

## ARTIKEL

# PENGARUH PROSES PELAYANAN DAN PROMOSI KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPERCAYAAN PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSUD CICALENGKA KABUPATEN BANDUNG

Iva Yulia  
NPM : 228020125



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN  
FAKULTAS PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PASUNDAN  
BANDUNG  
2026

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan serta implikasinya pada kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan bagi RSUD Cicalengka dalam usaha perbaikan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan proses, promosi, kepuasan pasien dan meningkatkan kepercayaan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan responden yang diambil 100 pasien. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka tentang proses, promosi, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien kurang baik. Proses dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan serta kepuasan berpengaruh terhadap kepercayaan pasien.

Kata Kunci : Proses, Promosi, Kepuasan Pasien, Kepercayaan Pasien

## **ABSTRACT**

*Public awareness of the importance of health is one reason for the increasing demand for quality healthcare services. Data shows that the number of outpatient visits at Cicalengka Regional Hospital (RSUD Cicalengka) is declining. This study aims to analyze, assess, and understand the influence of processes and promotion on satisfaction and their implications for outpatient satisfaction at RSUD Cicalengka. The results are expected to serve as input for RSUD Cicalengka in improving healthcare management in general and to provide input for improving processes, promotion, patient satisfaction, and enhancing patient trust. The research method used was descriptive analysis and verification. Data collection used a questionnaire, and consecutive sampling was used, with 100 patients as respondents. Field data collection took place in 2026. Path analysis was used. The results showed that, in general, outpatient perceptions at RSUD Cicalengka regarding processes, promotion, patient satisfaction, and patient trust were unfavorable. Processes and promotion influenced patient satisfaction both partially and simultaneously, and satisfaction influenced patient trust.*

*Keywords: Process, Promotion, Patient Satisfaction, Patient Trust*

## **RINGKESAN**

Kasadaran masarakat ngeunaan pentingna kaséhatan mangrupikeun alesan pikeun ningkatna paménta pikeun palayanan kaséhatan anu berkualitas. Data nunjukkeun yén jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Daerah Cicalengka (RSUD Cicalengka) turun. Ulikan ieu boga tujuan pikeun nganalisis, meunteun, jeung mikanyaho pangaruh prosés jeung promosi kana kapuasan jeung implikasina pikeun kapuasan rawat jalan di RSUD Cicalengka. Hasilna dipiharep bisa dijadikeun input pikeun RSUD Cicalengka dina ngaronjatkeun manajemen kasehatan sacara umum sarta bisa méré input pikeun ngaronjatkeun prosés, promosi, kasugemaan pasien, jeung ngaronjatkeun kapercayaan pasien. Méthode panalungtikan anu digunakeun nya éta analisis déskriptif jeung verifikasi. Ngumpulkeun data ngagunakeun angkét, sarta consecutive sampling dipaké, kalawan 100 penderita salaku réspodén. Pangumpulan data lapangan lumangsung dina 2026. Analisis jalur dipaké. Hasilna nunjukkeun yén sacara umum persepsi pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka ngeunaan prosés, promosi, kapuasan pasien, sareng kapercayaan pasien henteu nguntungkeun. Prosés jeung promosi dipangaruhan kapuasan sabar duanana sawaréh jeung sakaligus, sarta kapuasan dipangaruhan kapercayaan sabar.

**Kata Kunci:** Prosés, Promosi, Kapuasan Pasien, Kapercayaan Pasien

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan investasi strategis bagi masyarakat karena berperan sebagai modal dasar yang memungkinkan individu menjalankan aktivitas sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Kondisi kesehatan yang baik akan mendukung produktivitas serta kemampuan masyarakat dalam menghasilkan manfaat bagi diri sendiri dan keluarganya. Sebaliknya, apabila kesehatan mengalami gangguan, individu berpotensi mengalokasikan sebagian besar sumber daya dan kekayaannya untuk memperoleh kembali derajat kesehatan yang optimal.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasaitan menegaskan bahwa kesehatan merupakan hak asasi manusia sekaligus salah satu unsur kesejahteraan yang wajib diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana diamanatkan dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan upaya kesehatan secara menyeluruh, antara lain melalui penyediaan pelayanan kesehatan yang berkualitas, memadai, serta dapat diakses secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat.

