

Analisis Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Tangerang

Dewi Winarsih¹, Eddy Hermawan Hasudungan Panjaitan², Nurwulan Kusuma Devi³

¹²³ Universitas Mitra Bangsa

Corresponding Author: dmnmahasiswa@gmail.com

Published: July, 2025

ABSTRACT

Hospitals as public service institutions are required to provide services that are available, continuous, acceptable, easily accessible, affordable, and of quality. Hospital image and service quality as a liaison and guardian of relationships with customers to maintain patient satisfaction. This study is to analyze the influence of hospital image and service quality simultaneously on inpatient satisfaction at Tangerang City Hospital. The research method uses a quantitative cross-sectional approach with a saturated technique sample (84 respondents). Data were collected through questionnaires and analyzed using the interval analysis method. The results show that there is a significant influence between hospital image and service quality on patient satisfaction (T sig test = 0.000 < 0.05; F sig test = 0.000). The conclusion and suggestion of the researcher is that the variables of hospital image and service quality together can provide a positive and significant influence on patient satisfaction at Tangerang City Hospital and management support, technical services both medical and non-medical, communication staff, and infrastructure facilities to strengthen patient satisfaction.

Keywords: *Hospital Image, Service Quality, Patient Satisfaction*

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan Kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit. Keberadaan Rumah Sakit sebagai Institusi Pelayanan Kesehatan system pelayanan Kesehatan dan merupakan institusi pelayanan Kesehatan yang memiliki Staf Profesional Medis yang terorganisir, Fasilitas Rawat Jalan, Fasilitas Rawat Inap, dengan memberikan pelayanan medis, keperawatan dan layanan terkait 24 jam perhari, 7 hari perminggu dan memberikan pelayanan Kesehatan lengkap kepada masyarakat, baik Kuratif maupun Preventif.

Persaingan dan pertumbuhan Rumah Sakit (RS) di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat dalam kurun waktu tahun 2010-2020, terutama untuk Rumah Sakit swasta profit disertai kecenderungan meningkatnya Rumah Sakit jaringan atau grup. Dalam 10 tahun terakhir (2010-2020), jumlah rumah sakit di Indonesia bertambah sebanyak 80 % atau lebih 2 dari 1300 RS dari 1632 menjadi 2943. Sebagian besar Rumah Sakit adalah Rumah Sakit Umum (82%), sementara untuk Rumah Sakit Khusus Sebagian besar adalah Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) yaitu 67% (353/528). Dari segi kepemilikan Rumah Sakit swasta tumbuh lebih pesat daripada RS pemerintah. Dalam 10 tahun terakhir (2011-2020) Rumah Sakit pemerintah hanya tumbuh 39% dari 751 rumah menjadi 1043, sementara Rumah Sakit swasta tumbuh 92% dari 990 menjadi 1900 (Komisi Pengawas Persaingan Usaha, 2020).

Citra rumah sakit telah menarik perhatian di kalangan peneliti model konseptual ditujukan untuk menjawab peran penting citra merek terhadap nilai yang dirasakan pelanggan. Pencitraan merupakan sebuah tahapan penting bagi rumah sakit karena dapat mendorong kesetiaan pelanggan. Citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka (Wu, 2011).

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa sumber daya manusia.” Menurut Sampara dalam Rachman (2021:68)

Kepuasan pasien adalah hal yang paling utama untuk kualitas pelayanan kesehatan serta memiliki dampak bagi penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang dirasakan oleh pasien dikarenakan kualitas pelayanan kesehatan yang telah sesuai dengan standar dapat memberikan kepuasan untuk pasien yang telah menggunakan jasa pelayanan kesehatan tersebut (Kosnan, 2019).

Pengertian Rawat Inap Rawat inap dalam jurnal (Sutha 2018) adalah pemeliharaan kesehatan rumah sakit dimana penderita tinggal/mondok sedikitnya satu hari berdasarkan rujukan dari pelaksana pelayanan kesehatan atau rumah sakit pelaksana pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dipilih sebagai variabel dalam penelitian ini karena penelitian tentang kepuasan pelanggan sangat penting untuk diteliti karena kepuasan pelanggan merupakan isu yang 2 paling kerap dibincangkan dalam semua pasien Rumah Sakit. Kepuasan Pelayanan Di Rumah Sakit sangat bergantung pada pelanggan. Jika pelanggan sudah tidak percaya lagi pada Rumah Sakit karena hasil yang buruk, maka Rumah Sakit akan kehilangan kepercayaan pelanggan karena tanggapan buruk yang diatur dalam Undang – undang Nomor 44 Tahun 2009. Rumah Sakit berperan penting dalam dibentuk. Sejalan dengan penelitian Mahmud Penelitian M. Mufrizal (2021) bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara factor kualitas pelayanan ($p=0,000$), fasilitas ($p=0,000$), dan citra ($p=0,001$) terhadap kepuasan pasien.

