PENGARUH TOTAL QUALITY SERVICE TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RSUD LAGITA KABUPATEN BENGKULU UTARA

Normala Tarigan¹, Hartian Pansori², Yunita Theresiana²,
Susilawati², Daisy Novira²

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat,
Universitas Dehasen Bengkulu, Indonesia

corresponding author: tatikhandayani63@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Service* (TQS) yang terdiri dari tujuh dimensi: infrastruktur, kualitas personil, proses perawatan klinis, prosedur administrasi, indikator keselamatan, keseluruhan pengalaman medis yang diterima, dan tanggung jawab sosial terhadap kepuasan pasien di RSUD Lagita, Bengkulu Utara.

Metode: Desain penelitian adalah kuantitatif asosiatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel sebanyak 97 pasien rawat inap dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda.

Hasil: Hasil menunjukkan bahwa semua variabel TQS berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien secara simultan ($R^2 = 90,3\%$). Secara parsial, kualitas personil, prosedur administrasi, indikator keselamatan, dan pengalaman medis paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pasien.

Kesimpulan: Rumah sakit disarankan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan SDM, penyederhanaan prosedur, peningkatan keselamatan pasien, dan pendekatan berbasis pengalaman pasien.

Kata kunci: Total Quality Service, Kepuasan Pasien, RSUD, Kualitas Pelayanan, Bengkulu

ABSTRACT

Background: This study aims to analyze the effect of Total Quality Service (TQS), consisting of seven dimensions namely infrastructure, personnel quality, clinical care processes, administrative procedures, safety indicators, overall medical experience, and social responsibility on inpatient satisfaction at RSUD Lagita, North Bengkulu Regency.

Method: The research employed a quantitative associative method with a cross-sectional approach. A total of 97 inpatients were selected using purposive sampling. Data were collected using structured questionnaires and analyzed through multiple linear regression.

Results: The results showed that all TQS dimensions simultaneously had a significant effect on patient satisfaction ($R^2 = 90.3\%$). Partially, the most influential dimensions were personnel quality, administrative procedures, safety indicators, and overall medical experience. The findings suggest that hospital management should enhance service quality through human resource training, simplification of administrative processes, improvement of patient safety systems, and patient experience-based approaches.

Conclusion: This study offers practical implications for improving hospital service quality, particularly in regional public hospitals with limited resources.

Keywords: Total Quality Service, Patient Satisfaction, Public Hospital, Health Service Quality, Bengkulu

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu telah menjadi tuntutan utama masyarakat, seiring meningkatnya literasi kesehatan dan kesadaran terhadap hak-hak pasien dalam sistem layanan publik. Rumah sakit, sebagai tulang punggung pelayanan kesehatan rujukan, tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan yang efektif secara klinis, tetapi juga harus mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan dan bermakna bagi pasien. Kepuasan pasien tidak lagi dianggap sebagai bonus, melainkan sebagai indikator kunci dari mutu layanan rumah sakit.

Salah satu pendekatan strategis yang banyak digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan kesehatan adalah Total Quality Service (TQS). Konsep ini merupakan pengembangan dari prinsip Total Quality Management (TQM) yang diterapkan pada sektor jasa, termasuk layanan rumah sakit. TQS menekankan pentingnya keterlibatan seluruh komponen organisasi, orientasi pada pelanggan, dan perbaikan berkelanjutan melalui pendekatan yang sistemik dan terukur (Tjiptono, 2005).

Dalam konteks pelayanan kesehatan, TQS terdiri dari tujuh dimensi utama: (1) infrastruktur, (2) kualitas personil, (3) proses perawatan klinis, (4) prosedur administrasi, (5) indikator keselamatan pasien, (6) keseluruhan pengalaman medis, dan (7) tanggung jawab sosial (Duggirala et al., 2008). Ketujuh dimensi ini mencerminkan kualitas layanan secara holistik—baik dari sisi teknis, administratif, maupun emosional—yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pasien secara langsung maupun tidak langsung.