Perkembangan sektor industri jasa, termasuk di dalamnya jasa kesehatan, tidak terlepas dari tuntutan masyarakat untuk tetap mendapatkan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Berbagai upaya telah dilakukan guna meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih baik dan berdaya guna serta efisien, sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat. Untuk itu diperlukan upaya-upaya meningkatkan kualitas sumber daya, membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan Rumah Sakit.

Rumah Sakit saat ini menghadapi era persaingan yang hebat. Perkembangan yang pesat di segala bidang telah membawa perubahan kehidupan masyarakat, sehingga pembangunan akan sulit berjalan lancar jika kondisi masyarakatnya kurang sehat, oleh karena itu pemerintah dituntut untuk mampu menjalankan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas sehingga dapat diandalkan oleh masyarakat pada saat terjadi gangguan kesehatan. Rasio orang sakit yang tinggi pada suatu populasi akan menurunkan tingkat kompetitif dan produktivitas daerah tersebut bila dibandingkan dengan daerah yang rasio orang sakitnya rendah (Cole & Neumayer, 2020:205).

Masyarakat sekarang lebih terdidik dan berpengetahuan. Hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi Rumah Sakit yang bergerak dibidang jasa/pelayanan untuk tidak sekedar memuaskan konsumen melainkan juga mendengarkan yang menjadi keinginan konsumen dalam hal ini, konsumen yang disebut pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 69 Tahun 2014 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, dalam Pasal 24 berisi 'Kewajiban Rumah Sakit untuk menghormati dan melindungi hak-hak pasien dengan memberlakukan peraturan dan standar Rumah Sakit, melakukan pelayanan yang berorientasi pada hak dan kepentingan pasien, serta melakukan monitoring dan evaluasi penerapannya'.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasaitan, tugas pokok rumah sakit

umum adalah melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan (promotif) dan pencegahan (preventif) serta melaksanakan upaya rujukan. Rumah Sakit mempunyai fungsi (a) penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit; (b) pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis; (c) penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan; (d) penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

Proses pelayanan rawat jalan di RSUD Cicalengka juga masih menghadapi berbagai permasalahan. Alur pelayanan yang berbelit-belit dan belum terintegrasi dengan baik mengharuskan pasien melalui beberapa tahapan administrasi yang memakan waktu. Kondisi ini diperparah dengan lamanya waktu tunggu pasien, baik pada tahap pendaftaran, pemeriksaan oleh tenaga medis, maupun pengambilan obat. Kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan serta koordinasi antarunit yang belum optimal turut menimbulkan kebingungan dan ketidaknyamanan bagi pasien. Permasalahan dalam promosi dan proses pelayanan tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pasien serta memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan RSUD Cicalengka secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas peneliti tertarik untuk mengetahui dan meneliti lebih lanjut tentang dukungan fasilitas fisik, sumber daya manusia, kepuasan pasien hubungannya dengan kepercayaan pasien. Judul penelitian yang diajukan adalah : “Pengaruh Proses dan Promosi Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung”.

### **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap proses, promosi, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien.

#### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Pasien kurang percaya terhadap kemampuan dokter dalam memberikan pengobatan.
2. Pasien kurang percaya terhadap kualitas pelayanan kesehatan yg diberikan.
3. Pasien kurang puas terhadap keadaan ruang tunggu pasien
4. Pasien kurang puas terhadap keramahan petugas pendaftaran.
5. Informasi mengenai pelayanan rawat jalan sult diperoleh.
6. Informasi pelayanan rawat jalan melalui berbagai media masih kurang.

7. Informasi promosi yg disampaikan kurang sesuai dngan pelayanan yg diterima.
8. Prosedur pelayanan rawat jalan kurang mudah dipahami.
9. Waktu tunggu pelayanan rawat jalan lama.
10. Jalur pelayanan rawat jalan belum berjalan tertib dan tertaur.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana proses di RSUD Cicalengka.
2. Bagaimana promosi di RSUD Cicalengka.
3. Bagaimana kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
4. Bagaimana kepercayaan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
5. Seberapa besar pengaruh proses terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
6. Seberapa besar pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
7. Seberapa besar pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka secara simultan.
8. Seberapa besar pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.

#### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Proses di RSUD Cicalengka.
2. Promosi di RSUD Cicalengka.
3. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
4. Kepercayaan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
5. Besarnya pengaruh proses terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
6. Besarnya pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
7. Besarnya proses dan promosi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka secara simultan.
8. Besarnya pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.

