

Kualitas Pelayanan sebagai Mediasi Pengaruh Pengelolaan Keuangan dan Regulasi Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Haji Makassar

Andi Pasang¹, Mukhtar Galib², Ahmad Ridha T³

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Lasharan Jaya Makassar

email: andipasang34@gmail.com, mukhtargalib.stimlash@gmail.com,
ahmadridha67@gmail.com



8 –Bongaya Journal for Research in Management STIEM Bongaya. Ini adalah artikel dengan akses terbuka dibawah licenci CC BY-NC-4.0 (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

Abstract: *This study aims to analyze the effect of financial management and regulatory changes on patient satisfaction through service quality at RSUD Haji Makassar. This quantitative study employed a survey method involving 120 respondents selected using purposive sampling. Data were collected using Likert-scale questionnaires measuring financial management, regulatory changes, service quality, and patient satisfaction. Data were analyzed using SPSS version 23 through validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, and mediation analysis using the Sobel Test. The results indicate that financial management and regulatory changes have a positive and significant effect on patient satisfaction, both directly and indirectly through service quality. Service quality plays a significant mediating role. These findings imply that financial and regulatory policies will optimally affect patient satisfaction only when accompanied by improvements in service quality. This study contributes to hospital management practices focused on service excellence and patient satisfaction.*

Keywords: *Financial Management, Regulatory Changes, Service Quality, Patient Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengelolaan keuangan dan perubahan regulasi terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 120 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert yang disusun berdasarkan indikator pengelolaan keuangan, perubahan regulasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pasien. Analisis data menggunakan SPSS versi 23 dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji mediasi menggunakan Sobel Test. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan dan perubahan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan kebijakan keuangan dan implementasi regulasi hanya akan berdampak optimal terhadap kepuasan pasien apabila diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi pengelola rumah sakit dalam merumuskan kebijakan manajerial yang berorientasi pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Kata kunci: Pengelolaan Keuangan, Perubahan Regulasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran strategis dalam menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik modern, rumah sakit tidak hanya dituntut memberikan layanan medis yang tepat secara klinis, tetapi juga pelayanan yang aman, cepat, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pasien. Masyarakat yang semakin kritis menilai mutu pelayanan kesehatan dari berbagai aspek, mulai dari profesionalisme tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, hingga efisiensi proses administrasi.

Sebagai organisasi jasa, rumah sakit sangat bergantung pada kualitas interaksi antara penyedia layanan dan pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan membentuk persepsi positif, meningkatkan kepercayaan, dan mendorong kepuasan pasien. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak ramah, dan tidak transparan akan menurunkan citra rumah sakit serta menimbulkan ketidakpuasan. Pengelolaan keuangan merupakan faktor penting dalam menunjang kualitas pelayanan rumah sakit. Pengelolaan keuangan yang efektif memungkinkan tersedianya fasilitas yang memadai, ketersediaan obat dan alat medis, serta peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Sebaliknya, pengelolaan keuangan yang tidak optimal dapat menyebabkan keterbatasan sarana, keterlambatan pelayanan, dan menurunnya kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pasien. Selain pengelolaan keuangan, rumah sakit juga menghadapi dinamika perubahan regulasi di bidang kesehatan. Penerapan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sistem pembayaran INA-CBGs, akreditasi rumah sakit, regulasi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD), serta kewajiban penggunaan sistem informasi dan rekam medis elektronik menuntut rumah sakit untuk beradaptasi secara cepat dan tepat. Regulasi tersebut bertujuan meningkatkan mutu pelayanan dan efisiensi pembiayaan, namun menuntut kesiapan manajemen dan sumber daya rumah sakit.

Perubahan regulasi yang tidak diikuti kesiapan organisasi dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti beban administrasi yang tinggi, ketidakjelasan prosedur, dan resistensi tenaga kesehatan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan berujung pada ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, pengelolaan keuangan yang baik dan kemampuan rumah sakit dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan regulasi menjadi kunci dalam menjaga kualitas pelayanan. Namun, pengaruh pengelolaan keuangan dan perubahan regulasi terhadap kepuasan pasien tidak selalu bersifat langsung, melainkan sering dimediasi oleh kualitas pelayanan yang dirasakan pasien. Penelitian yang mengkaji secara simultan pengelolaan keuangan, perubahan regulasi, dan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan masih terbatas, khususnya pada rumah sakit daerah. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pengelolaan keuangan dan perubahan regulasi terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan di RSUD Haji Makassar.

Pengelolaan Keuangan

Pengelolaan keuangan adalah proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan sumber daya keuangan untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam konteks rumah sakit, pengelolaan keuangan mencakup semua aktivitas yang berkaitan dengan pendapatan dan pengeluaran, termasuk pengelolaan anggaran, investasi, dan pengelolaan utang. Menurut Supriyadi (2019), pengelolaan keuangan yang baik merupakan fondasi bagi keberlangsungan operasional rumah sakit. Pengelolaan keuangan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya keuangan untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Harahap (2017), pengelolaan keuangan mencakup semua aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan dana, mulai dari penganggaran hingga pelaporan keuangan. Dalam konteks rumah sakit, pengelolaan keuangan yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa sumber daya yang ada digunakan secara efisien dan efektif.

Perubahan Regulasi

Perubahan regulasi dapat diartikan sebagai proses modifikasi atau pembaruan terhadap aturan-aturan yang ada dalam suatu sistem hukum atau kebijakan. Menurut Sutedi (2013), perubahan regulasi merupakan langkah yang diambil untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan sosial, ekonomi, dan teknologi yang terus berubah. Hal ini penting agar regulasi tetap relevan dan mampu memberikan manfaat bagi masyarakat. Sebagai contoh, dalam konteks pelayanan kesehatan, perubahan regulasi dapat terjadi untuk meningkatkan kualitas layanan dan perlindungan pasien. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Arifin (2020), ditemukan bahwa perubahan regulasi di sektor kesehatan di Indonesia sering kali dipicu oleh kebutuhan untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik. Perubahan regulasi juga seringkali dibutuhkan untuk mengatasi masalah yang muncul akibat regulasi yang sudah ada. Menurut Mardiasmo (2018), regulasi yang tidak diperbarui dapat mengakibatkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, terutama dalam konteks pelayanan publik. Dalam hal ini, rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan perlu menyesuaikan regulasi yang ada untuk menjawab harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian, pemahaman yang jelas mengenai pengertian perubahan regulasi sangat penting untuk menilai dampaknya terhadap kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan adalah tingkat perbedaan antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diharapkan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang sesungguhnya diterima. Artinya, kualitas pelayanan bersifat subjektif, tergantung pada persepsi pelanggan dalam membandingkan harapan sebelum menerima pelayanan dengan kenyataan yang diterima. Sementara itu, Tjiptono (2012) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti ketepatan pelayanan medis, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas. Kotler dan Keller (2016) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu jasa yang mampu memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan, hal ini tidak hanya mencakup pelayanan klinis, tetapi juga mencakup komunikasi antara tenaga medis dan pasien, kecepatan pelayanan, dan perhatian terhadap keselamatan pasien.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam evaluasi mutu pelayanan kesehatan. Menurut Kotler (dalam Nursalam, 2011), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja pelayanan dan harapan sebelumnya. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas bahkan sangat puas; sebaliknya, jika pelayanan di bawah harapan, maka akan muncul rasa kecewa. Senada dengan itu, Pohan (2006) menyatakan bahwa kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil pelayanan yang diterima dengan harapannya. Kepuasan muncul apabila terdapat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima. Lebih lanjut, Barnes (2006) menyebutkan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi terhadap pengalaman konsumsi jasa atau produk berdasarkan harapan yang telah terbentuk sebelumnya. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien juga mencerminkan seberapa jauh fasilitas kesehatan mampu memenuhi ekspektasi individu dalam aspek medis, emosional, dan administratif.

METODE

Penelitian menggunakan kuantitatif eksplanatori dengan menggunakan pendekatan survei. Jenis penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara

variabel-variabel yang diteliti, yaitu pengelolaan keuangan, perubahan regulasi, dan kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan pasien RSUD Haji Makassar, baik rawat jalan maupun rawat inap, dengan karakteristik tertentu. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik inferensial berbasis Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Penelitian ini akan dilaksanakan di RSUD Haji Makassar, yang merupakan salah satu rumah sakit pemerintah di Sulawesi Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan selama tiga bulan, mulai dari bulan September hingga November 2025. Pada bulan pertama, peneliti akan melakukan persiapan, termasuk pengembangan instrumen penelitian dan pengujian awal kuesioner. Bulan kedua akan digunakan untuk pengumpulan data dan akan dialokasikan untuk analisis data, sedangkan bulan ketiga akan digunakan untuk menyusun laporan penelitian dan menyampaikan hasilnya kepada pihak-pihak terkait. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling. Teknik ini dipilih karena tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel, melainkan ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan observasi. Kuesioner akan disebarluaskan kepada pasien yang berkunjung ke RSUD Haji Makassar, sedangkan observasi akan dilakukan dengan pihak manajemen rumah sakit untuk mendapatkan informasi tambahan mengenai pengelolaan keuangan dan implementasi regulasi.

Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai alat utama untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh pengelolaan keuangan dan perubahan regulasi terhadap kepuasan pasien di RSUD Haji. Kuesioner dirancang dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang relevan, termasuk kualitas pelayanan, pengelolaan keuangan, dan persepsi pasien terhadap regulasi yang berlaku. Kuesioner ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu demografi responden, pertanyaan mengenai pengelolaan keuangan, perubahan regulasi, dan kualitas pelayanan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi skala Likert dengan rentang nilai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Metode ini memungkinkan pengumpulan data yang kuantitatif dan memberikan gambaran yang jelas mengenai pandangan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Sebuah studi oleh Mardiana (2020) menunjukkan bahwa penggunaan kuesioner dengan skala Likert dapat meningkatkan akurasi dalam pengukuran persepsi responden terhadap layanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian melibatkan 120 responden yang terdiri dari pasien rawat jalan (49,2%) dan rawat inap (50,8%). Sebagian besar responden menggunakan pembiayaan BPJS (90,8%), sedangkan pasien umum sebesar 8,4% dan asuransi lain 0,8%. Komposisi ini menunjukkan bahwa RSUD Haji Makassar berperan dominan sebagai fasilitas rujukan peserta JKN.

Pengelolaan Keuangan

Hasil statistik deskriptif menunjukkan nilai rata-rata 4,20 (84%) dengan kategori baik. Indikator dengan nilai tertinggi terdapat pada kepatuhan terhadap tarif resmi dan akuntabilitas pengelolaan dana. Hal ini menunjukkan bahwa pasien menilai sistem keuangan rumah sakit cukup transparan dan dapat dipercaya.

Perubahan Regulasi

Variabel perubahan regulasi memperoleh nilai rata-rata 4,19 (83,8%) dengan kategori baik. Pasien menilai bahwa kebijakan seperti JKN, akreditasi rumah sakit, dan penerapan rekam medis elektronik cukup membantu meningkatkan efisiensi dan mutu pelayanan.

Kualitas Pelayanan

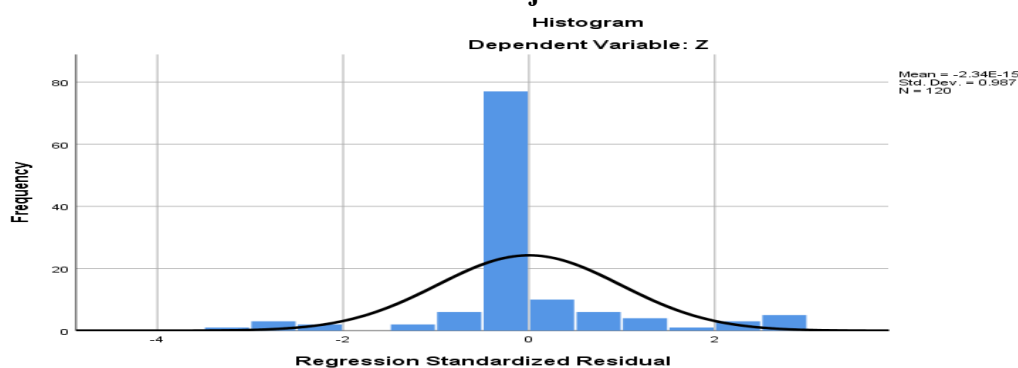
Kualitas pelayanan memiliki rata-rata 4,21 (84,2%) dengan kategori sangat baik. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi tangibles dan assurance, yang menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan kompetensi petugas dinilai memadai oleh pasien.

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien juga berada pada kategori sangat baik dengan nilai rata-rata 4,21 (84,2%). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterima di RSUD Haji Makassar.

Uji Reliabilitas dan Normalitas

Grafik 1 Hasil Uji Reliabilitas dan Normalitas



Seluruh variabel memiliki nilai Cronbach’s Alpha di atas 0,70 (0,89–0,93), sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Uji normalitas melalui histogram residual menunjukkan pola mendekati kurva normal, sehingga data memenuhi asumsi normalitas.

Analisis Regresi Pertama dan Pengujian Hipotesis

Tabel 1 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.703	.698		.39336

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Hasil olah data SPSS v23

Hasil regresi menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan dan perubahan regulasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $R^2 = 0,703$. Artinya, 70,3% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

Tabel 2 Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.503	.229		2.195	.030
	X1	.410	.084	.403	4.901	.000
	X2	.491	.083	.483	5.885	.000

a. Dependent Variable: Z

Sumber : Hasil olah data SPSS v23

- Pengelolaan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,410$; $p < 0,05$).
- Perubahan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,491$; $p < 0,05$).

Analisis Regresi ke dua dan Pengujian Hipotesis

Tabel 3 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	.909 ^a	.827	.822		.29685

a. Predictors: (Constant), Z, X1, X2

Sumber : Hasil olah data SPSS v23

Regresi kedua menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan, perubahan regulasi, dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan $R^2 = 0,827$. Ini berarti 82,7% variasi kualitas pelayanan dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut.

Secara parsial:

- Pengelolaan keuangan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ($\beta = 0,215$; $p < 0,05$).
- Perubahan regulasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ($\beta = 0,309$; $p < 0,05$).
- Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,444$; $p < 0,05$).

Uji Mediasi

Pengujian hipotesis keenam (H6) bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan (Y) berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara Pengelolaan Keuangan (X_1) dan Kepuasan Pasien (Z). Pengujian dilakukan dengan menganalisis pengaruh tidak langsung menggunakan koefisien regresi.

Rumus pengaruh tidak langsung dinyatakan sebagai berikut:

Pengaruh Tidak Langsung = $(\beta X_1 \rightarrow Y) \times (\beta Y \rightarrow Z)$

$$= 0,215 \times 0,444 = 0,095$$

Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memediasi secara parsial pengaruh pengelolaan keuangan dan perubahan regulasi terhadap kepuasan pasien. Artinya, kedua variabel tersebut tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan kualitas pelayanan. Seluruh hipotesis H1–H7 diterima karena memenuhi kriteria signifikansi ($p < 0,05$) dan nilai koefisien determinasi menunjukkan model yang kuat.

Pembahasan

Pengaruh Pengelolaan Keuangan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Haji Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien $\beta = 0,410$ dan tingkat signifikansi $p < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin efektif pengelolaan keuangan rumah sakit, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima. Secara konseptual, pengelolaan keuangan merupakan bagian penting dalam menjamin efisiensi operasional organisasi pelayanan publik, termasuk rumah sakit. Menurut James A. Brigham dan Eugene F. Brigham (2018), manajemen keuangan yang efektif memungkinkan organisasi mengalokasikan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan pelayanan. Dalam konteks rumah sakit, pengelolaan keuangan yang baik berkontribusi pada ketersediaan fasilitas, pengadaan obat, peralatan medis, serta keberlangsungan pelayanan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Adeyemi Adebayo et al. (2021) yang menemukan bahwa efisiensi pengelolaan anggaran rumah sakit berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien karena meningkatkan aksesibilitas pelayanan dan menurunkan hambatan administratif. Penelitian Mulyadi (2019) juga menunjukkan bahwa akuntabilitas pengelolaan keuangan sektor publik meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan institusi pemerintah. Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien tidak hanya menilai hasil pelayanan medis, tetapi juga merasakan dampak dari sistem manajerial rumah sakit yang dikelola secara baik.

Pengaruh Perubahan Regulasi terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian menunjukkan bahwa perubahan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $\beta = 0,491$ dan $p < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah dalam sektor kesehatan berperan besar dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan rumah sakit. Dalam perspektif kelembagaan (*institutional theory*), regulasi berfungsi sebagai instrumen untuk mengarahkan organisasi agar bekerja sesuai standar yang ditetapkan. Menurut W. Richard Scott (2014), regulasi organisasi menciptakan stabilitas, kepatuhan, dan peningkatan efektivitas pelayanan publik. Implementasi program BPJS Kesehatan, Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sistem akreditasi rumah sakit, dan digitalisasi rekam medis merupakan bentuk perubahan regulasi yang mendorong transformasi pelayanan kesehatan di Indonesia.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewi Sartika et al. (2022) yang menemukan bahwa implementasi regulasi JKN meningkatkan akses layanan kesehatan dan berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rumah sakit pemerintah. Penelitian World Health Organization (2021) juga menegaskan bahwa reformasi regulasi kesehatan merupakan determinan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna layanan kesehatan.

Pengaruh Pengelolaan Keuangan terhadap Kualitas Pelayanan

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $\beta = 0,215$ dan $p < 0,05$. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan rumah sakit dalam mengelola keuangan memengaruhi mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Menurut Anthony Robert N. dan Vijay Govindarajan (2007), pengelolaan sumber daya organisasi yang efisien memungkinkan organisasi meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas output layanan. Dalam organisasi rumah sakit, alokasi anggaran menentukan kemampuan institusi dalam menyediakan fasilitas medis, teknologi kesehatan, pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, dan ketersediaan obat-obatan. Seluruh faktor tersebut berkontribusi langsung terhadap kualitas pelayanan. Penelitian Olalekan Ojo et al. (2020) menunjukkan bahwa rumah sakit dengan tata kelola keuangan yang baik memiliki kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan organisasi dengan sistem keuangan yang kurang efisien. Hasil ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit tidak dapat dipisahkan dari kapasitas manajemen internal, khususnya pengelolaan sumber daya finansial.

Pengaruh Perubahan Regulasi terhadap Kualitas Pelayanan

Penelitian menunjukkan bahwa perubahan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai $\beta = 0,309$ dan $p < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan kesehatan yang diterapkan pemerintah mampu mendorong peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Menurut teori *New Public Management* yang dikembangkan oleh Christopher Hood (1991), reformasi regulasi sektor publik bertujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat. Regulasi seperti akreditasi rumah

sakit, standar keselamatan pasien, digitalisasi administrasi, serta sistem pembiayaan kesehatan nasional memaksa organisasi kesehatan melakukan penyesuaian sistem kerja yang lebih efisien. Temuan ini didukung penelitian Suryani Rahmawati et al. (2023) yang menemukan bahwa kebijakan reformasi layanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit daerah di Indonesia. Dengan demikian, regulasi berfungsi bukan hanya sebagai aturan formal, tetapi juga sebagai instrumen peningkatan kualitas layanan kesehatan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $\beta = 0,444$ dan $p < 0,05$. Hal ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pasien.

Teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry (1988) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk ketika persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan sesuai atau melebihi ekspektasi mereka. Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* dan *assurance* memperoleh skor tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas fisik rumah sakit, kebersihan lingkungan, kompetensi tenaga kesehatan, dan rasa aman selama pelayanan merupakan faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mohd Rizal Abdul Rahman et al. (2021) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor utama kepuasan pasien di rumah sakit pemerintah. Penelitian Kotler Philip dan Kevin Lane Keller (2016) juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi setelah pelanggan membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima.

Peran Kualitas Pelayanan sebagai Mediasi Pengaruh Pengelolaan Keuangan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memediasi secara parsial pengaruh pengelolaan keuangan terhadap kepuasan pasien. Artinya, pengelolaan keuangan yang baik tidak hanya berdampak langsung terhadap kepuasan pasien, tetapi juga melalui peningkatan kualitas pelayanan. Menurut Robert Kaplan dan David Norton (1996), organisasi yang mengelola sumber daya internal secara efektif akan menghasilkan proses bisnis internal yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian Ahmad Fauzi et al. (2022) menunjukkan bahwa tata kelola keuangan rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan yang kemudian berpengaruh terhadap loyalitas dan kepuasan pasien. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan mekanisme penghubung antara efektivitas pengelolaan keuangan dan persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Peran Kualitas Pelayanan sebagai Mediasi Pengaruh Perubahan Regulasi terhadap Kepuasan Pasien

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memediasi secara parsial pengaruh perubahan regulasi terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti kebijakan kesehatan yang diterapkan pemerintah terlebih dahulu memengaruhi sistem pelayanan rumah sakit sebelum akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

Menurut George Edward III (1980), keberhasilan implementasi kebijakan publik ditentukan oleh bagaimana kebijakan tersebut diterjemahkan ke dalam praktik organisasi. Dalam konteks rumah sakit, regulasi mendorong perubahan sistem administrasi, peningkatan standar pelayanan, digitalisasi layanan, dan peningkatan efisiensi prosedur pelayanan medis. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurhayati Abdullah et al. (2023) yang menemukan bahwa implementasi kebijakan kesehatan nasional meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit yang kemudian berdampak terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi jalur strategis yang menjelaskan bagaimana perubahan regulasi dapat meningkatkan kepuasan pasien secara tidak langsung. Secara keseluruhan,

penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan dan perubahan regulasi merupakan faktor strategis yang memengaruhi kepuasan pasien baik secara langsung maupun melalui kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Tingginya nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,703$ dan $R^2 = 0,827$) menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan penjelasan yang kuat.

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa dalam sektor pelayanan kesehatan, keberhasilan organisasi rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh pelayanan medis semata, tetapi juga oleh efektivitas tata kelola internal organisasi serta kemampuan institusi dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kebijakan eksternal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SPSS versi 23, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Pengelolaan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Haji Makassar. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 (< 0,05)$ dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Artinya, SPSSakin baik pengelolaan keuangan rumah sakit, maka SPSSakin meningkat kepuasan pasien. Pengelolaan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan RSUD Haji Makassar. Hasil uji t menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam penyediaan sarana, prasarana, dan kelancaran operasional pelayanan kesehatan. Perubahan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Haji Makassar. Perubahan regulasi yang tepat dan berpihak pada pasien mampu meningkatkan kepuasan pasien melalui kemudahan akses layanan dan kepastian prosedur pelayanan. Perubahan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan RSUD Haji Makassar. Regulasi yang jelas dan konsisten mendorong rumah sakit untuk meningkatkan mutu pelayanan sesuai standar pelayanan kesehatan yang berlaku. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien RSUD Haji Makassar. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor dominan dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Pengelolaan keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. Berdasarkan uji Sobel, kualitas pelayanan terbukti memediasi secara signifikan hubungan antara pengelolaan keuangan dan kepuasan pasien, dengan nilai Z hitung sebesar $2,79 (> 1,96)$. Perubahan regulasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan. Hasil uji Sobel menunjukkan nilai Z hitung sebesar $3,51 (> 1,96)$, yang berarti kualitas pelayanan memediasi secara signifikan pengaruh perubahan regulasi terhadap kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, model penelitian dinyatakan layak, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) yang tinggi, menunjukkan bahwa variabel pengelolaan keuangan, perubahan regulasi, dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan kepuasan pasien RSUD Haji Makassar secara kuat.

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoretis

Penelitian ini memperkuat teori manajemen pelayanan publik yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara langsung, tetapi juga oleh faktor manajerial dan kebijakan, seperti pengelolaan keuangan dan perubahan regulasi.

Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen RSUD Haji Makassar dalam merumuskan kebijakan pengelolaan keuangan dan implementasi regulasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain:

1. Data yang digunakan bersifat cross-section sehingga belum mampu menggambarkan perubahan kepuasan pasien dalam jangka panjang.
2. Variabel penelitian masih terbatas pada pengelolaan keuangan, perubahan regulasi, dan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka

- Adebayo, A., Johnson, T., & Ibrahim, K. (2021). Financial management efficiency and patient satisfaction in public healthcare institutions. *International Journal of Healthcare Management, 14*(3), 455–463.
- Arifin, Z. (2020). Pengaruh perubahan regulasi terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat, 12*(3), 45–57.
- Azwar, A. (2012). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Barnes, J. G. (2006). *Secrets of Customer Relationship Management*. New York: McGraw-Hill.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2018). *Fundamentals of Financial Management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Fauzi, A., Rahman, M., & Yusuf, H. (2022). Hospital financial governance and service quality improvement: Evidence from public hospitals in Southeast Asia. *Journal of Health Organization and Management, 36*(4), 501–517.
- Harahap, S. S. (2017). *Pengantar Akuntansi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons. *Public Administration, 69*(1), 3–19.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Mardiasmo. (2018). *Manajemen Keuangan Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mardiana. (2020). Penggunaan skala Likert dalam pengukuran persepsi layanan kesehatan. *Jurnal Metodologi Penelitian Kesehatan, 5*(1), 22–30.
- Mulyadi. (2019). *Akuntansi Sektor Publik*. Salemba Empat.
- Nurhayati, A., Abdullah, S., & Karim, R. (2023). Policy implementation and hospital service quality improvement in Indonesia public healthcare sector. *International Journal of Public Sector Performance Management, 11*(2), 145–159.
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.
- Pohan, I. S. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Rahman, M. R., Abdullah, N., & Hassan, S. (2021). Service quality as determinant of patient satisfaction in public hospitals. *Journal of Healthcare Quality Research, 36*(5), 289–298.

- Sartika, D., Putri, L., & Hamzah, A. (2022). The impact of national health insurance policy on patient satisfaction in Indonesian public hospitals. *Journal of Public Health Policy*, 43(2), 233–248.
- Scott, W. R. (2014). *Institutions and Organizations: Ideas, Interests, and Identities* (4th ed.). Sage Publications.
- Suryani, R., Prasetyo, D., & Wulandari, F. (2023). Regulatory reform and service quality enhancement in regional public hospitals. *Journal of Health Policy and Management*, 8(1), 54–67.
- Supriyadi. (2019). *Dasar-Dasar Pengelolaan Keuangan Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutedi, A. (2013). *Perubahan Regulasi dan Implikasinya terhadap Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tjiptono, F. (2012). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Ojo, O., Adekunle, S., & Bello, A. (2020). Financial resource allocation and healthcare service quality in hospital organizations. *African Journal of Health Economics*, 8(2), 77–89.