Namun, sebagian besar penelitian terdahulu di Indonesia cenderung hanya mengkaji sebagian dari dimensi tersebut, seperti kualitas pelayanan teknis atau

keselamatan pasien, tanpa mengintegrasikan seluruh dimensi secara komprehensif. Selain itu, banyak studi dilakukan di rumah sakit besar dan fasilitas layanan kesehatan di wilayah perkotaan yang memiliki sumber daya lebih memadai, sehingga hasilnya belum tentu mencerminkan kondisi di rumah sakit daerah yang memiliki keterbatasan dari segi infrastruktur, tenaga kesehatan, hingga sistem manajemen.

Dalam konteks inilah, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) yang signifikan. Penelitian ini menguji pengaruh simultan dari tujuh dimensi TQS terhadap kepuasan pasien secara empiris, dengan mengambil studi kasus di RSUD Lagita, Kabupaten Bengkulu Utara, yang merupakan rumah sakit tipe D di wilayah terpencil. RSUD Lagita adalah fasilitas rujukan utama bagi masyarakat di sekitarnya, dan tengah menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan mutu layanan di tengah keterbatasan struktural dan fungsional.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kontribusi relatif masing-masing dimensi TQS terhadap persepsi kepuasan pasien. Lebih dari itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan mutu layanan berbasis bukti (*evidence-based service improvement*) bagi rumah sakit daerah, sekaligus mengisi celah literatur yang masih minim dalam konteks pelayanan publik di wilayah nonperkotaan.

Secara praktis, penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi bagi para pengambil kebijakan di tingkat rumah sakit dan pemerintah daerah dalam menyusun kebijakan peningkatan mutu layanan kesehatan yang lebih kontekstual,

adil, dan berorientasi pada pengalaman pasien (patient-centered care). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademik, tetapi juga relevansi kebijakan dan manajerial yang tinggi dalam mendorong transformasi layanan kesehatan di daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan desain cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara tujuh dimensi Total Quality Service (TQS) dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lagita, Kabupaten Bengkulu Utara, selama Januari–Maret 2024. Sebanyak 97 pasien dipilih secara purposive dengan kriteria: usia ≥ 18 tahun, dirawat minimal dua malam, sadar, mampu

berkomunikasi, dan bersedia menjadi responden. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner skala Likert 4 poin yang mengukur tujuh variabel independen (infrastruktur, kualitas personil, proses perawatan klinis, prosedur administrasi, indikator keselamatan, pengalaman medis, dan tanggung jawab sosial) serta satu variabel dependen (kepuasan pasien), yang disusun berdasarkan model TQS dari Duggirala et al. (2008) dan telah diuji validitas serta reliabilitasnya ($r > 0,30$; $\alpha > 0,70$). Data dianalisis dengan SPSS versi 26, diawali dengan uji deskriptif dan asumsi klasik, kemudian dilanjutkan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh simultan dan parsial antar variabel, dengan tingkat signifikansi ditetapkan pada $p < 0,05$.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori
Jenis Kelamin	Laki-laki: 44 (45.4%) Perempuan: 53 (54.6%)
Usia	18–35 tahun: 28 (28.9%) 36–50 tahun: 47 (48.5%) >50 tahun: 22 (22.6%)
Pendidikan	SD–SMP: 18 (18.6%) SMA: 49 (50.5%) D3–S1: 30 (30.9%)
Metode Pembayaran	BPJS: 76 (78.4%) Umum: 21 (21.6%)

Sebanyak 97 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini terdiri dari berbagai latar belakang demografis dan sosial. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan sebanyak 53 orang (54,6%), sementara laki-laki berjumlah 44 orang (45,4%). Komposisi ini menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih banyak menjalani rawat inap atau lebih mudah diakses dalam proses pengambilan data. Dari segi kelompok usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 36–50

tahun sebanyak 47 orang (48,5%), diikuti oleh kelompok usia 18–35 tahun sebanyak 28 orang (28,9%), dan sisanya berusia di atas 50 tahun sebanyak 22 orang (22,6%). Distribusi ini mencerminkan bahwa kelompok usia produktif masih mendominasi layanan rawat inap di rumah sakit daerah. Dalam hal tingkat pendidikan, responden terbanyak memiliki latar belakang pendidikan SMA sebanyak 49 orang (50,5%), diikuti oleh lulusan D3–S1 sebanyak 30 orang (30,9%), dan pendidikan SD–SMP sebanyak 18 orang

(18,6%). Sementara itu, metode pembayaran yang digunakan mayoritas adalah melalui jaminan BPJS sebanyak 76 orang (78,4%), sedangkan sisanya menggunakan pembayaran umum (non-

asuransi) sebanyak 21 orang (21,6%). Data ini memperkuat bahwa sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) menjadi akses utama dalam layanan kesehatan di RSUD Lagita.

