

Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dan Kinerja Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan Pada Unit Kebidanan Di RS Bhayangkara TK.II Kediri

**Agung Hadi Wijanarko, Sumijatun, Aliefety Putu
Garnida Universitas Respati Indonesia
Email: agung0529@yahoo.co.id**

ABSTRAK

Dilatarbelakangi oleh BOR unit kebidanan mengalami fluktuasi tiap tahunnya (BOR 2021=64%, BOR 2022=70.38%, BOR 2023=68.57%). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas kesehatan dan kinerja terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan di unit kebidanan. Penelitian kuantitatif dengan metode *cross-sectional* melalui pendekatan survey. Populasi penelitian pasien unit rawat inap kebidanan dengan pengambilan sampel sebanyak 109 menggunakan *purposive sampling* yang dilakukan Bulan Desember 2024-Januari 2025. Analisis data menggunakan SEM-PLS dengan menggunakan software SPSS dan Smart-PLS. Hasilnya mayoritas responden berusia 26-36 tahun (48.6%), pendidikan terakhir SMP (36.6%) dan menggunakan jaminan BPJS Kesehatan (93.5%). Hasil uji bivariat menunjukkan fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ($O=0.358$; t -statistik $3.421 > 1.96$), kinerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ($O=0.506$; t -statistik $4.907 > 1.96$), fasilitas kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($O=0.167$; t -statistik $1.394 < 1.96$), kinerja berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($O=0.228$; t -statistik $2.129 > 1.96$) dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ($O=0.527$; t -statistik $4.139 > 1.96$). Hasil uji multivariat diketahui bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan ($O=0.188$; t -statistik $2.497 > 1.96$) dan kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan ($O=0.266$; t -statistik $2.997 > 1.96$). Berdasarkan hasil penelitian, rumah sakit harus memberikan perhatian lebih kepada peningkatan fasilitas kesehatan dan kinerja pegawai agar kualitas pelayanan semakin meningkat sehingga kepuasan pasien juga akan meningkat.

Kata kunci : fasilitas, kepuasan, kinerja, kualitas, pasien

ABSTRACT

The background is that the BOR of the obstetrics unit of Bhayangkara Hospital Kediri fluctuates every year (BOR 2021 = 64%, BOR 2022 = 70.38%, BOR 2023 = 68.57%). This study aims to analyze the effect of health facilities and performance on patient satisfaction through the quality of service in the obstetrics unit. Quantitative research with a cross-sectional method through a survey. The population were patients in the obstetrics inpatient with a sample of 109 using purposive sampling was carried out in December 2024-January 2025. Data analysis used SEM-PLS using SPSS and Smart-PLS software. The results showed that the majority of respondents were aged 26-36 years (48.6%), their last education was junior high school (36.6%) and they used BPJS Health insurance (93.5%). The results of the bivariate test showed that health facilities

influenced the quality of service ($O = 0.358$; t -statistic $3.421 > 1.96$), performance influenced the quality of service ($O = 0.506$; t -statistic $4.907 > 1.96$), health facilities did not influence patient satisfaction ($O = 0.167$; t -statistic $1.394 < 1.96$), performance influenced patient satisfaction ($O = 0.228$; t -statistic $2.129 > 1.96$) and service quality influenced patient satisfaction ($O = 0.527$; t -statistic $4.139 > 1.96$). The results of the multivariate test show that health facilities have a positive and significant effect on patient satisfaction through service quality ($O = 0.188$; t -statistic $2.497 > 1.96$) and performance has a positive and significant effect on patient satisfaction through service quality ($O = 0.266$; t -statistic $2.997 > 1.96$). Based on the results, hospitals must pay more attention to improving health facilities and employee performance so that service quality will increase so that patient satisfaction will also increase.

Keywords : facilities, patient, performance, quality, satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. (Manengal et al., 2022).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023, Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat. Tolak ukur keberhasilan rumah sakit dapat ditinjau dari segi finansial dan non finansial. Tolak ukur non finansial

untuk rawat inap yang aktual digunakan adalah pengukuran efisiensi pemanfaatan tempat tidur dengan indikator BOR (Misniati, 2022).

