

INOVASI LAYANAN, KINERJA KARYAWAN, KEPUASAN PASIEN
DAN KUALITAS LAYANAN PADA RUMAH SAKIT

Sandhi Fitriardi

sandhibrawijaya@gmail.com

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya

Indra Prasetyo

indraprasetyo@uwp.ac.id

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien yang dimediasi oleh kualitas layanan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya angka keluhan pasien terhadap layanan rumah sakit di Indonesia, yang mencapai 60% pada tahun 2023, serta pentingnya inovasi layanan dan kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dianalisis menggunakan teknik SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan inovasi layanan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, yang pada gilirannya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, kualitas layanan terbukti menjadi mediator antara inovasi layanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan pentingnya integrasi antara inovasi layanan dan peningkatan kinerja karyawan untuk menciptakan kualitas layanan yang optimal dan meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan literatur terkait manajemen layanan kesehatan dan memberikan rekomendasi praktis bagi Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya untuk terus berinvestasi pada inovasi layanan, pelatihan karyawan, dan pengukuran kualitas layanan guna meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kata kunci: inovasi layanan, kinerja karyawan, kualitas layanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service innovation and employee performance on patient satisfaction mediated by the quality of service at Level III Hospital Brawijaya Surabaya. This research is motivated by the high number of patient complaints about hospital services in Indonesia, which will reach 60% in 2023, as well as the importance of service innovation and employee performance in improving service quality and patient satisfaction. The research method uses a quantitative approach. The data was analyzed using the SEM-PLS technique. The results of the study show that service innovation and employee performance have a positive and significant influence on service quality, which in turn has a significant effect on patient satisfaction. In addition, service quality has been proven to be a mediator between service innovation and employee performance on patient satisfaction. These findings confirm the importance of integrating service innovation and employee performance improvement to create optimal service quality and improve patient satisfaction. This research makes a theoretical contribution to the development of literature related to health service management and provides practical recommendations for Level III Hospital Brawijaya Surabaya to continue to invest in service innovation, employee training, and service quality measurement to improve patient satisfaction in an ongoing manner.

Keywords: service innovation, employee performance, service quality, patient satisfaction

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan faktor kunci dalam menilai kualitas layanan kesehatan dan mempengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Solehudin Solehudin and Inas Syabanasyah 2023). Menurut Harfika and Abdullah (2017), kepuasan pasien terbentuk dari perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima layanan dengan persepsi mereka terhadap kinerja aktual layanan yang diterima. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu institusi rumah sakit. Sebagaimana dikemukakan oleh Yunita, Syamiyah, and Ferial (2024) dalam penelitiannya di Rumah Sakit X Pekanbaru, kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Penelitian Yunita, Syamiyah, and Ferial (2024) menunjukkan bahwa keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Rumah sakit semakin menyadari pentingnya inovasi layanan dan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan pasien. Hal ini menegaskan bahwa meskipun inovasi layanan penting, keberhasilannya sangat bergantung pada integrasi dengan kualitas layanan yang baik. Hasil ini menjadi acuan penting bagi manajemen rumah sakit untuk mempertahankan dan meningkatkan kedua variabel tersebut guna memenuhi harapan pasien dan menghadapi persaingan yang semakin ketat (Nova et al. 2022). Kinerja karyawan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di rumah

sakit. Sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Amelia and Rodhiyah (2016) di RS Pelabuhan Jakarta, kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

Meskipun penelitian sebelumnya telah menunjukkan adanya pengaruh kualitas pasien terhadap kepuasan pasien, namun berdasarkan hasil penelitian Hu *et al.* (2019), beberapa aspek kualitas layanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari beberapa indikator seperti tidak adanya perbedaan signifikan antara tingkat pendapatan dengan kepuasan terhadap lingkungan rumah sakit ($p=0.843$), serta tingkat pendidikan dengan hubungan pasien-dokter. Selain itu, status pendaftaran rumah tangga pedesaan juga menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah namun tidak signifikan secara statistik ($OR = 0.90$, $p = 0.068$) dibandingkan pendaftaran perkotaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa beberapa aspek kualitas layanan rumah sakit mungkin tidak selalu menjadi faktor penentu utama dalam membentuk kepuasan pasien, dan terdapat faktor-faktor lain yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya telah melakukan survei kepuasan Masyarakat dan survei kepuasan pasien dengan aplikasi Smile Puskesmas berdasarkan pedoman dari MENPAN (2017). Namun masih ada komplain perihal kualitas layanan pada triwulan 1 sampai dengan triwulan 3 tahun 2024 sebagai berikut:

