

## ARTIKEL

# **PENGARUH TENAGA MEDIS, FASILITAS, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA TERHADAP CITRA PERUSAHAAN** (Studi Pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon)

**Abdan Aji Respati**  
**NPM: 228.020.143**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**FAKULTAS PASCASARJANA**  
**UNIVERSITAS PASUNDAN**  
**BANDUNG**  
**2026**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tenaga medis, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap citra Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada di Klinik khususnya mengenai kepuasan pasien serta untuk meningkatkan citra Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner disertai dengan teknik kepustakaan dan observasi, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive proportional random sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tenaga medis, fasilitas, lokasi kepuasan pasien dan citra masuk dalam kategori kurang baik. Tenaga medis, fasilitas, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap citra.

**Kata Kunci :** Tenaga Medis, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pasien, Citra

## **ABSTRACT**

*The number of patients at the Hemodialysis Clinic of Ciremai Hospital, Cirebon tends to decrease. This study aims to determine and analyze the influence of medical personnel, facilities, and location on patient satisfaction and their implications for the image of the Hemodialysis Clinic of Ciremai Hospital, Cirebon City. The results of this study are expected to provide solutions to overcome existing problems in the Clinic, especially regarding patient satisfaction and to improve the image of the Hemodialysis Clinic of Ciremai Hospital, Cirebon. The research method used is descriptive and verification analysis. Data collection used is a questionnaire accompanied by library and observation techniques, the sampling technique uses purposive proportional random sampling. Data collection in the field was carried out in 2026. The data analysis technique uses Path Analysis. The results of the study show that in general, medical personnel, facilities, location, patient satisfaction, and image are in the poor category. Medical personnel, facilities, and location influence patient satisfaction both partially and simultaneously, and patient satisfaction influences image. Meanwhile, partial results indicate that medical personnel are the most dominant factor influencing patient satisfaction at the Hemodialysis Clinic at Ciremai Hospital, Cirebon, followed by facilities and location.*

*Keywords: Medical Personnel, Facilities, Location, Patient Satisfaction, Image*

## **RINGKESAN**

Jumlah pasien di Klinik Hemodialisis Rumah Sakit Ciremai, Cirebon condong turun. Panilitian ieu bertujuan pikeun nangtukeun sareng nganalisis pangaruh tanaga médis, fasilitas, sareng lokasi kana kapuasan pasien sareng implikasina pikeun citra Klinik Hemodialisis Rumah Sakit Ciremai, Kota Cirebon. Hasil panilitian ieu dipiharep tiasa masihan solusi pikeun ngungkulan masalah anu aya di Klinik, khususna ngeunaan kapuasan pasien sareng ningkatkeun citra Klinik Hemodialisis Rumah Sakit Ciremai, Cirebon. Méthode panilitian anu dianggo nyaéta analisis deskriptif sareng verifikasi. Pangumpulan data anu dianggo nyaéta angkét anu dibarengan ku téknik perpustakaan sareng observasi, téknik sampling nganggo purposive proportional random sampling. Pangumpulan data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2026. Téhnik analisis data nganggo Analisis Jalur. Hasil panilitian nunjukkeun yén sacara umum, tanaga médis, fasilitas, lokasi, kapuasan pasien, sareng citra aya dina kategori goréng. Tanaga médis, fasilitas, sareng lokasi mangaruhan kapuasan pasien boh sacara parsial boh sacara simultan, sareng kapuasan pasien mangaruhan citra. Samentara éta, hasil parsial nunjukkeun yén tanaga médis mangrupikeun faktor anu paling dominan anu mangaruhan kapuasan pasien di Klinik Hemodialisis di Rumah Sakit Ciremai, Cirebon, dituturkeun ku fasilitas sareng lokasi.

**Kata Kunci :** Tenaga Medis, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pasien, Citra

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan mendasar bagi setiap individu. Menurut Undang-Undang Nomor 17 tahun 2023 tentang Kesehatan Pasal 1 Ayat 3 pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai “*segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif*” (UU Kesehatan Republik Indonesia No.17 Tahun, 2023). Peran fasilitas kesehatan (faskes) dalam UU Kesehatan No. 17 Tahun 2023 sangat penting untuk meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Fasilitas kesehatan diharapkan dapat melayani pasien secara efisien, menerapkan pembiayaan yang transparan, serta memastikan perlindungan hak pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas. Rumah sakit menjadi salah satu lembaga yang menyediakan layanan kesehatan secara menyeluruh, mulai dari pelayanan medis hingga fasilitas pendukung lainnya. Rumah Sakit menyelenggarakan berbagai pelayanan, seperti pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, perawatan, rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, pendidikan dan/atau pelatihan kedokteran dan paramedis, penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, dan pencegahan. risiko dan gangguan kesehatan sebagaimana dimaksud, sehingga perlu dilakukan pemeliharaan kesehatan lingkungan rumah sakit sesuai dengan standar yang berlaku.