Tingkat pemanfaatan, mutu, dan efisiensi pelayanan yang ada di Rumah Sakit dapat dikatakan efisien apabila nilai indikator BOR sesuai dengan nilai yang ditetapkan oleh Barber Johnson yaitu 75%- 85%. Sedangkan nilai ideal indikator BOR menurut Depkes RI adalah 60-85%. (Fatimah, 2020).

BOR unit rawat inap kebidanan RS Bhayangkara Kediri pada tahun 2021 sebesar 64%, tahun 2022 sebesar 70.38%, dan pada tahun 2023 mencapai nilai sebesar 68.57%. Hal tersebut sesuai dengan standar ideal BOR yaitu sebesar 60%-85% menurut Depkes RI ataupun sebesar 75%- 85% menurut Barber Johnson. Pada tahun 2022 terjadi peningkatan sebesar 6.38% dari tahun 2021-

2022. Namun, terdapat penurunan nilai BOR tahun 2023 dari tahun sebelumnya sebesar 1.81% pada rentang tahun 2022-2023.

Menurut penelitian, peningkatan dan penurunan nilai BOR pada rumah sakit mengindikasikan bahwa mutu pelayanan di rumah sakit juga menurun. Sehingga, hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness terhadap kepuasan pasien yang dilayani yang berdampak pada tinggi dan rendahnya nilai BOR. Oleh karena hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh fasilitas kesehatan dan kinerja (*performance*) terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan pada unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Tujuan Umum

Mengetahui adanya pengaruh fasilitas kesehatan dan kinerja terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan di unit kebidanan.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh antara fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri.
- b. Menganalisis pengaruh antara kinerja (*performance*) terhadap kualitas pelayanan unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri.
- c. Menganalisis pengaruh antara fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri.
- d. Menganalisis pengaruh antara kinerja (*performance*) terhadap kepuasan pasien unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri.
- e. Menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri.
- f. Menganalisis pengaruh antara fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri.
- g. Menganalisis pengaruh antara

kinerja (*performance*) terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan agar hasil penelitian ini bisa memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, utamanya pengaruh fasilitas kesehatan dan kinerja (*performance*) terhadap kepuasan pasien yang mempengaruhi tinggi rendahnya *Bed Occupancy Rate* (BOR) unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri
- b. Diharapkan agar hasil penelitian ini bisa bermanfaat untuk peneliti- peneliti selanjutnya yang juga tertarik untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya *Bed Occupancy Rate* (BOR) unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri.

2. Manfaat Praktis

- a. Secara praktis, dampak dari riset ini sebagai informasi faktor-faktor yang mempengaruhi

tinggi rendahnya *Bed Occupancy Rate* (BOR) unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri.

- b. Untuk Institusi Pendidikan, penelitian ini dapat berguna sebagai sumber referensi tambahan dalam bahan mengajar serta menjadi acuan untuk penelitian - penelitian selanjutnya.
- c. Untuk mahasiswa, penelitian ini merupakan peluang dan kesempatan yang baik guna menerapkan teori- teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan di lapangan.
- d. Untuk Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri, penelitian ini hendaknya dijadikan kritikan yang membangun untuk perbaikan kedepannya.
- e. Untuk masyarakat, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan masyarakat mengenai kinerja kualitas pelayanan yang mempengaruhi tinggi

rendahnya *Bed Occupancy Rate* (BOR) unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian kuantitatif dengan metode *cross sectional* menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*) yang menganalisis pengaruh fasilitas kesehatan dan kinerja terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan.

