



Vol: 5 No 2 Tahun 2024

E-ISSN: 3031-2973

Diterima Redaksi: xx-xx-xxxx | Revisi: xx-xx-xxxx | Diterbitkan: xx-xx-xxxx

## PENGARUH CITRA RUMAH SAKIT, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SUAKA INSAN BANJARMASIN

Elisabeth Situngkir<sup>1</sup>, Yunus Handoko<sup>2</sup>, Tin Agustina<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

<sup>2</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

<sup>3</sup>Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

[elisabeth20@gmail.com](mailto:elisabeth20@gmail.com)<sup>1</sup>, [yunushandoko@gmail.com](mailto:yunushandoko@gmail.com)<sup>2</sup>, [tiena.karnawati@gmail.com](mailto:tiena.karnawati@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Tercapainya kepuasan pasien menjadi salah satu ukuran keberhasilan pelayanan kesehatan khususnya Rumah Sakit. Studi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisa sejauh mana citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap terciptanya kepuasan pasien khususnya pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, populasi diambil adalah semua pasien rawat inap dan tidak sedang bekerjasama dengan perusahaan asuransi manapun. Dari 3000 orang pasien yang masuk dalam kriteria tersebut, jumlah sampel diperoleh setelah dihitung dengan rumus Slovin, sebanyak 98 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan dilaksanakan selama rentang waktu dua bulan. Data yang terkumpul kemudian dianalisa dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan diolah dengan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, dan pengujian hipotesa dilakukan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua hipotesis dapat diterima, yaitu bahwa baik citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, baik secara parsial maupun simultan.

**Kata kunci:** Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan pasien

### Abstract

The achievement of patient satisfaction in one measure of the success of health services, especially hospitals. This study was conducted with the aim of knowing and analyzing the extent to which hospital image, quality of service and facilities influence patient satisfaction, especially inpatients at Suaka Insan Hospital, Banjarmasin. The method used in this study is a quantitative method, the population taken is all inpatients and are not currently registered as members of any insurance company. Of the 3000 patients who met these criteria, the number of samples was obtained after being calculated by the Slovin formula, which was 98 respondents. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to selected samples over a span of two months. The collected data were then analyzed using multiple linear regression analysis tools and processed using

instrument tests, classical assumption tests, and hypothesis testing. The test results show that all hypotheses are acceptable, namely that both hospital image, service of quality and facilities have a significant effect on inpatient satisfaction at Suaka Insan Hospital in Banjarmasin, either partially or simultaneously.

**Keywords:** Hospital Image, Service Quality, Facilities and Patient Satisfaction.

## PENDAHULUAN

Globalisasi telah menciptakan persaingan di segala sektor termasuk jasa. Salah satu penyedia jasa layanan kesehatan yang sangat diperlukan masyarakat dalam upaya peningkatan derajat kesehatan, terutama melalui pendekatan kuratif dan rehabilitatif, adalah rumah sakit. Jumlah rumah sakit yang cenderung terus bertambah dan persaingan yang terus meningkat mengharuskan setiap rumah sakit menyediakan pelayanan yang berkualitas dan bermutu, dengan memperhatikan segi keamanan dan kenyamanan pasien. Menciptakan kepuasan dalam diri pasien merupakan salah satu kunci keberhasilan pelayanan kesehatan. Tinggi rendahnya angka kepuasan pasien ikut menentukan jumlah volume kunjungan, pasien yang puas cenderung akan kembali berobat ke rumah sakit yang sama serta merekomendasikannya kepada keluarga atau teman, sedangkan pasien yang kecewa atau tidak mendapatkan kepuasan selama perawatan atau pengobatan, akan mencari rumah sakit lain dan dapat berpengaruh kurang baik terhadap perkembangan rumah sakit.

Selain pelayanan yang berkualitas, citra rumah sakit juga harus dipertahankan dan ditingkatkan demi menjaga kepuasan pasien. Citra sebuah organisasi merupakan representasi dari nilai-nilai yang dihidupi oleh setiap orang yang mempunyai hubungan dengan organisasi tersebut, suatu nilai yang memberikan pengaruh dalam pelayanan. Citra yang baik harus dipertahankan dan ditingkatkan agar setiap pelanggan yang menggunakan jasa layanan tersebut merasa aman dan nyaman.

