



Pengaruh *Good Governance* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri

Didik Hadi Santosa ^{1*}, Bewa Dangu Wole ², Detriana Imeriet Nenobais ³

¹⁻³ Universitas Stella Maris Sumba, Indonesia

Email: didikhadisantoso17@gmail.com ^{1*}, bewadanguwole@gmail.com ², detrianaimeriet@gmail.com ³

Abstract, *Good governance for hospitals is the first step that can be taken to be able to follow the rules that change and will always change. Patients as health service users that after the patient uses the services of the hospital, the patient will compare the quality of service expected by the patient with what they actually receive. The purpose of this study is to determine the influence of good governance and hospital service quality on patient satisfaction at HVA Toeloengredjo Pare Kediri Hospital. This study is a quantitative research with data analysis using multiple linear regression. The number of samples used was 32 patients. The results of the study showed that good governance had an effect on patient satisfaction by data analysis obtained a significant value of $0.000 < 0.05$ and $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 was rejected and H_1 was accepted, which means that good governance has a positive and significant influence on patient satisfaction. While the significant value is $0.019 < 0.05$ and the $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 is rejected and H_2 is accepted, which means that the quality of service has a positive and significant influence on patient satisfaction. From the results of data processing, it is known that the significant value is $0.000 < 0.05$ and the $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 is rejected and H_1 is accepted, which means that good governance and service quality have a positive and significant influence on patient satisfaction at HVA Toeloengredjo Pare Kediri Hospital.*

Keywords: *Good Governance, service quality, patient satisfaction*

Abstrak, Tata kelola yang baik (*Good Governance*) bagi rumah sakit merupakan langkah awal yang dapat dilakukan untuk dapat mengikuti aturan yang berubah dan akan selalu berubah. Pasien sebagai pengguna layanan kesehatan bahwa setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *good governance* dan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien Di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan analisis data menggunakan regresi linear berganda. Jumlah sampel yang digunakan adalah 32 pasien. Hasil penelitian bahwa *good governance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan analisis data diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya *good governance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan nilai signifikan $0,019 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dari hasil pengolahan data diketahui nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya *good governance* dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri.

Kata Kunci : *Good Governance, kualitas pelayanan, kepuasan pasien*

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah tempat yang memberikan jasa pelayanan kesehatan perorangan jangka pendek maupun jangka panjang dengan mutu yang lebih baik daripada puskesmas. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, dan pelayanan medik. Rumah sakit merupakan bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan secara komprehensif dalam menyembuhkan penyakit dan pencegahan penyakit pada masyarakat. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan

secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Rahmadiliyani & Faizal, 2018).

Undang-Undang Republik Indonesia no. 44 tahun 2009 (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2009) dalam kebijakannya menyebutkan bahwa rumah sakit sebagai institusi penyedia jasa pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna memiliki peran yang sangat strategis untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Tata kelola merupakan suatu istilah yang terkait dengan mekanisme mengarahkan, mengendalikan baik suatu organisasi atau lembaga ataupun suatu fungsi, agar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapainya dan harapan seluruh pihak yang berkepentingan (stakeholder). Berbagai pengertian tentang tata kelola memiliki cakupan yang luas dan meliputi aspek pengambilan keputusan, penjabaran ekspektasi, kejelasan pengawasan terhadap penggunaan kewenangan, serta pemenuhan akuntabilitas dan pertanggungjawabannya, perencanaan strategik, pemastian kinerja, kepemimpinan dan manajemen, keteraturan dan kepatuhan, serta serangkaian proses, mekanisme dan struktur yang berlaku (Sitanggang, Bachtiar, dan Oktamianti, 2023). Tata kelola yang baik (Good Governance) bagi rumah sakit merupakan langkah awal yang dapat dilakukan untuk dapat mengikuti aturan yang berubah dan akan selalu berubah. Tata kelola yang baik dapat membuat seluruh stakeholder rumah sakit merasakan keadilan (fairness), transparansi (transparency), kemandirian (independency), akuntabilitas (accountability) dan pertanggungjawaban (responsibility) (Henaulu, 2023).

Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin sempurna terpenuhinya kebutuhan dan tuntutan setiap pasien, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan, keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Kepuasan merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan, Kepuasan pasien juga merupakan ukuran yang penting tentang efektivitas pemberi pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan serta keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di tempat yang sama (Firmansyah dan Naufal, 2016). Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang diterima terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Maka dari itu, apabila kinerja tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan dan bila harapan yang diterima terlalu rendah, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan kecewa, dan jika kinerja sesuai dengan harapan yang ditetapkan maka

pelanggan akan merasa puas.

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan yang bersifat tidak berwujud (intangible), sehingga pasien sulit untuk menilai kualitas pelayanan yang didapatkan dari rumah sakit. Biasanya pasien akan menilai kualitas layanan dengan indikator bukti fisik (tangible clues) yang diterima pasien saat dirawat oleh rumah sakit seperti keandalan, daya tanggap, empati yang diberikan oleh semua tenaga kerja rumah sakit. Pada saat ini rumah sakit tidak bias mementingkan hasil akhirnya saja yaitu berupa kesembuhan pada pasien yang dirawatnya tetapi mereka akan menilai apa yang mereka lihat dan rasakan pada saat dirawat.

Setelah pasien menggunakan jasa rumah sakit tersebut, pasien akan membandingkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien dengan apa yang benar-benar mereka terima. Selain itu ada juga orang yang takut berobat ke rumah sakit karena mereka tidak percaya pada rumah sakit. Hal ini disebabkan karena kondisi dan ruangan rumah sakit yang menyeramkan, tidak adanya suasana kekeluargaan, serta kurangnya komunikasi antara petugas rumah sakit dengan keluarga pasien. Mengamati masalah tersebut, maka rumah sakit tidak dapat bertindak semaunya dalam memutuskan kebijakan operasionalnya, tetapi harus mewujudkan pelayanan dan kepercayaan konsumen yang akan membentuk citra yang baik bagi rumah sakit agar dikemudian hari tidak ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya. Hal tersebut didukung oleh pendapat Fandy Tjiptono dan Chandra (2016:115) bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan penjelasan diatas, hal ini menjadi masalah dan tantangan bagi pelayanan kesehatan dalam mewujudkan kualitas layanannya kepada pasien. Sehingga, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh *good governance* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu pengaruh variabel bebas *good governance* (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap variabel terikat kepuasan pasien (Y) di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri. Dalam penelitian ini memiliki populasi sejumlah 32 pasien, sehingga jumlah sampel pada penelitian yaitu 32 sampel. Alasan mengambil teknik sampling jenuh karena menurut Yuliana, Fauzi dan Hastuti (2019) jumlah populasi yang kurang dari 100, seluruh populasi dijadikan sampel

penelitian semuanya. Jenis kuesioner yang dipakai adalah kuesioner tertutup dimana bentuk pertanyaan dan jawaban telah tersedia. Dari kedua variabel memiliki beberapa pertanyaan dari masing-masing variabel, dibuat sendiri oleh peneliti berdasarkan studi literatur yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Kuesioner yang diberikan pada responden untuk mendapatkan data berupa tanggapan atau respon dari sampel penelitian. Dalam kuisisioner ini digunakan skala *likert* dalam bentuk *cheklist*. Dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang digunakan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji T yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Hipotesis akan diuji dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$ jika $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi variabel independen (X) secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel dependen (Y). Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jadi variabel independen (X) secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel dependen (Y). Dengan sampel 32 pasien bahwa t_{tabel} 2,045.

Tabel 1. Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant)	28,576	3,934		7,263	,260
Good Governance	1,084	,060	,977	18,157	,000
Kualitas Pelayanan	,457	,184	,432	2,540	,019

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikan pada variabel X1 dan X2 sebesar (0,000 ; 0,019) nilai signifikan yang digunakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan diperoleh t_{tabel} sebesar 2,045, disimpulkan hasil dari uji t sebagai berikut:

- 1) Pengaruh good governance (X1) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ $18,157 > 2,045$ maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a 1 diterima artinya good governance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

- 2) Pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri.

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan $0,019 < 0,05$ dan $T_{hitung} > T_{tabel}$ $2,540 > 2,045$ maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a 2 diterima artinya kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Pada tabel dibawah ini pengujian secara simultan (uji F), dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel good governance dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri. Dengan kriteria pengambilan keputusan yaitu:

a. F_{hitung} dengan F_{tabel}

1. $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

b. Nilai Signifikan

1. Nilai Sig $< 0,05$ maka variabel bebas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Nilai Sig $> 0,05$ maka variabel bebas secara bersamaan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Hasil pengujian dengan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares		Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	232,335		2	116,168	190,712	,000 ^b
1 Residual	17,665		29	,609		
Total	250,000		31			

a. Dependent Variable: kepuasan pasien

b. Predictors: (Constant), good governance, kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan nilai F_{hitung} sebesar 190,712 dengan nilai signifikan sebesar 0,000, sedangkan F_{tabel} diperoleh dari $(n-k)$ atau $32-3 = 29$ yaitu 2,93. Dengan demikian dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $190,712 > 2,93$ dan pada nilai signifikan juga dapat dilihat sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan berpengaruh signifikan antara good governance dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri.

Hasil pengolahan data dijelaskan bahwa good governance memiliki pengaruh baik secara parsial terhadap kepuasan pasien. Good governance memiliki pengaruh signifikan dengan arah positif, artinya semakin baik good governance yang diterapkan kepada pasien maka semakin baik pula kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari iqbal dkk (2024) bahwa Good Corporate Governance memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Royal Prima Medan. Kepuasan pasien menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan, karena kepuasan kerja dapat memberikan hasil kinerja yang optimal ataupun tidak. Kepuasan kerja dipengaruhi beberapa faktor yang seringkali dapat berubah-ubah, yang dalam hal ini terkandung beberapa faktor seperti penggajian, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan, prosedur operasi, rekan kerja, pekerjaan tersebut, dan komunikasi. Rumah Sakit dapat menggunakan prinsip keadilan sebagai alat untuk membantu mereka mengelola operasinya dan mendorong pencapaian tujuan mereka. Dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik di rumah sakit sejalan dengan realitas rumah sakit, para pengambil keputusan Para pengambil keputusan di rumah sakit dituntut untuk mampu mengumpulkan informasi dengan cepat, akurat, dan andal guna membuat penilaian yang dapat memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Dengan begitu, kepuasan pasien bisa meningkat.

Menurut Spector (Ramadhan, 2016) faktor faktor tersebut dapat menjadi alat ukur untuk meneliti kepuasan kerja seseorang di dalam perusahaan dan menentukan kepuasan bekerja seseorang. Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa terdapat pengaruh antara penerapan good governance di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri yang mempertimbangkan kepuasan kerja yang akan dicapai oleh pegawai. Pasien menyatakan sangat setuju bahwa transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian dan keadilan yang diterapkan oleh pihak rumah sakit dapat menunjang kepuasan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Hal ini didasari dari jawaban responden bahwa jika transparansi pihak manajemen tinggi maka tingkat kepuasan pasien juga meningkat. Keterbukaan dalam melaksanakan good governance cukup relevan dengan rumah sakit. Dengan pemberian informasi berdasarkan prinsip keterbukaan ini, maka dapat diantisipasi terjadinya kemungkinan yang tidak diinginkan dalam menerapkan prinsip good governance. Sesuai dengan hasil penelitian pada variabel kualitas

pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit terhadap pasien cukup maksimal sehingga penilaian dari pasien cukup baik. Menurut peneliti dengan kualitas pelayanan yang baik sesuai harapan pasien, pasien akan lebih mudah dalam memperoleh akses pelayanan yang baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh good governance dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri. Diketahui bahwa hasil analisis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya good governance memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil analisis diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_2 diterima yang artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dalam menguji kebenaran hipotesis, dasar pengambilan keputusan tidak hanya berdasarkan hasil pengolahan Uji t semata, namun juga menggunakan Uji F. Dari hasil pengolahan data diketahui nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, H_0 ditolak dan H_3 diterima, dapat disimpulkan bahwa tata kelola dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit HVA Toeloengredjo Pare Kediri. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien sebagai pengguna layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono dan Greforius, Chandra. (2016). Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian), Yogyakarta: Andi.
- Firmansyah, R., & Naufal, R. M. (2016). Perbedaan Kepuasan antara Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional dengan Umum Berdasarkan Mutu Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Inap RSD dr. Soebandi Jember (The Difference between Patient Satisfaction of National Health Insurance (NHI) Participant with the Public Patient Based on the Quality of Health Service in Inpatient Installation of State Hospital dr. Soebandi Jember).
- Henaulu, A. F. (2023). *Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Rsud Dr Salim Alkatiri Kabupaten Buru Selatan= Application Of Good Corporate Governance Principles To Performance Dr Salim Alkatiri Hospital In Buru Selatan District* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Rahmadiliyani, N., & Faizal, F. (2018). Kerahasiaan rekam medis di rumah sakit Aveciena Medika Martapura. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 69-78.

- Sitanggang, R., Bachtiar, A., & Oktamianti, P. (2023). Penggunaan Balanced Scorecard (BSC) pada Organisasi Rumah Sakit: A Systematic Literature Review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 197-206.
- Syahlan, Z., Ramlan, P., & Syafaruddin, A. R. A. (2025). Analisis Penerapan Digital Marketing Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Jarejeku Di Kabupaten Sidenreng Rappang Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 18(1), 332-343.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 adalah Undang-Undang tentang Rumah Sakit.