Fasilitas Kesehatan dan kinerja sebagai variabel *independent*, kepuasan pasien sebagai variabel *dependen* dan kualitas pelayanan sebagai variabel *mediasi*. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang terdiri dari sepuluh pertanyaan pada variabel fasilitas Kesehatan, enam pertanyaan pada variabel kinerja, enam pertanyaan pada variabel kepuasan pasien dan delapan

pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan di unit rawat inap kebidanan dengan mengambil responden pasien rawat inap.

METODE

Desain Penelitian

Jenis Penelitian adalah *observasional* dengan metode kuantitatif dengan rancangan *cross sectional* dengan cara mempelajari pengaruh fasilitas kesehatan dan kinerja (*performance*) terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan pada unit kebidanan pada Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri yang bertujuan untuk mencari hubungan sebab akibat (*casual modeling*) antara variabel bebas dan terikat dengan pengaruh variabel *intervening* atau *mediasi*.

Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri tepatnya dilaksanakan di unit kebidanan bagian pelayanan rawat inap. Pengambilan data dilakukan mulai dari Bulan Desember 2024 - Januari 2025.

Populasi Penelitian

Populasi umum adalah seluruh pasien di unit rawat inap kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri, sedangkan populasi sasaran dalam penelitian ini

adalah seluruh pasien unit rawat inap Kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Kediri sesuai dengan kriteria sampel.

Prosedur Pemilihan Sampel Penelitian

Teknik yang digunakan adalah menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti mengambil sampel pada pasien di unit rawat inap kebidanan Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Dari data populasi unit kebidanan Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Kediri diketahui bahwa populasi pasien hamil dan nifas yang menjadi pasien rawat inap di unit kebidanan tahun 2024 adalah 150 orang.

Karena penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebesar 109 responden.

Adapun Kriteria inklusi dan eksklusi dari responden yang dapat menjadi sampel penelitian adalah:

a. Kriteria inklusi yaitu: Wanita hamil dan nifas yang menjadi pasien di ruang rawat inap unit kebidanan Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Kediri

b. Kriteria eksklusi yaitu: Pasien pasca operasi non-SC, pasien yang baru pertama kali menjadi pasien kebidanan di RS Bhayangkara TK.II Kediri, pasien ginekologi, Pasien yang merupakan karyawan RS Bhayangkara TK.II Kediri

Instrumen Penelitian dan Craa Peneltiaan

c. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisisioner terstruktur yang berisi pernyataan yang harus diisi oleh responden yang terpilih. Kuesioner terdiri dari:

1. Kuesioner untuk mengetahui penilaian pada fasilitas kesehatan RS Bhayangkara Kediri
2. Kuesioner untuk mengetahui penilaian pada kinerja pegawai RS Bhayangkara Kediri
3. Kuesioner untuk mengetahui penilaian pada kepuasan pasien RS Bhayangkara Kediri
4. Kuesioner untuk mengetahui penilaian pada kualitas pasien RS Bhayangkara Kediri

d. Pengukuran Validitas Kuesioner

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis butir (item) yaitu dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total per konstruk,

dan total seluruh item. Hasil diketahui seluruh item kuesioner valid untuk digunakan

e. Pengukuran Reliabilitas Kuesioner
digunakan.

Pengolahan dan Analisis Data

f. Pengolahan Data

Tahap-tahap pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Editing, koding, Entry Data, Tabulating. Kemudian, data diolah menggunakan software SPSS Versi 25 dan Smart-PLS.

g. Analisis Data

1. Analisis Univariat

Analisis univariat menggunakan analisis persentase dari seluruh responden yang diambil dalam penelitian, dimana akan menggambarkan bagaimana komposisinya ditinjau. Analisis menggunakan SPSS dengan uji deskriptif statistik.

bebas dan variabel terikat. Analisis Seluruh responden sebanyak 109 responden merupakan responden wanita berusia produktif mayoritas berusia 26-36

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan pengukuran uji statistik Cronbach Alpha > 0,70. Hasil diketahui seluruh item kuesioner reliabel untuk

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat adalah analisis yang dilakukan untuk melihat hubungan dua variabel yaitu antara variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis SEM-PLS

3. Analisis Multivariat

Analisis data dengan variabel lebih dari dua dan mencari pengaruh masing-masing variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat serta mencari manakah variabel bebas yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, dalam penelitian ini menggunakan analisis SEM-PLS

HASIL

tahun sebanyak 53 responden (48.6%), pendidikan terakhir SMP (36.6%) dan menggunakan jaminan BPJS Kesehatan (93.5%).