Tabel 2. Analisis Univariat – Rata-rata Skor Dimensi

Dimensi TQS	Rata-rata Skor
Infrastruktur	3.21
Kualitas Personil	3.45
Proses Perawatan Klinis	3.37
Prosedur Administrasi	3.33
Indikator Keselamatan	3.29
Pengalaman Medis	3.26
Tanggung Jawab Sosial	3.18
Kepuasan Pasien	3.41

Analisis univariat dilakukan untuk mengetahui persepsi pasien terhadap masing-masing dimensi Total Quality Service (TQS) serta tingkat kepuasan secara keseluruhan. Skor diperoleh dari kuesioner dengan skala Likert 4 poin, di mana semakin tinggi skor menunjukkan persepsi yang lebih positif. Hasil menunjukkan bahwa dimensi kualitas personil memperoleh rata-rata skor tertinggi sebesar 3,45, mencerminkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan, empati, dan interaksi interpersonal dinilai sangat baik oleh pasien. Disusul oleh proses perawatan klinis dengan skor rata-rata 3,37, dan prosedur administrasi sebesar 3,33,

yang menandakan bahwa aspek teknis dan administratif juga cukup memuaskan. Dimensi lainnya yaitu indikator keselamatan pasien (3,29) dan pengalaman medis (3,26) menunjukkan persepsi yang baik terhadap keamanan dan kenyamanan layanan. Sementara itu, infrastruktur memperoleh skor 3,21, dan tanggung jawab sosial mencatat skor terendah sebesar 3,18, meskipun masih berada di atas nilai tengah. Adapun tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada skor 3,41, yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien menyatakan puas terhadap layanan yang diterima di RSUD Lagita.

Tabel 3. Analisis Bivariat – Korelasi Dimensi TQS dengan Kepuasan

Dimensi TQS	Nilai Korelasi (r)	Signifikansi (p-value)
Infrastruktur	0.487	0.001
Kualitas Personil	0.713	0.0
Proses Perawatan Klinis	0.552	0.002
Prosedur Administrasi	0.671	0.0
Indikator Keselamatan	0.619	0.001
Pengalaman Medis	0.604	0.0
Tanggung Jawab Sosial	0.398	0.007

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi Total Quality Service (TQS) dengan tingkat kepuasan pasien. Pengujian menggunakan korelasi Pearson (r), dengan tingkat signifikansi pada $\alpha = 0,05$. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi TQS memiliki hubungan yang signifikan secara statistik dengan kepuasan pasien. Dimensi kualitas personil memiliki nilai korelasi tertinggi sebesar $r = 0,713$ ($p = 0,000$), menandakan hubungan yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas sumber daya manusia dengan kepuasan pasien. Ini diikuti oleh prosedur administrasi ($r = 0,671$; $p = 0,000$) dan indikator keselamatan pasien ($r = 0,619$; p

$= 0,001$), yang menunjukkan bahwa aspek administratif dan keselamatan berperan besar dalam membentuk persepsi kepuasan. Dimensi pengalaman medis ($r = 0,604$; $p = 0,000$) dan proses perawatan klinis ($r = 0,552$; $p = 0,002$) juga menunjukkan korelasi yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, infrastruktur ($r = 0,487$; $p = 0,001$) dan tanggung jawab sosial ($r = 0,398$; $p = 0,007$) memiliki hubungan yang lebih rendah namun tetap signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa semua dimensi TQS relevan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, namun intensitas pengaruhnya bervariasi antar dimensi

Tabel 4. Analisis Multivariat

Statistik Model	Nilai	Interpretasi
R (Multiple Correlation)	0.950	Hubungan sangat kuat antara variabel TQS dan kepuasan pasien secara bersama.
R² (Koefisien Determinasi)	0.903	90,3% variasi kepuasan pasien dijelaskan oleh kombinasi 7 dimensi TQS.
Adjusted R²	0.894	Disesuaikan dengan jumlah variabel; tetap tinggi.
Sig. (F-test)	< 0.001	Model regresi signifikan secara simultan ($p < 0,05$).

