

Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Kepercayaan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta

**Robby Nurdiansyah, Didin Saepudin, Rulia, Ayu Laili Rahmiyati,
Vip Paramarta**

Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia

Email: robbynurdiansyah96@gmail.com, didin.saepudin@usbypkp.ac.id,
rulia_rudayat@yahoo.com, ayunasihin2@gmail.com, vip@usbypkp.ac.id

Abstrak

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam upaya pemerintah memenuhi hak masyarakat atas kesehatan. Di RSUD Rama Hadi Purwakarta, muncul keluhan pasien terkait keterlambatan visitasi, kurangnya komunikasi, dan jadwal pelayanan yang tidak menentu, yang mencerminkan adanya masalah dalam kompetensi dan komitmen tenaga medis. Hal ini berpengaruh langsung pada kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap institusi pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan komitmen tenaga medis terhadap kepuasan pasien serta dampaknya terhadap kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Rama Hadi Purwakarta. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain explanatory. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 172 pasien rawat jalan. Variabel independen adalah kompetensi dan komitmen tenaga medis, variabel mediasi adalah kepuasan pasien, dan variabel dependen adalah kepercayaan pasien. Analisis data dilakukan dengan metode path analysis untuk mengukur hubungan antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,193$; $p = 0,003$), sementara komitmen tenaga medis memberikan pengaruh paling kuat ($\beta = 0,464$; $p = 0,000$). Kepuasan pasien juga mempengaruhi kepercayaan pasien secara signifikan ($\beta = 0,296$; $p = 0,000$). Kompetensi ($\beta = 0,179$; $p = 0,001$) dan komitmen ($\beta = 0,250$; $p = 0,000$) berpengaruh langsung terhadap kepercayaan pasien. Secara tidak langsung, kompetensi dan komitmen mempengaruhi kepercayaan melalui kepuasan. Penelitian ini menyarankan peningkatan kompetensi dan komitmen tenaga medis sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pasien.

Kata Kunci: Kompetensi, Komitmen, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien.

Abstract

Health services are an important part of the government's efforts to fulfill people's rights to health. At RSUD Rama Hadi Purwakarta, patient complaints arose related to late visitations, lack of communication, and uncertain service schedules, which reflected problems in the competence and commitment of medical personnel. This has a direct effect on patient satisfaction and trust in health care institutions. This study aims to analyze the influence of competence and commitment of medical personnel on patient satisfaction and its impact on patient trust in the Outpatient Installation of Rama Hadi Purwakarta Hospital. The method used is a descriptive quantitative approach with an explanatory design. Primary data was collected through the distribution of questionnaires to 172 outpatients. The independent variable is the competence and commitment of medical personnel, the mediating variable is patient satisfaction, and the dependent variable is patient trust. Data analysis was carried out using the path analysis method to measure the relationship between variables. The results showed that the competence of medical personnel had a positive and significant effect on patient satisfaction ($\beta = 0.193$; $p = 0.003$), while the commitment of medical personnel had the strongest influence ($\beta = 0.464$; $p = 0.000$). Patient satisfaction also significantly affected patient confidence ($\beta = 0.296$; $p = 0.000$). Competency ($\beta = 0.179$; $p = 0.001$) and

commitment ($\beta = 0.250$; $p = 0.000$) had a direct effect on patient confidence. Indirectly, competence and commitment affect trust through satisfaction. This study suggests increasing the competence and commitment of medical personnel as a strategy to increase patient satisfaction and trust.

Keywords: *Competence, Commitment, Patient Satisfaction, Patient Trust.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan rumah sakit adalah implementasi kebijakan pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, sesuai dengan amanat UUD 1945. Manajemen rumah sakit melibatkan proses seperti pendaftaran pasien, penjadwalan, pengelolaan dokumen medis, serta penyediaan layanan farmasi dan peralatan medis. Optimalisasi manajemen rumah sakit penting karena rumah sakit tidak hanya memberikan layanan kuratif, tetapi juga promotif, preventif, dan rehabilitatif (Ananda, 2023; Hutagalung, 2022; Mayanti Mahdarsari & Rachmah, 2021; Pujihastuti, 2021). Pelayanan rumah sakit adalah kebutuhan penting bagi masyarakat, di mana rumah sakit harus memberikan layanan yang cepat, akurat, terjangkau, dan ramah (Budo et al., 2020; Marbun et al., 2022; Mujiati et al., 2023; Setyo, 2015). Kualitas layanan dipengaruhi oleh kompetensi dan komitmen tenaga medis, yang berpengaruh langsung pada kepuasan pasien. (Mu'ah & Masram, 2014; Suryakerta, 2021).

