

**ARTIKEL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA  
PADA CITRA RUMAH SAKIT**

**(Suatu Survei Pada Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Slamet Garut)**

---

**ELISA HASANAH**  
**NPM : 218.020.101**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2025**

**ABSTRAK**

Kondisi jumlah kunjungan pasien di RSUD dr. Slamet khususnya kunjungan pasien rawat jalan cenderung menurun. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan serta implikasinya pada citra rumah sakit di rawat jalan RSUD dr. Slamet Garut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan citra rumah sakit khususnya di rawat jalan RSUD dr. Slamet Garut. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2025. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien pasien di rawat jalan RSUD dr. Slamet Garut tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan citra rumah sakit relatif kurang baik, dan kurang puas. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan citra rumah sakit, kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra rumah sakit melalui kepuasan pasien.

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



### **ABSTRACT**

*The condition of the number of patient visits at RSUD dr. Slamet, especially outpatient visits, tends to decrease. This study aims to obtain empirical evidence regarding the effect of health service quality on satisfaction and its implications on hospital image in the outpatient of RSUD dr. Slamet Garut. The results of this study are expected to improve service quality, patient satisfaction and hospital image, especially in the outpatient of RSUD dr. Slamet Garut. The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection used is an interview using a questionnaire accompanied by observation techniques and literature, sampling techniques using consecutive sampling. Data collection in the field was carried out in 2025. Data analysis techniques using Path Analysis. The results showed that in general the perception of patients in the outpatient department of RSUD Dr. Slamet Garut about service quality, patient satisfaction, and hospital image was relatively poor, and less satisfied. Service quality affects satisfaction and hospital image, patient satisfaction affects hospital image, and service quality affects hospital image through patient satisfaction..*

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

## **RINGKESAN**

Kaayaan jumlah kunjungan pasien di RSUD Dr Soetomo. Slamet, utamana kunjungan rawat jalan, condong ngurangan. Ulikan ieu boga tujuan pikeun meunangkeun bukti empiris ngeunaan pangaruh kualitas layanan kaséhatan dina kapuasan jeung implikasina kana citra RS di rawat jalan di RS Dr Soetomo. Slamet Garut. Hasil tina ieu panalungtikan dipiharep bisa ngaronjatkeun kualitas palayanan, kasugemaan pasien jeung citra rumah sakit hususna dina rawat jalan di RSUD Dr. Soetomo. Slamet Garut. Méthode panalungtikan anu digunakeun nya éta déskriptif analisis jeung verifikasi. Ngumpulkeun data anu digunakeun nya éta wawancara ngagunakeun angkét anu dibarengan ku téhnik observasi jeung pustaka, téhnik sampling ngagunakeun consecutive sampling. Ngumpulkeun data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2025. Téhnik analisis data ngagunakeun Path Analysis. Hasil panalungtikan nunjukkeun yén sacara umum persepsi pasien rawat jalan di RSUD Dr Soetomo positif. Slamet Garut ngeunaan kualitas palayanan, kapuasan pasien, jeung citra rumah sakit kawilang kurang alus, jeung kurang sugema. Kualitas palayanan mangaruhan kapuasan sareng citra rumah sakit, kapuasan pasien mangaruhan citra rumah sakit, sareng kualitas palayanan mangaruhan citra rumah sakit ngaliwatan kapuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Kapuasan Pasien, Citra Rumah Sakit.

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan zaman, yang semakin maju menyebabkan kebutuhan manusia pun terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mutu layanan. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan, karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Jika seseorang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari tidak dapat berjalan dengan baik. Meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital. Rumah Sakit pada era globalisasi saat ini bukan hanya mengemban misi sosial. Aspek bisnis dalam pengelolaan suatu rumah sakit sudah menjadi konsekuensi wajar pada era globalisasi. Karena itu rumah sakit tidak perlu lagi mengesampingkan upaya untuk lebih mempromosikan diri. Perusahaan atau organisasi bisnis dalam hal ini industri rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang memiliki daya saing tinggi akan mampu mendominasi pasar.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Seiring pertumbuhan jumlah penduduk serta beragamnya kondisi penyakit yang berada di masyarakat seperti penyakit tidak menular, infeksi, penyakit menular, penyakit musiman membuat kebutuhan akan layanan kesehatan semakin meningkat. Selain itu peralatan kesehatan, obat-obatan, asuransi kesehatan juga ikut meningkat. Rumah sakit sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan terus mengalami pertumbuhan setiap tahunnya.

