



PENGARUH PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN GAWAT DARURAT BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RSUD BALANGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Riesa Meiliana¹, Bambang Kusbandrijo², Achluddin Ibnu Rochim³

¹Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag Surabaya

²Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag Surabaya

³Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag Surabaya

E-mail: riesa@gmail.com

Article History:

Received: 29-02-2024

Revised : 20-03-2024

Accepted: 29-03-2024

Keywords:

Trust, Patient

Satisfaction, Quality of

Service

Abstract: Health services are one of the many important needs for the community and are one of the basic rights of the community whose provision must be provided by the government as mandated in the 1945 Constitution Article 28 paragraph (1) "Everyone has the right to live in physical and mental prosperity. mentally, have a place to live, and have a good and healthy living environment and are entitled to health services" and Article 34 paragraph (3) "The state is responsible for the provision of proper public service facilities". The purpose of this study was to determine the effect of service, trust, product quality and service quality on patient satisfaction in the emergency department of the Balangan Regional Public Service Agency. This study uses a quantitative approach. The number of samples used in this study were 93 samples of patients. Based on the results obtained, it is stated that the trust variable has a positive and significant effect on patient satisfaction in the emergency department of the Regional Public Service Agency of Balangan Hospital. (2) The service quality variable has a positive and significant effect on patient satisfaction in the emergency department of the Regional Public Service Agency of Balangan Hospital. (3) The variables of trust and service quality have a positive and significant effect on patient satisfaction in the emergency department of the Regional Public Service Agency of Balangan Hospital

© 2024 SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah

PENDAHULUAN

Kebutuhan penduduk terus berkembang seiring dengan kemajuan di mata masyarakat, misalnya kebutuhan akan penyelenggaraan kesejahteraan, karena kesejahteraan merupakan sebagian keperluan hidup yang utama ketika menunjang aktivitas individu. Kemajuan serta peningkatan klinik akan bergantung pada sifat dari administrasi yang dikasih. Apabila bantuan yang dikasih besar, pasien di klinik akan

merasa terpenuhi. Penyelenggaraan pemerintahan yang sejahtera merupakan sebagian pada sekian banyak persyaratan utama untuk daerah dan merupakan sebagian kebebasan mendasar daerah yang pengaturannya harus diberikan oleh pemerintah sebagaimana diperintahkan pada UUD 1945 Pasal 28 bagian (1) “Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapat lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan” serta pasal 34 bagian (3) “Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan umum yang layak” .

Sebagian bentuk perhatian pemerintah agar lebih mengembangkan kesejahteraan umum adalah melalui upaya administrasi kesejahteraan, khususnya klinik darurat. Peraturan Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 mengenai Kesejahteraan Pemerintah berkewajiban menyelenggarakan penyelenggaraan kesejahteraan yang terlindungi, bermutu, tidak memihak, serta terjangkau oleh penduduk. Sebagian bentuk penyelenggaraan kesejahteraan yang diberikan oleh pemerintah yaitu kesejahteraan klinik gawat darurat.

Peraturan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 mengenai Klinik Kesehatan adalah suatu penyelenggaraan penyelenggaraan kesejahteraan yang memberikan penyelenggaraan kesejahteraan perorangan secara menyeluruh baik penyelenggaraan berkelanjutan, jangka pendek, dan krisis. Klinik medis dikoordinasikan berdasarkan kualitas manusia, keterampilan luar biasa, manfaat, kesetaraan, nilai, keamanan pasien, dan memiliki kemampuan sosial. Klinik Gawat Darurat adalah suatu perkumpulan yang berpartisipasi dalam bidang administrasi kesejahteraan yang mengatur dengan pasien secara konsisten. Akibatnya, sebuah klinik harus memiliki pilihan untuk mengatasi masalah pasien sehingga dapat lebih mengembangkan status kesejahteraan daerah setempat dan menawarkan jenis bantuan yang besar sehingga membantu daerah setempat dan menawarkan jenis bantuan ke daerah sekitarnya. Klinik darurat harus menawarkan berbagai jenis bantuan untuk membantu otoritas publik dalam menyelesaikan program kesehatan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Permenkes RI 2008 klinik yaitu dinas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, reventif, korektif, serta rehabilitatif yang memberikan pelayanan berkelanjutan, jangka pendek, dan krisis. Klinik medis secara keseluruhan adalah klinik medis yang merawat hampir semua penyakit normal, dan biasanya mempunyai organisasi perawatan krisis yang siaga 24 jam (pembentukan krisis) untuk mengelola risiko dengan segera dan memiliki bantuan medis. Sesuai SK Menkes RI Nomor 983/Menkes/SK/XI1992 mengenai Tata Tertib Perhimpunan Klinik Kesehatan Masyarakat.