Dalam beberapa dekade terakhir, layanan rumah sakit mengalami perkembangan pesat. Kini, rumah sakit tidak lagi hanya menjadi tempat penanganan darurat medis, tetapi telah berevolusi menjadi pusat pelayanan kesehatan multi-spesialisasi dengan fasilitas perawatan tersier. Didukung oleh kemajuan teknologi medis dan peningkatan mutu pelayanan yang berfokus pada pasien, rumah sakit menawarkan berbagai layanan, seperti operasi spesialis, perawatan kanker, pemeriksaan diagnostik, hingga rehabilitasi. Kemajuan ini juga tercermin dari peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit. Banyak rumah sakit dilengkapi dengan peralatan modern, fasilitas nyaman bagi pasien dan keluarga, serta unit khusus seperti Hemodialisa, ICU, NICU dan sebagainya (Mahran, K.S., 2019). Perkembangan tersebut memberi pasien akses terhadap pelayanan kesehatan yang komprehensif, berkualitas tinggi, dan nyaman. Selain itu, penerapan konsep perawatan berpusat pada pasien mendorong terciptanya komunikasi dan kolaborasi yang lebih baik antara tenaga kesehatan, pasien, dan keluarganya (Karpinski, 2021).

Namun, dalam realitanya untuk mencapai kepuasan pasien tidaklah mudah. Terdapat berbagai tantangan dalam menyediakan pelayanan kesehatan rumah sakit seperti kurangnya ketersediaan tenaga medis, fasilitas rumah sakit yang kurang memadai, sampai lokasi yang kurang strategis bagi pasien. Pada penelitian ini akan mengangkat fenomena pasien penderita gagal ginjal kronik (GGK). Menurut data dari United State Renal Data System (USRDDS) penderita gagal ginjal kronik (GGK) pada tahun 2009 sekitar 10-13 % di dunia (Lubbna, 2023). Terdapat tiga faktor yang menyebabkan seseorang mengalami penyakit ginjal diantaranya hipertensi, diabetes melitus, dan radang ginjal. Pasien yang

menderita gagal ginjal dapat diterapi melalui hemodialisis, peritoneal dialysis, dan transplantasi ginjal. Indonesia merupakan negara dengan prevalensi penyakit GJK yang cukup tinggi, yaitu sekitar 30,7 juta penduduk. Jumlah pasien penderita GJK terus bertambah setiap tahunnya. Daerah Provinsi Jawa Barat, prevalensi GJK tercatat sebesar 0,48%, menjadikannya sebagai salah satu wilayah dengan angka kejadian yang cukup tinggi. Jumlah penyakit gagal ginjal kronik di Jawa Barat mencapai 131.846 jiwa dan menjadi provinsi tertinggi di Indonesia menurut Kementerian Kesehatan. Penyakit gagal ginjal kronis di Cirebon menunjukkan angka yang signifikan, dengan data dari Dinas Kesehatan Kota Cirebon, prevalensi GJK pada tahun 2018 berdasarkan pola penyakit penderita pada rawat inap Rumah Sakit di Kabupaten Cirebon golongan umur > 45 tahun sebanyak 614 orang. Dinkes mencatat 1.942 penderita pada tahun 2019 dan tahun 2020 sebanyak 4046, hal tersebut mengalami peningkatan lebih dari 100%. Dari Januari hingga September 2022, terdapat 224 pasien yang menjalani rawat jalan dan 143 pasien rawat inap, hal ini mencerminkan tantangan kesehatan di kota ini.

Menurut Supartiningsih (2020) Mutu pelayanan yang bukan hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh ada tidaknya kritikan dan keluhan dari pasiennya, lembaga sosial atau swadaya masyarakat dan bahkan pemerintah sekalipun. Mutu akan diwujudkan jika telah ada dan berakhirnya interaksi antara penerima pelayanan dan pemberi pelayanan, dapat dilakukan dengan melihat indikator-indikator mutu pelayanan rumah sakit yang ada di beberapa kebijakan pemerintah.