Rumah sakit yang berhasil adalah rumah sakit yang mampu memenuhi harapan pasien, utamanya adalah kesembuhan. Ketersediaan fasilitas rumah sakit, baik medis (seperti rontgen, ct scan, ventilator,

dan lainnya) maupun non medis (seperti tempat tidur pasien, meubel, toilet, dan lainnya) yang memadai merupakan dukungan yang cukup besar terhadap proses penyembuhan pasien. Fasilitas yang lengkap akan memperlancar jalannya pengobatan dan menarik banyak masyarakat untuk datang berobat sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan pendapatan rumah sakit.

Rumah Sakit Suaka Insan adalah salah satu rumah sakit swasta di kota Banjarmasin yang sudah beroperasi selama 53 tahun dan dikenal sebagai rumah sakit yang memiliki kualitas pelayanan yang baik serta menerima beberapa penghargaan terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Jenis pelayanan yang disediakan meliputi pelayanan spesialisik dan sub spesialisik meliputi rawat inap, rawat jalan, *medical check-up*, pelayanan medis umum, Instalasi Gawat Darurat (IGD), Instalasi Bedah Sentral (IBS), Kamar Bersalin, Radiologi (Rontgen, CT Scan, MRI, USG), Laboratorium, EEG, EMG, TMS, rehabilitasi medis dan pelayanan penunjang non medis.

Jumlah pemakaian tempat tidur atau BOR (Bed Occupancy Rate) Rumah Sakit Suaka Insan khususnya dalam dua tahun terakhir cukup rendah yaitu 42% (2021) dan 49% (2022). Menurunnya capaian BOR rumah sakit terjadi sejak pemerintah memberlakukan program JKN yang dikelola oleh BPJS, sementara Rumah Sakit Suaka Insan masih dalam proses menjalin kerjasama dengan program tersebut. Upaya menciptakan kepuasan pasien secara terus menerus diharapkan mampu membantu rumah sakit untuk dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin kuat, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan cara yang tepat

untuk meningkatkan jumlah kunjungan rumah sakit, dengan cara menciptakan kepuasan dalam diri pasien yang berobat di rumah sakit Suaka Insan, maka perlu dilakukan analisa terhadap beberapa pertanyaan berikut; 1) Apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, 2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, 3) Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, dan 4) Apakah citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin.

## KAJIAN TEORI

Berbicara tentang pemasaran, Kotler dan Keller (dalam Gani, 2019) mengatakan bahwa pemasaran merupakan langkah yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan nilai serta membangun relasi yang kuat terhadap konsumen, dengan tujuan agar perusahaan dapat menangkap nilai tersebut sebagai suatu imbalan. Jika dikelola dengan baik, maka pemasaran membantu perusahaan dalam mempertahankan serta meningkatkan jumlah pelanggan.

Tujuan akhir kegiatan pemasaran adalah pemenuhan kebutuhan pelanggan, sehingga perusahaan dalam strategi pemasarannya harus berorientasi kepada pelanggan yang bertujuan untuk meningkatkan ketahanan perusahaan. Keunikan jasa rumah sakit terletak pada karakteristik konsumen yang adalah pasien atau seseorang yang secara fisik sedang dalam kondisi lemah. Menurut Sabarguna (2004), terdapat beberapa perbedaan mendasar antara pemasaran jasa rumah sakit dengan pemasaran jasa pada umumnya, 1) produk jasa rumah sakit berupa pelayanan, 2) produk yang ditawarkan memiliki sisi ketidakpastian (*medical uncertainty*), 3)

konsumen hanya akan menggunakan pelayanan pada saat diperlukan, pada saat sedang sakit 4) tarif tidak selamanya berperan penting dalam hal pemilihan jasa, misalnya pada saat-saat kritis/ berat, 5) pelayanan hanya dapat dirasakan pada saat digunakan, dan tidak dapat dicoba secara leluasa, 6) fakta lebih jelas pengaruhnya daripada hanya pembicaraan belaka (Johan, 2015).