Kepuasan pasien adalah indikator utama yang menggambarkan kualitas pelayanan rumah sakit. Pasien yang puas lebih cenderung kembali menggunakan layanan, sedangkan ketidakpuasan dapat merusak kepercayaan dan mempengaruhi reputasi rumah sakit. Beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pasien antara lain kecepatan pelayanan, sikap ramah petugas, disiplin, komunikasi yang efektif, dan komitmen tenaga medis dalam menjalankan tugas mereka (Noviyanti, 2020).

RSU Rama Hadi Purwakarta sebagai rumah sakit umum kelas C menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Hasil studi awal menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien, terutama terkait keterlambatan visitasi dokter, ketidakpastian jadwal pemeriksaan, komunikasi yang kurang interaktif, hingga permasalahan teknis pelayanan. Data rekap komplain tahun 2023 menunjukkan keluhan mengenai keterlambatan dokter, visitasi yang terburu-buru, serta pelayanan farmasi yang dinilai kurang optimal. Permasalahan ini menegaskan bahwa kepuasan pasien belum sepenuhnya terpenuhi.

Ketidakpuasan pasien tersebut tidak lepas dari faktor internal, seperti kurangnya komitmen tenaga medis dalam menghargai waktu pasien, budaya kerja yang belum disiplin, serta kompetensi manajerial yang lemah dalam mengatur jadwal maupun komunikasi. Selain itu, faktor eksternal seperti sarana yang tidak memadai turut memperburuk pengalaman pasien. Padahal, komitmen dan kompetensi tenaga medis merupakan aspek penting yang memengaruhi kualitas layanan sekaligus membentuk kepercayaan pasien

terhadap rumah sakit (Retno Adiapsari, 2012; Hastuti et al., 2021; Lubis & Jaya, 2019).

Selain kepuasan, kepercayaan pasien menjadi variabel penting dalam menjaga keberlangsungan pelayanan kesehatan. Kepercayaan mencerminkan keyakinan pasien bahwa tenaga medis mampu memenuhi kebutuhan mereka secara profesional dan etis. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan pasien (Alrubaiee, 2011). Sebaliknya, ketidakpuasan berisiko menurunkan tingkat kepercayaan dan memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Retno Adiapsari (2012) menemukan bahwa kompetensi tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, namun hanya menekankan pada keterampilan klinis dan tidak mempertimbangkan aspek komunikasi serta sikap profesional; sementara Hastuti et al. (2021) menekankan pentingnya komitmen tenaga medis dalam meningkatkan kepuasan pasien, namun masih terbatas pada pengukuran kuantitatif dan tidak mengaitkan secara langsung dengan kepercayaan pasien. Lubis & Jaya (2019) menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan pasien, tetapi fokusnya pada indikator fasilitas fisik sehingga mengabaikan dimensi kompetensi dan komitmen personal tenaga medis. Penelitian ini mengisi menganalisis secara komprehensif pengaruh kompetensi dan komitmen tenaga medis terhadap kepuasan pasien sekaligus implikasinya terhadap kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Rama Hadi Purwakarta, menggunakan pendekatan yang mengintegrasikan berbagai dimensi kompetensi, komitmen, kepuasan, dan kepercayaan pasien.

Upaya peningkatan mutu pelayanan di RSUD Rama Hadi perlu difokuskan pada peningkatan kompetensi dan komitmen tenaga medis sebagai faktor utama pembentuk kepuasan dan kepercayaan pasien. Hal ini juga relevan dalam konteks persiapan akreditasi rumah sakit, di mana kualitas pelayanan menjadi tolok ukur utama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kompetensi dan komitmen tenaga medis terhadap kepuasan serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi akademis sebagai referensi bagi studi lanjut di bidang manajemen rumah sakit, sekaligus manfaat praktis bagi manajemen rumah sakit untuk merancang strategi peningkatan kualitas layanan, memperkuat kepuasan dan kepercayaan pasien, serta mendukung persiapan akreditasi rumah sakit sebagai tolok ukur mutu pelayanan.