#### **Manfaat Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis diharapkan dapat diperoleh manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

#### **Manfaat Teoritis**

1. Diharapkan berguna untuk pengembangan Ilmu Manajemen utamanya manajemen Rumah Sakit tentang proses, promosi, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien.
2. Diharapkan dapat menambah wawasan tentang Ilmu Manajemen khususnya manajemen rumah sakit serta lebih memahami masalah secara objektif,

ilmiah dan rasional tentang proses, promosi, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien.

### **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri, rumah sakit, dan penelitian berikutnya.

1. Bagi Peneliti:
  - a. Dapat memperdalam pengetahuan dalam bidang manajemen administrasi rumah sakit khususnya mengenai pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung.
  - b. Memahami permasalahan yang terjadi pada pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung.
  - c. Mengetahui hasil dari pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung.
  - d. Memahami hasil dari pada pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan dan implikasinya pada kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung.
2. Bagi Rumah Sakit:
  - a. Rumah sakit diharapkan dapat lebih meningkatkan proses dan promosi yang diberikan kepada pasien.
  - b. Rumah sakit diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya kepuasan yang diberikan kepada pasien.
  - c. Perusahaan diharapkan dapat lebih meningkatkan pentingnya kepercayaan pasien bagi rumah sakit.
  - d. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan pada pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung.
3. Bagi Peneliti Berikutnya:
  - a. Membantu pembaca untuk mengetahui pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan pasien serta implikasinya pada kepercayaan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung.
  - b. Hasil penelitian dijadikan referensi atau masukan yang bermanfaat bagi pembaca yang melakukan penelitian dalam bidang yang sama.

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

### **Kerangka Pemikiran**

Kepercayaan merupakan keyakinan satu pihak mengenai maksud dan perilaku pihak yang lainnya. Dengan demikian kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai harapan konsumen bahwa penyedia jasa dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya (Sirdesmukh dkk, 2019).

Kepercayaan dianggap sebagai suatu aksi, perilaku atau orientasi, suatu hubungan (Alpern, 2019). Sementara yang lain tetap menganggap bahwa kepercayaan adalah perasaan alami atau keyakinan, suatu kepercayaan dimana seseorang bersedia bertindak (Dasgupta, 2020), atau suatu pilihan (Alpern, 2019). Kepercayaan telah digambarkan sebagai suatu tindakan kognitif (misalnya, bentuk pendapat atau prediksi bahwa sesuatu akan terjadi atau orang akan berperilaku dalam cara tertentu), afektif (misalnya masalah perasaan) atau konatif (misalnya masalah pilihan atau keinginan). Terdapat beberapa 4 bentuk kepercayaan, yaitu kepercayaan berbasis tujuan, kepercayaan berbasis perhitungan, kepercayaan berbasis pengetahuan, dan penghargaan berbasis kepercayaan.