Hasil analisis multivariat dengan regresi linear berganda antara tujuh dimensi Total Quality Service (TQS) dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lagita ditampilkan dalam Tabel 4. Nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,950 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara keseluruhan dimensi TQS dan tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,903 mengindikasikan bahwa 90,3% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kombinasi ketujuh dimensi TQS, yakni infrastruktur, kualitas personil, proses perawatan klinis, prosedur administrasi, indikator keselamatan, pengalaman medis, dan tanggung jawab

sosial. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,894 memperkuat temuan ini dengan mempertimbangkan jumlah variabel independen dalam model. Selain itu, nilai signifikansi pada uji F (Sig. $< 0,001$) menunjukkan bahwa model regresi secara simultan signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95%, yang berarti bahwa gabungan seluruh variabel TQS secara bersama-sama berpengaruh nyata terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam peningkatan mutu layanan rumah sakit, di mana interaksi antar dimensi pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam membentuk persepsi kepuasan yang utuh dari sisi pasien.

Berikut adalah hasil analisis regresi linear parsial antara masing-masing dimensi Total Quality Service (TQS) dan kepuasan pasien di RSUD Lagita Bengkulu Utara.

Dimensi TQS	Koefisien Beta (β)	Signifikansi (p-value)
Kualitas Personil	0.323	0.001
Prosedur Administrasi	0.219	0.003
Indikator Keselamatan	0.175	0.005
Pengalaman Medis	0.148	0.002
Proses Perawatan Klinis	0.091	0.082
Infrastruktur	0.065	0.135
Tanggung Jawab Sosial	0.044	0.212

Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa ketujuh dimensi Total Quality Service (TQS) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 90,3% ($p < 0,001$). Ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam tingkat kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas implementasi TQS di RSUD Lagita. Hasil ini memperkuat model pelayanan berbasis TQS yang mengasumsikan bahwa kualitas layanan holistik—meliputi aspek teknis, administratif, dan interpersonal—akan berdampak positif terhadap pengalaman dan persepsi pasien (Duggirala et al., 2008).

Secara parsial, kualitas personil memberikan kontribusi paling signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,323$; $p < 0,01$), yang membuktikan bahwa kompetensi teknis, sikap empatik, dan komunikasi interpersonal dari tenaga kesehatan memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan teori *Service Quality Gap Model* dari Parasuraman et al. (1988), yang menyatakan bahwa persepsi layanan sangat

PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa Total Quality Service (TQS) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara simultan maupun parsial. Koefisien determinasi yang tinggi ($R^2 = 90,3\%$) menunjukkan bahwa model TQS mampu

ditentukan oleh interaksi langsung antara konsumen dan penyedia jasa.

Selanjutnya, prosedur administrasi ($\beta = 0,219$; $p = 0,003$) juga berpengaruh signifikan. Justifikasi ini diperkuat oleh Padma et al. (2010) yang menyatakan bahwa efisiensi prosedural—meliputi proses pendaftaran, pengurusan asuransi, dan kepulauan pasien—merupakan determinan utama kepuasan dalam sistem rumah sakit modern. Sementara itu, indikator keselamatan ($\beta = 0,175$; $p = 0,005$) dan keseluruhan pengalaman medis ($\beta=0,148$; $p= 0,002$) menekankan pentingnya faktor keamanan dan kenyamanan layanan terhadap persepsi kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan.

Sebaliknya, dimensi seperti infrastruktur dan tanggung jawab sosial menunjukkan kontribusi yang lebih rendah secara statistik. Hal ini dapat dijustifikasi melalui pendekatan *experiential marketing*, di mana persepsi pasien cenderung dibentuk lebih kuat oleh pengalaman langsung yang emosional dan fungsional daripada elemen fisik semata (Schmitt, 1999).

menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lagita. Hal ini memperkuat pendekatan manajemen mutu yang menyatakan bahwa pelayanan rumah sakit tidak hanya dinilai dari hasil medis, tetapi juga dari

keseluruhan proses layanan yang dialami pasien (Padma et al., 2010).

