

Akankah Kualitas Dan Keadilan Pelayanan Dapat Menciptakan Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit

Yassir¹ dan Abdul Haris²

^{1,2}STIE Wira Bhakti Makassar

Email Address:

yassir.rachman@gmail.com; Harisbima69@gmail.com

Abstract: Wahidin Hospital shows a growing occupancy rate, so it is interesting to study. The purpose of this study is to investigate the relationship between service quality and service fairness with patient satisfaction which has an impact on patient trust. The respondents of this study were hospital patients and the data were completely accurate and deserved to be analyzed as many as 100 questionnaires. Then the data were analyzed using WarpPLS. This study found that service quality can contribute significantly in encouraging patient satisfaction. Therefore, satisfaction will be obtained if the service obtained is good. Then, service fairness can explain significantly the increase in patient satisfaction. Thus, the satisfaction obtained by patients when getting good service justice. Furthermore, high patient satisfaction can generate patient confidence. Patients who feel good service and justice will feel satisfaction so that it has an impact on trust.

Keywords: Quality, fairness, satisfaction, patient trust.

Abstrak: Rumah sakit Wahidin memperlihatkan tingkat hunian yang tumbuh maka menarik diteliti. Tujuan studi ini yaitu menginvestigasi keterkaitan kualitas pelayanan dan keadilan pelayanan dengan kepuasan pasien yang berdampak kepercayaan pasien. Responden studi ini adalah pasien rumah sakit dan data yang benar-benar akurat dan layak untuk dianalisis sebanyak 100 kuisioner. Kemudian data dianalisis menggunakan WarpPLS. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan pasien. Karena itu, kepuasan akan diperoleh apabila pelayanan yang diperoleh baik. Lalu, keadilan pelayanan yang baik dan bermutu dapat menciptakan kepuasan pasien. Dengan demikian, kepuasan yang dirasakan oleh pasien bilamana mendapatkan keadilan pelayanan yang baik. Selanjutnya, kepuasan pasien yang tinggi dapat membangkitkan kepercayaan pasien. Pasien yang merasakan pelayanan dan keadilan yang baik akan merasakan kepuasan sehingga berdampak pada kepercayaan.

Kata kunci: Kualitas, keadilan, kepuasan, kepercayaan pasien.

PENDAHULUAN

Ada banyak kasus tentang pelayanan jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit cenderung belum bermutu. Padahal, pelayanan bermutu dapat dimaknai sebuah pelayanan

yang memiliki khas yakni kualitas pelayanan yang mumpuni serta memberikan keadilan pelayanan. Dapat dipastikan bahwa pemberian pelayanan yang berkualitas dan berkeadilan cenderung akan membangkitkan kehangatan dengan pasien sehingga pasien akan merasakan puas dan mendapatkan kepercayaan yang tinggi. Sebaliknya, ketika tidak berkenaan memberikan pelayanan yang berkualitas dan tidak adil, cenderung pasien tidak akan merasakan kepuasan yang berdampak pada tingkat kepercayaan yang rendah. Selain itu, pasien membutuhkan sentuhan pelayanan yang adil dan tidak merugikan sehingga pasien akan merasakan kepuasan bahwa ia telah dilayani dengan adil, tentunya pasien akan semakin percaya atas pelayanan rumah sakit.

Wahidin adalah sebuah rumah sakit plat merah yang mengalami pertumbuhan tingkat hunian pasien dari tahun ke tahun. Seolah-olah rumah sakit Wahidin telah mempersembahkan pelayanan yang bermutu serta memberikan keadilan pelayanan sehingga pasien merasa terpuaskan dan pasien lebih percaya. Model pelayanan yang diperankan oleh rumah sakit Wahidin adalah pelayanan yang berbasis nilai sehingga terkesan berbeda dengan rumah sakit lainnya. Maka beralasan, rumah sakit Wahidin mengalami tingkat pertumbuhan hunian karena model pelayanan yang ditawarkan adalah berbasis nilai. Karena itu, penelitian ini menarik dilakukan.

Pasien yang aktif adalah pasien yang telah merasakan pelayanan dengan baik. Pelayanan yang baik merupakan tindakan melayani yang dirasakan oleh pasien dengan cepat, tepat waktu dan berkualitas sehingga pasien mendapatkan kepuasan. Pemberian pelayanan yang berkualitas akan mendorong pasien aktif serta merekomendasikan ke calon pelanggan. Pasien yang merasakan pelayanan yang berkualitas akan selalu aktif menggunakan jasa bahkan akan merasakan adanya kepuasan (Halvorsrud et al., 2016; Kim dan Oh, 2008). Sebab kebutuhan akan pelayanan sangat dinamis sehingga perusahaan diharapkan mampu dan menangkap kebutuhan konsumen. penelitain (Bakti dan Sumaedi, 2013; Lin et al., 2016; Janahi, 2015; Ramseook dan Nundlall, 2013) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mendorong kepuasan. Tentunya, pasien yang merasa puas apabila ia mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Namun, (Abili et al., 2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang kualitasnya rendah dapat mendorong kepuasan. Hal ini senada yang diungkapkan oleh (Goh, 2014) bahwa kepuasan yang diperoleh boleh jadi pelayanan yang cenderung rendah. Kepuasan pasien tidak saja ditentukan oleh kualitas pelayanan tetapi ditentukan pula oleh keadilan pelayanan (*service fairness*).

Kepuasan pasien ditentukan pula oleh keadilan pelayanan. Keadilan pelayanan adalah tingkat keadilan yang dirasakan oleh pasien yakni membandingkan pelayanan dengan standar pelayanan yang semestinya. Pasien tentunya akan melakukan penilaian apakah pelayanan tidak ada dirugikan atau diuntungkan oleh sepihak (Prayoga, 2015). Pada prinsipnya, nilai keadilan dapat mendorong kepuasan konsumen. Artinya, konsumen mendapatkan perlakuan yang sama atau adil tanpa melihat status social atau ras dan status lain. Sebab, kepuasan pasien dapat dilihat dari bagaimana menanggapi apa yang ia rasakan apakah sesuai atau melebihi dari harapannya (Yi dan Gong, 2008). Kepuasan pasien dapat diukur melalui menjadi pasien setia, kurangnya kecenderungan beralih ke pesaing, dan menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut. Kepuasan pasien akan terlihat ketika keadilan pelayanan dinikmati dan dirasakan sesuai dengan ekspektasi pasien (Hapsari dan Dean, 2017).

Bahkan (Simon et al., 2012) memberikan pemaknaan tentang kepuasan pasien merupakan sikap yang ditunjukkan oleh pasien ketika menggunakan jasa pelayanan, sikap itu bias tampak senang, riang, gembira atau sebaliknya ia kecewa. Penelitian (Prayoga, 2015; Vinartha dan Suprapti, 2016) menemukan bahwa keadilan pelayanan akan mendorong terciptanya kepuasan. Pasien akan merasa puas apabila ia mendapatkan pelayanan yang berkeadilan. Berbeda dengan (Utiyati, 2017) menemukan bahwa keadilan pelayan tidak dapat berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pasien atau konsumen. Maknanya, keadilan pelayanan tidak dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien atau konsumen.