Tabel.1 Rekapitulasi Komplain

Triwulan	Jumlah komplain	Kinerja Karyawan	Kualitas Layanan	Keterangan
I Tahun 2024	11	Komunikasi antar petugas kesehatan dan publik kurang	Masih terdapat antrian yang lama di	Via media sosial

		baik dan kurang ramah	Rekam Medik dan Farmasi Rawat Jalan serta menunggu kamar kosong untuk rawat inap di IGD. Kamar mandi kotor.	
II Tahun 2024	8	Petugas bermain handphone saat pelayanan	Panggilan nomor layanan tidak sesuai nomor antrian, rumah sakit tampak gelap	Via media sosial
III Tahun 2024	5	Petugas kurang ramah dalam pelayanan	Layanan yang lama pada rawat inap	Via media sosial

Sumber: Tim Unit Pelayanan Pengaduan Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya, 2024

Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi bagaimana inovasi layanan dan kualitas layanan dapat memediasi hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pasien. Pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika ini akan membantu rumah sakit dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

TINJAUAN TEORETIS

Variabel Kepuasan Pasien diukur melalui indikator kesesuaian harapan yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan yang diharapkan pasien, kemudahan dalam mendapatkan pelayanan yang menunjukkan aksesibilitas layanan, kesediaan merekomendasikan yang mencerminkan loyalitas pasien, perasaan puas atas keseluruhan pelayanan, serta kesesuaian dengan kebutuhan pasien. Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5, dengan skor lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Kotler, P & Ketler 2020).

Variabel Kualitas Layanan diukur melalui lima dimensi utama yaitu *tangible* yang meliputi fasilitas fisik dan penampilan personel, *reliability* yang menunjukkan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, *responsiveness* yang mencerminkan kesiapan membantu pasien, *assurance* yang menunjukkan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menumbuhkan kepercayaan, dan *empathy* yang merupakan perhatian individual kepada pasien. Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5, di mana skor lebih tinggi mengindikasikan kualitas layanan yang lebih baik (Tjiptono, F., & Chandra 2016).

Berdasarkan Lidia and Ardan (2023), inovasi layanan merupakan salah satu variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD I.A Moeis Samarinda dengan nilai t-hitung sebesar 1,972. Konsep inovasi layanan mencakup tiga aspek utama yaitu:

- 1) Desain layanan dan pengembangan layanan baru yang berfokus pada pembaruan jenis pelayanan.

- 2) Inovasi proses yang meliputi cara-cara baru atau peningkatan dalam proses merancang dan memproduksi jasa
- 3) Inovasi organisasi yang dapat dilihat dari penggunaan teknologi, pola interaksi dengan pelanggan, dan pengembangan layanan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Pengukuran variabel Kinerja Karyawan mencakup beberapa indikator yaitu kualitas kerja yang menunjukkan akurasi dan ketepatan pelaksanaan tugas, ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, inisiatif dalam memberikan solusi dan ide, kemampuan teknis dan non-teknis dalam pelayanan, komunikasi efektif dengan pasien dan rekan kerja, serta kepatuhan terhadap prosedur dan protokol rumah sakit. Pengukuran menggunakan skala Likert 1-5, dengan skor lebih tinggi menunjukkan kinerja yang lebih baik (Mangkunegara 2017).

METODE PENELITIAN

Berdasarkan Arif Rachman (2024) jenis penelitian yang digunakan ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei yang bersifat kausal eksplanatori (*explanatory research*). Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner dengan skala *Likert* yang terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya yang berlokasi di Jalan Kesatrian Nomor 17, Kelurahan Sawunggaling, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur. Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya merupakan rumah sakit TNI Angkatan Darat tipe C yang telah terakreditasi paripurna oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) pada tahun 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang

mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya selama periode Desember 2024, dengan kunjungan sebanyak 6.000 pasien rawat jalan berdasarkan data dari Instalasi Rekam Medik Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Penentuan jumlah sampel selain menggunakan jumlah sampel juga mempertimbangkan persyaratan minimal sampel, yaitu 5-10 kali jumlah parameter yang diestimasi. Dengan empat variabel penelitian dan total 18 indikator, maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan adalah 90-180 responden (Sarstedt, Ringle, and Hair 2021). Dari kriteria penentuan sampel di atas, maka langkah berikutnya adalah menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria: pasien rawat jalan yang berusia lebih dari 17 tahun, pernah menjadi pasien minimal 2 kali dan dapat berkomunikasi dengan baik (Sharma 2017). Dari hasil penelitian diperoleh data dari responden yang memenuhi syarat tersebut sebanyak 200 pasien.