Unsur-unsur klinik gawat darurat adalah sebagai berikut, menawarkan jenis bantuan klinis, memberikan administrasi bantuan klinis dan non-klinis, memberikan asuhan keperawatan, memberikan administrasi referensi, memberikan pendidikan dan persiapan, mengarahkan pekerjaan inovatif, memimpin organisasi umum dan keuangan.

Setiap klinik diharapkan untuk terus-menerus mengerjakan sifat administrasi dengan tujuan agar loyalitas konsumen meningkat. Pasien untuk situasi ini adalah pembeli di klinik yang harus mendapatkan bantuan besar. Klinik medis perlu dengan cermat memutuskan kebutuhan pasien dengan tujuan untuk meningkatkan pemenuhan dengan

pemberian yang diberikan. Hal utama dalam administrasi kesejahteraan adalah produksi kepercayaan pasien di klinik darurat untuk bekerja pada kesejahteraan mereka. Masalah yang dilihat oleh klinik darurat untuk memberikan kepuasan kepada klien sebagian besar terkait dengan kerangka kerja pengiriman bantuan yang mencakup staf bantuan dan kontak yang sebenarnya. Staf bantuan adalah fasilitas nyata yang berbeda dan bagian korelatif dari bantuan yang diberikan oleh klinik darurat, sedangkan kontak yang sebenarnya adalah staf klinis, paramedis dan non-klinis yang terlibat dalam penyampaian administrasi serta memiliki kontak langsung dengan pasien serta keluarganya (Suhermin, 2021).

BLUD RSUD Balangan merupakan salah satu penyelenggara pemerintahan yang memberikan pelayanan kesejahteraan kepada daerah secara menyeluruh. Pelayanan yang diberikan adalah instalasi gawat darurat (IGD), instalasi jangka pendek, instalasi berkelanjutan, dan instalasi bantuan klinis. BLUD RSUD Balangan telah melakukan estimasi berkas pemenuhan wilayah setempat untuk menentukan kualitas dan pelaksanaan administrasi yang diberikan, estimasi pencatatan pemenuhan wilayah setempat dilakukan secara konsisten. Estimasi dilakukan di lembaga jangka pendek, lembaga berkelanjutan, divisi krisis dan lembaga bantuan klinis.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RSUD Balangan didukung oleh 8 dokter umum, 20 perawat, 16 Bidan, 10 administrasi penunjang, dan 2 petugas kebersihan. Dengan pergantian jam kerja 3 kali sehari. Dalam menjalankan fungsinya Instalasi Gawat Darurat BLUD RSUD Balangan menyelenggarakan layanan kegawatdaruratan untuk semua lapisan masyarakat, pegawai pemerintah, Jamsostek, klien kesejahteraan BPJS dan masyarakat secara keseluruhan tidak memperhatikan status pasien yang berarti menyelamatkan nyawa pasien (life saving), tetapi pada saat yang sama sering digunakan untuk mendapatkan perawatan darurat (bantuan medis), atau bahkan administrasi jangka pendek. Tidak semua pasien yang memanfaatkan kantor trauma center adalah pasien krisis. Mayoritas dari mereka bukan pasien krisis. Satu lagi kemampuan IGD adalah memberikan pelayanan skrining pada kasus-kasus yang memerlukan pelayanan standar jangka panjang. Instalasi gawat darurat (IGD) adalah salah satu jalur utama untuk pasien, kemudian, pada saat itu, darurat dilakukan dan bantuan diberikan. IGD adalah suatu pendirian, bagian dari klinik kesehatan yang melakukan kegiatan dalam rangka kegawatdaruratan pasien (Musliha, 2010). Sesuai Peraturan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara, disebutkan bahwa sebagian bentuk penyelenggaraan pemerintahan yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang sejahtera. Meski demikian, jelas terlihat bahwa penyelenggaraan kesejahteraan, khususnya yang diberikan oleh ruang publik, sebenarnya memiliki banyak cobaan serta kendala, khususnya pada kejadian kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan, peneliti memperoleh data kepuasan pasien terhadap layanan di IGD BLUD RSUD Balangan pada tahun 2019.