Kepuasan yang dirasakan oleh pasien akan melahirkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Pasien selalu melakukan penilaian atas pelayanan yang dirasakan, apakah melebihi dari yang dibutuhkan. Tentunya, penilaian tersebut bisa dilihat dari aspek manfaat yang diterima oleh pasien. Apabila pelayanan itu memberikan manfaat lebih dari pesaing boleh jadi pasien merasakan kepuasan. Kepuasan oleh pasien dapat berupa menjadi pasien setia, kurangnya kecenderungan beralih ke pesaing, dan menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut. Karena dengan cara itu, pasien akan menaruh kepercayaan bahwa jasa yang ditawarkan benar-benar memiliki kualitas bahkan tidak didapatkan ditempat lain. Kepercayaan dapat dimaknai sebuah keyakinan seseorang terhadap objek dan atribut bahwa benar-benar memberikan manfaatnya lebih dari pesaing (Perepelkin dan di Zhang, 2011). Artinya, kepercayaan (*trust*) merupakan keyakinan pada objek tertentu. Penelitian (Amin et al., 2013) menemukan bahwa kepuasan yang tinggi akan menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi. Apabila kepuasan tinggi dapat dipastikan kepercayaan tinggi. Berbeda, (Pontoh et al., 2014) menyatakan bahwa kepercayaan tidak dapat menjelaskan untuk mendorong kepercayaan.

Tujuan studi ini adalah menginvestigasi keterkaitan kualitas pelayanan dan keadilan pelayanan dengan kepuasan pasien yang berdampak pada kepercayaan pasien rumah sakit Wahidin di Kota Makassar. Pemilihan objek ini didasari oleh tingkat pertumbuhan hunian dari tahun ke tahun mengalami kenaikan. Penelitian ini mencurigai ada peran kualitas pelayanan dan keadilan yang diperankan oleh manajemen rumah sakit sehingga menjadi motivasi dilakukan penelitian ini. Karena itu, penelitian ini memebrikan kontribusi literature dalam dua cara. Pertama, beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan standar pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan konsep Parasuraman, sementara konsep pengukuran ini menggunakan kondisi objektif dan logic agar berbeda dengan penelitian sebelumnya. Kedua, pengukuran keadilan pelayanan menggunakan keadilan pelayanan berbasis nilai yang belum disentuh oleh penelitian sebelumnya.

KAJIAN TEORI

Kaidah manajemen pemasaran melalui proses perencanaan tentang pasar sasaran, merebut pasar, mendorong pertumbuhan permintaan pelanggan serta bagaimana mendapatkan nilai dari pelanggan. Oleh karenanya, pemasaran yang baik adalah pemasaran dengan seni mendapatkan nilai dari pelanggan, apakah dalam bentuk nilai ekonomis, nilai sosiologi, dan epistemic (Dulkhatif et al., 2016). Banyak aspek yang mestinya diperhatikan oleh pemasar seperti kualitas pelayanan, keadilan dalam pelayanan, dan lain-lain. Tentunya

kualitas pelayanan dan keadilan dalam pelayanan akan memberikan kepuasan sehingga pelanggan akan percaya. Pelanggan percaya karena mereka merasakan kualitas pelayanan yang belum ditemukan pada pesaing. Mereka juga merasakan adanya keadilan dalam pelayanan sehingga mendorong seseorang menjadi puas dan menaruh kepercayaan yang tinggi.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien: Tindakan melayani yang dirasakan oleh pasien dengan cepat, tepat waktu dan berkualitas sehingga pasien mendapatkan kepuasan menjadi tanda dari kualitas pelayanan yang baik. Pemberian pelayanan yang berkualitas akan mendorong pasien aktif menggunakan jasa rumah sakit. Beberapa penelitian sebelumnya, seperti (Johansson, 2014; Halvorsrud et al., 2016) menyatakan bahwa konsumen yang merasakan pelayanan yang berkualitas akan aktif menggunakan jasa bahkan akan merasakan adanya kepuasan. Sebab kebutuhan akan pelayanan sangat dinamis sehingga perusahaan diharapkan mampu dan menangkap kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang harus dihadirkan adalah mampu memahami dinamika kebutuhan pelanggan serta berkualitas. Peneliti sebelumnya, seperti (Al-Zubaidi dan Al-Asousi, 2012) menyatakan bahwa pencirian pelayanan yang berkualitas adalah tepat waktu, akurasi, sopan serta mudah. Tentunya, tolak ukur kualitas pelayanan dapat dilihat sejauhmana konsumen merasakan kepuasan pelayanan. Oleh karenanya, kepuasan dapat dimaknai sebuah persepsi oleh konsumen yang sesuai harapannya atau melebihi (Lee, 2017). Dengan kata lain, kepuasan ketika konsumen merasakan sesuai dengan ekspektasinya ketika ia menggunakan produk atau jasa.

Kepuasan konsumen yang bercirikan yang disebutkan dia atas menjadi pasien setia, kurangnya kecenderungan beralih ke pesaing, dan menyebarkan berita baik kepada calon pelanggan. Ada banyak studi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Misalnya, peneliti lain (Bakti dan Sumaedi, 2013; Lin et al., 2016; Janahi, 2015; Ramseook-Munhurrun dan Nundlall, 2013) menjelaskan pelayanan yang baik akan berkontribusi dalam membangkitkan kepuasan. Namun, (Abili et al., 2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik cenderung pula menurunkan kepuasan. Ada pula yang berpandangan lain bahwa ketika kualitas pelayanan rendah kepuasan pasien tinggi (Amorim dan Bashashi Saghezchi, 2014). Kepuasan pasien tidak saja ditentukan oleh kualitas pelayanan tetapi ditentukan pula oleh keadilan pelayanan (*service fairness*). Dengan demikian kesimpulan sementara yaitu:

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Keadilan pelayanan dengan kepuasan pasien: Keadilan pelayanan adalah tingkat keadilan yang dirasakan oleh pasien yakni membandingkan pelayanan dengan standar pelayanan yang semestinya. Pasien senantiasa memberikan penilaian atas apa yang mereka rasakan dari keadilan pelayanan (Prayoga, 2015). Oleh karenanya, keadilan pelayanan sebagai upaya pelayanan sesuai dari rencana yang telah ditetapkan dan prosesnya memberikan kepuasan kepada konsumen. (Vinartha dan Suprapti, 2016) kegagalan pelayanan dimasa lalu akan menciptakan pelayanan yang baik dan berkualitas dan nantinya yang dirasakan oleh pelanggan adalah kepuasan. Karenanya, banyak cara mengukur nilai

keadilan dapat melalui interaktif, proses, bahkan distribusi (Utiyati, 2017). Pada prinsipnya, nilai keadilan dapat mendorong kepuasan konsumen. Artinya, konsumen mendapatkan perlakuan yang sama atau adil tanpa melihat status social atau ras dan status lain. Sebab, kepuasan pasien dapat dilihat dari bagaimana menanggapi apa yang ia rasakan apakah sesuai atau melebihi dari harapannya (Deshwal et al., 2014).