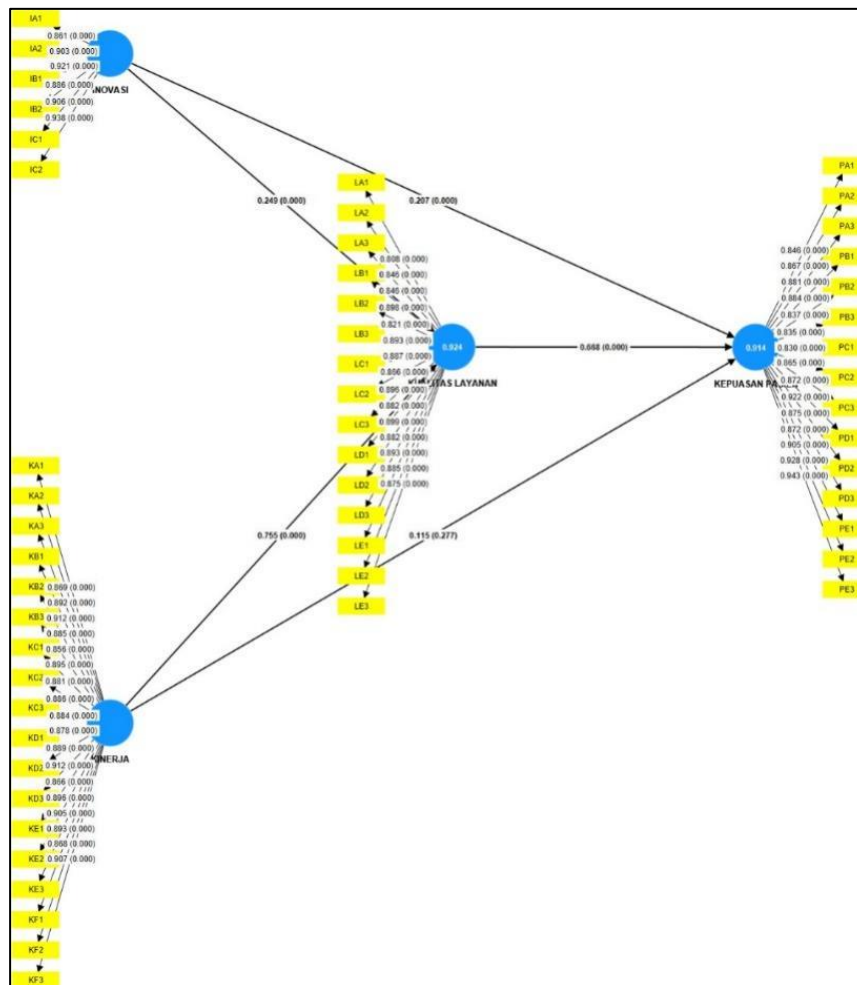
Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan mengacu pada praktik terbaik dalam penelitian kesehatan (Kwok et al. 2022). Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi: kuesioner dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 3.0 sebagaimana yang direkomendasikan oleh Ghozali, I & Latan (2015). Metode PLS-SEM dipilih karena kemampuannya dalam menguji model penelitian yang kompleks secara simultan, dapat bekerja secara efisien dengan ukuran sampel yang relatif kecil dan data yang tidak harus berdistribusi normal, serta mampu menangani model pengukuran baik reflektif maupun formatif.

HASIL

Hasil Outer Model

Diagram Jalur *Outer Loading* dan *Path Coefficient* yang dihasilkan dari

analisis PLS-SEM menggunakan software SmartPLS dapat dilihat dari gambar berikut ini:



Gambar 1. Outer Model

Struktur model memperlihatkan bahwa semua indikator pada masing-masing variabel laten memiliki nilai loading yang terstandarisasi dengan baik (ditunjukkan dengan nilai 0,000 pada setiap jalur indikator), mengindikasikan bahwa pengukuran konstruk telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

Mengacu pada kriteria *rule of thumb*, nilai *loading factor* >0,7 menunjukkan validitas konvergen yang baik (Ghozali, I & Latan 2015). Dalam penelitian ini, seluruh indikator memiliki :

loading factor di atas 0,8 yang berarti memiliki validitas konvergen yang sangat baik. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator mampu mengukur konstruk latennya dengan akurat dan dapat diandalkan. Dengan demikian, seluruh indikator dalam model penelitian ini valid untuk digunakan dalam analisis selanjutnya karena telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

Uji validitas konvergen dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 2. Uji Validitas Konvergen