Tabel 1.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada IGD BLUD RSUD Balangan Kabupaten Balangan

No	Unsur Layanan	Nilai Internal Konversi (NIK)	Kategori
1	Persyaratan	8,37	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	8,47	Baik
3	Jam Pelaksanaan	8,35	Baik
4	Biaya ataupun Tarif	8,52	Baik
5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	8,1	Baik
6	Kompetensi Pelaksanaan	8,42	Baik
7	Perilaku Pelaksanaan	8,16	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, serta Masukan	87,84	Baik
9	Sarana serta Prasarana	8,1	Baik
	Kategori Nilai	74,756	Kurang Baik (C)

Berdasarkan data survei kepuasan pasien terhadap layanan IGD BLUD RSUD Balangan pada tahun 2019 didapat nilai 74,756 dengan kategori kurang baik (C). Hal ini mengidentifikasikan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan masih rendah, terutama dalam unsur produk, spesifikasi jenis layanan serta sarana dan prasarana yang mempunyai nilai 8,1 dengan kategori Baik. Kejadian ini juga ditentukan dengan berkembangnya berbagai protes penduduk melalui komunikasi yang luas, apabila keadaan ini tidak terjawab, maka akan memunculkan gambaran yang tidak menyenangkan dari administrasi klinik kesehatan itu sendiri. Dengan demikian, upaya peningkatan pemenuhan administrasi ke daerah merupakan latihan yang dilakukan secara terus-menerus dan tak henti-hentinya guna mencapai pemenuhan yang diharapkan masyarakat.

Manfaat klinis atau kerjasama spesialis kesehatan harus memiliki pilihan untuk memberikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan untuk bekerja pada sifat administrasi yang diatur untuk pemenuhan pasien. Kemajuan dan peningkatan klinik darurat akan bergantung pada sifat dari administrasi yang diberikan. Dengan asumsi administrasi yang diberikan sangat baik, pasien di poliklinik darurat akan merasa terpuaskan. Pekerjaan spesialis, perawat medis, dan staf lain di klinik darurat utama sekali. Tenaga medis sebagai sebagian tenaga kesehatan di klinik gawat darurat merupakan sebagian bagian dari manfaat klinik kesehatan serta jadi tolak ukur yang memastikan sifat penyelenggaraan kesejahteraan di klinik medis.

Kualitas layanan merupakan alat estimasi yang digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan klinik, dengan demikian klinik gawat darurat dikatakan memiliki kinerja yang baik apabila klinik medis dapat menawarkan jenis bantuan yang berkualitas (Nurchaya, 2008). Tingkat pelaksanaan administrasi yang unggul dianggap bertambahnya kepuasan

serta kepercayaan pasien (Huang dan Liu, 2010). Klinik pada mengembangkan kualitas bantuan lebih lanjut juga dibutuhkan mengembangkan kepercayaan klien di klinik darurat serta memperluas pemenuhan pasien. Kepercayaan yaitu variabel utama yang bisa mengalahkan keadaan darurat serta tantangan antara asosiasi dan klien, itu juga merupakan sumber utama pada meningkatkan ikatan jangka panjang antara asosiasi.