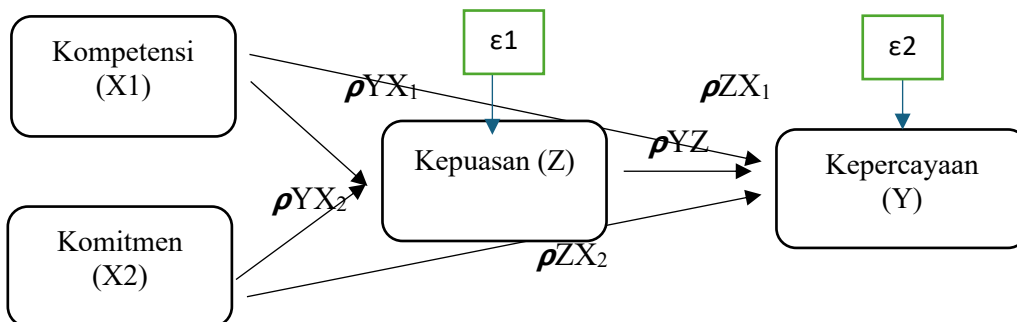
METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan posisi dan pengaruh antar variabel yang diteliti (Sugiyono, 2021). Penelitian ini

menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dari 172 pasien rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan stratified random sampling.

Penelitian ini melibatkan tiga variabel: kompetensi dan komitmen (independen), kepuasan pasien (mediator), dan kepercayaan pasien (dependen). Skala ordinal digunakan untuk menunjukkan peringkat karakteristik, dan semua variabel diukur dengan kuesioner skala Likert untuk menilai sikap dan persepsi (Sugiyono, 2021). Sebelum penelitian, penulis melakukan uji validitas dan uji Alpha Cronbach untuk menilai konsistensi internal suatu skala. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua item dalam variabel penelitian valid, dengan nilai r korelasi lebih besar dari 0,361, dan reliabel, karena koefisien reliabilitasnya lebih dari 0,7.

Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*), yang merupakan pengembangan dari regresi linier berganda, untuk mengestimasi hubungan kausal antar variabel berdasarkan model kausal teoritis. Metode ini mengukur kontribusi masing-masing variabel terhadap hubungan kausal antara kompetensi (X1), komitmen (X2), kepuasan (Z), dan kepercayaan (Y).



Gambar 1. Model Analisis Jalur

Model 1 $Z = \rho_1 ZX_1 + \rho_2 ZX_2 + \epsilon_1$

Model 2 $Y = \rho_3 YX_1 + \rho_4 YX_2 + \rho_5 YZ + \epsilon_2$

Model 3 $Y = \rho_6 YZ + \epsilon_3$

Keterangan:

X₁ = Komitmen

X₂ = Kompetensi

Z = Kepuasan

Y = Kepercayaan

α = Konstanta

ρ_{ZX_1} = Koefisien Jalur kompetensi terhadap kepuasan

ρ_{ZX_2} = Koefisien Jalur komitmen terhadap kepuasan

ρ_{YX_1} = Koefisien Jalur kompetensi terhadap kepercayaan

ρ_{YX_2} = Koefisien Jalur komitmen terhadap kepercayaan

ρ_{YZ} = Koefisien Jalur kepuasan terhadap kepercayaan

ε_i = Standar Error

ρ_i = Koefisien jalur

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik subyek penelitian

Profil pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta menunjukkan dominasi pasien perempuan (55,8%) dan mayoritas pasien berada pada usia produktif hingga lanjut usia. Sebagian besar pasien berpendidikan SMA (75,6%). Pasien tersebar di berbagai poli, dengan Poli Rehabilitasi Medik menjadi yang paling banyak dikunjungi (19,2%), diikuti oleh poli lainnya seperti Poli Bedah Mulut dan Poli Anak. Poli Urologi memiliki jumlah kunjungan paling sedikit (5,2%).