Kepuasan pasien dapat diukur melalui menjadi pasien setia, kurangnya kecenderungan beralih ke pesaing, dan menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut. Kepuasan pasien akan terlihat ketika keadilan pelayan dinikmati dan dirasakan sesuai dengan ekspektasi pasien (Hapsari dan Dean, 2017). Bahkan (Simon et al., 2012) memberikan pemaknaan tentang kepuasan pasien merupakan sikap yang ditunjukkan oleh pasien ketika menggunakan jasa pelayanan, sikap itu bias tampak senang, riang, gembira atau sebaliknya ia kecewa. Penelitian (Prayoga, 2015; Vinartha dan Suprapti, 2016) menemukan bahwa keadilan pelayan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien atau konsumen. Artinya, apabila keadilan pelayanan baik tentunya kualitas pelayanan akan baik. Berbeda dengan (Utiyati, 2017) menemukan bahwa keadilan pelayanan tidak dapat berkontribusi dalam mendorong kepuasan pasien atau konsumen. Maknanya, kepuasan pasien atau konsumen tidak lagi ditentukan oleh keadilan pelayanan. Karena itu, hipotesis yang diajukan yakni:

H2: Keadilan pelayana berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dengan kepercayaan: Konsumen melakukan penilaian atas pelayanan yang dirasakan, apakah melebihi dari yang dibutuhkan. Tentunya, penilaian tersebut bisa dilihat dari aspek manfaat yang diterima oleh konsumen. Apabila pelayanan itu memberikan manfaat lebih dari pesaing, potensi untuk mendapatkan kepuasan sangat tinggi. Kepuasan yang dialami oleh pasien dapat berupa menjadi pasien setia, kurangnya kecenderungan beralih ke pesaing, dan menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut. Karena dengan cara itu, pasien akan menaruh kepercayaan bahwa jasa yang ditawarkan benar-benar memiliki kualitas bahkan tidak didapatkan ditempat lain. Kepercayaan pasien direfleksikan oleh niat baik, integritas dan kompetensi. Oleh karenanya, pasien yang mendapatkan kepuasan akan mendorong kepercayaan. Sebab, kepuasan terjadi ketika pasien memeberikan penilaian lebih bahkan melebihi dari harapan sehingga akan menarun kepercayaan yang tinggi (Deshwal et al., 2014).

Kepercayaan dapat dimaknai sebuah keyakinan seseorang terhadap objek dan atribut bahwa benar-benar memberikan manfaatnya lebih dari pesaing (Tseng dan Wu, 2014). Artinya, kepercayaan (*trust*) merupakan keyakinan pada sesuatu objek. Penelitian (Amin et al., 2013) menemukan bahwa kepuasan berhubungan dapat mendorong kepercayaan. Maknanya, apabila kepuasan yang diperoleh tinggi tentunya kepercayaan semakin tinggi. Berbeda, (Pontoh et al., 2014) mengemukakan bahwa kepercayaan belum dapat berkontribusi dalam mendorong kepuasan. Karena, kepercayaan belum mampu menjelaskan untuk mendorong kepuasan. Oleh karenanya, hipotesis penelitian ialah:

H3: Kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.

METODE PENELITIAN

Sebelum dilakukan pengumpulan data dilakukan uji butir-butir pertanyaan yang termuat dalam instrument penelitian yakni uji validitas harus memiliki nilai r terkorelasi diatas atau sama 0,300, serta uji reliable dengan alpha di atas 0.600. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas di laporkan pada Tabel 1. Responden penelitian adalah pasien rawat nginap pada rumah sakit Wahidin. Data primer yang berhasil terkumpul sebanyak 120 responden yang dikumpulkan dari sumber utama. Setelah data terkumpul dilakukan *editing* untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat. Hasil *editing* tidak ditemukan kesalahan dan jawaban yang tidak lengkap. Karena itu, data yang benar-benar akurat dan layak untuk dianalisis sebanyak 100 kuisisioner. Kemudian data dianalisis menggunakan WarpPLS, setelah itu diinterpretasi.

Tabel 1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Indikator	Validitas	Reliabilitas
Kualitas pelayanan	Ketepatan waktu pelayanan	0,567	0,788
	Akurasi pelayanan	0,452	
	Sopan santun dan keramahan melayani	0,674	
	Kemudahan mendapatkan pelayanan	0,831	
Keadilan pelayanan	Keadilan prosedur	0,654	0,954
	Keadilan interpersonal	0,864	
	Keadilan informasi	0,552	
Kepuasan pasien	Menjadi pasien setia	0,453	0,732
	Kurangnya kecenderungan beralih ke pesaing	0,541	
	Menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut	0,783	
	Niat baik		
	Kepercayaan pasien	0,487	0,679
	Integritas	0,504	
	Kompetensi	0,762	

Sumber: Data penelitian 2022

HASIL

Respondent profile. Mayoritas responden 54 persen berjenis kelamin perempuan. Artinya, pasien perempuan masih mendominasi pasien rawat nginap, diharapkan dapat menjadi perhatian manajemen bahwa ada kecenderungan kesehatan perempuan kurang baik. Secara umum, rumah sakit Wahidin didominasi berumur diatas 40 tahun keatas atau 49 persen. Artinya, mereka ini adalah usia lanjut sehingga rentang mengalami gangguan kesehatan atau sakit. Pasien rumah sakit Wahidin yang rawat nginap secara umum didominasi yang berpendidikan SMA sebanyak 75 persen. Artinya, berpendidikan masih terkesan rendah.

Model Goodness. Model dikatakan baik karena memenuhi kriteria yakni rata-rata koefisien jalur (APC) sebesar 0,556 (p kurang dari 0.001), rata-rata *R-squared* (ARS) sebesar 0,650,

(p kurang dari 0,001) dan Rata-rata *adjusted R-squared* (AARS) sebesar 0,644, (p kurang dari 0,001), sehingga layak dianalisis.

Profil Variabel Kualitas Pelayanan. Untuk mengungkap informasi dibutuhkan item pertanyaan sebanyak 12 item pertanyaan yang merujuk pada indikator ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, sopan santun dan keramahan melayani serta kemudahan mendapatkan pelayanan.

Tabel 2. Profil Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	Bobot faktor	Rata-rata	Skala Data
Ketepatan waktu pelayanan	0,684	3,800	
Akurasi pelayanan	0,776	4,200	
Sopan santun dan keramahan melayani	0,770	3,900	Ordinal
Kemudahan mendapatkan pelayanan	0,775	3,700	

Sumber: Data Penelitian 2022

Bobot tertinggi 0,776 yang berarti pasien mempersepsikan bahwa kualitas pelayanan yang baik ditentukan banyak oleh akurasi pelayanan. Ini ditunjukkan dengan kondisi empirik bahwa besar kecilnya akurasi pelayanan sebesar 4,200 dapat dikategorikan baik, dengan skala data ordinal.