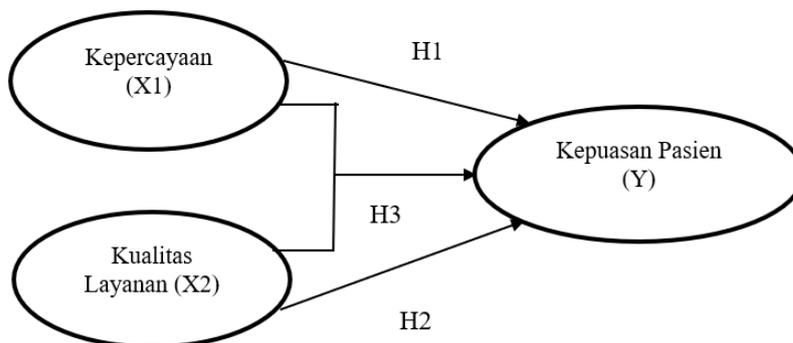
Kepercayaan adalah komponen utama yang bisa mengalahkan keadaan darurat serta masalah di antara asosiasi dan klien, juga merupakan sumber yang signifikan dalam menumbuhkan ikatan jangka panjang antar asosiasi (Rousseau, et al., 1998). Pengalaman pembeli adalah alasan untuk membuat rasa percaya dan akan mempengaruhi penilaian pelanggan tentang pemanfaatan, pemakaian ataupun pemenuhan secara langsung serta tidak langsung berhubungan dengan merek (Costabile, 2000), sehingga jika pembeli tidak percaya. di koperasi spesialis mengingat pengalaman masa lalu mereka, perasaan memiliki tempat akan muncul. kecewa (Chiou, et al., 2002). RSUD Balangan dengan tujuan akhir untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi serta mengevaluasi pemenuhan pasien juga harus membentuk kepercayaan pasien.

LANDAASAN TEORI

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan ikatan variabel independen, pada kejadian ini yaitu *kepercayaan* (X1) serta kualitas layanan (X2), mengenai variabel dependen adalah Kepuasan pasien (Y).

Gambar 2.2 Kerangka Dasar Pemikiran



Sumber : dikembangkan untuk penelitian ini, 2017

Hipotesis Penelitian

- H1. Kepercayaan berdampak positif serta signifikan mengenai puasnya pasien gawat darurat Badan Layanan Umum Wilayah RSUD Balangan
- H2. Kualitas layanan berdampak positif serta signifikan mengenai puasnya pasien gawat darurat Badan Layanan Umum Wilayah RSUD Balangan
- H3. Kepercayaan dan Kualitas layanan berdampak positif serta signifikan mengenai puasnya pasien gawat darurat Badan Layanan Umum Wilayah RSUD Balangan

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan ketika bulan Januari 2022-Juli 2022 dan dilaksanakan di RSUD Balangan Kalimantan Selatan.

Populasi dan Sampel

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terbagi atas obyek maupun subyek yang mempunyai kualitas sekaligus karakteristik khusus (Sugiyono, 2013). Sesuai dengan penjelasan tersebut maka populasi pada penelitian ini yaitu semua pasien Gawat Darurat Badan Layanan Umum Daerah RSUD Balangan.

Jumlah populasi pasien periode Januari-Maret 2022 berjumlah 1.463 pasien Gawat Darurat Badan Layanan Umum Daerah RSUD Balangan. Untuk menentukan jumlah sampel maka

$$n = \frac{1.463}{1 + 1.463 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.463}{1 + 1.463 (0,01)}$$

$$n = \frac{1.463}{1 + 14,63}$$

$$n = \frac{1.463}{15,63}$$

$$n = 93,60 \approx$$

Dapat disimpulkan bahwa total sampel yang dipakai pada penelitian ini yaitu banyaknya 93 sampel pasien.

Teknik Pengumpulan Data

Informasi yang diperlukan pada penelitian ini adalah setiap data yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Adapun teknik yang dipakai peneliti ketika mengumpulkan informasi yaitu Kuesioner (Angket) serta dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Analisis informasi yang dipakai pada penelitian ini yaitu analisis regresi linier dengan bantuan memakai SPSS 25.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Korelasi

Tabel 1. Uji Korelasi

No	Variabel	<i>Pearson Correlation</i>	Keterangan
1	Kepercayaan terhadap kepuasan pasien	0.429**	Korelasi cukup kuat
2	Kualitas Layanan terhadap kepuasan pasien	0.656**	Korelasi kuat

Berdasarkan hasil uji korelasi menunjukkan tingkat keeratan berdasarkan Korelasi cukup kuat pada variabel kepercayaan terhadap kepuasan pasien, korelasi kuat pada kualitas layanan mengenai puasny pasien.