Menurut Trimumpuni (2019:102) rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit serta pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Selain itu, juga dilaksanakan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan yang bermanfaat untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Rumah sakit sebagai organisasi penyedia pelayanan kesehatan dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif. Hal ini terlihat dari eskalasi biaya dan kebutuhan pasien yang terus meningkat dan kesadaran manajemen penyedia pelayanan kesehatan untuk memberikan perhatian lebih banyak kepada kepuasan pasien. Sehingga, manajer rumah sakit harus mengubah paradigma bahwa rumah sakit sekarang ini bukanlah semata-mata organisasi yang bersifat sosial. Meningkatnya teknologi kedokteran dengan komponen-komponen lainnya memaksa para manajer rumah sakit berpikir dan berusaha secara sosio ekonomi dalam mengelola rumah sakitnya, terutama rumah sakit pemerintah, karena pada kenyataannya rumah sakit pemerintah memiliki keterbatasan fasilitas kesehatan dalam melayani masyarakat (Kunto, 2022:96).

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Sedangkan kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan terhadap suatu pengalaman layanan yang diterima (Kotler, Keller dan Chernev 2022:304). Kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Kemudian baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan persepsi penyedia layanan tetapi berdasarkan persepsi konsumen terhadap prosesnya secara menyeluruh. Persepsi terhadap kualitas pelayanan merupakan keyakinan konsumen tentang layanan yang diterima atau layanan yang dialami. Dalam institusi rumah sakit *contact personnel* diupayakan dengan mengkarakterisasi kualitas kesehatan dan paradigma yang berlaku untuk mengevaluasi penyediaan layanan klinis secara rinci. *The Institute of Medicine's (IOM) Laporan Crossing the Quality Chasm* merekomendasikan "enam tujuan untuk perbaikan." Kualitas yang tujuannya adalah keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*). (Slonim, Pollack, (2018. Vol. 6, No. 3).

Menurut Oh (2019) menjelaskan bahwa hasil dari kualitas pelayanan yang baik akan berbanding secara asimetris terhadap kepuasan yang akan meningkat. Begitu juga hasil dari kualitas pelayanan yang buruk secara asimetris menurunkan kepuasan terhadap perusahaan. Bagian kecil dari hasil kualitas pelayanan yaitu manfaat. Manfaat yang dirasakan oleh setiap pelanggan berbeda-beda. Satu manfaat bisa menjadi lebih penting dibanding manfaat lainnya. Sehingga untuk mencapai nilai pelanggan yang tinggi, maka perusahaan perlu memberikan kualitas pelayanan pelanggan yang lebih baik daripada pesaingnya sehingga kepuasan dapat tercapai (Andhansari dkk, 2019:97). Selanjutnya Cooper (2020:106) menyatakan pemakai jasa perawatan kesehatan termasuk rumah sakit selalu memperhatikan kualitas staf medis, pelayanan gawat darurat, perawatan perawat, tersedianya pelayanan yang lengkap, rekomendasi dokter, peralatan yang modern, karyawan yang sopan santun, lingkungan yang baik, penggunaan rumah sakit sebelumnya, ongkos perawatan, rekomendasi keluarga, dekat dari rumah, ruangan pribadi dan rekomendasi teman.

Suryana dan Muliastuti (2018) menyatakan kepuasan konsumen berkontribusi besar pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, terciptanya reputasi perusahaan yang baik yang baik apabila konsumen merasa puas dan berkurangnya elastisitas harga. Disamping itu, kepuasan juga merupakan salah satu indikator yang penting untuk keberlangsungan perusahaan di masa depan. Apabila konsumen merasa puas banyak keuntungan-keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan karena konsumen yang merasa puas biasanya akan melakukan pembelian ulang, merekomendasikan produk atau jasa yang dibelinya kepada oranglain, dan membeli lini produk yang lain. Berbeda halnya dengan konsumen yang merasa tidak puas, biasanya konsumen akan mempertimbangkan untuk membeli kembali produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang kepercayaan, dan kepuasan yang diterima pasien hubungannya dengan kualitas pelayanan di rawat jalan RSUD dr. Slamet. Judul penelitian yang diajukan adalah: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya pada Citra Rumah Sakit (Suatu Survei Pada Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Slamet Garut)”.