## Kepuasan Pasien

Kepuasan tercapai disaat seseorang mendapatkan apa yang diinginkan atau diharapkannya. Dalam teori tentang kepuasan pasien, Kotler dan Keller (2009) mengatakan bahwa kepuasan (*satisfaction*) merupakan gambaran situasi emosional dimana seseorang mengalami rasa puas atau tidak puas setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap harapan mereka. Perusahaan yang peduli terhadap aspek kepuasan pelanggan secara rutin akan melakukan survey kepuasan pelanggan dengan tujuan menjaga agar pelanggan menjadi semakin setia/ loyal dan tidak beralih ke perusahaan lain/ pesaing.

Ada beberapa manfaat dari kepuasan pelanggan yaitu: 1) kepuasan pelanggan memungkinkan terbentuknya sebuah relasi yang baik antara pelanggan dan perusahaan, 2) kepuasan pelanggan bisa menjadi awal timbulnya sikap loyal pelanggan terhadap perusahaan, 3) menjadi media iklan yang efektif dengan dilakukannya *word of mouth* (Tjiptono dalam Setyowati dan Wiyadi, 2016),

## Citra Rumah Sakit

Don Peppers dan Martha Rogers berpendapat bahwa hanya ada satu nilai yang dapat diciptakan oleh perusahaan kita yaitu nilai yang datang dari pelanggan, dan nilai tersebut bisa bersifat abadi dan melekat selamanya serta menentukan masa depan perusahaan (Kotler dan Keller, 2009:134). Citra juga dapat menumbuhkan kepuasan dalam diri pelanggan. Citra dari sebuah perusahaan berawal dari perasaan pelanggan dan

para pelaku bisnis tentang organisasi yang bersangkutan sebagai produsen produk tersebut sekaligus sebagai evaluasi individual tentang hal tersebut (Surachman, 2008:275). Citra perusahaan tidak hanya menambah nilai tetapi juga menciptakan efek baik untuk produk yang dihasilkan. Dengan kata lain produk-produk dari perusahaan yang memiliki citra baik tersebut akan lebih mudah diterima oleh pelanggan.

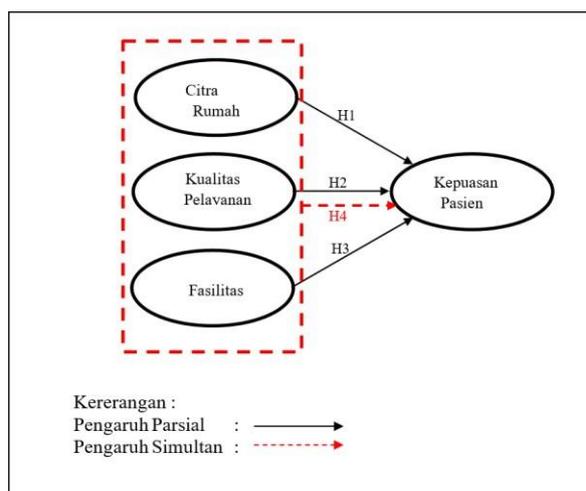
Citra rumah sakit tergantung dari apa yang dirasakan dan diketahui oleh masyarakat terutama pasien sebagai subyek utama pelayanan rumah sakit. Pengalaman yang baik akan menumbuhkan citra yang baik bagi rumah sakit, demikian pula sebaliknya. Baik buruknya citra rumah sakit sangat tergantung dari baik buruknya pengalaman yang dirasakan oleh pasien selama mengalami pelayanan di rumah sakit, oleh karena itu citra rumah sakit perlu selalu dijaga dan ditingkatkan karena berhubungan erat dengan kepuasan pasien.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2013: 99), kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis dan yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses maupun lingkungan yang akan memenuhi harapan. Tjiptono (2013: 100) juga menjelaskan bahwa jika suatu jasa yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas jasa tersebut dipersepsikan baik dan memuaskan (Mita dan Yusuf, 2020). Model kualitas pelayanan yang paling populer dan dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry adalah SERVQUAL (SERVice QUALity), dan dalam metode ini, kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).

### Fasilitas

Fasilitas memegang peranan yang penting dalam operasional rumah sakit, karena sifatnya yang mendukung kecepatan dan ketepatan pelayanan, baik medis maupun non medis. Fasilitas juga adalah salah satu hal yang menjadi pertimbangan pasien dalam memberikan penilaian terhadap suatu layanan jasa kesehatan, khususnya fasilitas di kamar rawat inap pasien dimana selamabeberapa hari pasien akan tinggal dan dirawat. Menurut Kotler dan Keller (2012), fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mendukung kenyamanan konsumen yang disediakan oleh penjual jasa/ instansi yaitu berupa peralatan fisik (Widya, 2018). Fasilitas medis meliputi seluruh peralatan yang dipakai untuk melakukan tindakan medis terhadap pasien, sedangkan fasilitas non medis merupakan semua benda yang dipakai untuk menunjang tindakan medis yang dilakukan oleh dokter atau perawat yang tidak berhubungan langsung dengan proses penyembuhan pasien, seperti kelengkapan kamar pasien (tempat tidur, meja makan pasien, Televisi, Kulkas).



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

### HIPOTESA

H1: Citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin

H2: Kualitas pelayanan berpengaruh secara

signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin

H3: Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin

H4: Citra rumah sakit, kualitas pelayanan, fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin

## METODE PENELITIAN

Penelitian tentang kepuasan pasien ini dilakukan di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin, secara khusus di bagian rawat inap. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan rancangan survey analitik yaitu survey atau penelitian yang mencoba menggali dan menganalisa dinamika hubungan antara suatu fenomena. Dengan melakukan pendekatan *cross sectional* dan mempelajari korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, pendekatan observasional atau pengumpulan data. Penelitian *cross sectional* hanya mengobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap variabel subjek pada saat penelitian (Notoatmojo, 2010).

### Populasi dan Sampel

Jumlah populasi ditentukan adalah semua pasien rawat inap umum di Rumah Sakit Suaka Insan dalam satu tahun dan setelah menggunakan teknik *purposive sampling* maka diperoleh jumlah populasi sebanyak 3000 orang. Sampel ialah bagian dari jumlah serta karakter populasi. Rumus Slovin digunakan untuk mendapatkan jumlah sampel yang kemudian akan menjadi sumber data yang akan diolah.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 3000 (0.1)^2} = 96,7741935484$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Batas kesalahan (10%)

Ditetapkan jumlah sampel sebanyak 98 responden dengan kriteria inklusif sebagai berikut:

a. Pasien berusia 21 tahun. Usia 21 tahun merupakan usia batas dewasa menurut Undang- Undang Hukum Perdata Pasal 330.

Apabila pasien berada di bawah 21 tahun maka dapat diwakilkan oleh orang tua pasien atau keluarga terdekat pasien yang mendampingi pasien selama mendapat perawatan di rawat inap rumah sakit Suaka Insan.

b. Pasien memiliki kesadaran yang baik berdasarkan diagnosa pemeriksaan medis, sehingga memungkinkan responden dapat mengisi kuesioner dengan baik dan penuh kesadaran. Apabila tidak, maka dapat diwakili oleh orang tua pasien atau keluarga terdekat pasien yang mendampingi pasien selama mendapat perawatan rawat inap di rumah sakit Suaka Insan.

c. Pasien yang sudah menjalani lama perawatan minimal 3 hari di rumah sakit Suaka Insan saat dilakukan penelitian. Waktu 3 hari dianggap mencukupi dimana pasien telah mendapatkan pelayanan medis maupun penunjang medis. Sehingga seluruh indikator pada variabel kualitas sudah dapat dinilai baik terhadap bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

d. Pasien mampu berkomunikasi secara verbal. Apabila tidak maka dapat diwakili oleh orang tua atau keluarga terdekat pasien yang mendampingi pasien selama mendapatkan perawatan rawat inap di rumah sakit Suaka Insan.

### Metode Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data ialah dengan menggunakan metode survey untuk mencari pengaruh citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat, di mana menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama.

Metode pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

- Studi Pustaka; yaitu dengan memperoleh data-data melalui artikel jurnal, literatur, buku, website dan penelitian sebelumnya.
- Observasi pada perilaku pasien dan keluarganya disertai wawancara non formal dengan beberapa pasien dan keluarga pasien.
- Menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Kuesioner berupa angket yang berisi beberapa pernyataan menggunakan skala Likert dengan skala 1 – 4.

Penetapan skor berdasarkan skala Likert adalah sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{jumlah alternatif}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

Tabel 1. Interpretasi Skor Nilai Rata-Rata Variabel

No	Nilai Skor	Interpretasi
1	1.0 - 1.65	Sangat Tidak Setuju
2	1.75 - 2.4	Tidak Setuju
3	2.5 - 3.15	Setuju
4	3.25 - 3.9	Sangat Setuju

### Variabel dan Indikator

Digunakan tiga buah variabel bebas (*independen*) yaitu Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas, serta satu variabel terikat (*dependen*) yaitu Kepuasan Pasien.

Tabel 2. Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator
Citra Rumah Sakit	1. Citra Perusahaan ( <i>Corporate image</i> ) 2. Citra Pemakai ( <i>User image</i> ) 3. Citra Produk ( <i>Product image</i> )
Kualitas Pelayanan	1. Tangibility (Bukti Fisik) 2. Reliability (Keandalan) 3. Responsiveness (Daya Tanggap) 4. Assurance (Jaminan) 5. Emphaty (Empati)
Fasilitas	1. Pertimbangan Perencanaan Spasial 2. Perencanaan Ruangan 3. Pengaturan Cahaya serta Warna 4. Pesan yang disampaikan lewat Grafis 5. Unsur Pendukung
Kepuasan Pasien	1. Puas Terhadap Kualitas Pelayanan 2. Merekomendasikan produk dan jasa kepada orang lain 3. Memiliki keinginan untuk tidak berpindah ke produk atau jasa lain 4. Bangga menggunakan produk jasa yang digunakan

## TEKNIK ANALISIS DATA

### Uji Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Dipakai untuk mengukur validitas kuesioner. Apabila pernyataan kuesioner bisa mengungkapkan

sesuatu untuk diukur dari kuesioner itu, maka kuesioner dinyatakan valid dan berarti bahwa instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

#### 2. Uji Reliabilitas

Dipakai untuk menguji tingkat reliabilitas atau konsistensi hasil pengukuran seandainya instrumen digunakan pada waktu yang berlainan. Kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap kuesioner tersebut stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas, variabel terikat, ataupun dua-duanya berdistribusi normal dalam model regresi.

#### 2. Uji Multikolinieritas

Dilakukan untuk menguji apakah terdapat hubungan antar variabel independen dalam model regresi.

#### 3. Uji Heterokedastisitas

Dilakukan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu ke pengamatan lainnya.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis terhadap pengaruh dari variabel bebas kepada variabel terikat.

### Uji Hipotesa

#### 1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghozali, 2005 (dalam Angga, 2018), uji statistik t mau menunjukkan seberapa besar pengaruh satu variabel bebas (*independen*) secara parsial dalam menerangkan variabel terikat (*dependen*). Uji parsial menggunakan software SPSS.

#### 2. Uji Simultan (Uji F)

Bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Uji parsial menggunakan software SPSS.

#### 3. Analisa Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Analisa ini digunakan untuk menghitung tingkat keterikatan hubungan variabel bebas serta variabel terikat. Semakin tinggi nilai R<sup>2</sup>, maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin

kuat, artinya model yang digunakan semakin mendekati nyata. Makin kecil nilai  $R^2$  makin kecil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang berarti model yang digunakan tidak tepat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 3. Karakteristik Responden Menurut Kategori Usia**

Usia	Frekuensi	Prosentasi
21 – 65 (Pemuda)	95	96,94%
66 – 79 (Setengah baya)	3	3,06%
80- 99 (Orang tua)	0	0%
>100 (Orang tua berusia panjang)	0	0%
<b>Jumlah</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

**Tabel 4. Karakteristik Responden Menurut Kategori Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentasi
Laki-laki	38	38,77%
Perempuan	60	61,22%
<b>Jumlah</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

**Tabel 5. Karakteristik Responden Menurut Kategori Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Prosentasi
SD	6	6,1%
SMP	5	5,1%
SMA	57	58,2%
Perguruan Tinggi	30	30,6%
<b>Jumlah</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

**Tabel 6. Karakteristik Menurut Kategori Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentasi
PNS	4	4,10%
Wiraswata	20	20,40%
Karyawan Swasta	73	74,50%
Ibu Rumah Tangga	1	1,0%
<b>Jumlah</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