Regresi Linier Berganda

Regresi Linier berganda yaitu ikatan secara linier antara dua variabel independen (X) serta variabel dependen (Y). Analisis ini agar mengetahui sasaran ikatan antara variabel.

Tabel 2. Uji Regresi Linier berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	T	Sig.
		B	Std. Error	d Coefficients Beta		
1	(Constant)	-14.708	4.191		-3.509	.001
	X1	.359	.114	.248	3.142	.002
	X2	1.313	.180	.578	7.314	.000

a. Dependent Variable: Y

Hasil penghitungan koefisien regresi sederhana diatas melihatkan angka koefisien konstanta yaitu besarnya -14,708 koefisien variabel bebas (X1) yaitu besarnya 0,359. Sehingga dimiliki persamaan regresi

$$Y = a + bX1 + bX2$$

$$Y = -14.708 + 0.359X1 + 1,313X2.$$

Sesuai persamaan diatas diketahui angka konstantanya besarnya -14.708. secara matematis, angka konstanta ini menentukan bahwa ketika kepercayaan (X1) dan kualitas layanan X2 bernilai 0, maka kepuasan pasien memiliki nilai -14.708. Kemudian angka positif (0,359) yang didapatkan pada koefisien regresi variabel bebas (kepercayaan) menggambarkan bahwa sasaran ikatan antara variabel bebas (kepercayaan) dengan variabel terikat (puasnya pasien) yaitu sejajar, dimana setiap peningkatan satu satuan variabel kepercayaan akan akan mengakibatkan kenaikan puasny pasien 0,359. Nilai positif (1,313) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (kualitas layanan) menggambarkan bahwa sasaran ikatan antara variabel bebas (kualitas layanan) dengan variabel terikat (puasnya pasien) yaitu searah, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas layanan akan akan mengakibatkan kenaikan puasny pasien 1,313.

Uji Hipotesis

a. Uji t

Sesuai hipotesis awal yang diajukan oleh peneliti memastikan bahwa variabel kepercayaan berdampak positif dan signifikan mengenai kepuasan pasien gawat darurat Badan Layanan Daerah Umum RSUD Balangan, hal dikarena berdasarkan uji t pada tabel 4.15 angka sig. $0,000 < 0,05$ serta juga angka t hitung $(3,142) > t$ tabel $(1,662)$. F sehingga bisa ditentukan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara parsial

kepercayaan mengenai kepuasan pasien gawat darurat Badan Layanan Daerah Umum RSUD Balangan. Maka sebab itu bisa disimpulkan bahwa hipotesis berhasil.

Sesuai hipotesis kedua yang diajukan oleh peneliti memastikan bahwa variabel kualitas layanan berdampak positif dan signifikan mengenai puasny pasien gawat darurat Badan Layanan Daerah Umum RSUD Balangan. Diartikan juga pada hasil analisis regresi bahwa variabel kualitas layanan memiliki angka sig. $0,000 < 0,05$ serta angka t hitung ($7,314$) $>$ t tabel ($1,662$), Maka sebab itu bisa dipastikan bahwa hipotesis berhasil.

b. Uji F

Tabel 3. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.061	2	7.030	43.009	.000 ^b
	Residual	14.875	91	.163		
	Jumlah	28.936	93			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sesuai tabel diatas memastikan bahwa variabel kepercayaan serta kualitas layanan berdampak positif dan signifikan mengenai variable puasny pasien, sebab angka hasil uji signifikan menunjukkan angka sig. $0,000 < 0,05$ serta angka F hitung ($43,009$) $>$ F tabel ($3,10$), sehingga bisa ditentukan bahwa variabel kepercayaan serta kualitas layanan berdampak positif serta signifikan mengenai variabel puasny pasien (Ghozali, 2016 : 96).