Tabel 1. Deskriptif Statistik

Variabel	N	Min	Max	Mean	SD
Fasilitas Kesehatan	109	1,00	4,00	3,09	0,66
Kinerja	109	1,00	4,00	3,03	0,70
Kepuasan	109	1,00	4,00	3,18	0,68
Kualitas Pelayanan	109	1,00	4,00	3,19	0,70
Total	109				

Dari analisis statistik deskriptif adalah variabel dengan nilai rata-rata tertinggi adalah kepuasan dan kualitas, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan.

Kinerja memiliki nilai rata-rata terendah dan standar deviasi tertinggi, yang berarti persepsi responden mengenai kinerja bervariasi lebih luas dibandingkan variabel lainnya. Fasilitas kesehatan memiliki standar deviasi paling kecil, yang menunjukkan bahwa responden memiliki pandangan yang lebih seragam terhadap aspek ini.

Sehingga, aspek kinerja bisa menjadi fokus utama perbaikan karena memiliki nilai Deskripsi Karakteristik Responden

rata-rata paling rendah dan variasi yang cukup besar.

Struktural Model (Inner Model)

A. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Nilai adjusted R-Square untuk konstruk *behavioral intention to use* sebesar 0,491. Berarti model tersebut memiliki tingkat goodness-fit model yang sedang. Hal ini juga berarti *variabilitas behavioral intention to use* dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 49,1%.

Tabel	2.	Uji	Koefisien
D e Konstruk t	R ²	R ²	Interpretasi
		ed	
e Behavioral r al m Intention i n n To Use a Effects s And i Advanta ge	0,500	0,491	Sedang
	0,417	0,415	Sedang

Nilai adjusted R-Square untuk konstruk *effects and advantage* sebesar 0,415. Berarti model tersebut memiliki tingkat goodness-fit model yang sedang. Hal ini juga berarti variabilitas *effects and advantage* dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 41,5%.

B. Uji F Square

Nilai f-square terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 0,036, 0,059 dan 0,351. Maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa variabel independen yang mempengaruhi variabel kepuasan pasien memiliki pengaruh yang sedang

Variabel	F2	Interpretasi
Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien	0,036	Sedang
Fasilitas Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan	0,149	Kuat
Kinerja terhadap Kepuasan Pasien	0,059	Sedang
Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan	0,298	Kuat
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	0,351	Sedang

C. Uji Q Square

Nilai q-square pada variabel kepuasan pasien sebesar 0,490. Maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien memiliki pengaruh yang kuat.

Tabel 4. Uji Q-Square

Variabel	SSO	SSE	Q ²	Interpretasi
Fasilitas Kesehatan	1090,0	1090,0	0,0	
Kepuasan Pasien	654,0	333,8	0,49	Kuat
Kinerja	654,0	654,0	0,0	
Kualitas Pelayanan	872,0	448,1	0,48	Kuat

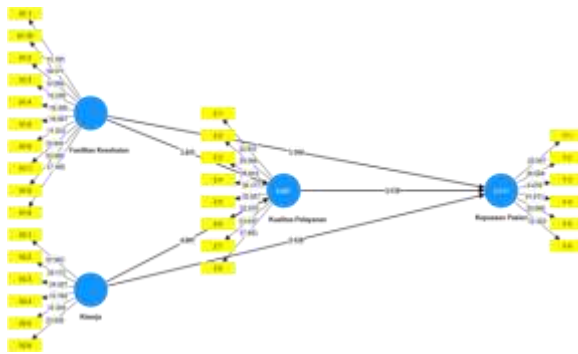
Nilai q-square pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,486. Maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat.