Profil Variabel Keadilan Pelayanan: Sebanyak 9 item pertanyaan yang digunakan untuk mengungkap informasi indikator keadilan pelayanan. Item disusun berdasarkan realitas dan logic sebanyak tiga indikator yakni keadilan prosedur, keadilan interpersonal dan keadilan informasi.

Tabel 3. Profil Variabel Keadilan Pelayanan

Indikator	Bobot faktor	Rata-rata	Skala data
Keadilan prosedur	0,242	4,100	ordinal
Keadilan interpersonal	0,131	3,700	
Keadilan informasi	0,161	3,800	

Sumber: Data Penelitian 2022

Keadilan prosedur sebagai indikator terpenting yang berarti kondisi empirik bahwa tinggi rendahnya keadilan prosedur sebesar 4,100 dapat dikategorikan baik, dengan skala data ordinal.

Profil Variabel Kepuasan Pasien: Indikator seperti menjadi pasien setia, kurangnya kecenderungan beralih ke pesaing, dan menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut adalah pencirin kepuasan pasien. Untuk mengungkap informasi dibutuhkan sebanyak 9 item butir pertanyaan.

Tabel 4. Profil Variabel Kepuasan Pasien

Indikator	Bobot faktor	Rata-rata	Skala data
Menjadi pasien setia	0,659	4,100	ordinal
Kurangnya kecenderungan beralih ke pesaing	0,039	3,900	
Menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut	0,252	4,100	

Sumber: Data Penelitian 2022

Indikator terpenting dalam menjelaskan kepuasan pasien pada rumah sakit Wahidin adalah indikator menjadi pasien setia sebesar 0,659. Ini ditunjukkan dengan kondisi empirik bahwa tinggi rendahnya perencanaan pajak sebesar 4,100 dapat dikategorikan baik. Sementara, indikator kurangnya kecenderungan beralih ke pesaing dengan bobot sebesar 0,039 dan rata-rata 3,900 dan menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut dengan bobot sebesar 0,252 dan rerata 4,100, dengan skala data ordinal.

Profil Variabel Kepercayaan Pasien: Variabel kepercayaan pasien oleh 3 indikator, yaitu (1) niat baik, (2) integritas dan (3) kompetensi. Agar mendapatkan informasi yang lebih dalam maka butir pertanyaan diperlukan sebanyak 12 item.

Tabel 5. Profil Variabel Kepercayaan Pasien

Indikator	Bobot faktor	Rata-rata	Skala data
Niat baik	0,521	4,000	ordinal
Integritas	0,196	3,800	
Kompetensi	0,226	4,000	

Sumber: Data Penelitian 2022

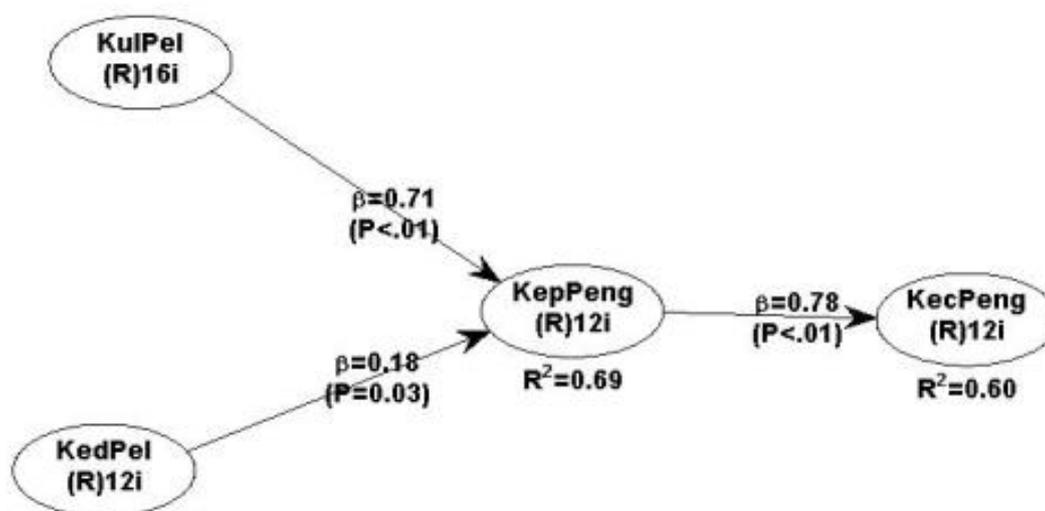
Indikator terpenting dalam menerangkan kepercayaan pasien pada rumah sakit Wahidin adalah indikator niat baik sebesar 0,521. Ini ditunjukkan dengan kondisi empirik bahwa tinggi rendahnya kepercayaan pasien sebesar 4,000 dapat dikategorikan baik. Kemudian, indikator integritas memberikan bobot sebesar 0,196 dan rerata 3.800. Lalu, indikator kompetensi sebesar 0,226 dan rata-rata sebesar 4.000, dengan skala data ordinal.

Pengujian Hipotesis dan Pemeriksaan Pengujian: Dikatakan signifikan jika memenuhi kaidah, jika menunjukkan kondisi *p-value* lebih kurang dari 0,050 (alpha 5 persen).

Tabel 6. Uji Hipotesis

Eksogen	Endogen	Koefisien	<i>p-value</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan (KP)	Kepuasan Pasien (PP)	0,708*	0,001	Signifikan
Keadilan Pelayanan (AP)	Kepuasan Pasien (PP)	0,183*	0,030	Signifikan
Kepuasan Pasien (PP)	Kepercayaan Pasien (CP)	0,777*	0,001	Signifikan

Keterangan: * = signifikan pada $\alpha = 0,050$ (*significant*)



Gambar 1. Model hasil penelitian

Hasil pengujian hubungan kualitas pelayanan (KP) dengan kepuasan pasien (PP) adalah positif dan signifikan yakni sebesar 0,708 dan p value = 0,001. Dengan demikian hipotesis “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit Wahidin” diterima. Karena itu, dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas akan mendorong kepuasan pasien makin tinggi.

Hubungan keadilan pelayanan (AP) dengan kepuasan pasien (CP) adalah positif dan signifikan sebesar 0,183 dan p value = 0,030. Karena itu, hipotesis studi ini ialah “keadilan pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien” diterima. Hal ini menunjukkan bahwa keadilan pelayanan yang baik dapat mendorong kepuasan pasien. Selanjutnya, hubungan kepuasan pasien (PP) dengan kepercayaan pasien (CP) menunjukkan hubungan positif dan signifikan sebesar 0,777 dan p value = 0,001. Maka hipotesis studi ini adalah “kepuasan pasien berhubungan positif dan signifikan dengan kepercayaan pasien” diterima. Hal ini dapat dimaknai bahwa kepuasan pasien yang baik dapat menjelaskan kepercayaan pasien.