**Tabel 7. Karakteristik Responden Menurut Kategori Kepemilikan Jaminan Kesehatan**

Kepemilikan Jaminan Kesehatan	Frekuensi	Presentasi
Umum	58	60.4%
Asuransi Swasta	15	15.6%
BPJS	23	24.0%

Jumlah	98	100%
--------	----	------

**Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas**

No	r hit	Cronbach Alpha	Batas Nilai	Ket.
1	Citra Rumah	0.644	0.600	Reliabel

	Sakit (X1)			
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0.936	0.600	Reliabel
3	Fasilitas (X3)	0.663	0.600	Reliabel
4	Kepuasan Pasien (Y)	0.757	0.600	Reliabel

## Hasil Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Hasil pengujian validitas menggunakan uji Korelasi Pearson terhadap empat variabel yaitu citra rumah sakit (6 item pernyataan), kualitas pelayanan (40 item pernyataan), fasilitas (10 item pernyataan) dan kepuasan pasien (9 item pernyataan) diperoleh seluruh item memenuhi syarat uji validitas yaitu nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hit >  $r$  tabel).

### 2. Uji Reliabilitas

Tabel 8 menunjukkan hasil uji reliabilitas. Uji reliabilitas menggunakan uji *Cronbach Alpha* terhadap keempat variabel, dan diperoleh hasil seluruh variabel memenuhi syarat uji reliabilitas yaitu nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan bahwa seluruh variabel adalah reliabel.

## Hasil Deskripsi Jawaban Responden

- Terhadap variabel Citra Rumah Sakit Dengan jumlah pernyataan sebanyak 6 pernyataan, diperoleh mayoritas jawabanresponden adalah Sangat Setuju dengan rata-rata variabel sebesar 3,524, hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap citra rumah sakitSuaka Insan .
- Terhadap variabel Kualitas Pelayanan Dengan jumlah pernyataan sebanyak 40 pernyataan, diperoleh mayoritas jawabanresponden adalah Sangat Setuju dengan rata-rata variabel sebesar 3,450,

hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan rumah sakit Suaka Insan.

- c. Terhadap variabel Fasilitas  
Dengan jumlah pernyataan sebanyak 10 pernyataan, diperoleh mayoritas jawaban responden adalah Sangat Setuju dengan rata-rata variabel sebesar 3,356, hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang baik terhadap fasilitas rumah sakit Suaka Insan.
- d. Terhadap variabel Kepuasan Pasien  
Dengan jumlah pernyataan sebanyak 9 pernyataan, diperoleh mayoritas jawaban responden adalah Sangat Setuju dengan rata-rata variabel sebesar 3,400, hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai signifikan sebesar 0,124, lebih besar dari 0,05 ( $p > 0,05$ ) artinya asumsi normalitas terpenuhi karena residual mengikuti distribusi normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

Ghozali (2006) mengatakan bahwa bila tidak terjadi kolerasi antar variabel independen, maka model regresi dikatakan baik. Hasil uji multikolinearitas menggunakan uji VIF (*Variance Inflation Factor*) diperoleh nilai VIF setiap variabel bebas kurang dari 10 ( $VIF < 10$ ) artinya tidak ditemukan masalah multikolinearitas dalam model atau bahwa antar variabel independen tidak saling mempengaruhi sehingga asumsi multikolinieritas terpenuhi.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan bahwa tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas dalam model sehingga asumsi heteroskedastisitas terpenuhi, hal ini ditunjukkan dengan diperolehnya nilai signifikansi setiap variabel bebas lebih dari 0,05 ( $p > 0,05$ ) artinya

**Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Menggunakan Uji Glejser**

Glejser Test <sup>a</sup>			
Model	t	Sig.	
1 (Constant)	-.080	.936	
Citra Rumah Sakit	.846	.400	
Kualitas Pelayanan	1.084	.281	
Fasilitas	-1.133	.260	

a. Dependent Variable: Absolute Residual

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini dipakai untuk melihat sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun keseluruhan.

**Tabel 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.969	3.057		.317	.752
	Citra Rumah Sakit	.381	.136	.231	2.806	.006
	Kualitas Pelayanan	.080	.028	.303	2.879	.005
	Fasilitas	.316	.098	.323	3.215	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Dari tabel 10 di atas dapat dijabarkan bahwa:

- Nilai 0,969 menerangkan bahwa tanpa adanya pengaruh citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan fasilitas maka dapat diprediksi nilai kepuasan pasien adalah 0,969.
- Koefisien regresi sebesar 0,381 pada variabel citra rumah sakit dan dengan nilai t statistik sebesar 2,806 serta nilai signifikan sebesar 0,006 menunjukkan bagaimana citra rumah sakit berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya semakin tinggi tingkat citra rumah sakit akan berpengaruh signifikan terhadap semakin tinggi kepuasan pasien.
- Koefisien regresi sebesar 0,080 pada variabel kualitas pelayanan dan dengan nilai t statistik sebesar 2,879 serta nilai

signifikansi sebesar 0,005 menunjukkan bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan akan berpengaruh signifikan terhadap semakin tinggi kepuasan pasien.

- d. Koefisien regresi sebesar 0,316 dengan nilai t statistik 3,215 dan nilai signifikan sebesar 0,002 menunjukkan bagaimana fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya bahwa semakin tinggi tingkat fasilitas akan berpengaruh signifikan terhadap semakin tinggi kepuasan pasien.

### Hasil Uji Hipotesis

#### 1. Uji t

Digunakan sebagai dasar untuk menyimpulkan apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau ditolak.

**Tabel 11. Hasil Uji Parsial**

Model	T	Sig.
1 (Constant)	.317	.752
Citra Rumah Sakit	2.806	.006
Kualitas Pelayanan	2.879	.005
Fasilitas	3.215	.002

- a. Uji parsial antara variabel Citra Rumah Sakit terhadap variabel Kepuasan Pasien, diperoleh hasil nilai t hitung 2,806 dengan nilai t tabel 1,986 yang berarti bahwa nilai t hitung lebih dari nilai t tabel sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien secara parsial. Dengan demikian hipotesa diterima.
- b. Uji parsial antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Pasien, diperoleh hasil nilai t hitung 2,879 dengan nilai t tabel 1,986 yang berarti bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap

kepuasan pasien secara parsial. Dengan demikian hipotesa diterima.

- c. Uji parsial antara variabel Fasilitas terhadap variabel Kepuasan Pasien diperoleh nilai t hitung 3,215 dengan nilai t tabel 1,986 yang menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih dari nilai t tabel sehingga dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien secara parsial. Dengan demikian hipotesa diterima.

## 2. Uji F

**Tabel 12. Hasil Uji Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	409.462	3	136.487	32.728	.000 <sup>b</sup>
Residual	392.018	94	4.170		
Total	801.480	97			

Hasil uji diperoleh nilai F hitung sebesar 32,728 atau lebih besar dari nilai F tabel yaitu 2,701, serta nilai signifikansi 0,000 atau kurang dari 0,05 (sig < 0,05) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara citra rumah sakit, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien secara simultan. Dengan demikian hipotesa dapat diterima.

## 3. Hasil Analisa Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 13. Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.715 <sup>a</sup>	.511	.495	2.042

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai R Square sebesar 0,511 atau 51,1%.

Artinya variabel Kepuasan Pasien dijelaskan sebesar 51,1% oleh tiga variabel bebas yaitu Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas. Masih ada 48,9% faktor lain yang mempengaruhi tercapainya kepuasan pasien dan tidak dianalisa dalam studi ini.

### **Pembahasan**

Hasil uji menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kepuasan pasien dengan tiga variabel bebas yaitu citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas. Citra rumah sakit mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sejalan dengan penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Afrizal dan Suhardi (2018), Al Anfal (2020). Hasil uji t terhadap variabel citra rumah sakit membuktikan hal tersebut, secara parsial citra rumah sakit berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pasien. Citra merupakan kepercayaan konsumen yang harus dijaga. Evaluasi terhadap kinerja di setiap bagian manajemen rumah sakit secara terus menerus berpengaruh terhadap peningkatan citra dan memberi dampak positif terhadap konsumen sehingga pasien menjadi loyal dan memberikan *feedback* yang baik kepada rumah sakit.