### **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumukan permasalahan-pemmasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, kepuasan dan citra.

#### **Identifikasi Masalah**

Setelah diuraikan fenomena pada latar belakang penelitian, maka atas dasar pemikiran deduktif, secara rinci diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tidak tercapainya target kunjungan pasien.
2. Fasilitas pendukung kurang memadai.
3. Petugas layanan pendaftaran dalam memberi pelayanan kurang cepat.
4. Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien.
5. Pelayanan di Rumah Sakit kadang tidak tepat waktu.
6. Petugas pendaftaran dan dokter yang kurang ramah.
7. Pelayanan perawat yang kurang cepat dan tanggap.
8. Waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
9. Kepuasan pasien belum optimal terhadap kualitas pelayanan.
10. Proses administrasi yang lambat.
11. Tidak akuratnya pencatatan data pasien.
12. Pasien harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan

#### **Rumusan Masalah**

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada citra, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di rawat jalan RSUD dr. Slamet.
2. Bagaimana kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Slamet.
3. Bagaimana citra RSUD dr. Slamet.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Slamet.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra RSUD dr. Slamet.
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap citra RSUD dr. Slamet.
7. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap citra melalui kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Slamet.

#### **Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui :

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan kesehatan di rawat jalan RSUD dr. Slamet.
2. Kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Slamet.
3. Citra RSUD dr. Slamet.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Slamet.
5. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra RSUD dr. Slamet.
6. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap citra RSUD dr. Slamet.
7. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap citra melalui kepuasan pasien rawat jalan di RSUD dr. Slamet.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian secara teoritis maupun praktis, yaitu:

#### **Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan ilmu manajemen utamanya manajemen rumah sakit tentang kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan citra rumah sakit.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif, ilmiah dan rasional tentang pelayanan kesehatan.

#### **Manfaat Praktis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi RSUD dr. Slamet dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan khususnya di Unit Rawat Jalan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan citra rumah sakit khususnya di Unit Rawat Jalan, dan Rumah Sakit di Kabupaten Garut pada umumnya.

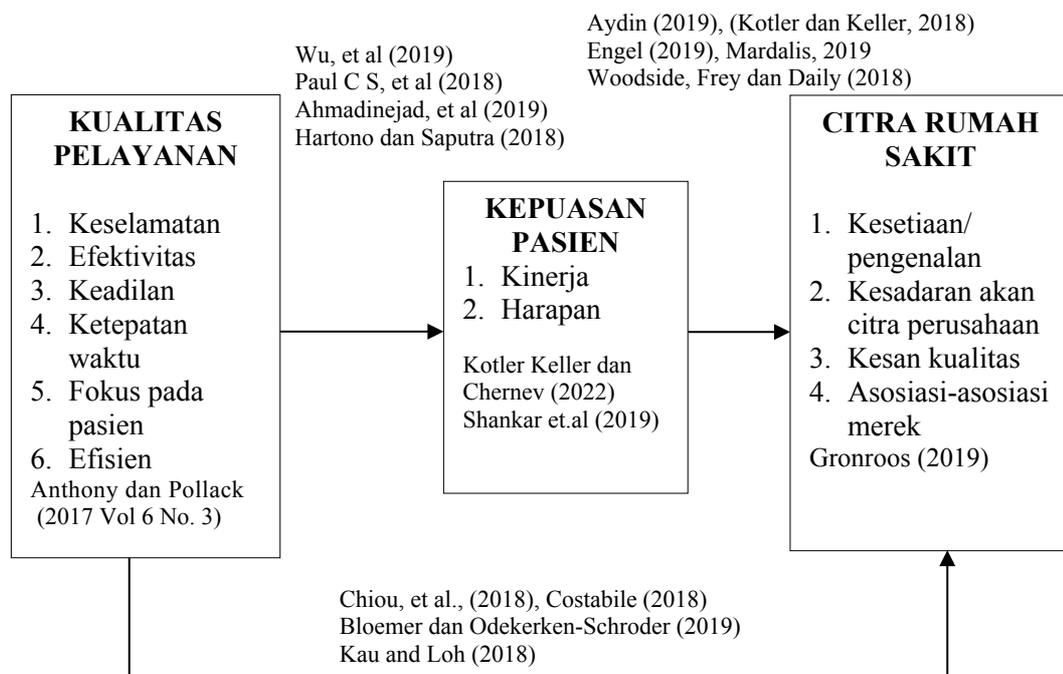
## **II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