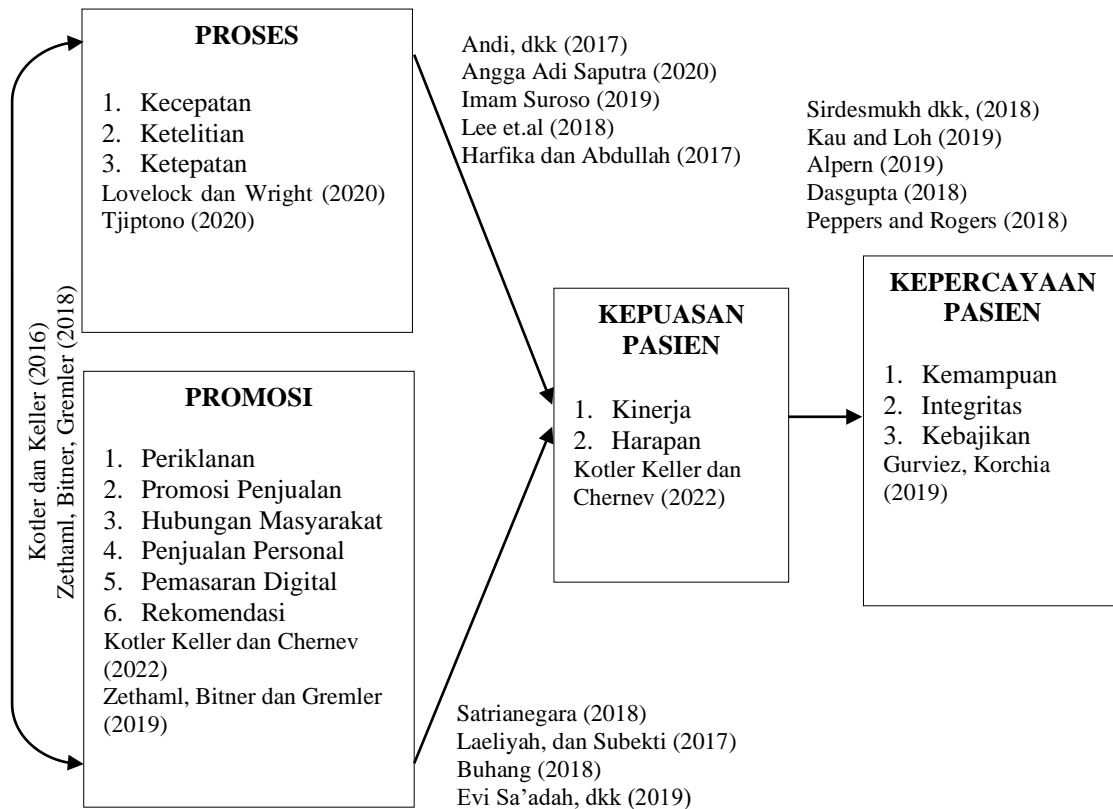
Kepercayaan jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun hubungan, walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Faktor-faktor berikut memberikan kontribusi bagi terbentuknya kepercayaan (Peppers and Rogers, 2020), yaitu nilai-nilai, ketergantungan pada pihak lain, komunikasi yang terbuka dan teratur, dan berperilaku secara oportunis. Komitmen dan kepercayaan merupakan dua komponen yang paling penting dari hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan partner pertukaran mereka.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen dalam hal pelayanan yaitu kecepatan layanan. Menurut (Azar 2020) kecepatan layanan akan menyebabkan konsumen menjadi lebih puas saat mereka mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. (Sutanto 2019) melalui pengamatannya terhadap kepuasan penanganan pengaduan menyebutkan bahwasanya masyarakat merasa puas jika kualitas pelayanannya diperhatikan dan menerapkan ketepatan, kemudahan serta kecepatan. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Kecepatan layanan yang diberikan merupakan salah satu yang membuat konsumen merasa puas. Karena kecepatan layanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan juga keinginan dari konsumen sehingga dapat mengimbangi harapan mereka.

Konsumen akan percaya jika produk yang ditawarkan perusahaan jasa dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada konsumennya sehingga kepercayaan yang dirasakan konsumen merupakan salah satu hal yang penting dalam terciptanya kepuasan konsumen. Sedangkan kecepatan layanan termasuk dalam kualitas pelayanan (Dhagat, 2019). Dimana kualitas pelayanan yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Prayitno (2020) kepercayaan konsumen akan timbul jika konsumen merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Karena itulah pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh penyedia jasa disesuaikan dengan harapan dari konsumennya. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Yulianti, 2020). Kau and Loh dalam Alma (2019) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. serta kepuasan pelanggan dan kepercayaan.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh *physical support* dan *contact personnel* terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1  
Paradigma Penelitian

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan berdasarkan teori-teori para ahli diatas, maka penulis mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh proses terhadap kepuasan pasien.
2. Terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien.
3. Terdapat pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan pasien secara simultan.
4. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap kepercayaan pasien.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

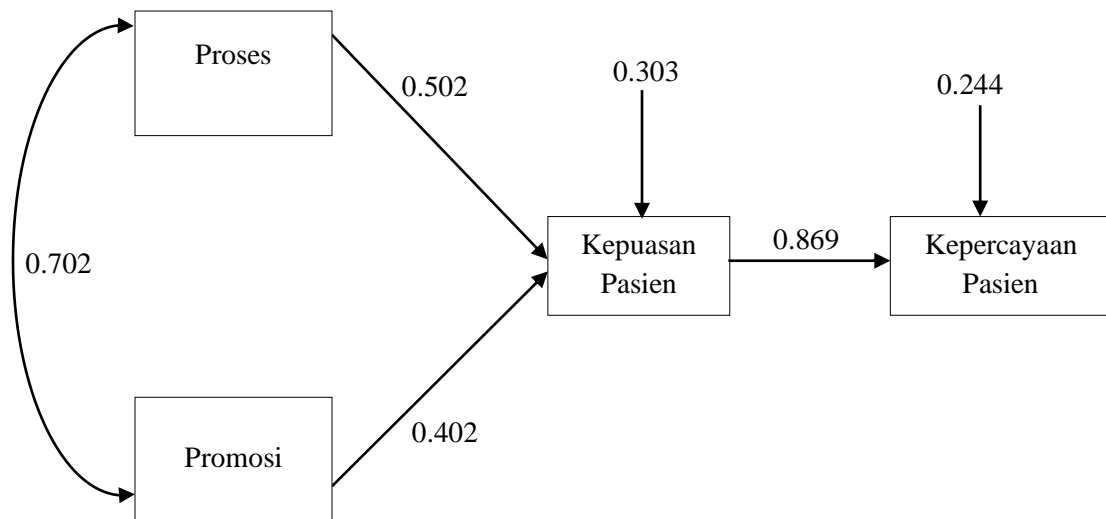
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono

2020:147). Metode penelitian menurut Malhorta (2019:78) bahwa penelitian deskriptif dapat dilakukan untuk menggambarkan karakteristik kelompok yang relevan dengan penelitian, mengestimasi presentasi unit yang dispesifikan dalam populasi, menunjukkan suatu perilaku tertentu, menentukan persepsi atas karakteristik suatu produk, menentukan tingkat keterkaitan variabel serta membuat suatu prediksi khusus.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Pengaruh Proses dan Promosi Terhadap Kepuasan Serta Implikasinya Pada Kepercayaan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Cicalengka Kabupaten Bandung**

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari analisis tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2

##### Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 2 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu proses dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa proses dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap kepercayaan pasien di RSUD Cicalengka. Secara teoritis dan empiris, proses pelayanan dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara parsial maupun simultan. Proses pelayanan yang mencakup kecepatan, kemudahan alur, ketelitian, serta kejelasan informasi merupakan bentuk pengalaman nyata yang langsung dirasakan oleh pasien selama memperoleh layanan kesehatan. Proses yang baik akan memberikan rasa nyaman, kepastian, dan kemudahan bagi pasien, sehingga mampu meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan yang diterima.

Sebaliknya, apabila proses pelayanan masih lambat, berbelit, dan kurang jelas, maka hal tersebut akan menimbulkan ketidakpuasan karena tidak sesuai dengan harapan pasien.

Di sisi lain, promosi juga memiliki peran yang tidak kalah penting dalam memengaruhi kepuasan pasien. Promosi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai pembentuk harapan awal pasien terhadap kualitas layanan. Informasi yang disampaikan melalui media sosial, komunikasi langsung, maupun rekomendasi dari orang lain akan membentuk persepsi awal pasien sebelum mereka datang dan menerima pelayanan. Apabila promosi mampu memberikan gambaran yang jelas, jujur, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya, maka harapan pasien akan lebih realistis dan lebih mudah terpenuhi, sehingga meningkatkan kepuasan. Namun, apabila terdapat ketidaksesuaian antara informasi yang dipromosikan dengan kenyataan pelayanan, maka hal ini justru dapat menimbulkan kekecewaan.

Hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Philip Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, harapan pasien banyak dibentuk oleh promosi, sedangkan kinerja layanan tercermin dalam proses pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, kombinasi antara proses pelayanan yang baik dan promosi yang efektif akan secara bersama-sama memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Secara empiris, berbagai penelitian sebelumnya mendukung hubungan tersebut. Penelitian Ernawati dkk. (2026) menunjukkan bahwa promosi, fasilitas pelayanan, sikap petugas, serta waktu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Hasil ini menegaskan bahwa aspek proses pelayanan seperti waktu dan interaksi petugas, serta aspek promosi sebagai media komunikasi, memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan. Selanjutnya, penelitian oleh C. Windreis (2021) juga menemukan bahwa promosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan rumah sakit, yang berarti bahwa efektivitas penyampaian informasi layanan akan berdampak pada penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Selain itu, penelitian oleh Damayanti (2020) menyatakan bahwa promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang menunjukkan adanya hubungan simultan antara kedua variabel tersebut.

Lebih lanjut, kepuasan pasien terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan pasien. Kepuasan yang dirasakan pasien akan membentuk keyakinan bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, konsisten, dan dapat diandalkan. Ketika pasien merasa puas, maka mereka akan memiliki persepsi positif yang berkelanjutan, yang pada akhirnya berkembang menjadi kepercayaan. Sebaliknya, apabila pasien merasa tidak puas, maka akan timbul keraguan terhadap kemampuan dan komitmen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang baik.