c. Uji Koefisien Determinasi

Angka koefisien determinasi yaitu diantara nol (0) serta satu (1). Angka R^2 yang terkecil artinya kemanapun berbagai variabel independen (bebas) ketika mengartikan variasi variabel dependen amat terbatas. Angka yang mendekati satu artinya berbagai variabel independen mengasih hampir seluruh data yang diperluan agar memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016:95-96). Hasil Koefisien Determinasi (R^2) bisa dilihat pada tabel yaitu

Tabel 4. Koefisien Determinasi Model Pertama Model Summary^b

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	.486	.475	.40431

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sesuai tabel 4.17 menentukan hasil uji koefisien determinasi dimiliki angka Adjusted R^2 besarnya $0,486$ yang artinya bahwa variabel kepuasan pasien gawat

darurat Badan Layanan Daerah Umum RSUD Balangan bisa diartikan oleh variabel Kepercayaan dan kualitas layanan besarnya 48,6%, namun sisanya 51,4% diartikan oleh variabel lain di luar model yang diteliti.

d. Penentuan variabel paling Dominan

Agar mengetahui variabel yang berdampak dominan sekali di antara kedua variabel pengetahuan serta variabel persepsi, maka bisa dilihat angka setiap variabel pada hasil yaitu:

Tabel 5
Variabel Dominan

No	Variabel	B (<i>standardizer coefficients</i>)	Sig
1	X1	0.359	0.000
2	X2	1.313	0.000

Sesuai tabel 4.18 di atas, dilihat pada kolom *standardizer coefficients* Sehingga bisa ditentukan bahwa variabel kualitas layanan memiliki angka yang besar sekali ketimbang variabel kepercayaan maka variabel yang mempunyai dampak dominan sekali mengenai variabel kepuasan pasien gawat darurat Badan Layanan Daerah Umum RSUD Balangan (Y) adalah variabel kualitas layanan (X2) dengan nilai sebesar 1,313.

Pembahasan

1. Pengaruh parsial kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien gawat darurat Badan Layanan Umum Daerah RSUD Balangan

Terbukti bahwa penduduk memiliki pilihan untuk menilai kualitas dan pelaksanaan administrasi di setiap klinik, yang jelas berbeda antara klinik medis swasta dan pemerintah. Klinik medis rahasia umumnya akan lebih fokus pada loyalitas konsumen daripada klinik medis pemerintah. Pertolongan yang diberikan oleh klinik gawat darurat merupakan variabel yang menganggap bagian vital sebagai alasan pasien untuk memanfaatkan administrasi klinik. Secara parsial penelitian ini menghasilkan kesimpulan yang sama dengan penelitian Deby Santyo Rusandy (2016), Maya Amelia (2018), yang menyatakan bahwa bantuan secara signifikan mempengaruhi tingkat pemenuhan. Dalam penelitian ini variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien gawat darurat Badan Layanan Daerah Umum RSUD Balangan. Hal ini juga masuk akal dalam konsekuensi dari pemeriksaan kekambuhan bahwa variabel pelayanan memiliki angka sig. $0,020 < 0,05$, Dengan demikian bisa diduga bahwa spekulasi tersebut diakui.

Kepercayaan adalah suatu keyakinan dimana salah satu perkumpulan yang berhubungan dengan perdagangan memiliki kehandalan dan kejujuran yang bisa mengasih hasil yang positif. Kepercayaan adalah variabel utama dalam mengembangkan ikatan jangka panjang antar pihak. Kepercayaan secara langsung berkaitan dengan pandangan pasien terhadap kedudukan klinik kesehatan (kapasitas, keanggunan, dan terlebih lagi kejujuran klinik gawat darurat). Dengan asumsi pasien mendapatkan item bantuan yang sesuai dengan asumsi, bantuan yang luar biasa, manfaat dari item bantuan

dapat dirasakan, mendapatkan kepuasan setelah menggunakan bantuan dan memiliki rasa aman atau nyaman setelah menggunakan produk barang serta pada Badan Layanan Umum Daerah RSUD Balangan.