### **Kerangka Pemikiran**

Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. pentingnya citra sebagai sarana atau alat untuk meraih keunggulan bersaing di pasar. Begitu perusahaan telah secara jelas mendefinisikan citranya kepada pelanggan, maka langkah berikutnya adalah mengkomunikasikan citra tersebut agar elemen ini menjadi sumber keunggulan bersaing yang perusahaan miliki dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan sebagai pengharapan atau ekspektasi pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan promosi yang dilakukan perusahaan jasa akan membentuk sikap positif konsumen terhadap perusahaan, yang nantinya bisa membangun citra perusahaan yang tinggi (Kotler dan Keller, 2018). Aydin (2019) menjelaskan bahwa citra perusahaan berasal dari suatu pengalaman konsumsi konsumen, dan kepuasan pelanggan adalah fungsi dari pengalaman konsumsi ini, karenanya kepuasan pelanggan secara langsung mempengaruhi persepsi terhadap citra perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli setelah alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan (Engel, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Kotler dan Keller, 2018). Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi citra perusahaan dan *switching barrier* (Mardalis, 2019). Di samping itu kepuasan pelanggan akan mempengaruhi perilaku untuk membeli kembali jasa dari penyedia jasa yang sama (Woodside, Frey dan Daily, 2018). Apabila pelanggan merasa puas maka akan mengakibatkan pelanggan akan bersedia membeli produk dari perusahaan tersebut. Perusahaan yang berhasil memuaskan pelanggan akan membuat perusahaan mempunyai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap citra rumah sakit, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1  
Paradigma Penelitian

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap citra rumah sakit.
3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra rumah sakit.
4. Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap citra rumah sakit melalui kepuasan pasien.

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai pelanggan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap nilai pelanggan serta implikasinya pada kepuasan pasien.

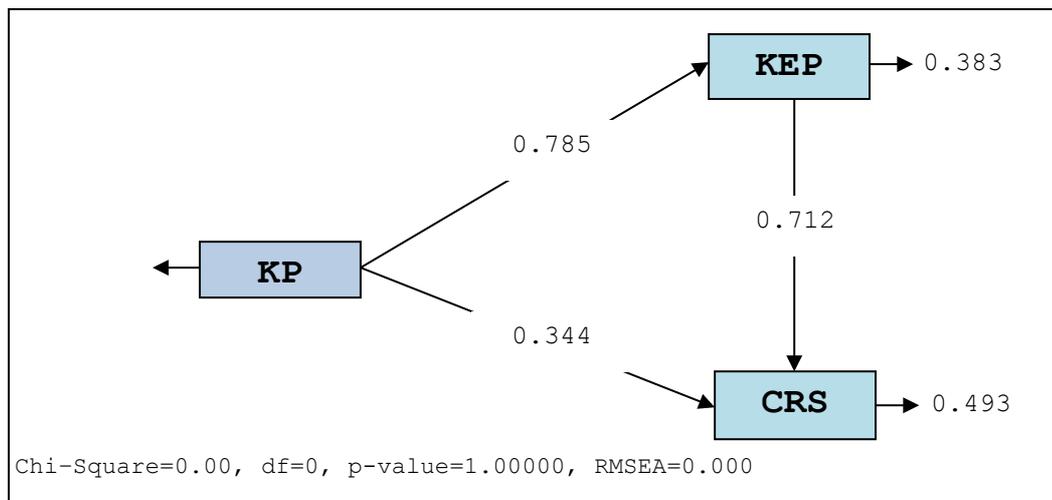
### III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif analisis. Moh. Nazir (2019: 54) menyebutkan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Tipe investigasi yang digunakan adalah kausalitas, yaitu penelitian yang menyatakan adanya hubungan sebab akibat antara *independen variable*, dalam hal ini kualitas pelayanan kesehatan terhadap variabel antara yaitu kepuasan pasien kepada *dependent variable*, yaitu citra rumah sakit. Unit analisis dari penelitian ini adalah individu yang artinya menggunakan unit observasi pasien umum di Rawat Jalan RSUD dr. Slamet. Dilihat dari *time horizon*-nya, penelitian ini bersifat *cross sectional*, yaitu informasi dari sebagian populasi (*sample responden*) dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sekaran (2018: 161) dan Malhorta (2019: 81).