	INOVASI	KEPUASAN PASIEN	KINERJA	KUALITAS LAYANAN
IA1	0.861			
IA2	0.903			
IB1	0.921			
IB2	0.886			
IC1	0.906			
IC2	0.938			
KA1			0.869	
KA2			0.892	
KA3			0.912	
KB1			0.885	
KB2			0.856	
KB3			0.895	
KC1			0.881	
KC2			0.886	
KC3			0.884	
KD1			0.878	
KD2			0.889	
KD3			0.912	
KE1			0.866	
KE2			0.896	
KE3			0.905	
KF1			0.893	
KF2			0.868	
KF3			0.907	
LA1				0.808
LA2				0.846
LA3				0.846
LB1				0.898
LB2				0.821
LB3				0.893
LC1				0.887
LC2				0.866
LC3				0.896
LD1				0.882
LD2				0.899
LD3				0.882
LE1				0.893
LE2				0.885
LE3				0.875
PA1		0.846		
PA2		0.867		
PA3		0.881		
PB1		0.884		
PB2		0.837		

PB3		0.835		
PC1		0.83		
PC2		0.865		
PC3		0.872		
PD1		0.922		
PD2		0.875		
PD3		0.872		
PE1		0.905		
PE2		0.928		
PE3		0.943		

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2025

Mengacu pada kriteria *rule of thumb* dimana nilai minimum yang dipersyaratkan adalah 0,7 untuk reliabilitas dan 0,5 untuk AVE (Ghozali, I & Latan 2015), maka dapat disimpulkan bahwa seluruh konstruk dalam penelitian ini memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang sangat baik. Hal ini

menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang tinggi dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti.

Validitas dan realibilitas data dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3. Validitas dan Reliabilitas Data

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
INOVASI	0.955	0.955	0.964	0.815
KEPUASAN PASIEN	0.979	0.979	0.981	0.771
KINERJA	0.984	0.984	0.985	0.788
KUALITAS LAYANAN	0.977	0.978	0.979	0.761

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2025

Pengujian Inner Model

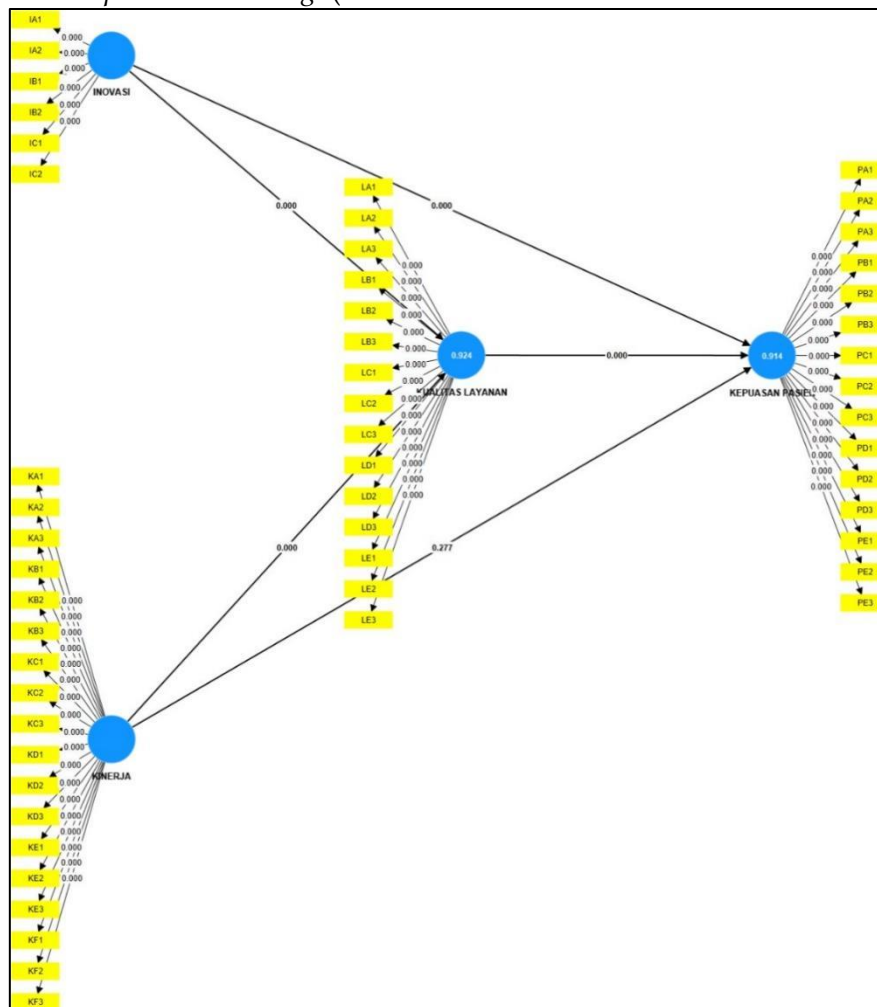
Hasil analisis menunjukkan bahwa dari lima jalur hubungan yang diuji, empat diantaranya menunjukkan pengaruh yang signifikan ($p\text{-value} < 0,05$), sementara satu jalur tidak signifikan. Inovasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien ($\beta = 0,207$, $t = 3,562$, $p < 0,001$) dan kualitas layanan ($\beta = 0,249$, $t = 6,666$, $p < 0,001$). kinerja karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan yang sangat kuat terhadap kualitas layanan ($\beta = 0,755$, $t = 22,181$, $p < 0,001$), namun tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,115$, $t = 1,088$, $p = 0,277$). Selanjutnya, kualitas

layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,668$, $t = 6,016$, $p < 0,001$).

Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan memainkan peran penting sebagai mediator dalam model penelitian, terutama dalam menjelaskan pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien. Meskipun kinerja karyawan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, pengaruhnya dapat terwujud melalui peningkatan kualitas layanan. Di sisi lain, Inovasi memiliki pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui kualitas layanan) terhadap kepuasan pasien.

Diagram jalur (*Path Diagram*) atau Model Struktural (*Structural Model*) hasil analisis menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-

SEM) yang dihasilkan dari software SmartPLS dapat dilihat dari gambar berikut ini:



Gambar 2. Inner Model SmartPLS

Hasil analisis dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
INOVASI -> KEPUASAN PASIEN	0.207	0.205	0.058	3.562	0.000
INOVASI -> KUALITAS LAYANAN	0.249	0.248	0.037	6.666	0.000
KINERJA -> KEPUASAN PASIEN	0.115	0.120	0.105	1.088	0.277
KINERJA -> KUALITAS LAYANAN	0.755	0.756	0.034	22.181	0.000
KUALITAS LAYANAN -> KEPUASAN PASIEN	0.668	0.664	0.111	6.016	0.000

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2025

Tabel 5. Hasil Path Spesific Indirect Effect

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics (O/STDEV)</i>	<i>P Values</i>
Inovasi Layanan -> Kualitas Layanan -> Kepuasan Pasien	0.167	0.166	0.038	4.451	0.000
Kinerja Karyawan-> Kualitas Layanan-> Kepuasan Pasien	0.504	0.502	0.088	5.717	0.000

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2025

Pembahasan

Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui mediasi kualitas layanan. Pengaruh langsung inovasi layanan terhadap kepuasan pasien ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,207 dengan *p-value* 0,000 ($< 0,05$), mengindikasikan hubungan yang signifikan. Selain itu, inovasi layanan juga memberikan pengaruh tidak langsung melalui kualitas layanan, dimana koefisien jalur dari inovasi ke kualitas layanan sebesar 0,249 (*p-value* 0,000) dan dari kualitas layanan ke kepuasan pasien sebesar 0,668 (*p-value* 0,000).

Hasil ini mendukung hipotesis penelitian bahwa Inovasi Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Sesuai dengan penelitian Nova, Normi, and Panjaitan (2022) yang menyatakan ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. Sedangkan penelitian Lidia and Ardan, SKM., M.Kes (2023) menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan pola yang menarik dalam hubungan antara kinerja karyawan dan kepuasan pasien. Pengaruh langsung kinerja karyawan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,115 dengan *p-value* 0,277 ($> 0,05$), mengindikasikan bahwa pengaruh langsung tidak signifikan secara statistik. Namun, kinerja karyawan memiliki pengaruh tidak langsung yang kuat melalui mediasi kualitas layanan, ditunjukkan dengan koefisien jalur dari kinerja karyawan ke kualitas layanan sebesar 0,755 (*p-value* 0,000) dan dari kualitas layanan ke kepuasan pasien sebesar 0,668 (*p-value* 0,000).

Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian dari Tampubolon and Tambunan (2023) dan Amelia and Rodhiyah (2016) menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kualitas Layanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa inovasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, yang ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,249 dan *p-value* 0,000 ($< 0,05$). Meskipun pengaruhnya tidak sekuat variabel kinerja karyawan, kontribusi inovasi layanan tetap

substansial dalam membentuk kualitas layanan. Hal ini terlihat dari nilai *R-square* kualitas layanan yang mencapai 0,924 atau 92,4%, mengindikasikan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat baik.

Sesuai dengan hasil penelitian Ali, Hasan, and Akmal (2022) menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.755 dengan *p-value* sebesar 0.000 (< 0.05) dan nilai *t-statistik* yang sangat tinggi yaitu 22.181 (> 1.96). Besarnya nilai koefisien jalur dan tingkat signifikansi ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan memberikan kontribusi positif yang sangat kuat dalam membentuk kualitas layanan.

Sesuai dengan hasil penelitian Reyna, Indartuti, and Hariyoko (2022) menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.668 dan *p-value* 0.000 (< 0.05). Signifikansi hubungan ini diperkuat dengan nilai *t-statistik* sebesar 6.016 yang jauh melampaui nilai kritis 1.96. Besarnya koefisien jalur mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas layanan akan menghasilkan peningkatan kepuasan pasien sebesar 0.668 satuan, menunjukkan adanya pengaruh positif yang substansial.