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Tanggapan responden mengenai variabel kompetensi tenaga medis

No	Indikator	Mean
Pengetahuan		
1	Tenaga medis memiliki keterampilan yang baik dalam menangani pasien	4.33
2	Tenaga medis terus memperbarui pengetahuan dalam bidang kesehatan	4.1
Mean		4.21
Keahlian		
3	Tenaga medis memiliki kemampuan teknis dalam melakukan tindakan medis	4.08
4	Tenaga medis dapat menyelesaikan masalah kesehatan pasien secara efektif	4.07
Mean		4.08
Sikap		
5	Tenaga medis menjalankan tugas dengan etika profesional yang tinggi	4.03
6	Tenaga medis memiliki sikap positif dalam berinteraksi dengan pasien	4.06
7	Tenaga medis menunjukkan komitmen tinggi dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pekerjaan	4.12
Mean		4.07
Mean Keseluruhan		4.11
Kriteria		Baik

**Robby Nurdiansyah, Didin Saepudin, Rulia, Ayu Laili Rahmiyati,
Vip Paramarta**

Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Kepercayaan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta

Penelitian mengenai kompetensi tenaga medis di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta, secara keseluruhan menunjukkan kompetensi yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan, baik dari sisi keterampilan, pengetahuan, maupun sikap profesional, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,11. Pada aspek pengetahuan, sebagian besar responden menilai tenaga medis memiliki keterampilan yang baik dalam menangani pasien, dengan nilai rata-rata tertinggi 4,33. Dalam aspek keahlian, tenaga medis dinilai memiliki kemampuan teknis yang baik dalam tindakan medis, dengan nilai rata-rata 4,08. Pada aspek sikap, tenaga medis dianggap menjalankan tugas dengan etika profesional tinggi (nilai rata-rata 4,03).

Tabel 2. Tanggapan responden mengenai variabel komitmen tenaga medis

No	Indikator	Mean
Komitmen Afektif		
8	Tenaga medis menunjukkan keterlibatan tinggi dalam organisasi rumah sakit	3.85
9	Tenaga medis memberikan dukungan sosial yang baik kepada pasien.	3.92
10	Tenaga medis merasa senang dan bangga karena dapat membantu pasien sembuh dari penyakitnya.	3.81
11	Tenaga medis berpikiran terbuka dan memiliki rasa ingin tahu, dan argumentatif	3.76
Mean		3.84
Komitmen Kontinuans		
12	Tenaga medis tetap bekerja di rumah sakit karena keterikatan terhadap organisasi.	3.7
13	Tenaga medis sanggup dan selesai tepat waktu dalam melakukan sesuatu	3.69
14	Tenaga medis menunjukkan rasa tanggung jawab yang tinggi dalam bekerja	3.67
Mean		3.69
Komitmen Normatif		
15	Tenaga medis memiliki loyalitas terhadap rumah sakit dan pasien	3.69
16	Sebagai individu tenaga medis murah hati dan memiliki keinginan untuk membantu orang lain	3.83
17	Saya merasa jarak layanan kesehatan yang tersedia cukup dekat dan nyaman	3.78
Mean		3.77
Mean Keseluruhan		3.77
Kriteria		Baik

Berdasarkan data yang diperoleh, tanggapan responden terhadap komitmen tenaga medis di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta menunjukkan hasil yang baik, dengan nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,77 (baik) terhadap komitmen tenaga medis, baik dari segi emosional maupun keterikatan profesional.

Pada aspek komitmen afektif, sebagian besar tenaga medis dinilai memberikan dukungan sosial yang baik kepada pasien dengan nilai rata-rata 3,92 (baik), pada aspek komitmen kontinuans, indikator keterikatan terhadap

**Robby Nurdiansyah, Didin Saepudin, Rulia, Ayu Laili Rahmiyati,
Vip Paramarta**

Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Kepercayaan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta

organisasi memperoleh skor 3,70 (baik) dan pada aspek komitmen normatif, loyalitas terhadap rumah sakit dan pasien memperoleh nilai 3,69 (baik).

Tabel 3. Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pasien

No	Indikator	Mean
Akses Layanan Kesehatan		
18	Proses administrasi dan pelayanan di fasilitas kesehatan berjalan dengan lancar dan efisien	4.06
19	Saya merasa tenaga medis di fasilitas ini memiliki keahlian yang memadai	4.02
Mean		4.04
Mutu layanan kesehatan		
20	Saya merasa tenaga medis di fasilitas ini memiliki keahlian yang memadai	4.05
21	Saya merasa hasil perawatan yang diterima sesuai dengan harapan dan kebutuhan	4.05
Mean		4.05
Proses layanan kesehatan		
22	Saya merasa rumah sakit selalu siap memberikan layanan yang terbaik	4.03
23	Saya sepenuhnya percaya bahwa tenaga medis di rumah sakit ini memiliki kompetensi	4.02
24	Penjelasan yang diterima dari tenaga medis membuat saya memahami kondisi kesehatan dengan baik	4.02
25	Saya merasa mudah berkomunikasi dengan tenaga medis	4.02
Mean		4.02
Sistem layanan kesehatan		
26	Saya merasa bahwa rumah sakit mendukung kenyamanan dan keamanan dalam proses perawatan.	4.02
27	Sistem perjanjian di tempat layanan kesehatan ini berjalan dengan efektif, memudahkan proses pembuatan janji pertemuan atau perawatan	4.04
28	Informasi mengenai manfaat dan layanan kesehatan yang ditawarkan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami	4.04
Mean		4.03
Mean Keseluruhan		4.03
Kriteria		Baik