D. Uji t-signifikan

Tabel 5. Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Variabel	Original sample (O)	T statistics (O/STDEV)	P values
Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien	0,167	1,394	0,163
Fasilitas Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan	0,358	3,421	0,001
Kinerja terhadap Kepuasan Pasien	0,228	2,129	0,033
Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan	0,506	4,907	0,000
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	0,527	4,139	0,000

Gambar 1. Inner Model



1. Pengaruh Fasilitas Kesehatan dan Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa variabel fasilitas kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai original sample 0,358 dan T-Statistics 3,421 > 1,96 T-Table dan P Values = 0.000 (<0,05). Hasil hipotesis menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terbukti kebenarannya atau H diterima.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Oktaviani dan Nurhadi (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan alat kesehatan, dan kebersihan lingkungan, dapat meningkatkan persepsi positif terhadap

kualitas pelayanan di Puskesmas Citapen Kabupaten Bogor.

2. Pengaruh Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa variabel kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai original sample 0,506 dan T-Statistics 4,907 > 1,96 T-Table dan P-Values = 0.000 (<0,05). Hasil hipotesis menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terbukti kebenarannya atau H diterima.

Kinerja staf kesehatan memiliki hubungan langsung dengan kualitas pelayanan. Temuan ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Rahayu et al. (2022), yang menyatakan bahwa keahlian staf medis, sikap ramah, dan kemampuan berkomunikasi mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit.

3. Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan pasien

Diketahui bahwa variabel fasilitas kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan

nilai original sample 0,167 dan T Statistics 1,394 < 1,96 T-Table dan P-Values = 0.000 (<0,05). Hasil hipotesis menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan sehingga hipotesis terbukti kebenarannya atau H0 diterima.

Berdasarkan penelitian Rahmawati et al. (2024) menemukan bahwa fasilitas kesehatan secara langsung tidak signifikan mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini didukung pada penelitian ini yaitu nilai t- statistik 1,394 yang mengindikasikan bahwa fasilitas kesehatan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat diartikan bila fasilitas kesehatan meningkat maka kepuasan pasien di RS Bhayangkara Kediri belum tentu akan meningkat pula.

4. Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa variabel kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai original sample 0,358 dan T Statistics 2,129 > 1,96 T-Table dan P-Values = 0.000

(<0,05). Hasil hipotesis menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya atau H1 diterima.

Dalam penelitian Akhyar (2021) menyatakan bahwa peningkatan kinerja tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Secara implikatif, hasil tersebut menekankan pentingnya perbaikan dan peningkatan kinerja dalam operasional pelayanan kesehatan.

Dengan meningkatkan kinerja melalui berbagai upaya seperti pelatihan, perbaikan sistem manajemen, serta evaluasi dan monitoring berkala, diharapkan dapat tercipta peningkatan kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting dalam penilaian kualitas pelayanan di sektor kesehatan, sehingga fokus pada peningkatan kinerja tidak hanya memberikan

manfaat internal bagi institusi kesehatan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien yang ditunjukkan dengan nilai original sample 4,139 dan T Statistics 2.129 > 1.96 T-Table dan P-Values = 0.000 (<0,05). Hasil hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien terbukti kebenarannya atau H diterima.

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan memediasi hubungan antara fasilitas kesehatan dan kinerja terhadap kepuasan pasien. Kabbani dan Prio (2023) mendukung temuan ini, di mana mereka menemukan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang memperkuat dampak positif fasilitas kesehatan dan kinerja terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan.