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian hipotesis yang disajikan memuat hal berikut: (1) hasil perhitungan koefisien jalur berupa diagram jalur koefisien regresi, (2) harga *t* hitung berupa diagram jalur *t-values*, (3) keputusan penerimaan atau penolakan  $H_0$ , dan (4) hasil perhitungan koefisien pengaruh. Hasil pengujian hipotesis ini kemudian dibahas. Berdasarkan hasil pengujian data pada variabel kepuasan pasien, kepercayaan pasien dan loyalitas pasien dengan menggunakan program SPSS v. 25.0 diketahui bahwa model yang digunakan pada penelitian ini adalah baik atau sesuai dengan data yang diperoleh. Adapun pengaruh variabel X, Y dan Z dalam model struktural dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2  
Koefisien Jalur X terhadap Y dan Z

Keterangan:

KP : Ku

KEP : Ke

CRS : Ci

Persamaan struktural pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada citra rumah sakit sebagai berikut :

Struktur 1  $Y = 0.785 * X$ , Errorvar.= 0.383 ,  $R^2 = 0.616$

Struktur 2  $Z = 0.712 * Y$ , +  $0.344 * X$ , Errorvar.= 0.493,  $R^2 = 0.506$

Arti dari persamaan di atas adalah :

$b_0=0.785$  : kualitas pelayanan bernilai 0.785, artinya jika kualitas pelayanan dipersepsikan baik, maka kualitas pelayanan akan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 0.785.

$b_1=0.344$  : kualitas pelayanan bernilai 0.344, artinya jika kualitas pelayanan dipersepsikan baik, maka kualitas pelayanan akan memberikan kontribusi positif terhadap citra rumah sakit sebesar 0.344.

$b_3=0.712$  : kepuasan pasien bernilai 0.712 artinya jika kepuasan pasien dipersepsikan bertambah baik, maka kepuasan pasien akan memberikan kontribusi positif terhadap citra rumah sakit sebesar 0.712

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rawat jalan RSUD dr. Slamet. Dalam konteks kesehatan kualitas pelayanan adalah pemberian pelayanan kepada seluruh pasien dengan sebaik-baiknya. Pelayanan menjadi salah satu aspek penting bagi penyelenggara jasa kesehatan dalam menjalankan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh

pasien di rawat jalan RSUD dr. Slamet dirasakan cukup mampu memenuhi harapan ataupun kebutuhan pasiennya. Hasil penelitian mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh Parasuraman dimana dimensi kualitas pelayanan ini berpengaruh pada harapan dan kenyataan yang diterima, Oliver (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah gagasan emosional yang dapat mempengaruhi penilaian dari jasa yang disediakan. Seperti yang diungkapkan oleh Sumarno (2019), Vandaliza (2019), Wiyono dan Wahyudin, Manulang (2019) dan Akbar dan Parvez (2018) juga mengungkapkan hal serupa yakni kualitas pelayanan memiliki dampak positif bagi kepuasan pasien.

Temuan di atas sejalan dengan hasil penelitian Edgett (2019) bahwa sukses atau gagalnya suatu bisnis akan sangat ditentukan oleh tiga determinan utama, yaitu : kepuasan pelanggan, kualitas produk/jasa dan kinerja produk/pelayanan. Sedangkan Muffato (2019:155) mendasarkan pada penelitian yang dilakukan berpendapat, bahwa kepuasan pelanggan merupakan titik kulminasi dari upaya melakukan perbaikan dari suatu entitas bisnis. Salah satu faktor penting yang dapat menjadi ukuran keberhasilan dari suatu entitas bisnis dalam upayanya untuk tetap berada di dalam industri adalah kemampuan dari entitas bisnis tersebut dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya (Best, 2019:11). Sedangkan Kaplan (2019:72) menyatakan ada tiga kategori dalam atribut pelayanan yang berkontribusi secara langsung pada pembangunan nilai, masing-masing yaitu (1). Atribut produk dan pelayanan yang berkaitan dengan fungsi, kualitas, harga serta waktu; (2). Hubungan dengan pelanggan yang berkaitan dengan kenyamanan, advis pribadi, dan daya tanggap serta (3). Citra dan reputasi yang berkaitan dengan pengetahuan.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Citra Rumah Sakit**

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra RSUD dr. Slamet. Citra pada dasarnya merupakan salah satu harapan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk membantu perusahaan dalam bertumbuh kembang. Citra yang positif akan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan dan mendapatkan kepercayaan dari para publiknya. Hal ini berpengaruh juga terhadap produk yang dikeluarkan, dengan citra positif konsumen akan lebih mudah untuk memilih produk tersebut. Citra yang baik atau positif akan memberikan kesan yang baik bagi konsumen. Apabila citra perusahaan buruk, akan memberikan kesan yang buruk bagi konsumen, dan konsumen dapat beralih kepada kompetitor lain dengan tawaran yang lebih unggul.

Kualitas layanan merupakan kunci kesuksesan bagi sebagian besar perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa. Kualitas layanan yang baik akan berpengaruh terhadap citra perusahaan. Jika kualitas layanan sudah baik dan sesuai keinginan dari pelanggan maka citra dari perusahaan akan semakin baik. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wu, et al (2019) menjelaskan bahwa kualitas layanan dari suatu perusahaan yang diberikan kepada memberikan dampak positif atau berpengaruh signifikan terhadap citra perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan citra perusahaan. Penelitian Paul C S, et al (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan

berpengaruh positif terhadap citra, penelitian Ahmadinejad, et al (2019) yang memiliki hasil penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan, dan penelitian Hartono dan Saputra (2018) yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan.

### **Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit**

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap citra RSUD dr. Slamet. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing. pentingnya citra sebagai sarana atau alat untuk meraih keunggulan bersaing di pasar. Begitu perusahaan telah secara jelas mendefinisikan citranya kepada pelanggan, maka langkah berikutnya adalah mengkomunikasikan citra tersebut agar elemen ini menjadi sumber keunggulan bersaing yang perusahaan miliki dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan sebagai pengharapan atau ekspektasi pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pembicaraan dari mulut ke mulut, dan promosi yang dilakukan perusahaan jasa akan membentuk sikap positif konsumen terhadap perusahaan, yang nantinya bisa membangun citra perusahaan yang tinggi (Kotler dan Keller, 2018). Aydin (2019) menjelaskan bahwa citra perusahaan berasal dari suatu pengalaman konsumsi konsumen, dan kepuasan pelanggan adalah fungsi dari pengalaman konsumsi ini, karenanya kepuasan pelanggan secara langsung mempengaruhi persepsi terhadap citra perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli setelah alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan (Engel, 2019). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Kotler dan Keller, 2018). Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi citra perusahaan dan *switching barrier* (Mardalis, 2019). Di samping itu kepuasan pelanggan akan mempengaruhi perilaku untuk membeli kembali jasa dari penyedia jasa yang sama (Woodside, Frey dan Daily, 2018). Apabila pelanggan merasa puas maka akan mengakibatkan pelanggan akan bersedia membeli produk dari perusahaan tersebut. Perusahaan yang berhasil memuaskan pelanggan akan membuat perusahaan mempunyai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Karena dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan akan meningkatkan citra perusahaan pada pelanggan.

## **V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Simpulan**

1. Persepsi pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Slamet Garut tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi keselamatan (*safety*), efektivitas (*effectiveness*), keadilan (*equity*), aktualitas (*timeliness*), keberpusatan pasien (*patient-centeredness*) dan efisiensi (*efficiency*) di Rawat Jalan RSUD dr. Slamet Garut diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat

beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, dan kecepatan mendapatkan hasil pemeriksaan medis.