Agaknya konsekuensi dari penelitian ini didukung oleh konsekuensi eksplorasi oleh Akfian Yuda Adhi, et.al (2012), dan Deby Santyo Rusandy (2016), khususnya kepercayaan secara bermakna mempengaruhi pemenuhan. variabel kepercayaan berpengaruh terhadap pemenuhan pasien gawat darurat Badan Layanan Daerah Umum RSUD Balangan. Hal ini juga masuk akal dalam konsekuensi dari pemeriksaan kekambuhan bahwa variabel bantuan memiliki angka sig. $0,000 < 0,05$, sehingga bisa dipastikan bahwa spekulasi tersebut diakui.

Kualitas administrasi terkait erat dengan pandangan klien mengenai sifat bisnis. Semakin baik bantuan yang dikasih akan mengakibatkan tahap kepuasan yang dirasakan oleh klien dengan tujuan agar bisnis yang akan diputuskan menjadi semakin unggul. Sebaliknya, jika bantuan yang diberikan tidak besar dan menyenangkan, maka usaha tersebut juga dipandang rendah kualitasnya. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas administrasi harus terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas administrasi.

Hasil uji parsial menentukan variabel kualitas layanan berdampak mengenai puasnya pasien gawat darurat Badan Layanan Daerah Umum RSUD Balangan. Diartikan juga pada hasil analisis regresi bahwa variabel pelayanan memiliki angka sig. $0,048 < 0,05$, Maka sebab itu bisa ditentukan bahwa hipotesis berhasil. hasil ini didukung penelitian Sinta Nuriyanti (2020) yang menyatakan Ada Dampak antara variabel Kualitas Pelayanan mengenai variabel Puasnya Pasien BPJS di rumah sakit umum wilayah Kabupaten Pangkep besarnya 80,7% serta sisanya diakibatkan oleh berbagai dampak yang ada di RSUD Kabupaten Pangkep.

2. Pengaruh simultan kepercayaan dan kualitas layanan layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien gawat darurat Badan Layanan Umum Daerah RSUD Balangan

Sesuai hasil uji F pada tabel 4.15 menentukan angka signifikansi $0,000$ ataupun $< 0,05$ maka secara simultan variabel kepercayaan serta kualitas layanan berdampak secara signifikan mengenai variabel puasnya pasien gawat darurat Badan Layanan Daerah Umum RSUD Balangan. hasil penelitian ini juga didukung Deby Santyo Rusandy (2018) yang menyatakan bahwa secara simultan dampak kualitas pelayanan serta kepercayaan mengenai puasnya pasien rawat inap sesuai uji F dimiliki angka 75,138.

Untuk mengakui loyalitas konsumen, diperlukan tanggung jawab eksekutif yang merupakan hal terpenting dan esensial dalam mengawasi kualitas administrasi, karena hal ini erat kaitannya dengan pencapaian administrasi nilai. Memberikan sifat administrasi yang hebat membutuhkan inisiatif serta dukungan sekaligus administrasi puncak. Tanpa tanggung jawab, tanpa administrasi yang solid serta administrasi puncak, tanpa kesiapan untuk mengakui tantangan yang mungkin muncul dalam suatu perubahan, kualitas administrasi tidak akan terjadi dan tenaga kerja kontak tidak dapat menumbuhkan kualitas. Kewajiban eksekutif untuk mendukung kualitas (MCSQ) harus konsisten dan harus memiliki pilihan untuk mencerminkan tanggung jawab ini dalam pelaksanaan.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan pada hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelayanan, Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Gawat Darurat Badan Layanan Umum Daerah RSUD Balangan” adalah diantaranya:

1. Variabel kepercayaan berdampak positif serta signifikan mengenai puasnya pasien gawat darurat Badan Layanan Umum Wilayah RSUD Balangan
2. Variabel kualitas layanan berdampak positif serta signifikan mengenai puasnya pasien gawat darurat Badan Layanan Umum Wilayah RSUD Balangan
3. Variable kepercayaan dan kualitas layanan berdampak positif serta signifikan mengenai puasnya pasien gawat darurat Badan Layanan Umum Wilayah RSUD Balangan