Berdasarkan survei terhadap pengguna layanan rumah sakit, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan sebesar 4,03, yang termasuk dalam kategori baik. Survei ini menilai empat aspek utama: akses layanan, mutu layanan, proses layanan, dan sistem layanan. Pada akses layanan, sebagian besar responden menilai proses administrasi dan pelayanan efisien (skor 4,06). Dalam hal proses layanan, sebagian besar responden merasa rumah sakit siap memberikan layanan terbaik (skor 4,03). Pada sistem layanan, rumah sakit dinilai mampu mendukung kenyamanan, memiliki sistem perjanjian efektif, dan menyampaikan informasi dengan jelas (nilai rata-rata 4,04).

**Robby Nurdiansyah, Didin Saepudin, Rulia, Ayu Laili Rahmiyati,
Vip Paramarta**

Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Terhadap Kepercayaan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta

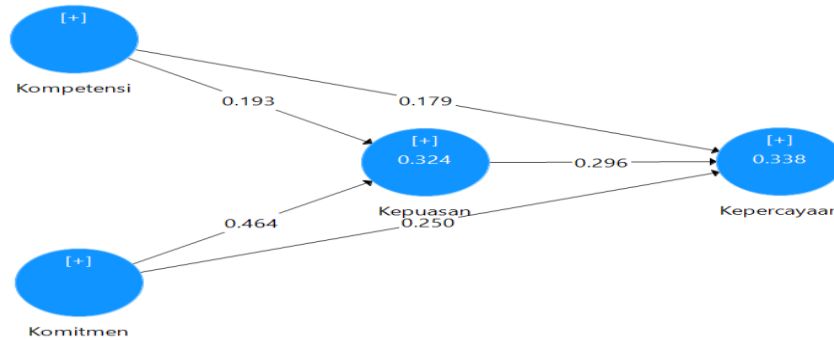
Tabel 4. Tanggapan responden mengenai variabel kepercayaan pasien

No	Indikator	Mean
Ketulusan		
29	Informasi mengenai manfaat dan layanan kesehatan yang ditawarkan disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami	3.97
30	Tenaga medis menunjukkan kepedulian yang tulus kepada pasien.	4.05
31	Tenaga medis memberikan layanan dengan penuh perhatian	4.06
32	Tenaga medis mendengarkan keluhan pasien dengan sabar	4.06
33	Tenaga medis menjaga komunikasi yang baik dengan pasien	3.94
Mean		4.02
Ability		
34	Tenaga medis memberikan pelayanan terbaik demi kesehatan pasien	4.05
35	Tenaga medis memiliki kompetensi dan keterampilan yang baik dalam menjalankan tugasnya	3.99
36	Tenaga medis mampu mendiagnosis dengan tepat kondisi pasien	4.02
37	Tenaga medis menjelaskan prosedur medis dengan jelas dan mudah dipahami	4.05
38	Tenaga medis mampu menangani keadaan darurat dengan sigap	4.02
Integritas		
39	Tenaga medis mematuhi standar operasional prosedur (SOP) kesehatan dalam setiap tindakan medis	3.79
40	Tenaga medis memberikan informasi medis secara jujur dan transparan.	4.03
41	Tenaga medis menghormati etika profesi dalam setiap tindakan	4.02
42	Tenaga medis tidak pernah melakukan malpraktik dalam praktik kesehariannya	3.98
43	Tenaga medis menjalankan tugasnya dengan adil	4.02
44	Saya merasakan konsistensi dalam pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis.	4.01
Mean		3.98
Mean Keseluruhan		4.01
Kriteria		Baik