2. Kepuasan pasien di Rawat Jalan di RSUD dr. Slamet Garut diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria kurang puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, dan waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
3. Citra RSUD dr. Slamet Garut yang terdiri dari dimensi kesetiaan/pengenalan, kesadaran akan citra perusahaan, kesan kualitas dan asosiasi-asosiasi merek diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu tempat parkir dan kurang percaya terhadap institusi RSUD dr. Slamet Garut dalam memberikan pelayanan
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan di RSUD dr. Slamet Garut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong terhadap peningkatan kepuasan pasien.
5. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra RSUD dr. Slamet Garut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong terhadap peningkatan citra rumah sakit.
6. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap citra RSUD dr. Slamet Garut. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan yang diterima pasien dapat mendorong terhadap peningkatan citra rumah sakit.
7. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra RSUD dr. Slamet Garut melalui kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, semakin baik pula kepuasan yang diterima pasien yang pada akhirnya akan berdampak terhadap peningkatan citra RSUD dr. Slamet Garut.

### **Rekomendasi**

1. Dalam upaya peningkatan kinerja dokter, perlu disusun kebijakan dan sistem yang sistematis dan terperinci melalui komite medik serta kinerja dokter dalam memberi pengobatan yang efektif, bermutu dan efisien menjadi indikator penilaian dokter dan lebih memperhatikan ketepatan waktu berangkat ataupun tiba. Dokter mengisi catatan dokumen harus lengkap dan jelas tentang riwayat pasien tersebut.
2. Menjadikan seluruh karyawan rumah sakit sebagai *customer relationship*. Upaya ini menjadi sangat strategis, mengingat komunikasi dapat terjadi secara langsung antara petugas dengan pasien, sehingga informasi tentang keluhan, masukan, saran ataupun upaya perbaikan dapat langsung disampaikan secara utuh dan terhindar dari adanya miskomunikasi.
3. Pihak RSUD dr. Slamet Garut dapat memperbanyak pelatihan kepada perawat tentang tata cara menangani keluhan yang disampaikan oleh pasien secara sopan dan bertanggung jawab, seperti pelatihan kepribadian, pelatihan

- interpersonal dan pelatihan komunikasi dengan menitikberatkan pada *point* pemberian pelayanan keperawatan yakni perilaku *caring*.
4. Pihak RSUD dr. Slamet Garut harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat perusahaan bisa membentuk program *customer care*.
  5. Memperbaiki sistem antrian/waktu tunggu pasien saat melakukan pemeriksaan sehingga waktu tunggu lebih pendek. Serta mengefektifkan pelayanan dengan perjanjian untuk mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien
  6. Nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Slamet Garut, dengan demikian Rumah Sakit harus bisa meningkatkan nilai yang diterima pasien dengan memperhatikan lebih seksama manfaat produk/jasa, manfaat pelayanan, manfaat SDM dan manfaat citra.
  7. Penelitian berikutnya diharapkan menggunakan responden seluruh pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Slamet Garut tidak hanya rawat jalannya saja. Agar hasil penelitian menjadi lebih luas serta diharapkan mampu mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas dan harga sebagai bahan pembandingan tambahan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2010. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. Jurnal Manajemen. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2010. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2010. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. Sust. Dev. 7, 87-97.
- Cooper, P.D. 2011. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Dube et. al. 2010, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions*, Production and Operations Management, 8, 301-317.
- Fecikova, I. 2010, "An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction", *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Gould and Williams. 2009, "The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality", *The Service Industries journal*, 19,3:ABI/INFORM Global P.97

- Gronroos, Christian, 2010, The Perceived Service Quality Concept a Mistake ? *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11. No. 3, pp 150-152, MCB University Press, London.
- Hardiman, A. 2013. Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing. Melalui <http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455html-4k.4/21/04>.
- Hermawan, Kertajaya 2012. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2010. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> edition. England : Pearson Education.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong., 2010, *Principles Of Marketing*, 14th Edition, PrenticeHall Pearson, USA.