## V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

1. Proses yang terdiri dari dimensi kenyamanan, ketelitian, dan kejelasan di RSUD Cicalengka diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu petugas melayani dengan kurang cepat dan segera, dan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan oleh dokter.
2. Promosi yang dilakukan oleh RSUD Cicalengka yang diukur dengan dimensi periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, penjualan personal, pemasaran digital (media sosial), dan rekomendasi diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu kurang mengetahui rumah sakit ini dari rekomendasi orang lain dan percaya informasi layanan dari orang terdekat.
3. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka 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.
4. Kepercayaan pasien terhadap RSUD Cicalengka yang diukur dengan dimensi kemampuan (*ability*), integritas (*integrity*) dan kebajikan (*benevolence*) diinterpretasikan dalam kriteria kurang percaya. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu kurang percaya kemampuan seorang dokter melaksanakan pelayanan sesuai standard kompetensi dan kurang percaya bahwa dokter dapat memberikan perhatian sesuai harapan.
5. Terdapat pengaruh proses terhadap kepuasan pasien baik langsung maupun tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik proses dipandangan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
6. Terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan pasien baik langsung maupun tidak langsung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik promosi yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
7. Terdapat pengaruh proses dan promosi terhadap kepuasan pasien secara simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik proses dan promosi yang dirasakan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Cicalengka.
8. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat mendorong terhadap peningkatan loyalitas pasien di rawat jalan di RSUD Cicalengka.

## Rekomendasi

1. Berdasarkan temuan bahwa pelayanan petugas masih kurang cepat dan waktu tunggu dokter relatif lama, maka diperlukan perbaikan yang berfokus pada peningkatan efisiensi proses pelayanan. Rumah sakit perlu menata ulang alur pelayanan agar lebih sederhana dan tidak menimbulkan penumpukan, serta menyesuaikan jumlah petugas pada jam sibuk. Selain itu, penerapan sistem antrean yang efektif dan peningkatan disiplin jadwal dokter juga penting untuk mengurangi waktu tunggu pasien. Pemanfaatan teknologi informasi serta peningkatan koordinasi antar petugas diharapkan dapat mempercepat pelayanan. Dengan demikian, perbaikan tersebut dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, meminimalkan waktu tunggu, serta berdampak pada meningkatnya kepuasan dan kepercayaan pasien.
2. Berdasarkan temuan bahwa masyarakat kurang mengetahui rumah sakit dari rekomendasi orang lain serta masih rendahnya kepercayaan terhadap informasi layanan dari orang terdekat, menunjukkan bahwa promosi melalui word of mouth belum berjalan secara optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa pengalaman pasien yang ada belum sepenuhnya mendorong terbentuknya rekomendasi positif di lingkungan sosial. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten agar pasien memperoleh pengalaman yang memuaskan dan terdorong untuk membagikan pengalaman tersebut kepada orang lain. Selain itu, diperlukan upaya untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan pasien melalui komunikasi yang baik serta pemanfaatan media digital sebagai sarana memperkuat penyebaran informasi. Dengan demikian, diharapkan kepercayaan masyarakat dapat meningkat dan promosi melalui rekomendasi menjadi lebih efektif..
3. Berdasarkan temuan bahwa dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien serta waktu tunggu pendaftaran yang masih lambat, menunjukkan bahwa proses pelayanan belum berjalan secara efisien. Kondisi ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan pasien. 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.
4. Pihak RSUD Cicalengka harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat rumah sakit bisa membentuk program *customer care*.
5. Dilakukan pembinaan kepada seluruh staff rumah sakit terutama selain dokter dan perawat mengenai penerapan standar operasional prosedur terkait komunikasi efektif pada layanan yang ditetapkan perusahaan serta dilakukan pembinaan dan evaluasi berkala terhadap kinerja staff administrasi.
6. Memperbaiki sistem antrian/waktu tunggu pasien saat melakukan pemeriksaan sehingga waktu tunggu lebih pendek. Serta mengaktifkan

pelayanan dengan perjanjian untuk mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.

7. Diperlukannya penelitian lanjutan yang mengenai faktor-faktor yang turut berperan dalam kepuasan pasien yang berpengaruh pada terciptanya kepercayaan pasien. Salah satunya adalah faktor personel dan fasilitas fisik, karena disinyalir faktor ini turut juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien.

#### **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.