DAFTAR REFERENSI

- [1] Akmal 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi. *thesis*, Universitas Bung Hatta.
- [2] Ali Anwar. 2009. *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel*. Kediri: IAIT PRESS, hlm.23.
- [3] Ambarwati, N. Q. (2020). Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD. *Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD*, 1-8.
- [4] Ambarwati *et al.*, *Dampak Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Blambangan Banyuwangi* . Universitas Muhammadiyah Jember
- [5] Bakti, I. G. M. Y., & Sumaedi, S. (2015). PTRANSQUAL: a service quality model of public land transport services. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- [6] Chang, C.-S., Chen, S.-Y., & Lan, Y.-T. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. *BMC Health Services Research*, 13(1), 1–11.
- [7] Deby Santyo Rusandy. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JMK, VOL. 1, NO. 3*
- [8] Dwi Kartikasari Khan, M. M., & Fasih, M. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 8(2), 331–354.
- [9] Elisa, Divianto, Manuel Hutagaol, 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check Up (MCU) Pada Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis Edisi ke-XI, Mei 2014. ISSN: 2085- 1375*
- [10] Ferdy Aulia, Mohammad Hamsal, Dr. Ir.MSe,MQM,MBA,2010, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Pusat Pertamina. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Vol. 2, No.2, Juni 2011, Hal. 161-171.*
- [11] Gbadeyan, 2011. Customer Relationship Management and Hospital Service Quality in Nigeria. *Journal Management 6(1) (2011) 57-69*
- [12] Jacobis, 2014. Faktor-faktor kualitas layanan pengaruhnya terhadap kepuasan

- pasien Rawat Inap peserta Jamkesmas di BLU RSUP Prof. DR. R.D Kandou Manado *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 2, No. 1, (2014)*
- [13] Kartikasari, Dewanto dan Rochman. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandungan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol 12 No 3*
- [14] Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management 15e*. Person Prentice Hall, Inc.
- [15] Marzaweny, Hadiwidjojo dan Chandra, 2004. Analisis Kepuasan Pasien sebagai mediasi pengaruh kualitas layanan kesehatan terhadap citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Ahmad Pekan Baru. *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 11, Nomor 1, Maret 2004: 65-87*
- [16] Maya Amelia. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Usum. Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, Bandung: Alfabeta, 2010, hlm. 211-212. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara
- [17] Mirah Ayu Putri Trarintya, 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Rawat Jalan Di Wing Amerta RSUP Sanglah Denpasar*, Universitas Udayana, Denpasar, 2011.
- [18] Muharmi, H., & Sari, K. (2019). Pengaruh Service Quality , Food Quality , Dan Perceived Value Terhadap Consumer Satisfaction Dan Behavioral Intentions. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 5(2), 193– 203*
- [19] Muhyar Nugraha. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 11 No. 02*
- [20] Ni Nyoman Suarniki, 2000. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Rumah Sakit Bersalin di Kotamadya Banjarmasin, *Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*
- [21] Nugraha dan Sumadi. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Global Masa Kini Volume 11 No. 02*
- [22] Patawayati, D. Z., Setiawan, M., & Rahayu, M. (2013). Patient satisfaction, trust and commitment: Mediator of service quality and its impact on loyalty (an empirical study in Southeast Sulawesi Public hospitals). *IOSR Journal of Business and Management, 7(6), 1–14*.
- [23] Octarina Dina Pertiwi, 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien Poli Spesialis Rumah Sakit ST. Elisabeth Semarang, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. 2010
- [24] Okky Erviana, 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal. *Jurnal Manajemen. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang*
- [25] Puja sari, N. F. (2019). The Influence of Hospital Trust and Service Quality to Patient. *The 2nd International Conference on Inclusive Business in the Changing World, 203- 207*.
- [26] Sugeng Harijanto (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

- Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. *Jurnal Kesehatan Masyarakat STIKES Cendekia Utama Kudus Vol. 6, No. 2,*
- [27] Suhermin. (2021). Membangun kepercayaan kepada Rumah Sakit berdasarkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. *Equilibrium, Volume 10. No. 1., 51-59.*