1. Tabel 6. Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Original sample (O)	T statistics	P values
Fasilitas Kesehatan terhadap p Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pasien	0,18	2,49	0,01
Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan Pasien	0,26	2,99	0,003

6. Pengaruh Fasilitas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai original sample 0,188 dan T Statistics 2,497 >

1,96 T-Table dan P-Values = 0.000 (<0,05). Hasil hipotesis menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan

7. Pengaruh Kinerja terhadap Kepuasan Pasien melalui Kualitas Pelayanan

Diketahui bahwa kinerja berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pasien melalui variabel kualitas pelayanan yang ditunjukkan dengan nilai original sample 0,266 dan T Statistics 2,997 > 1,96 T-Table dan P-Values = 0.000 (<0,05). Hasil hipotesis

terbukti kebenarannya atau H diterima.

Studi oleh Rahmawati et al. (2024) menemukan bahwa fasilitas kesehatan secara langsung tidak signifikan mempengaruhi kepuasan pasien tetapi menjadi signifikan melalui kualitas pelayanan.

Kabbani dan Prio (2023) mendukung temuan ini, dimana mereka menemukan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang memperkuat dampak positif fasilitas kesehatan dan kinerja terhadap kepuasan pasien secara keseluruhan

menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan terbukti kebenarannya atau H diterima.

Penelitian oleh Prasetyo dan Widodo (2023) juga menegaskan pentingnya kinerja sebagai faktor Utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Hasil uji mediasi ini sejalan

dengan temuan penelitian sebelumnya yang juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan mediasi yang krusial dalam hubungan antara kinerja dan kepuasan pasien. Dengan

demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan strategi peningkatan layanan di sektor kesehatan.

SIMPULAN

1. Karakteristik mayoritas responden yang mengisi kuesioner berusia 26-36 Tahun, tingkat pendidikan terakhir SMP dan menggunakan jaminan BPJS Kesehatan.
2. Ada pengaruh positif ($OR=0,358$) antara fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Kediri dengan nilai t- statistik $3,421 > 1,96$ signifikan terhadap kualitas pelayanan.
3. Ada pengaruh positif ($OR=0,506$) antara kinerja (performance) terhadap kualitas pelayanan unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Kediri dengan nilai t- statistik $4,907 > 1,96$ signifikan terhadap kualitas pelayanan.
4. Tidak ada pengaruh antara fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien

unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Kediri dengan nilai $OR=0,167$ dan nilai t-statistik $1,394 < 1,96$

5. Ada pengaruh positif ($OR=0,228$) antara kinerja (performance) terhadap kepuasan pasien unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Kediri dengan nilai t- statistik $2,129 > 1,96$ signifikan terhadap kepuasan pasien.
6. Ada pengaruh positif ($OR=0,527$) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Kediri dengan nilai t- statistik $4,139 > 1,96$ signifikan terhadap kepuasan pasien.
7. Ada pengaruh positif ($OR=0,188$) antara fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Kediri dengan nilai t- statistik $2,497 > 1,96$ signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan.
8. Ada pengaruh positif ($OR=0,266$) antara kinerja (performance) terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan unit kebidanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK. II Kediri dengan nilai t- statistik $2,997 > 1,96$ signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

1. Fatimah, Y. (2020). 'Forecasting Indikator Bed Occupancy Rate (BOR), Average Length Of Stay (ALOS), Dan Bed Turn Over (BTO) Sampai Dengan Tahun 2030 Di Rumah Sakit Umum Daerah Kraton'. Langowan Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(114).
2. Kabbani, R., & Prio, R. S. (2023). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang. *BIMA: Journal Of Business And Innovation Management*, 5(2), 236–240.
3. Manengal, F. D., Kiyai, B., & Palar, N. (2022). Kinerja Tenaga Medis Dalam Melayani Pasien Ruang Kelas III Rumah Sakit Budi Setia Cempaka Putih. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 2(1), 69-88.
4. Misniati, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Bor Selama Pandemi Dirawat Inap Non- Covid Rsij Cempaka Putih. *Muhammadiyah Public Health Journal*, 2(1), 69-88.
5. Prasetyo, A., & Widodo, T. (2023). "Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Pasien: Studi Rahayu, T., Et Al. (2022). Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan".
6. Rahmawati, L., Santoso, B., & Yulianti, E. (2024). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien".