

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Umum Rawat Inap Terhadap Citra Rsd Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto**

**Ricky Perdana Poetra, Afriyana Amelia Nuryadin, Ummi Kalsum  
Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia Kesdam XIV/Hasanuddin**

### **Abstrak**

Citra rumah sakit ialah salah satu aset yang tidak terwujud yang penting bagi rumah sakit. Citra rumah sakit mengarah pada perilaku dan sikap pasien terhadap rumah sakit. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu rumah sakit dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk atau reputasi rumah sakit menurun dan menjadi tidak baik. Metode penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif dengan pendekatan Cross Sectional Study melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien umum rawat inap terhadap citra rumah sakit. Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien rawat inap dilihat berdasarkan data jumlah pasien rawat inap tahun 2021, sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 50 responden dihitung menggunakan rumus slovin pada tingkat kesalahan 10% teknik pengambilan sampel ini menggunakan Consecutif Sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien umum rawat inap berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit di RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto, dibuktikan nilai p-value hasil analisis Univariat dan Bivariat dengan uji Chi-square  $(0,000) < 0,1$ . Kesimpulan dalam penelitian ini kualitas pelayanan dan kepuasan pasien umum rawat inap berpengaruh langsung dan signifikan terhadap citra RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto.

**Kata Kunci : *Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien***

### **Pendahuluan**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes No 3. Tahun 2020). Agar dapat bersaing dengan berbagai keunggulan, diperlukan pengelolaan pada pemasaran dengan menetapkan strategi serta mampu mengetahui faktor-faktor apa saja sehingga dapat hasil yang terbaik dalam mempertahankan citra rumah sakit. Dalam upaya menghasilkan yang baik secara berkelanjutan, orientasi rumah sakit perlu mengarah pada pasien adalah pembeli jasa pelayanan (Poter dalam Hidajahningtyas et al, 2013).

Citra rumah sakit ialah salah satu aset yang tidak berwujud yang penting bagi rumah sakit. Citra yang positif memungkinkan rumah sakit mendapatkan reputasi baik serta keunggulan yang akan menunjang keberhasilan rumah sakit dan citra yang negatif akan membuat rumah sakit kehilangan pasiennya/pelanggan (Poter dalam Hidajahningtyas, 2013). Citra rumah sakit mengarah pada perilaku dan sikap pasien terhadap rumah sakit. Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu rumah sakit dan sebaliknya citra yang buruk akan

memperburuk atau reputasi rumah sakit menurun dan menjadi tidak stabil (Istijanto dalam Yunida, 2016).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara Nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien kurang dari 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Permenkes No 43, 2016). Data kepuasan pasien di salah satu rumah sakit umum daerah di Indonesia didapatkan 70%, pasien kurang puas terhadap pelayanan keperawatan (Hafid dalam Widiasari, 2019). Data di rumah sakit salah satu negara ASEAN (*Association of Southeast Asian Nations*) pada tahun 2016 didapatkan kepuasan pasien >80% dengan angka komplain 4-5 kasus/ bulan (Klaipetch dalam Widiasari, 2019).

Berdasarkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki 2013 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%.

Sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, et al 2014). Data RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto, dari jumlah pasien umum rawat inap dilihat dari jumlah pemanfaatan tempat tidur. Berdasarkan Laporan dari RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto angka pemanfaatan tempat tidur (BOR) di rumah sakit Kabupaten Jeneponto pada tahun 2017 sebesar 37,81%, tahun 2018 sebesar 37,26%, pada tahun 2019 sebesar 33,14% dan pada tahun 2020 sebesar 25,80%. (Sekunder 2021). Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien umum rawat inap terhadap citra rumah sakit.

### Metode Penelitian

#### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *Cross Sectional Study*.

#### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan ruang rawat inap RSUD Lanto Dg Pasewang, Kabupaten Jeneponto.

### Hasil Penelitian

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap RSUD Lanto Dg Pasewang.

### Sampel

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *slovin* sehingga sampel dalam penelitian ini menjadi 50 responden.

### Pengolahan dan Analisa Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu :

#### 1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh dari hasil pengisian kuisioner kepada responden & diolah ke dalam Master Tabel, kemudian diperoleh dari hasil uji Chi-square di SPSS.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini data yang diperoleh dari RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Tabel 1

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit							
Kualitas Pelayanan	Citra Rumah Sakit				Total		Nilai P
	Baik		Tidak Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	8	16,0	5	10,0	13	26,0	0,000
Tidak Baik	4	8,0	33	66,0	37	74,0	
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>24,0</b>	<b>38</b>	<b>76,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Data Primer

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan baik dengan citra rumah sakit baik terdapat 8 responden dengan persentase 16,0% dan yang menilai kualitas pelayanan baik dengan citra rumah sakit tidak baik terdapat 5 responden dengan persentase 10,0%. Dibandingkan yang menilai kualitas pelayanan tidak baik dengan citra rumah sakit baik terdapat 4 responden

dengan persentase 8,0% dan yang menilai kualitas pelayanan tidak baik dengan citra rumah sakit tidak baik terdapat 33 responden dengan persentase 66,0%.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai P = 0,000 pada  $\alpha = 0,1$ . Karna nilai P 0,000 < 0,1 yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit.

Tabel 2

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit							
Kepuasan Pasien	Citra Rumah Sakit				Total		Nilai P
	Baik		Tidak Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	11	22,0	1	2,0	12	24,0	<b>0,000</b>
Tidak Baik	1	2,0	37	74,0	38	76,0	
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>24,0</b>	<b>38</b>	<b>76,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Data Primer

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa responden yang menilai kepuasan pasien baik dengan citra rumah sakit baik terdapat 11 responden dengan persentase 22,0% dan yang menilai kepuasan pasien baik dengan citra rumah sakit tidak baik terdapat 1 responden dengan persentase 2,0%. Dibandingkan yang menilai kepuasan pasien tidak baik dengan citra rumah sakit baik terdapat 1 responden dengan persentase 2,0% dan yang menilai

kepuasan pasien tidak baik dengan citra rumah sakit tidak baik terdapat 37 responden dengan persentase 74,0%.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai  $P = 0,000$  pada  $\alpha = 0,1$ . Karna nilai  $P = 0,000 < 0,1$  yang artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pasien terhadap citra rumah sakit.

Tabel 3

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit							
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien	Citra Rumah Sakit				Total		Nilai P
	Baik		Tidak Baik				
	n	%	n	%	N	%	
Baik	10	20,0	3	6,0	13	26,0	<b>0,000</b>
Tidak Baik	2	4,0%	35	70,0	37	74,0	
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>24,0</b>	<b>38</b>	<b>76,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	

Sumber: Data Primer

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa responden yang menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien baik dengan citra rumah sakit baik terdapat 10 responden dengan persentase 20,0% dan yang menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien baik dengan citra rumah sakit tidak baik terdapat 3 responden dengan persentase 6,0%. Dibandingkan yang menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak baik dengan citra rumah sakit baik terdapat 2 responden dengan persentase 4,0% dan yang

menilai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak baik dengan citra rumah sakit tidak baik terdapat 35 responden dengan persentase 70,0%.

Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai  $P = 0,000$  pada  $\alpha = 0,1$ . Karna nilai  $P = 0,000 < 0,1$  yang artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap citra rumah sakit.

## Pembahasan

Pelayanan memiliki pengaruh langsung pada citra perusahaan, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi citra rumah sakit adalah kualitas pelayanan, karna jika kualitas pelayanan bagus maka akan berdampak baik bagi reputasi rumah sakit menurut Wu (2014) dalam Sufian (2016). Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap citra RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto. Dibuktikan dengan nilai  $P = 0,000 < 0,1$ . Semakin tidak baik kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi citra rumah sakit khususnya di RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto. Dilihat juga dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Sufian (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan inti secara keseluruhan berpengaruh positif terhadap citra merk.

Mengenai persepsi jawaban responden tentang kepuasan pasien rawat inap RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto masih kurang. Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap citra rumah sakit. Kepuasan ini harus menjadi perhatian bagi rumah sakit untuk meningkatkan citra khususnya di RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* pengaruh kepuasan pasien terhadap citra RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto adalah signifikan, dibuktikan dengan nilai  $P = 0,000 < 0,1$ . Diakibatkan karena masih adanya pasien yang merasa apa yang diharapkan jauh dari apa yang mereka dapatkan sehingga mampu mempengaruhi kepuasan pasien itu sendiri. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra RSUD Salatiga, Bachtiar (2015). Menurut Croning dan Kang bahwa pelanggan yang merasa puas dan melakukan pembelian ulang akan meningkatkan *benefit*, sehingga akan terbentuk citra (*image*) yang baik terhadap rumah sakit. Kepuasan pasien muncul karena adanya kualitas pelayanan yang baik dalam hal ini merupakan *point* keberhasilan dalam peningkatan fasilitas kesehatan.

Mengenai persepsi jawaban responden tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap terhadap citra

RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto masih kurang baik. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang kurang sehingga pasien tidak merasa puas dari pelayanan yang diterima di rumah sakit yang dapat mempengaruhi reputasi rumah sakit menurun atau pasien lebih memilih berobat di rumah sakit lain yang memiliki pelayanan yang bagus dan baik dari rumah sakit sebelumnya. Hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap terhadap citra RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto adalah signifikan dibuktikan dengan nilai  $P = 0,000 < 0,1$ . Tjiptono (2005) bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas total akan mempengaruhi citra perusahaan dalam benak pelanggan. Menurut Gronroos (2000) dalam Hidajahningtyas (2013). menyebutkan bahwa citra rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan sebagai hasil dari transaksi antara pengguna dan penyedia jasa serta bagaimana memperoleh jasa tersebut.

Demirgunes (2014) tentang kepuasan konsumen dan citra menunjukkan bahwa ada pengaruh erat antara toko dengan kepuasan pasien. Indragunawan (2020) hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien secara simultan dan sendiri-sendiri berpengaruh terhadap citra klinik X di Tuban secara positif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien saling berpengaruh satu sama lain dalam peningkatan citra rumah sakit dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak baik maka citra atau reputasi rumah sakit ikut tidak baik atau menurun. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan atau menimbulkan kesan yang baik bagi pasien dengan kata lain timbul rasa puas bagi pasien, hal ini membuat reputasi rumah sakit di mata masyarakat juga terlihat dan terkesan baik. Memiliki kesan yang baik dapat menarik pasien untuk kembali mendapatkan pelayanan produk atau jasa di rumah sakit tersebut.

## Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra rumah sakit. Faktor kepuasan pasien rawat inap berpengaruh terhadap citra rumah sakit. Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto berpengaruh terhadap citra RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto.

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diajukan untuk peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan sampel yang lebih besar jumlahnya, sehingga faktor yang berpengaruh terhadap citra rumah sakit dapat diperoleh dengan signifikan dan terperinci.

**Daftar Pustaka**

- Bachtiar. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Citra RSUD Salatiga. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.
- Demirgüneş, B. K. (2014). *The Antecedents Of Store Image and Customer Satisfaction, International Journal of Research in Business and Social Science*.
- Hidajahningtyas, N, et al. (2013). Pengaruh Citra, Kualitas dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Eksekusif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *Jurnal Manajemen Ekonomi*.
- Hidayati, N., Soesanto, H., & Sufian, S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Pelanggan terhadap Citra Merek dalam Meningkatkan Minat Mereferensikan XV(2). *Jurnal Ilmiah*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan
- Widiasari, W., Handiyani, H., & Novieastari, E. (2019). Kepuasan Pasien terhadap Penerapan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia*.  
<https://doi.org/10.7454/jki.v22i1.615>.
- Yunida. (2016). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri). Fakultas Ekonomi.