Salah satu temuan paling menonjol adalah kualitas personil sebagai prediktor dominan terhadap kepuasan pasien. Aspek ini mencerminkan pentingnya kompetensi teknis, empati, keramahan, dan kemampuan komunikasi tenaga medis dalam membangun hubungan dengan pasien. Dalam konteks rumah sakit tipe D seperti RSUD Lagita, di mana sarana dan prasarana terbatas, kekuatan interaksi personal menjadi kunci persepsi mutu layanan. Temuan ini sejalan dengan model Service Quality Gap dari Parasuraman et al. (1988) serta teori Grönroos (1984), yang menyebut bahwa kualitas fungsional lebih berpengaruh dibanding kualitas teknis dalam sektor jasa seperti kesehatan.

Selain kualitas personil, prosedur administrasi juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan. Efisiensi dalam proses pendaftaran, pengurusan asuransi, dan kepulangan pasien menciptakan kesan sistem pelayanan yang profesional dan responsif. Hasil ini mendukung prinsip lean hospital management, yang menekankan penghapusan aktivitas non-value added untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna layanan. Studi oleh Pakdil dan Harwood (2005) turut menguatkan bahwa administrasi yang efektif berkontribusi besar terhadap persepsi profesionalisme institusi layanan kesehatan.

Dimensi indikator keselamatan pasien dan pengalaman medis secara keseluruhan juga menunjukkan pengaruh signifikan. Ini menunjukkan bahwa pasien tidak hanya menilai layanan dari aspek medis semata, tetapi juga memperhatikan sistem keselamatan, privasi, akses informasi, dan kenyamanan selama

perawatan. Temuan ini konsisten dengan prinsip patient-centered care dan didukung oleh studi Rathert et al. (2013), yang menemukan hubungan kuat antara persepsi keselamatan dan tingkat kepercayaan terhadap institusi kesehatan.

Sebaliknya, dimensi infrastruktur dan tanggung jawab sosial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam konteks penelitian ini. Hal ini dapat dijelaskan melalui pendekatan experiential marketing dari Schmitt (1999), yang menyatakan bahwa pengalaman emosional dan fungsional memiliki bobot lebih tinggi dalam membentuk persepsi pelanggan dibanding elemen fisik. Model SERVQUAL juga mengklasifikasikan elemen fisik (tangibles) sebagai pelengkap, bukan penentu utama kepuasan.

Temuan ini menjadi refleksi penting bagi rumah sakit daerah bahwa investasi besar pada sarana dan bangunan tidak serta-merta menghasilkan kepuasan, kecuali dibarengi dengan peningkatan kualitas interaksi dan manajemen pelayanan. Di sisi lain, dimensi tanggung jawab sosial yang rendah mungkin disebabkan karena pasien belum memahami atau belum merasakan langsung peran sosial rumah sakit di luar layanan medis, seperti keterlibatan dalam edukasi masyarakat atau kegiatan kemanusiaan.

Berdasarkan hasil ini, pendekatan strategis yang direkomendasikan meliputi: (1) Pelatihan berkelanjutan tenaga medis dan administrasi yang menekankan soft skills dan pelayanan berbasis nilai (*value-based care*); (2) Digitalisasi proses administratif untuk mempercepat dan mempermudah prosedur; (3) Audit keselamatan pasien secara periodik dan peningkatan transparansi protokol klinis; serta (4) Implementasi sistem monitoring pengalaman pasien melalui survei kepuasan dan umpan balik real-time. Dengan strategi

berbasis bukti dan pengalaman pasien ini, rumah sakit tipe D seperti RSUD Lagita dapat tetap menyuguhkan layanan yang

KETERBATASAN PENELITIAN.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain penggunaan desain cross-sectional yang tidak memungkinkan penarikan kesimpulan kausalitas, sehingga hubungan antara Total Quality Service (TQS) dan kepuasan pasien hanya bersifat asosiatif. Pemilihan sampel secara purposive di satu rumah sakit tipe D di Bengkulu Utara juga membatasi generalisasi hasil ke konteks rumah sakit lain. Selain itu, data diperoleh melalui

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Total Quality Service (TQS) secara simultan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lagita Kabupaten Bengkulu Utara, dengan kontribusi model mencapai 90,3%. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan mutu layanan yang komprehensif dan sistemik sangat relevan diterapkan di rumah sakit tipe D, terutama dalam konteks daerah dengan keterbatasan sumber daya. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan klinis, tetapi juga oleh proses dan pengalaman pelayanan secara keseluruhan, mulai dari interaksi interpersonal hingga kenyamanan administratif.