METODE

PJenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh variable independent yaitu Citra Rumah Sakit dan Kualitas pelayanan terhadap variabel independen yaitu kepuasan pasien. Jenis penelitian ini menggunakan metode survey yaitu dengan mengambil sampel

dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok sehingga ditemukan hubungan antar variable dengan tipe explanatory research. Desain penelitian yang digunakan adalah cross sectional yaitu pengamatan yang dilakukan dalam satu waktu tertentu (Sastroasmoro, 2014). Penelitian ini diharapkan mampu menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Tangerang.

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang sedang mendapat perawatan di ruang rawat Inap dengan jumlah 500 pasien/ perbulan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Tangerang.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus penentuan sampel untuk penelitian survey (Notoatmodjo, 2003).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut. (Sugiyono, 2019: 226) menyatakan dalam penelitian kuantitatif analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul.

Kegiatan dalam analisis data adalah : mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah

diajukan. Tujuan Teknik analisis data adalah untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya.

Dalam penelitian ini, data yang dipakai untuk program dalam menganalisis pengaruh antar variabel dengan memakai program SPSS versi 25 (Statistical Package for Social Sciences).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Statistical Program for Social Science (SPSS) sehingga analisis linier berganda tidak dilakukan secara manual. Sebelum melakukan analisis regresi linier berganda perlu dilakukan analisis data. Penulis akan menggunakan teknik analisis data yang sudah tersedia selama ini yaitu uji kualitas data berupa uji validitas dan reliabilitas selanjutnya akan dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas. Dan terakhir akan dilakukan uji hipotesis berupa uji F (Uji Simultan), koefisien determinasi dan uji t (Uji Parsial).

HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh citra rumah sakit, terhadap kepuasan pasien di RSUD Kota Tangerang (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap RSUD Kota Tangerang. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer diperoleh dengan cara menyebar kuesioner secara random kepada pasien di Instalasi Rawat Inap di RSUD Kota Tangerang.

Untuk memudahkan perhitungan lebih lanjut, maka jumlah skor nilai masing-masing variabel dari seluruh angket yang masuk disusun ke dalam format rekapitulasi skor jawaban salam hitungan dengan dibantu program SPSS versi 27.0 Tahun 2025. Berikut adalah hasil dari perhitungan yang ditampilkan dalam bentuk grafik persentase jawaban respond.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	25,514	3,839		6,646	0,000
Citra Rumah Sakit	0,962	0,176	0,517	5,475	0,000

Dari hasil uji t pada tabel diatas dapat diperoleh pengaruh Citra Rumah Sakit (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebagai berikut :

1. Dilihat dari Beta Standar Koefisiensi 0.517, artinya pengaruhnya Citra Rumah Sakit (X1) terhadap Kepuasan Pasien (Y) bersifat positif.
2. Dilihat dari signifikansi, $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, artinya pengaruhnya signifikan.
3. Diketahui t-tabel pada $\text{df} = 84$ adalah 0,202. Berdasarkan dari t-hitung 5,475 lebih besar dari t-tabel atau artinya berpengaruh signifikan.

Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat dinyatakan bahwa variabel citra rumah sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,568	5,412		2,877	0,005
Kualitas Pelayanan	0,406	0,071	0,534	5,712	0,000

Dari hasil uji t pada table diatas dapat diperoleh pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien (Y) sebagai berikut :

1. Dilihat dari Beta Standar Koefisiensi 0.534, artinya pengaruhnya positif.
2. Dilihat dari signifikasi, $\text{sig} = 0,005 < 0,05$, artinya pengaruhnya signifikan.
3. Diketahui t-tabel pada $\text{df} = 84$ adalah 0,202. Berdasarkan dari t-hitung 5,712 lebih besar dari t-tabel atau artinya berpengaruh signifikan.

Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat dinyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan sakit berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	911,225	2	455,613	23,968	.000 ^b
Residual	1539,763	81	19,009		
Total	2450,988	83			

Dari table diatas anova di atas, dapat kita lihat bahwa tabel tersebut menunjukkan nilai nilai signifikasi 0,000 ($\text{sig F } 0,000 < 0,05$) maka hasil tersebut menjelaskan bahwa secara simultan atau bersama-sama, terdapat pengaruh yang signifikan antara variable Citra Rumah Sakit (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang. Hasil pengelolaan data dengan nilai signifikasi $= 0,000 < 0,05$, nilai t-hitung 5,475 dan t-table sebesar 0,202 pada $\text{df} = 84$. Maka dapat di nyatakan bahwa Variabel X1 (Citra Rumah Sakit) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Y (kepuasan pasien).
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang. Hasil pengelolaan data dengan nilai signifikasi $= 0,005 < 0,05$, nilai t-hitung 5,712 , dan t-tabel pada $\text{df} = 84$ adalah 0,202 pada $\text{df} = 84$. Maka dapat di nyatakan bahwa Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Y (kepuasan pasien).
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan dan bersama sama Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Kota Tangerang. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengolahan data dengan uji ANOVA diperoleh nilai nilai F hitung sebesar 23,968 sedangkan F tabel (0,05) pada $\text{df} = 84$ adalah 0,202. Jadi $F_{\text{hitung}} > \text{dari } F_{\text{tabel}} (0,05)$ atau $23,968 > 0,202$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 karena $0,000 < 0,05$, maka dapat di nyatakan bahwa Variabel X1 (Citra Rumah Sakit) dan variabel X2 (Kualitas Pelayanan) bahwa secara simultan dan bersama-sama dapat

memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Y (Kepuasan Pasien) di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. (2014). Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Aditama, T. 2013. Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi II, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta
- Alvian, I. G. P. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen “Masalah.”. *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 5(4), 295-302.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19.
- Ardiyanto, M. A., & Tabrani, M. (2019). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien (Studi Pada Rumah Sakit Umum Kardinah Tegal). *Multiplier: Jurnal Magister Manajemen*, 3(1).<https://doi.org/10.24905/mlt.v3i1.1290>
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(01), 114.
- Astuti, N. (2016). Hubungan Citra Merek Dengan Loyalitas Merek Pada Konsumen.
- Dewi, S. N., & Sukei, S. (2022). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan.
- Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). Pengaruh Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *Relasi : Jurnal Ekonomi*, 19(1), 69–88. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.663>.
- Gita Yunanda¹, Zulfa, Abdi Setia Putra (2024) .Hubungan Citra Rumah Sakit Dengan
- Gurning, W. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea.
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. *JPAMS : Journal of Public Administration and Management Studies* Volume 2 Number 2 2024, pp 73-79
- Malo, A. L., Kasim, A., & Besise, J. (2022). Pengaruh Citra Personality Dan Citra Reputation Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Padang Dua Kota Kupang). 14(1), 1–10
- Nugraha, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. *Ilmiah Ekonomi Masa Kin*, 11(02), 97–102.
- Nurlin, Fitri A Sabil, Mutmainnah (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal ilmiah mahasiswa dan penelitian Keperawatan*, Volume 2 nomor 2, 2022.
- Pada Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 9–21. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.105>
- Peraturan Pemerintah. (2021). Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumah sakitan.
- Presiden RI (2023) „Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan“, Undang-Undang, (187315), pp. 1–300.

Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi, 4(3), 432–438.

<https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v4i3.4104> bidin, A : Sorong (2019) Instrumen Pengumpulan Data

Salim, Agus (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru. *Journal of Stikes Awal Bros Pekanbaru*.

Sugiyono (2015). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo, A., & Gumilar, A. (2019). Studi Citra Rumah Kualitas Pelayanan Loyalitas Sakit Pelanggan Dan Terhadap Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Awal Bros Tangerang. *JMB : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 8(2). <https://doi.org/10.31000/jmb.v8i2.1604>

Yulianto1 dan Sri Yanthy Yosepha (2022). Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RS Tk. IV Cijantung Kesdaam Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress Vol.12*, No. 2, JUNI 2022