DISKUSI

Temuan studi ini adalah pelayanan yang berkualitas dapat mendorong kepuasan pasien. Yang berarti bahwa pasien akan mendapatkan kepuasan apabila diberikan pelayanan yang berkualitas. Tampaknya indikator terpenting dalam kualitas pelayanan pada rumah sakit Wahidin adalah akurasi pelayanan. Akurasi pelayanan dimaknai kecepatan pelayanan oleh pasien. Hal ini menjadi potret bahwa Wahidin mempersembahkan pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan serta akurasi pelayanan yang terkesan baik oleh pasien. Model pelayanan yang sering ditampilkan oleh Wahidin adalah pelayanan yang berbasis pelayanan bermutu. Artinya, berusaha atau bebas dari kesalahan-kesalahan baik bentuknya kecil maupun yang besar serta memberikan pelayanan akurasi. Ketika rumah sakit menyajikan pelayanan yang terbebas dari kesalahan atau yang tidak diinginkan oleh pelanggan berarti

rumah sakit telah mampu menyajikan pelayanan yang berbasis bermutu. Banyak rumah sakit memberikan pelayanan dalam bentuk apa pun, akan tetapi tidak diketemukan nilai mutu pelayanan. Pelayanan tanpa mutu terkesan jangka pendek atau sesaat sehingga memori pelanggan cepat hilang dari aspek pelayanan. Sementara pelayanan dengan nilai bermutu bersifat jangka panjang dan memori pelanggan akan selalu tersimpan bahwa rumah sakit Wahidin telah memberikan pelayanan yang cukup bermutu.

Dalam era kompetitif, akurasi pelayanan oleh setiap rumah sakit harus menjadi sebuah prioritas. Bagi rumah sakit Wahidin, akurasi pelayanan menjadi patokan untuk menjaga pelayanan yang bermutu. Karena, akurasi pelayanan adalah potret bahwa rumah sakit Wahidin telah memberikan pelayanan bermutu. Pasien akan memberikan pelayanan berbeda jika rumah sakit menyajikan akurasi pelayanan yang bermutu. Akurasi pelayanan bermutu bukan sekedar memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pasien, tetapi lebih dari itu adalah memberikan nilai yang berbeda daripada rumah sakit lainnya. Tentunya, pasien akan merasakan sesuatu yang berbeda dengan pesaing, bahkan memberikan nilai yang selama ini belum pernah ditemukan oleh pasien. Pasien yang mendapat akurasi pelayanan yang berbeda atau bernilai, maka rumah sakit akan semakin mendapat positioning yang kuat di pasar karena mendapatkan tiket dari pasien yakni sebuah nilai yang berbeda dibanding pesaing.

Manajemen rumah sakit senantiasa selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pasar atau pasien. Salah cara adalah memahami, mencium dan merasakan apa yang dibutuhkan oleh pasien saat ini dan yang akan datang. Kemampuan manajemen menganalisis dan memprediksi kebutuhan pasien merupakan instrumen untuk menyusun strategi penguatan pasar. Rumah sakit hendaknya tidak boleh terlena dengan kondisi saat ini, tetapi bagaimana untuk mempersiapkan diri agar mampu berada dalam atmosfer yang berbeda. Hanya rumah sakit yang siap dengan perubahan akan mendapatkan tiket kemenangan di pasar. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit mempersiapkan pola baru untuk mempertahankan positioning dan merebut pasar baru, caranya melalui inovasi pelayanan.

Inovasi pelayanan merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Rumah sakit yang selalu berinovasi, maka ia dapat dikatakan sebagai bagian dari rumah sakit yang inovatif. Rumah sakit yang inovatif akan selalu berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru/unik yang berbeda dengan yang sudah ada. Inovatif juga merupakan sikap penting bagi yang hendaknya dimiliki oleh manajemen. Tentunya, manajemen yang selalu melakukan inovasi dalam usahanya. Maka keuntungan dan kesuksesan akan ia dapat. Inovatif merupakan implikasi dari karakteristik manajemen rumah sakit yang mampu membawa perubahan pada lingkungan sekitarnya. Inovatif secara tidak langsung menjadi sifat pembeda antara rumah sakit Wahidin dengan dengan rumah sakit lain.

Sudah menjadi keharusan bahwa rumah sakit Wahidin akan selalu memikirkan untuk melakukan sesuatu yang berbeda, tidak seperti yang dipikirkan dan dilakukan oleh kebanyakan rumah sakit lain. Tentunya, kreatif dan inovatif adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumber daya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis. Baik langsung maupun tidak langsung manajemen rumah sakit Wahidin mampu membawa perubahan pada lingkungannya. Disisi lain, manajemen yang sanggup menerima perubahan yang terjadi dan menyikapi perubahan

tersebut dengan positif. Kenyataannya, manajemen Wahidin juga berani mengambil risiko berhasil ataupun gagal di setiap jalan yang ia ambil. Manajemen Wahidin mampu bertahan pada kondisi perekonomian yang sulit, masa Covid dan serba kalut, karena disaat semua resah, manajemen Wahidin memiliki kreasi dan inovasi untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumber daya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis. Oleh karena itu, semakin cepat pelayanan oleh pasien, realibilitas pelayanan, serta bebas dari kesalahan-kesalahan maka pasien semakin puas. Pasien yang puas akan mencerminkan setia, menyebarkan berita baik kepada orang lain dengan pola dari mulut ke mulut serta kurangnya kecenderungan untuk beralih ke rumah sakit lain.

Indikator terpenting selanjutnya terkait dengan kualitas pelayanan adalah sopan santun dan keramahan dalam melayani pasien. Terbukti bahwa rumah sakit Wahidin menghadirkan pelayana yang menjaga sopan santun serta keramahan dalam melayani. Pasien sangat peka dari segala bentuk pelayan yang mereka rasakan. Semakin tinggi kadar sopan santun dan keramahan melayani semakin tinggi kepuasan pasien. Dalam melayani pasien selalu mempertimbangkan aspek kemudahan mendapatkan pelayanan. Apa yang dipersembahkan oleh manajemen Wahidin cenderung dirasakan langsung oleh pasien. Karena Wahidin memiliki ketersediaan sumberdaya yang cukup dan fasilitas yang kekinian sehingga pelayanan dilakukan dengancepat dan tepat waktu. Karenanya, manajemen Wahidin menyadari bahwa pelayanan menjadi faktor terpenting untuk mendapatkan kepuasan oleh pasien.