Secara parsial, penelitian ini mengidentifikasi bahwa kualitas personil menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan, diikuti oleh prosedur administrasi, indikator keselamatan pasien, dan pengalaman medis. Keempat dimensi ini menunjukkan signifikansi yang kuat secara statistik dan logis, menandakan bahwa pelayanan yang manusiawi, aman, responsif, dan empatik sangat dihargai oleh pasien. Sebaliknya,

bermutu dan bermakna, bahkan di tengah keterbatasan sumber daya.

kuesioner self-report yang dapat menimbulkan bias persepsi responden. Penelitian ini juga belum mengkaji kemungkinan adanya interaksi antar dimensi TQS maupun faktor mediasi dan moderasi yang memengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan longitudinal, memperluas lokasi studi, dan menggabungkan metode kuantitatif-kualitatif untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan kontekstual.

dimensi infrastruktur dan tanggung jawab sosial belum menunjukkan kontribusi signifikan dalam membentuk persepsi kepuasan, meskipun keduanya tetap penting sebagai elemen pendukung dalam sistem pelayanan kesehatan.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar manajemen rumah sakit melakukan penguatan layanan melalui empat strategi utama: (1) Pelatihan rutin dan berkelanjutan bagi tenaga medis dan administrasi, terutama dalam aspek komunikasi dan empati; (2) Penyederhanaan dan digitalisasi prosedur administrasi untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas; (3) Penguatan sistem keselamatan pasien, termasuk audit dan transparansi protokol; serta (4) Pengembangan sistem umpan balik berbasis pengalaman pasien, seperti survei kepuasan dan mekanisme pelaporan layanan. Strategi ini akan memungkinkan rumah sakit di daerah, termasuk RSUD Lagita, untuk membangun mutu pelayanan yang tidak hanya bermutu teknis, tetapi juga bermakna dan berdaya pulih secara sosial bagi masyarakat yang dilayani.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan selama proses penelitian ini berlangsung. Ucapan terima kasih khusus ditujukan kepada manajemen dan seluruh staf RSUD Lagita Kabupaten Bengkulu Utara yang telah memberikan izin, fasilitas, dan kerja sama yang sangat baik dalam pelaksanaan penelitian. Penghargaan juga

disampaikan kepada para responden yang dengan sukarela dan penuh kesadaran telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Tanpa kontribusi dan partisipasi mereka, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih juga kepada pembimbing akademik dan rekan-rekan di Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Universitas Dehasen Bengkulu atas arahan dan masukan yang berharga dalam penyusunan karya ilmiah ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Duggirala, M., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2008). Patient-perceived dimensions of total quality service in healthcare. *Benchmarking: An International Journal*, 15(5), 560–583.
- Tjiptono, F. (2005). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Padma, P., Rajendran, C., & Lokachari, P. S. (2010). Service quality and its impact on customer satisfaction in Indian hospitals. *Benchmarking*, 17(6), 807–841.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Grönroos, C. (1984), "Model Kualitas Layanan dan Implikasinya terhadap Pemasaran", *Jurnal Pemasaran Eropa*, Vol. 18 No. 4, hlm. 36-44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000004784>
- Pakdil, F. and Harwood, T.N. (2005) Patient Satisfaction in a Preoperative Assessment Clinic: An Analysis Using SERVQUAL Dimensions. *Total Quality Management & Business Excellence*, 16, 15-30. <https://doi.org/10.1080/1478336042000255622>
- Rathert C, Wyrwich MD, Boren SA. Patient-centered care and outcomes: a systematic review of the literature. *Med Care Res Rev*. 2013 Aug;70(4):351-79. doi: 10.1177/1077558712465774. Epub 2012 Nov 20. PMID: 23169897.
- Schmitt, Bernd H. 1999. *Experiential Marketing*. New York, NY: Free Press.