Selain citra rumah sakit, kualitas pelayanan menjadi faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan pasien bahkan menjadi faktor kunci karena kualitas pelayanan sifatnya dapat dirasakan langsung oleh pasien. Tujuan utama pelayanan rumah sakit adalah memenuhi kebutuhan pasien, memberikan pelayanan kesehatan yang disesuaikan dengan kebutuhan pasien ketika datang ke rumah sakit. Bila harapan tidak terpenuhi, pasien akan pulang dengan perasaan kecewa dan akan mencari rumah sakit lain untuk mendapatkan pengobatan, artinya rumah sakit tidak mampu menjaga kepercayaan pelanggan dan sekaligus kehilangan pelanggan, oleh karena itu penting bagi rumah sakit untuk mempertahankan bahkan meningkatkan secara terus menerus mutu pelayanannya.

Fasilitas juga menjadi salah satu faktor tercapainya kepuasan pasien, hal ini dibuktikan dari hasil analisa di atas. Dari hasil uji parsial diperoleh nilai t hitung variabel fasilitas adalah yang terbesar, dengan demikian diantara ketiga variabel bebas, fasilitas memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap pencapaian kepuasan pasien di Rumah Sakit Suaka Insan.

Meningkatnya pengetahuan masyarakat tentang dunia kesehatan mengakibatkan tuntutan terhadap jasa layanan kesehatan juga meningkat, di satu sisi masyarakat semakin memiliki banyak alternatif tempat berobat dengan terus bertambahnya jumlah jasa layanan kesehatan. Peningkatan fasilitas rumah sakit, baik medis maupun non medis memberikan pengaruh yang cukup besar juga terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Peralatan medis yang canggih akan memberikan hasil pemeriksaan yang lebih baik, misalnya dari segi keakuratan hasil pemeriksaan, keamanan dan kecepatan, sehingga pasien akan lebih merasakan kepuasan dibandingkan bila menjalani pengobatan dengan fasilitas yang seadanya.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan beberapa simpulan berikut:

1. Citra rumah sakit mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan. Dengan demikian citra rumah sakit perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan agar kepuasan pasien juga semakin tinggi.
2. Kualitas pelayanan memberi pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Suaka Insan. Kualitas pelayanan menjadi hak pasien dan harus terus diupayakan agar dapat dirasakan setiap pengunjung rumah sakit terutama pasien.
3. Fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. Pembaharuan fasilitas atau ketersediaan fasilitas yang selalu *up to date* dapat membantu mempercepat tercapainya tujuan pelayanan rumah sakit.
4. Secara bersama-sama, ketiga variabel bebas yaitu citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alwy, NA. (2008), Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makasar). Tesis.Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat. Program Studi Pasca Sarjana Universitas Hasanuddin, 2018.
- Dewi, SN & Sukesi. (2022). Pengaruh Brand Image dan Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *DEI: JOURNAL EKONOMI & BISNIS*, Vo.. 3, No. 1, Juni 2022: 9-21
- Djohan, AJ. (2015). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kepercayaan untuk Mencapai Loyalitas Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Swasta di Kota Banjarmasin. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 13(2); 257-271.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha. Penelitian Pelaku Usaha dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit (2020).
- Kotler, Keller. (2009) Manajemen Pemasaran (terjemahan). Edisi 12 jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta
- Maratning, Anastasia. (2004) Modul Values, Ethic, Moral in Nursing. Banjarmasin.  
<https://adoc.pub/odul-values-ethic-moral-in-nursing.html>  
(diakses 22 Mei 2023)
- Marzuq, NH & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *ISSN:2614-3097(online) Volume 6 Nomor 2 Tahun 2022*.
- Nurjaman, Deden. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sindang Barang. *Jurnal Ilmiah Wijaya Volume 11 Nomor 2, Juli-Desember 2019, Hal 81-90*.
- Ramli, AH (2017). Patient Satisfaction, Hospital Image and Patient Loyalty in West Sulawesi Province. *Business and Entrepreneurial Review*, E-ISSN:2252- 4614 Vol.17, No.1, April 2017 Page 1-14
- Uysal, Burhanettin & Yorulmaz, Mehmet. (2020). How Patient Loyalty Affects Patient Satisfaction. *Athens Journal of Health & Medical Sciences- Volume 7, Issue 1- Pages 19-36*.
- Wijaya, Marini. (2002). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Lembaga Terhadap Word of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada embaga Belajar Dipa Learning Center di Kota Malang. Tesis. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Asia.Malang.