Berdasarkan survei, tenaga medis di Rumah Sakit Umum Rama Hadi Purwakarta dinilai memiliki kualitas layanan yang baik dengan nilai rata-rata 4,00. Aspek yang dinilai meliputi ketulusan, kemampuan, dan integritas. Pada ketulusan, tenaga medis menunjukkan perhatian tinggi dan kesabaran dalam mendengarkan keluhan pasien (nilai 4,06) serta komunikasi yang baik (nilai 3,97). Pada kemampuan, tenaga medis dinilai kompeten dalam memberikan pelayanan kesehatan, menjelaskan prosedur medis, dan sigap dalam menangani darurat (nilai 4,05 dan 4,02). Pada integritas, tenaga medis dihargai karena etika dan profesionalisme, dengan skor tinggi dalam memberikan informasi jujur (4,03) dan mematuhi standar etika (4,02). Secara keseluruhan, survei menunjukkan bahwa tenaga medis di rumah sakit ini memiliki kualitas layanan yang baik, membangun kepercayaan pasien melalui ketulusan, kemampuan, dan integritas.

Pengujian Hipotesis

Data penelitian ini dianalisis menggunakan path analysis, dan menghasilkan gambar pengujian hipotesis sebagai berikut



Gambar 2. Path Diagram

Tabel 5. Path Coefficients

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kompetensi -> Kepuasan	0.193	0.192	0.064	3.010	0.003
Komitmen -> Kepuasan	0.464	0.463	0.065	7.113	0.000

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kompetensi dan komitmen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kompetensi berpengaruh positif dengan koefisien 0,193 dan T-statistic 3,010 ($p = 0,003 < 0,05$), yang berarti semakin tinggi kompetensi tenaga medis, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Sementara itu, komitmen memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan, dengan koefisien 0,464 dan T-statistic 7,113 ($p = 0,000$), yang menunjukkan pengaruh signifikan. Koefisien determinansi menunjukkan bahwa 32,4% pengaruh kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kompetensi dan komitmen, sementara 67,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak tercantum dalam model.

Tabel 6. Path Coefficients

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kompetensi -> Kepercayaan	0.179	0.184	0.053	3.389	0.001
Komitmen -> Kepercayaan	0.250	0.254	0.060	4.192	0.000
Kepuasan -> Kepercayaan	0.296	0.291	0.082	3.623	0.000

Kompetensi, komitmen, dan kepuasan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien. Kompetensi berpengaruh positif dengan

koefisien 0,179 ($p = 0,001$), komitmen memiliki pengaruh yang lebih kuat dengan koefisien 0,250 ($p = 0,000$), dan kepuasan juga berkontribusi positif terhadap kepercayaan dengan koefisien 0,296 ($p = 0,000$). Secara keseluruhan, kompetensi, komitmen, dan kepuasan menjelaskan 33,8% pengaruh terhadap kepercayaan pasien, sementara 67,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 7. Pengaruh Kompetensi dan Komitmen Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan

	Indirect Effects	T Statistics (O/STERR)	p-Value
Kompetensi -> Kepuasan -> Kepercayaan	0.057	2.241	0.025
Komitmen -> Kepuasan -> Kepercayaan	0.137	3.194	0.001

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan dalam pengaruh kompetensi dan komitmen terhadap kepercayaan. Pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kepercayaan melalui kepuasan memiliki nilai efek 0,057 ($p = 0,025$), sementara komitmen memiliki pengaruh tidak langsung sebesar 0,137 ($p = 0,001$). Kedua pengaruh ini menunjukkan bahwa baik kompetensi maupun komitmen, melalui peningkatan kepuasan pasien, dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepuasan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi yang dirasakan oleh pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Hasil ini sesuai penelitian Noor Alya (2021) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Jasinga, Kabupaten Bogor. Penelitian Nika Rensi (2019) membuktikan bahwa kompetensi tenaga medis secara nyata memengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Poncowati, Lampung Tengah.

Penelitian Sri Suyatmi (2024) bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok. Temuan ini mempertegas bahwa kompetensi merupakan komponen kunci dalam pelayanan publik yang berkualitas, khususnya di sektor kesehatan. Penelitian ini memperkuat pemahaman bahwa kompetensi bukan hanya elemen teknis, tetapi juga mencerminkan kesiapan sumber daya manusia dalam menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat secara menyeluruh.