Hal lain yang menjadi perhatian serius oleh manajemen Wahidin adalah menyadari bahwa rumah sakit ini milik publik yang berarti pemegang sahamnya adalah publik sehingga menjadi kewajiban untuk menjaga kualitas pelayanan. Jika hal terberjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan pasien dapat dipastikan pasien akan mendapatkan kepuasan. Dalam melayani pasien tidak cukup mengandalkan kemudahan mendapatkan pelayanan tetapi ketepatan pelayan menjadi faktor penentu dari kualitas pelayanan. Dalam kaidah pelayanan, ketepatan waktu pelayanan menjadi hal terpenting sebab pasien yang tidak dilayani dengan tepat waktu akan terkonsepsi dalam pikirannya bahwa ia tidak dilayani dengan baik sehingga ia tidak merasa mendapatkan kepuasan pelayanan. Di rumah sakit Wahidin selalu menjaga ketepatan waktu melani. Semakin tepat waktu melayani yang diterima oleh pasien boleh jadi kepuasan pasien semakin tinggi. Namun, pelayanan yang tidak tepat waktu akan merugikan manajemen karena pasien tidak akan lagi memilih rumah sakit tersebut karena tidak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan.

Memperhatikan kondisi yang terjadi pada rumah sakit Wahidin ternyata memberikan pelayanan yang baik adalah melayani dengan rasa. Manajemen wahidin telah menanamkan prinsip pelayana yang berkualitas didasari dengan rasa. Hanya dengan pelayanan dalam rasa, pasien akan merasakan adanya getaran pelayanan sehingga pasien merasakan adanya kepuasan. Sudah menjadi pencirin pelayanan rumah sakit Wahidin yang mengedepankan pelayanan dengan rasa. Pelayanan dengan rasa dapat menjaga identitas rumah sakit sebagai tempat pelayanan pasien yang berkualitas. Karenanya, pelayanan dengan cara itu dapat meningkatkan tingkat hunian. Oleh karena itu, pelayanan yang tepat waktu akan semakin berarti jika menghadirkan pelayanan dengan rasa. Ada banyak kasus ditemukan pelayanan yang tepat waktu tetapi tidak dengan rasa. Hal ini memberikan dampak buruk karena pasien belum mendapatkan kepuasan yang berarti atas pelayanaan tersebut. Pelayanan yang tepat

waktu dilengkapi dengan rasa dapat dipastikan pasien mendapatkan getaran atas pelayanan tersebut sehingga secara otomatis pasien merasakan kepuasan bahwa ia telah dilayani dengan baik dan tepat waktu.

Pelayanan yang berkualitas menjadi identitas bagi rumah sakit sehingga pasien akan memberikan nilai lebih. Wahidin sebagai rumah sakit plat merah selalu mengedepankan nilai-nilai pelayanan dengan rasa yakni tepat waktu, akurasi, sopan santun dan keramahan dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Sebab, untuk menembus pasar yang penuh kompetitif Wahidin menyadari bahwa saat ini pelayanan harus berbasis pelayanan dengan rasa akan menciptakan kepuasan yang berarti sehingga pasien mebaruh kepercayaan yang tinggi bahkan memberikan berita baik ke calon pelanggan. Tidak mengherankan bahwa Wahidin setiap tahunnya mengalami kenaikan tingkat hunian karena pasien memberikan kepercayaan yang berarti terkait dengan pelayanan. Tentunya kepercayaan itu diperoleh karena pasien merasakan kepuasan dari proses pelayanan yang baik dengan racitan pelayanan rasa.

Penelitian ini mendukung penelitian (Bakti dan Sumaedi, 2013; Lin et al., 2016; Janahi, 2015; Ramseook-Munhurrin dan Nundlall, 2013) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik senantiasa akan membangkitkan kepuasan. Maknanya, ketika pelayanan yang baik dapat dipastikan kepuasan akan diperoleh. Namun, studi ini cenderung tidak mendukung pernyataan dari (Abili et al., 2012) bahwa pelayanan yang kurang baik boleh jadi memberikan kepuasan namun rendah. Adapula yang menjelaskan bahwa ketika kualitas pelayanan rendah cenderung juga memberikan kepuasan pasien atau konsumen tinggi. (Tsoukatos dan Rand, 2007). Kepuasan pasien tidak saja ditentukan oleh kualitas pelayanan tetapi ditentukan pula oleh keadilan pelayanan (*service fairness*). Hasil penelitian ini menghasilkan konfirmasi teori yakni memperluas berlakunya teori kualitas pelayanan. Selanjutnya, hasil penelitian ini membuktikan bahwa realitas semakin dekat dengan teori karena menunjukkan nilai signifikan.

Studi ini menemukan bahwa keadilan pelayanan dapat mendorong kepuasan. Tentunya keadilan pelayanan yang dirasakan dengan baik akan mejadi awal untuk mendapat kepuasaan oleh pasien. Keadilan pelayanan yang ditampilkan oleh rumah sakit Wahidin adalah menonjolnya keadilan prosedur, selanjutnya menyusul indicator lain seperti keadilan informasi dan keadilan interpersonal. Keadilan yang berbasis aturan akan senantiasa tidak mendatangi kerugian oleh berbagai pihak. Karena sesuai standar pelayanan yang selama ini telah diterapkan. Pihak rumah sakit senantiasa menjadi aturan dan mekanisme standar pelayanan yang nantinya pasien akan merasakan kepuasan. Mereka puas karena dilayani melebihi dari harapannya sehingga mereka senantiasa menyampaikan berita baik ke calon pelanggan. Mekanisme pelayanan yang berkeadilan adalah potret bahwa rumah sakit telah menampilkan keadilan pelayanan yang baik dan berkualitas, yang terkesan tidak ditemukan di pesaing. Dengan demikian, pelayanan yang berkeadilan dapat memikat perasaan pesaraan pasien sehingga mereka merasa puas di layani.

Keadilan pelayan yang ditampilkan oleh rumah sakit Wahidin adalah keadilan pelayanan yang berbasis nilai. Banyak rumah sakit yang telah menerapkan keadilan pelayanan, hanya saja tidak ditemukan keadilan pelayanan yang bernilai. Keadilan pelayanan yang bernilai, tentunya memiliki mutu yang amat sulit di terapkan oleh rumah sakit lain, di luar manajemen rumah sakit wahidin. Rumah sakit Wahidin hadir dengan

memberikan keadilan pelayanan yang bernilai sehingga pasien merasakan ada kedekatan dengan rumah sakit Wahidin, ada getaran yang belum pasien rasakan selama ini sehingga pasien memberikan nilai yang berbeda dibanding dengan rumah sakit lainnya. Untuk mendapatkan posisi keadilan pelayanan yang bernilai maka manajemen rumah sakit Wahidin senantiasa melakukan inovasi, sehingga pasien merasakan ada kepuasan atas keadilan pelayanan.

Keadilan pelayanan tanpa disertai pelayanan akan sulit mendapatkan nilai dari pasien. Sebab, inovasi dapat dimaknai sebagai pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh manajemen rumah sakit dimana dalam jangka waktu tertentu melakukan transaksi-transaksi dengan pasien. Akan tetapi, inovasi keadilan pelayanan bukan merupakan kegiatan satu kali pukul (*one time phenomenon*), melainkan suatu proses yang panjang dan kumulatif yang meliputi banyak proses pengambilan keputusan oleh rumah sakit Wahidin dari mulai penemuan gagasan sampai implementasinya di pasar. Manajemen rumah sakit Wahidin percaya bahwa inovasi keadilan sebagai strategi terbaik yang dibutuhkan rumah sakit dalam mempercepat perkembangannya. Karena prinsip utama dari inovasi keadilan pelayanan adalah memberikan value kepada customer yang tidak mampu diberikan oleh pihak lain.

Jika ide atau usaha perusahaan merupakan gagasan, produk layanan, atau program yang *sexy* atau memiliki tingkat inovasi yang tinggi, sedikit saja rumah sakit Wahidin melakukan pengembangan dan alokasi sumber daya, inovasi itu akan tumbuh dengan mudah dan cepat, menarik perhatian banyak pihak, mendapatkan dukungan dari berbagai kalangan, dan menggoda banyak mitra untuk berkolaborasi dengan rumah sakit Wahidin. Sebaliknya, jika ide atau usaha manajemen merupakan gagasan, produk, atau program yang kurang atau tidak inovatif dan bukan sesuatu yang baru atau berbeda, rumah sakit Wahidin butuh lebih banyak sumber daya yang di alokasikan untuk pengembangan hingga memastikan rumah sakit Wahidin mendapatkan perhatian, dukungan, dan pertumbuhan yang signifikan.

Tanpa inovasi keadilan pelayanan seperti memulai kompetisi dengan kerumunan kompetitor lain tanpa value yang berbeda, namun inovasi itu yang menjadikan manajemen pergi dari kerumunan kompetitor untuk bersaing dengan lebih sedikit kompetitor yang sama-sama inovatif. Oleh karena itu, pada tahap awal rumah sakit Wahidin harus punya *satisfaction level* atas inovasi yang tinggi, sehingga rumah sakit Wahidin bisa tumbuh lebih cepat dan tidak menghabiskan waktu, tenaga, pikiran pada tempat yang tidak memberhasilkan. Usaha atau inisiatif yang perusahaan mulai tanpa inovasi akan menjadikan usaha rumah sakit Wahidin menyita banyak sumber daya dan memaksa perusahaan bersaing dengan kerumunan kompetitor.

Keadilan informasi merupakan refleksi dari keadilan pelayanan. Di rumah sakit Wahidin, keadilan informasi yang ditampilkan adalah keadilan yang tidak terselubung. Artinya, ada keterbukaan informasi yang senantiasa tidak merugikan pihak manapun. Wahidin telah berusaha memberikan keadilan pelayanan salah satunya berbentuk keadilan informasi dalam pelayanan. Tentunya, pasien secara langsung merasakan kehangatan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit seperti keadilan mendapatkan informasi. Pasien merasa bahwa rumah sakit telah memenuhi kebutuhan mereka sehingga mereka merasa terpuaskan atas informasi yang mereka terima. Oleh karenanya, dibenak pasien merasa kehangatan antara rumah sakit dan pasien sehingga tercipta kepuasan. Pelayanan dengan

informasi yang terbuka ini menjadi pendorong pasien untuk memberitakan informasi yang baik kepada calon pelanggan. Dengan kata lain, begitu pentingnya keadilan mendapatkan informasi sebagai trigger dalam mendapatkan atas keadilan pelayanan. Terkait dengan hal itu, (Prayoga, 2015) menyatakan bahwa keadilan pelayanan akan mendorong kepuasan pasien.

Selain keadilan prosedur dan keadilan informasi, hal terpenting juga adalah bagaimana personalitas seorang pelayan rumah sakit. Personalitas seorang pelayan rumah sakit setidaknya menjadi personal yang baik bahkan menjadi personality yang emas. Personal yang emas akan diperoleh jika seorang pelayan memberikan pelayanan dengan rasa cinta, empati dan bersahaja sehingga pasien merasakan langsung kehangatan itu maka dengan demikian akan terlahir kepuasan oleh pasien. Bagi pasien selalu membandingkan dengan tempat apa yang telah ia rasakan sebelumnya. Jika seandainya pelayanan yang ia rasakan saat ini melebihi dari harapannya bahkan melebihi dari pelayan yang pernah ia rasakan akan menciptakan kepuasan yang bernilai. Tentunya, pasien sebagai pelanggan akan memberikan nilai yang berarti bagi rumah sakit.

Penelitian ini mendukung penelitian (Prayoga, 2015; Vinartha dan Suprpti, 2016) menemukan bahwa keadilan pelayanan dapat menjelaskan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang adil akan mendorong kepuasan pasien. Akan tetapi, penelitian ini tidak mendukung (Utiyati, 2017) menemukan bahwa keadilan pelayanan belum mampu berkontribusi dalam mendorong kepuasan pasien. Dapat diartikan bahwa kepuasan pasien atau konsumen tidak ditentukan lagi oleh keadilan pelayanan. Hasil penelitian ini menghasilkan konfirmasi teori tentang keadilan pelayanan yang baik di rumah sakit. Ditemukan bahwa keterkaitan keadilan pelayanan dengan kepuasan pasien adalah signifikan. Artinya, hasil penelitian ini semakin dekat dengan teori keadilan pelayanan.

Temuan studi ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat membangkitkan kepercayaan pasien. Yang berarti bahwa pasien yang merasakan kepuasan akan menaruh tingkat kepercayaan yang tinggi. Kenyataan empiris bahwa kepuasan pasien direfleksikan oleh pasien adalah menjadi pasien yang setia, menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut kepada orang lain serta tidak bersikap beralih dengan rumah sakit lain. Tampaknya, di rumah sakit Wahidin indikator terpenting dalam merefleksikan perilaku puas adalah menjadi pasien yang setia. Menjadi pasien yang setia dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan mendapatkan keadilan pelayanan. Pasien yang berperilaku demikian karena mereka mendapatkan pelayanan melebihi dari harapan mereka sehingga pasien puas dari jasa yang mereka terima. Sebaliknya, jika tidak baik kualitas pelayanan maka jasa yang mereka terima jauh dari harapan. Kemudian, keadilan pelayanan menjadi faktor penentu dalam mendapatkan kepuasan pasien. Tentunya, keadilan melayani yang baik akan mendorong pasien puas. Artinya, pelayanan yang bernuansa adil dengan asumsi tidak merugikan pasien dari aspek waktu, tenaga, biaya, informasi dan lain-lain sehingga pasien merasa puas. Sebaliknya, semakin tidak adil pelayana semakin tidak puas pasien.

Indikator lain yang menjadi ciri dari kepuasan pasien adalah menyebarkan berita baik dari mulut ke mulut kepada orang lain. Ini ditentukan oleh kualitas pelayanan dan keadilan pelayanan sehingga pasien mendapatkan kepuasan. Dikepala pasien akan terkonsepsi bahwa ia akan percaya atas pelayanan sehingga akan memberikan nilai dari pasien. Tentunya, nilai dari pasien diperoleh apabila pasien telah mendapat keuasan atas pelayanan oleh rumah

sakit. Selanjutnya, indikator kurangnya kecenderungan pasien untuk beralih ke rumah sakit lain. Semakin kuat komitmen untuk menggunakan fasilitas rumah sakit Wahidin semakin tinggi kepercayaan pasien dalam mendapatkan fasilitas rumah sakit.