Salah satu indikator mutu pelayanan adalah dengan melakukan survey kepuasan pasien. Survey kepuasan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya ketersediaan tenaga medis, fasilitas rumah sakit, dan lokasi rumah sakit. Tenaga Medis adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang Kesehatan serta memiliki sikap profesional, memerlukan kewenangan untuk melakukan Upaya profesi kedokteran atau kedokteran gigi yang pengetahuan, dan keterampilan melalui pendidikan Kesehatan. Sedangkan, fasilitas pelayanan kesehatan adalah tempat dan/ atau alat yang digunakan untuk menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan kepada perseorangan ataupun masyarakat dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif yang dilakukan oleh Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan/atau masyarakat (UU Kesehatan Republik Indonesia No 17 Tahun 2023)

Ketersediaan tenaga medis yang memadai sangat penting dalam memastikan pelayanan medis yang berkualitas. Menurut penelitian oleh Aiken et al. (2002), jumlah dan kualitas tenaga medis memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien. Ketika terdapat kekurangan tenaga medis, pasien mungkin mengalami penundaan dalam pelayanan, kurangnya perhatian, atau bahkan kesulitan untuk mendapatkan layanan medis yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit juga berperan penting dalam memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian oleh Cleary & McNeil (2018) menemukan bahwa kenyamanan lingkungan, kebersihan, serta ketersediaan

fasilitas pendukung seperti parkir, kafetaria, dan ruang tunggu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang memadai dapat menciptakan lingkungan yang nyaman bagi pasien selama berada di rumah sakit, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti kebersihan, kenyamanan lingkungan, dan ketersediaan fasilitas pendukung tersebut akan dianalisis untuk memahami sejauh mana kontribusinya terhadap tingkat kepuasan pasien

Lokasi rumah sakit juga dapat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian oleh Lian et al. (2019) menunjukkan bahwa aksesibilitas rumah sakit yang mudah, termasuk lokasi dan transportasi menuju rumah sakit yang memadai, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan. Lokasi yang strategis dan mudah diakses dapat mempermudah pasien dalam mengakses pelayanan medis, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap rumah sakit yang mereka kunjungi. Aksesibilitas lokasi rumah sakit, kemudahan dalam mencapai rumah sakit, dan faktor-faktor terkait lokasi lainnya akan dievaluasi untuk memahami bagaimana lokasi rumah sakit memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil dari persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima di rumah sakit. Hal tersebut sejalan dengan model *gap service quality* dari Parasuraman et al. (2019), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesenjangan antara harapan pasien dan persepsinya terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

Secara keseluruhan, hasil pra survei menunjukkan bahwa Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon telah memiliki kualitas pelayanan yang baik pada aspek produk, promosi, proses pelayanan, citra institusi, dan kepuasan pasien. Namun demikian, aspek lokasi, fasilitas fisik, dan beberapa indikator sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan agar pelayanan kesehatan yang diberikan dapat lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Fenomena di atas menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pasien masih perlu ditingkatkan secara maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan, karena kepuasan pasien merupakan bagian penting yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Tenaga Medis, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Terhadap Citra Perusahaan (Studi Pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Kota Cirebon).**

### **Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi masalah merupakan proses merumuskan permasalahan-pemmasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap tenaga medis, fasilitas, lokasi, kepuasan pasien dan citra perusahaan.

### **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat peneliti identifikasi masalah pada penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Negara Indonesia merupakan negara dengan prevalensi penyakit Gagal Ginjal Kronis yang cukup tinggi, yaitu sekitar 30,7 juta penduduk
2. Jumlah Penderita Penyakit Gagal Ginjal Kronis cenderung meningkat tiap tahun ke tahun
3. Jumlah Penderita Penyakit Gagal Ginjal Kronis pada daerah Jawa Barat 131.846 orang dan merupakan menjadi provinsi paling tinggi untuk kasus Penyakit Gagal Ginjal Kronis (PGK)
4. Angka kasus PGK di Kota Cirebon menurut Dinas Kesehatan masih meningkat dari tahun ke tahun.
5. Penurunan Angka kunjungan pasien umum dan bpjs, turun pada bulan Juli-Desember (triwulan III dan IV) pada Rumah Sakit Poli hemodialisa
6. Kehadiran Tenaga Medis (Dokter dan Perawat) dan Ketepatan waktu masih dinilai kurang baik
7. Lokasi klinik tidak strategis dan tempat parkir pada poli hemodialisa masih dinilai kurang baik
8. Bukti fisik pada pelayanan seperti ruang tunggu dan ruang pelayanan/konsultasi masih dinilai kurang baik
9. Persepsi kepuasan pasien secara keseluruhan dinilai masih baik oleh pasien. Namun belum sempurna.
10. Citra Institusi yang dibangun oleh rumah sakit, belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi yang lebih baik lagi