Pengaruh Komitmen Terhadap Kepuasan

Komitmen memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien yang positif dan signifikan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen perusahaan terhadap pasiennya, maka tingkat kepuasan pasien juga akan semakin meningkat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hedi Gunawan (2023), yang menunjukkan bahwa komitmen petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang. Penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Nurkamil, Alam, dan Nursilah (2020), bahwa komitmen memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan supplier.

Hastuti et al. (2021) menyatakan bahwa keberhasilan organisasi sangat dipengaruhi oleh tingkat komitmen karyawan; semakin tinggi komitmen tersebut, maka semakin optimal pula kinerja organisasi. Menurut Lubis & Jaya (2019) menyatakan komitmen organisasi mencerminkan perasaan dan keyakinan individu terhadap institusinya secara keseluruhan. Tanpa adanya komitmen, pelaksanaan tugas akan terhambat. Komitmen tinggi terhadap pekerjaan cenderung menghasilkan kualitas kerja yang lebih baik karena mencerminkan keterlibatan dan rasa tanggung jawab yang mendalam dari individu tersebut.

Pengaruh Kepuasan Terhadap Kepercayaan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Nilai koefisien yang positif menandakan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan yang mereka berikan kepada perusahaan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiman Imran (2019) bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Pasien yang merasa puas dengan layanan rumah sakit akan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap institusi tersebut.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepercayaan

Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Nilai koefisien yang positif menandakan bahwa semakin tinggi persepsi pasien terhadap kompetensi tenaga pelayanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan yang mereka berikan.

Kompetensi mencerminkan kemampuan profesional, pengetahuan, keterampilan, serta etika dalam menjalankan tugas, khususnya dalam konteks layanan publik dan kesehatan. Ketika pasien menilai bahwa petugas atau tenaga medis memiliki kompetensi yang baik, mereka merasa lebih aman dan yakin bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka secara efektif. Hal ini pada akhirnya meningkatkan kepercayaan pasien

terhadap institusi layanan. Menurut Kotler dan Keller (2016) kompetensi merupakan salah satu komponen utama dalam membentuk trust (kepercayaan) dalam hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan. Kepercayaan tidak akan muncul tanpa adanya persepsi positif terhadap kemampuan teknis dan profesional dari pihak yang memberikan layanan.

Pengaruh Komitmen Terhadap Kepercayaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi komitmen yang ditunjukkan oleh pihak penyedia layanan, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan yang terbentuk pada diri pasien. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Hedi Gunawan (2023) bahwa komitmen petugas secara signifikan memengaruhi kepercayaan pasien, terutama dalam konteks pelayanan rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pasien dapat terbentuk tidak hanya dari kompetensi teknis, tetapi juga dari komitmen personal dan institusional yang dirasakan dalam interaksi layanan sehari-hari.

Menurut Hastuti et al. (2021) bahwa komitmen karyawan merupakan elemen fundamental dalam kinerja organisasi yang berdampak langsung terhadap persepsi eksternal, termasuk kepercayaan konsumen.

Pengaruh Kompetensi Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kompetensi terhadap kepercayaan melalui kepuasan. Hasil ini didukung oleh Budiman Imran (2019) bahwa kompetensi tenaga kesehatan berkontribusi pada pembentukan kepercayaan melalui peningkatan kepuasan pasien. Penelitian Hedi Gunawan (2023) bahwa kompetensi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien secara langsung maupun melalui kepuasan sebagai variabel perantara. Penelitian ini memperkuat bukti bahwa kepuasan memainkan peran strategis sebagai penghubung dalam hubungan kausal antara kompetensi dan kepercayaan, terutama dalam pelayanan rawat jalan.

Pengaruh Komitmen Terhadap Kepercayaan Dimediasi Kepuasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung komitmen terhadap kepercayaan melalui kepuasan signifikan secara statistik. Artinya, komitmen perusahaan atau petugas tidak hanya memengaruhi kepercayaan secara langsung, tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien secara tidak langsung melalui peningkatan kepuasan. Hasil ini sesuai dengan penelitian Hedi Gunawan (2023) bahwa komitmen petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien, baik secara langsung maupun melalui jalur tidak langsung. Penelitian Budiman Imran (2019) bahwa kepuasan pasien merupakan elemen penting dalam membangun kepercayaan,