Sesuai dengan hasil penelitian dari Yunita, Syamiyah, and Ferial (2024), Irawan and Sitinjak (2024) dan Setianingsih and Susanti (2021) menunjukkan bahwa

kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan adanya pengaruh tidak langsung yang signifikan dari inovasi layanan terhadap kepuasan pasien melalui mediasi kualitas layanan. Hal ini dapat dilihat dari dua jalur hubungan: pertama, pengaruh inovasi layanan terhadap kualitas layanan dengan koefisien jalur sebesar 0.249 (*p-value* 0.000) dan *t-statistik* 6.666; kedua, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien jalur 0.668 (*p-value* 0.000) dan *t-statistik* 6.016. Kedua jalur ini menunjukkan signifikansi yang kuat dengan nilai *t-statistik* di atas 1.96.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ali, Hasan, and Akmal (2022) menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Sedangkan penelitian Lidia and Ardan, SKM., M.Kes (2023) menunjukkan bahwa inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Nova, Normi, and Panjaitan (2022) menyatakan ada pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara variabel kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Kesdaam I/BB Medan.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pasien melalui Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan adanya pengaruh tidak langsung yang signifikan dari inovasi layanan terhadap kepuasan pasien melalui mediasi kualitas layanan. Hal ini dapat dilihat dari dua jalur hubungan: pertama, pengaruh inovasi layanan terhadap kualitas layanan dengan koefisien jalur sebesar 0.249 (*p-value* 0.000) dan *t-statistik* 6.666; kedua, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dengan koefisien jalur 0.668 (*p-value* 0.000) dan *t-*

statistik 6.016. Kedua jalur ini menunjukkan signifikansi yang kuat dengan nilai t-statistik di atas 1.96.

Sesuai dengan hasil penelitian (Reyna, Indartuti, and Hariyoko 2022) menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Namun hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian dari Tampubolon and Tambunan (2023) dan Amelia and Rodhiyah (2016) menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

SIMPULAN

Inovasi layanan, kinerja karyawan, kualitas layanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya dalam kategori yang sangat tinggi. Inovasi layanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Kinerja karyawan layanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kualitas layanan di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Inovasi layanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Kinerja karyawan layanan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya. Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya.

Inovasi layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya melalui kualitas layanan. Kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Tingkat III Brawijaya Surabaya melalui kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Amena Haeba, Hazmilah Hasan, and Suriati Akmal. 2022. "Mediation Effect of Service Quality on the Relationship

of Healthcare Service Innovation and Outpatient Experience." *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology* 13 (4): 54–70.

<https://doi.org/10.30880/ijscet.2022.13.04.006>.

Amelia, Riski, and Rodhiyah. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 5 (4): 163–72.

Dr. Arif Rachman, drg., SH., MH., MM., MTr.Hanla., Sp.Pros., CIQnR., CIQa. Dr.(Cand)E. Yochanan., SKM., Skep., MM., MARS., PIA., KMK. Dr. Ir. Andi Ilham Samanlangi, S.T., M.T. Hery Purnomo, S.E., M.M. 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* .

Ghozali, I & Latan, H. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Harfika, Jarliyah, and Nadiya Abdullah. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *Jurnal Balance* 44 (1): 44–56.

Hu, Linlin, Bright P. Zhou, Shiyang Liu, Zijuan Wang, and Yuanli Liu. 2019. "Outpatient Satisfaction with Tertiary Hospitals in China: The Role of Sociodemographic Characteristics." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 16 (19). <https://doi.org/10.3390/ijerph16193518>.

Irawan, Kevin, and Tony Sitinjak. 2024. "The Effect Of Price, Product Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction." *Action Research Literate* 8 (5). <https://doi.org/10.46799/ar1.v8i5.372>.

