat terus bertahan dan maksimal dalam pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien (Handayani, 2018).

### **Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien**

Inovasi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 1.972 antara inovasi pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Asmoro & Maftukhah (2017), menghasilkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien. Konsep inovasi layanan berkaitan dengan desain layanan dan pengembangan layanan baru, inovasi proses yaitu cara-cara baru atau peningkatan dalam proses merancang dan memproduksi jasa, serta inovasi organisasi. Kegiatan ini dapat dilihat dari teknologi yang digunakan, interaksi dengan pelanggan, dan pengembangan layanan baru (Qurrotu'aini & Ardan, 2023).

Peneliti lain yaitu Muslichati (2015) dan Irasanti et al. (2015) membuktikan bahwa inovasi pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan konsumen. Semakin tinggi inovasi pelayanan yang dilakukan maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat. Ketersediaan sarana dan prasarana serta penggunaan teknologi yang memadai membuat rasa nyaman, mempercepat pelayanan, dan memperpendek waktu tunggu sehingga kepuasan pasien menjadi lebih baik.

### **Pengaruh Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pasien**

Kinerja petugas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil uji menunjukkan tidak ada pengaruh antara kinerja petugas terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Zainaro & Nurhidayat (2020) dan Ayu (2016) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja petugas dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi kinerja yang dimiliki oleh

petugas maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien. Meningkatkan produktivitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio kinerja dengan menghasilkan lebih banyak keluaran atau output yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu.

### **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien**

Komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hasil uji menunjukkan ada pengaruh positif sebesar 3.391 antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Husna et al. (2020) dan Mirnawati (2013) menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien.

Hal ini bertolak belakang dengan penelitian oleh Umudy (2016) bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien. Namun terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel *intervening*.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, Inovasi Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan Kinerja Petugas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD. I.A. Moeis Samarinda.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul Basit, Handayani, & Rizky. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Allium Tangerang Hotel. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(165).

- Asmoro, D. R., & Maftukhah, I. (2017). Pengaruh kualitas layanan, citra merk dan inovasi layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS Keluarga Sehat di Kab Pati. *Management Analisisi Journal*, 76(82).
- Ayu, S. A. (2016). Hubungan Kinerja Perawat Pelaksana dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam RS Pusat Bintang Amin Bandar Lampung. *Jurnal Kesehatan Holistik*, 10(4), 1–4.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, teknik, aplikasi menggunakan Smart PLS 3.0 untuk penelitian empiris*. BP Undip.
- Handayani, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Media Publikasi Penelitian*, 6(165).
- Husna, A., Kadir, A., & Sriwahyuni. (2020). Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Perawatan Interna Rsud Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(2), 134–138.
- Irasanti, S. N., Sukarya, S. S., & Dananjaya, R. (2015). Hubungan inovasi jasa dan harga dengan kualitas pelayanan di Stroke Center RS Al Islam. *Prosiding SNaPP*, 1(1), 157–162.
- Latupono, A., Maidin, M. A., & Zulkifli, A. (2014). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD. Masohi Tahun 2014. *JST Kesehatan*, 5(1), 74–81.
- Mirnowati. (2013). Hubungan komunikasi interpersonal perawat dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Cempaka RSUD AW. Sjahranie Samarinda. *Psikoborneo*, 1(4), 241–249.
- Muslichati, E. Z. (2015). *Pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah sakit buah hati kudus*. Universitas Negeri Semarang.
- Nafsi, Rahmad, & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*, 4(19).
- Ndambuki, J. (2013). The level of patients' satisfaction and perception on quality of nursing services in the Renal unit, Kenyatta National Hospital Nairobi, Kenya. *Open Journal of Nursing*, 3(2).
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional Edisi 4*.
- Qurrotu'aini, Z. S., & Ardan, M. (2023). Analisis Fishbone sebagai Implementasi Solusi Penggunaan Tempat Tidur Belum Ideal Rumah Sakit. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 775–782.
- Sari, D. N. (2019). *Evaluasi kepuasan pasien pada pelayanan farmasi rawat jalan di RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan*. Universitas Jember.
- Umudy, M. . (2016). Pengaruh komunikasi interpersonal tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan kepercayaan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 109–116.
- Yulfikasari, D. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasa dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit DR Sumantri Pare-Pare. *Journal of Muslim Community Health*, 2(3).
- Zainaro, M., & Nurhidayat, M. (2020). Pengaruh kinerja petugas kesehatan pada tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 14, 187–194.