Pasien yang puas akan memberikan sikap percaya dengan jasa-jasa pelayanan dari rumah sakit Wahidin. Rumah sakit Wahidin selalu menjaga kepercayaan dalam kualitas pelayanan dan keadilan pelayanan. Pasien yang percaya akan memperlihatkan kondisi niat baik kepada rumah sakit. Terbukti indikator yang terpenting dalam kepercayaan pasien adalah niat baik. Semakin tinggi niat baik pasien semakin percaya dengan rumah sakit. Sebaliknya, semakin rendah niat baik semakin rendah kepercayaan pasien kepada rumah sakit. Indikator selanjutnya adalah kompetensi dan integritas dalam mencirikan komitmen percaya dengan rumah sakit. Alhasil, rumah sakit Wahidin selalu dipercaya oleh pasien karena selalu mengedepankan kompetensi dan integritas dalam melayani dan memberikan keadilan pelayanan.

Studi ini mendukung hipotesis dari (Amin et al., 2013) menemukan bahwa kepuasan yang tinggi cenderung akan membangkitkan hasrat kepercayaan yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa kepuasan yang tinggi mampu mendorong kepercayaan sehingga boleh jadi perusahaan mendapatkan nilai dari pasien. Namun, (Pontoh et al., 2014) menyatakan bahwa kepercayaan tidak serta merta ditentukan oleh kepuasan. Seolah-olah kepuasan belum mampu berkontribusi untuk membentuk kepercayaan oleh pasien. Hasil penelitian ini menghasilkan konfirmasi teori tentang kepuasan dengan kepercayaan pasien yang baik di rumah sakit. Ditemukan bahwa keterkaitan kepuasan dengan kepercayaan pasien adalah signifikan. Artinya, hasil penelitian ini semakin dekat dengan teori kepuasan pasien dan teori kepercayaan pasien.

KESIMPULAN

Yang ingin dicapai dalam studi ini adalah menginvestigasi keterkaitan antara kualitas pelayanan dan keadilan pelayanan dengan kepuasan yang berdampak pada kepercayaan pasien rumah sakit Wahidin di Kota Makassar.

Kepuasan pasien diperoleh karena adanya kontribusi yang baik dari kualitas pelayanan. Sebab, pasien merasakan bahwa pelayanan yang didapatkan dapat melebihi ekspektasi oleh pasien. Kemudian, kepuasan pasien diperoleh dari keadilan pelayanan. Keadilan pelayanan yang dirasakan oleh pasien cenderung memuaskan pasien. Karena, rumah sakit telah memberikan pelayanan yang adil tanpa merugikan orang per orang sehingga pasien merasa puas. Lalu, kepuasan yang didapat oleh pasien dapat menaruh kepercayaan yang tinggi atas pelayanan dan keadilan pelayanan rumah sakit. Tentunya, kepercayaan terlahir dari adanya kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Keterbatasan studi ini masih berfokus bagaimana memberikan kualitas dan keadilan terkait dengan kepuasan dan kepercayaan pasien. Karenanya, masih terkesan memiliki keterbatasan dalam mengungkap informasi tentang kepuasan pasien. Padahal, jika penelitian dikembangkan model penelitian seperti menambah variabel lain berupa lingkungan mungkin akan menghasilkan informasi yang lebih luas. Sebaiknya, penelitian kedepan dilakukan dengan memperbesar wilayah objek penelitian sehingga dapat digeneralisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abili, K., Thani, F. N., & Afarinandehbin, M. (2012). Measuring university service quality by means of SERVQUAL method. *Asian Journal on Quality*, 13(3), 204 – 211.
- Al-Zubaidi, H., & Al-Asousi, D. (2012). Service quality assessment in central blood bank : blood donors ' perspective. *Journal of Economic and Administrative Sciences*, 28(1), 28–38.
- Amin, M., Isa, Z., & Fontaine, R. (2013). Islamic banks Contrasting the drivers of customer satisfaction on image, trust, and loyalty of Muslim and non-Muslim customers in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 31(2), 79–97.
- Amorim, M., & Bashashi Saghezchi, F. (2014). An investigation of service quality assessments across retail formats. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(2/3), 221–236.
- Bakti, I. G. M. Y., & Sumaedi, S. (2013). An analysis of library customer loyalty The role of service quality and customer. *Library Management*, 34(6), 397–414.
- Deshwal, P., Ranjan, V., & Ranjan, V. (2014). College clinic service quality and patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 27(6), 519–530.
- Dulkhatif, Haryono, A. T., & Warso, M. M. (2016). Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet. *Journal Of Management*, 2(2).
- Goh, T. N. (2014). Professional preparation for service quality and organizational excellence. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(2/3), 155–163.
- Halvorsrud, R., Kvale, K., & Følstad, A. (2016). Improving service quality through customer journey analysis. *Journal of Service Theory and Practice*, 26(6), 840–867.
- Hapsari, R., & Dean, M. D. C. and D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21–40.
- Johansson, J. A. U. (2014). A comparison of customer perceived service quality in discount versus traditional grocery stores. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(4).
- Lee, S. Y. (2017). Service quality of sports centers and customer loyalty. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 29(4), 870–879. <http://doi.org/10.1108/APJML-10-2016-0191>.
- Lin, Y., Luo, J., Cai, S., Ma, S., & Rong, K. (2016). Exploring the service quality in the e-commerce context : a triadic view. *Industrial Management & Data Systems*, 116(3), 388–415.
- Mohamed Abdulnaser Janahi, M. A. (2015). The impact of customer service quality on customer satisfaction in Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 1–9.
- Perepelkin, J., & di Zhang, D. (2011). Brand personality and customer trust in community pharmacies. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 5(3), 175–193.
- Pontoh, M. B., Kawet, L., & Tumbuan, W. A. (2014). Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 285–297.

- Prayoga, A. (2015). Pengaruh Keadilan Layanan, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Di Surabaya, 1–20.
- Ramseook-Munhurrin, P., & Nundlall, P. (2013). Service quality measurement for secondary school setting. *Quality Assurance in Education*, 21(4), 387–401.
- Simon, A., Honore, L., & Yaya, P. (2012). Improving innovation and customer satisfaction through systems integration. *Industrial Management & Data Systems*, 112(7), 1026–1043.
- Tseng, S., & Wu, P. (2014). The impact of customer knowledge and customer relationship management on service quality. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(1), 77–96. <http://doi.org/10.1108/IJQSS-08-2012-0014>.
- Utiyati. (2017). Pengaruh Dimensi Keadilan Pelayanan (Distributif, Prosedural, Interaksional) Terhadap Perilaku Word Of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen UII*, 1–11.
- Vinartha, R. Y., & Suprpti, N. S. (2016). Persepsi Keadilan Dalam Pemulihan Layanan Pada Kepuasan Yang Dimoderasi Gender, Serta Dampak Terhadap Niat Menginap Kembali. *Buletin Studi*, 20(2), 168–176.