dan bahwa komitmen tenaga kesehatan menjadi fondasi utama untuk menciptakan kepuasan tersebut. Komitmen tidak hanya mencerminkan etos kerja internal, tetapi juga menjadi elemen strategis dalam membentuk persepsi dan keyakinan eksternal dari sisi pasien atau konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan komitmen tenaga medis memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan komitmen terbukti sebagai faktor yang paling menentukan. Kedua faktor ini juga berperan signifikan dalam membentuk kepercayaan pasien, baik secara langsung maupun melalui jalur tidak langsung yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan penguatan komitmen tenaga medis secara simultan dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk meneliti faktor-faktor eksternal tambahan, seperti fasilitas rumah sakit, teknologi pelayanan, atau pengalaman pasien, yang mungkin memoderasi atau memediasi hubungan antara kompetensi, komitmen, kepuasan, dan kepercayaan pasien, serta untuk memperluas penelitian pada berbagai jenis rumah sakit untuk meningkatkan generalisasi hasil.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiapsari, R. (2012). Analisis pengaruh iklim organisasi terhadap komitmen dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Tiga Serangkai Solo. *Riset Manajemen & Akuntansi*, 3(5).
- Alrubaiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of health care quality - patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies*, 3(1), 103–127.
- Alya, N. (2021). Analisis pengaruh kompetensi dan kedisiplinan tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 4(1), 70–84.
- Ananda, Y. T. (2023). Manajemen pengelolaan farmasi di rumah sakit. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(3).
<https://doi.org/10.37287/jppp.v5i3.1732>
- Budo, A., Tulusan, F., & Tampi, G. B. (2020). Efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Administrasi Publik*,

- 6(94), 1–13.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jap/article/download/29820/28875>
- Gunawan, H. D. S. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan komitmen petugas terhadap kepercayaan pasien dan kepuasan pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Tamiang Layang Kabupaten Barito Timur. *Kindai*, 19(1), 12–26.
- Hastuti, N. M., Budiyanto, & Zulkifli. (2021). Pengaruh return on asset, return on equity, net profit margin terhadap pertumbuhan laba perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2015-2019. *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah*, 1(2), 61–74.
- Hutagalung, L. E. (2022). Analisa manajemen risiko sistem informasi manajemen rumah sakit (SIMRS) pada rumah sakit XYZ menggunakan ISO 31000. *TeIKa*, 12(01). <https://doi.org/10.36342/teika.v12i01.2820>
- Imran, B. (2019). Kepuasan pasien, citra rumah sakit dan kepercayaan pasien di Provinsi Sulawesi Barat. *Prosiding Seminar Nasional Pakar ke 2 Tahun 2019*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Lubis, M. J., & Jaya, I. (2019). *Komitmen membangun pendidikan (Tinjauan krisis hingga perbaikan menurut teori)*. Widya Puspita.
- Mahdarsari, M., & Rachmah. (2021). Manajemen keperawatan di rumah sakit. *Initium Community Journal*, 1(1).
- Marbun, R., Ariyanti, R., & Dea, V. (2022). Peningkatan pengetahuan masyarakat terkait pemahaman alur pelayanan gawat darurat di rumah sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1). <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7251>
- Mu'ah, M. (2014). *Kualitas layanan rumah sakit terhadap emosi dan kepuasan pasien*. Zifatama Publisher.
- Mujiati, A., Lengkong, F. D. J., & Dengo, S. (2023). Efektivitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Waisai Kabupaten Raja Ampat. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(1), 1–15.
- Noviyanti. (2020). *Faktor pelayanan yang profesional terhadap kepuasan pasien*. Qiara Media.
- Nurkami, Y., Alam, S., & Nursilah, N. (2020). Pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap kepuasan supplier beras di Perusahaan Umum Badan

- Urusan Logistik (Studi kasus: Di Perum BULOG Kantor Cabang Cianjur). *Jurnal Agrita*, 2(2), 150–163.
- Pujihastuti, A. (2021). Penerapan sistem informasi manajemen dalam mendukung pengambilan keputusan manajemen rumah sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2). <https://doi.org/10.33560/jmiki.v9i2.377>
- Rensi, N. (2019). Pengaruh kompetensi tenaga medis dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152.
- Setyo, P. (2015). *Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit*. <http://nursepoint.blogspot.com/feeds/posts/default>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Suyatmi, S. (2024). Analisis pengaruh kompetensi, kedisiplinan, dan budaya kerja tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 9(1), 64–73.