Kotler, P & Ketler, K.L. 2020. *Marketing Management*. Edited by Upper Sadle

- River. 16th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kwok, Chun Shing, Elena Andra Muntean, Christian D. Mallen, and Josip Andelo Borovac. 2022. "Data Collection Theory in Healthcare Research: The Minimum Dataset in Quantitative Studies." *Clinics and Practice* 12 (6): 832–44.
<https://doi.org/10.3390/clinpract12060088>.
- Lidia, Besse, and M. Ardan, SKM., M.Kes. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud I.a Moeis Samarinda." *Bunda Edu-Midwifery Journal (BEMJ)* 6 (2): 63–68.
<https://doi.org/10.54100/bemj.v6i2.92>.
- Mangkunegara, A.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- MENPAN. 2017. "PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017." *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017*.
[https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2).
- Nova, Anggi, Siti Normi, and Maludin Panjaitan. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Tk. Ii Putri Hijau Kesdam I/Bb Medan." *Jurnal Ilmiah METHONOMI* 8 (1): 101–12.
<https://doi.org/10.46880/methonomi.vol8no1.pp101-112>.
- Reyna, Anggi, Endang Indartuti, and Yusuf Hariyoko. 2022. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Rumah Sakit DKT Surabaya)." ... *Nasional Hasil Skripsi*, 0–4.
<https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1038>.
- Sarstedt, Marko, Christian M. Ringle, and Joseph F. Hair. 2021. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling. Handbook of Market Research*.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15.
- Setianingsih, Ani, and Ai Susi Susanti. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit 'S.'" *Menara Medika* 4 (1): 22–27.
- Sharma, Gaganpreet. 2017. "Pros and Cons of Different Sampling Techniques." *International Journal of Applied Research* 3 (7): 749–52.
www.allresearchjournal.com.
- Solehudin Solehudin, and Inas Syabanasyah. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien." *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan* 1 (3): 242–54.
<https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i3.1071>.
- Tampubolon, Andika, and Elisabet Tambunan. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Yoshua Lubuk Pakam Tahun 2022." *Jurnal Mutiara Manajemen* 8 (2): 33–44.
<https://doi.org/10.51544/jmm.v8i2.5284>.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yunita, Salsa, Najah Syamiah, and Linardita Ferial. 2024. "Literatur Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit." *Journal of Baja Health Science* 4 (01): 1–16.
<https://doi.org/10.47080/joubahs.v4i01.2778>.
- Ali, Amena Haeba, Hazmilah Hasan, and Suriati Akmal. 2022. "Mediation Effect of Service Quality on the Relationship of Healthcare Service Innovation and Outpatient Experience." *International*

- Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology* 13 (4): 54–70.
<https://doi.org/10.30880/ijscet.2022.13.04.006>.
- Amelia, Riski, and Rodhiyah. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 5 (4): 163–72.
- Dr. Arif Rachman, drg., SH., MH., MM., MTr.Hanla., Sp.Pros., CIQnR., CIQa. Dr.(Cand)E. Yochanan., SKM., Skep., MM., MARS., PIA., KMK. Dr. Ir. Andi Ilham Samanlangi, S.T., M.T. Hery Purnomo, S.E., M.M. 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* .
- Ghozali, I & Latan, H. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harfika, Jarliyah, and Nadiya Abdullah. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *Jurnal Balance* 44 (1): 44–56.
- Hu, Linlin, Bright P. Zhou, Shiyang Liu, Zijuan Wang, and Yuanli Liu. 2019. "Outpatient Satisfaction with Tertiary Hospitals in China: The Role of Sociodemographic Characteristics." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 16 (19). <https://doi.org/10.3390/ijerph16193518>.
- Irawan, Kevin, and Tony Sitinjak. 2024. "The Effect Of Price, Product Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction." *Action Research Literate* 8 (5). <https://doi.org/10.46799/ar.v8i5.372>.
- Kotler, P & Ketler, K.L. 2020. *Marketing Management*. Edited by Upper Sadle River. 16th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kwok, Chun Shing, Elena Andra Muntean, Christian D. Mallen, and Josip Andelo Borovac. 2022. "Data Collection Theory in Healthcare Research: The Minimum Dataset in Quantitative Studies." *Clinics and Practice* 12 (6): 832–44. <https://doi.org/10.3390/clinpract12060088>.
- Lidia, Besse, and M. Ardan, SKM., M.Kes. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud I.a Moeis Samarinda." *Bunda Edu-Midwifery Journal (BEMJ)* 6 (2): 63–68. <https://doi.org/10.54100/bemj.v6i2.92>.
- Mangkunegara, A.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- MENPAN. 2017. "PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017." *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017*. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2).
- Nova, Anggi, Siti Normi, and Maludin Panjaitan. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Tk. Ii Putri Hijau Kesdam I/Bb Medan." *Jurnal Ilmiah METHONOMI* 8 (1): 101–12. <https://doi.org/10.46880/methonomi.vol8no1.pp101-112>.
- Reyna, Anggi, Endang Indartuti, and Yusuf Hariyoko. 2022. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Rumah Sakit DKT Surabaya)." ... *Nasional Hasil Skripsi*, 0–4. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1038>.

- Sarstedt, Marko, Christian M. Ringle, and Joseph F. Hair. 2021. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling. Handbook of Market Research*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15.
- Setianingsih, Ani, and Ai Susi Susanti. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit 'S.'" *Menara Medika* 4 (1): 22-27.
- Sharma, Gaganpreet. 2017. "Pros and Cons of Different Sampling Techniques." *International Journal of Applied Research* 3 (7): 749-52. www.allresearchjournal.com.
- Solehudin Solehudin, and Inas Syabanasyah. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien." *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan* 1 (3): 242-54. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i3.1071>.
- Tampubolon, Andika, and Elisabet Tambunan. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Yoshua Lubuk Pakam Tahun 2022." *Jurnal Mutiara Manajemen* 8 (2): 33-44. <https://doi.org/10.51544/jmm.v8i2.5284>.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yunita, Salsa, Najah Syamiyah, and Linardita Ferial. 2024. "Literatur Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit." *Journal of Baja Health Science* 4 (01): 1-16. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v4i01.2778>.
- Ali, Amena Haeba, Hazmilah Hasan, and Suriati Akmal. 2022. "Mediation Effect of Service Quality on the Relationship of Healthcare Service Innovation and Outpatient Experience." *International Journal of Sustainable Construction Engineering and Technology* 13 (4): 54-70. <https://doi.org/10.30880/ijscet.2022.13.04.006>.
- Amelia, Riski, and Rodhiyah. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RS Pelabuhan Jakarta)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 5 (4): 163-72.
- Arif Rachman, Hanla., E. Yochanan, Andi Ilham Samanlangi, Hery Purnomo, 2024. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.
- Ghozali, I & Latan, H. 2015. *Partial Least Squares Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smart PLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harfika, Jarliyah, and Nadiya Abdullah. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya." *Jurnal Balance* 44 (1): 44-56.
- Hu, Linlin, Bright P. Zhou, Shiyang Liu, Zijuan Wang, and Yuanli Liu. 2019. "Outpatient Satisfaction with Tertiary Hospitals in China: The Role of Sociodemographic Characteristics." *International Journal of Environmental Research and Public Health* 16 (19). <https://doi.org/10.3390/ijerph16193518>.
- Irawan, Kevin, and Tony Sitinjak. 2024. "The Effect Of Price, Product Quality, And Service Quality On Customer Satisfaction." *Action Research Literate* 8 (5). <https://doi.org/10.46799/ar.v8i5.372>.
- Kotler, P & Ketler, K.L. 2020. *Marketing Management*. Edited by Upper Sadle River. 16th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kwok, Chun Shing, Elena Andra Muntean, Christian D. Mallen, and Josip Andelo Borovac. 2022. "Data Collection Theory in Healthcare Research: The Minimum Dataset in Quantitative Studies." *Clinics and Practice* 12 (6): 70-80.

- 832-44.
<https://doi.org/10.3390/clinpract12060088>.
- Lidia, Besse, and M. Ardan, SKM., M.Kes. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kinerja Petugas Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud I.a Moeis Samarinda." *Bunda Edu-Midwifery Journal (BEMJ)* 6 (2): 63-68. <https://doi.org/10.54100/bemj.v6i2.92>.
- Mangkunegara, A.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- MENPAN. 2017. "PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017." *PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 14 TAHUN 2017*. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2).
- Nova, Anggi, Siti Normi, and Maludin Panjaitan. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Tk. Ii Putri Hijau Kesdam I/Bb Medan." *Jurnal Ilmiah METHONOMI* 8 (1): 101-112. <https://doi.org/10.46880/methonomi.vol8no1.pp101-112>.
- Reyna, Anggi, Endang Indartuti, and Yusuf Hariyoko. 2022. "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Di Rumah Sakit DKT Surabaya)." ... *Nasional Hasil Skripsi*, 0-4. <https://conference.untagsby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1038>.
- Sarstedt, Marko, Christian M. Ringle, and Joseph F. Hair. 2021. *Partial Least Squares Structural Equation Modeling. Handbook of Market Research*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-57413-4_15.
- Setianingsih, Ani, and Ai Susi Susanti. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit 'S.'" *Menara Medika* 4 (1): 22-27.
- Sharma, Gaganpreet. 2017. "Pros and Cons of Different Sampling Techniques." *International Journal of Applied Research* 3 (7): 749-52. www.allresearchjournal.com.
- Solehudin Solehudin, and Inas Syabanasyah. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien." *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Keperawatan* 1 (3): 242-54. <https://doi.org/10.59581/diagnosa-widyakarya.v1i3.1071>.
- Tampubolon, Andika, and Elisabet Tambunan. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Yoshua Lubuk Pakam Tahun 2022." *Jurnal Mutiara Manajemen* 8 (2): 33-44. <https://doi.org/10.51544/jmm.v8i2.5284>.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yunita, Salsa, Najah Syamiah, and Linardita Ferial. 2024. "Literatur Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit." *Journal of Baja Health Science* 4 (01): 1-16. <https://doi.org/10.47080/joubahs.v4i01.2778>.