### **Rumusan Masalah**

Penelitian dilakukan untuk melihat dan mempelajari pengaruh tenaga medis, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap citra perusahaan, maka penelitian diarahkan untuk menjawab pertanyaan berikut :

1. Bagaimana persepsi pasien tentang tenaga medis pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
2. Bagaimana persepsi pasien tentang fasilitas pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
3. Bagaimana persepsi pasien tentang lokasi Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
4. Bagaimana kepuasan pasien pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
5. Bagaimana citra Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
6. Serapa besar pengaruh tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.

7. Serapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
8. Serapa besar pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
9. Serapa besar pengaruh tenaga medis, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
10. Serapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap citra di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah berikut, yaitu :

- 1 Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pasien tentang tenaga medis pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
- 2 Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pasien tentang fasilitas pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
- 3 Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi pasien tentang lokasi Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
- 4 Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pasien pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
- 5 Untuk mengetahui dan menganalisis citra Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
- 6 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
- 7 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
- 8 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
- 9 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tenaga medis, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
- 10 Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap citra di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon

### **Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka diharapkan penelitian ini bermanfaat dalam bidang Pendidikan dan non Pendidikan

#### **Kegunaan Teoritis**

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar atau studi kasus dalam mata kuliah terkait manajemen pelayanan kesehatan, pemasaran jasa, dan kebijakan kesehatan di perguruan tinggi.
2. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa atau memperdalam analisis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di layanan kesehatan lainnya.

3. Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai upaya untuk memenuhi syarat menyelesaikan Pendidikan Magister (S2) dan menjadikan pencapaian bagi karir penulis kedepannya dalam pengalaman penyusunan thesis.

### **Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis bagi pihak pihak yang terkait dalam penelitian ini yaitu peneliti, klinik, dan penelitian berikutnya.

1. Bagi Peneliti
 

Memberikan wawasan dan pemahaman yang mendalam mengenai pengaruh ketersediaan tenaga medis, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien, yang dapat berguna dalam karier dan penelitian di masa depan.
2. Bagi Klinik Hemodialisa RS Ciremai
  - a. Memberikan informasi yang relevan dan berdasarkan data empiris untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.
  - b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar dalam perencanaan strategi untuk peningkatan fasilitas, penempatan tenaga medis, dan pemilihan lokasi klinik yang lebih optimal.
3. Bagi Masyarakat
 

Masyarakat akan mendapatkan manfaat dari peningkatan kualitas layanan di Klinik Hemodialisa RS Ciremai, yang berpotensi meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan mereka.
4. Bagi Pengambil Kebijakan
 

Memberikan data dan temuan yang dapat digunakan oleh pengambil kebijakan dalam merumuskan kebijakan dan regulasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan di rumah sakit dan klinik lainnya.

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

### **Kerangka Pemikiran**

Citra rumah sakit terbentuk dari akumulasi persepsi dan pengalaman pasien selama berinteraksi dengan pelayanan kesehatan. Kotler dan Keller (2019) menyatakan bahwa citra merupakan persepsi yang terbentuk berdasarkan pengalaman langsung konsumen terhadap atribut dan kinerja suatu organisasi. Dalam layanan kesehatan, pengalaman pasien terhadap tenaga medis, fasilitas fisik, dan lokasi pelayanan menjadi dasar utama dalam pembentukan kepuasan yang kemudian berimplikasi pada citra rumah sakit .

Chaniotakis dan Lymeropoulos (2009) menjelaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada keputusan kunjungan ulang, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat citra dan reputasi rumah sakit. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan medis, fasilitas yang nyaman, serta kemudahan akses lokasi cenderung memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit dan lebih bersedia merekomendasikannya kepada pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai jembatan antara kualitas layanan dan citra institusi kesehatan .

Tenaga medis, fasilitas fisik, dan lokasi merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi citra suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Citra rumah sakit atau klinik terbentuk melalui persepsi, pengalaman, dan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas tenaga medis, fasilitas fisik, dan lokasi pelayanan kesehatan, maka citra institusi pelayanan kesehatan juga akan semakin baik di mata pasien maupun masyarakat.

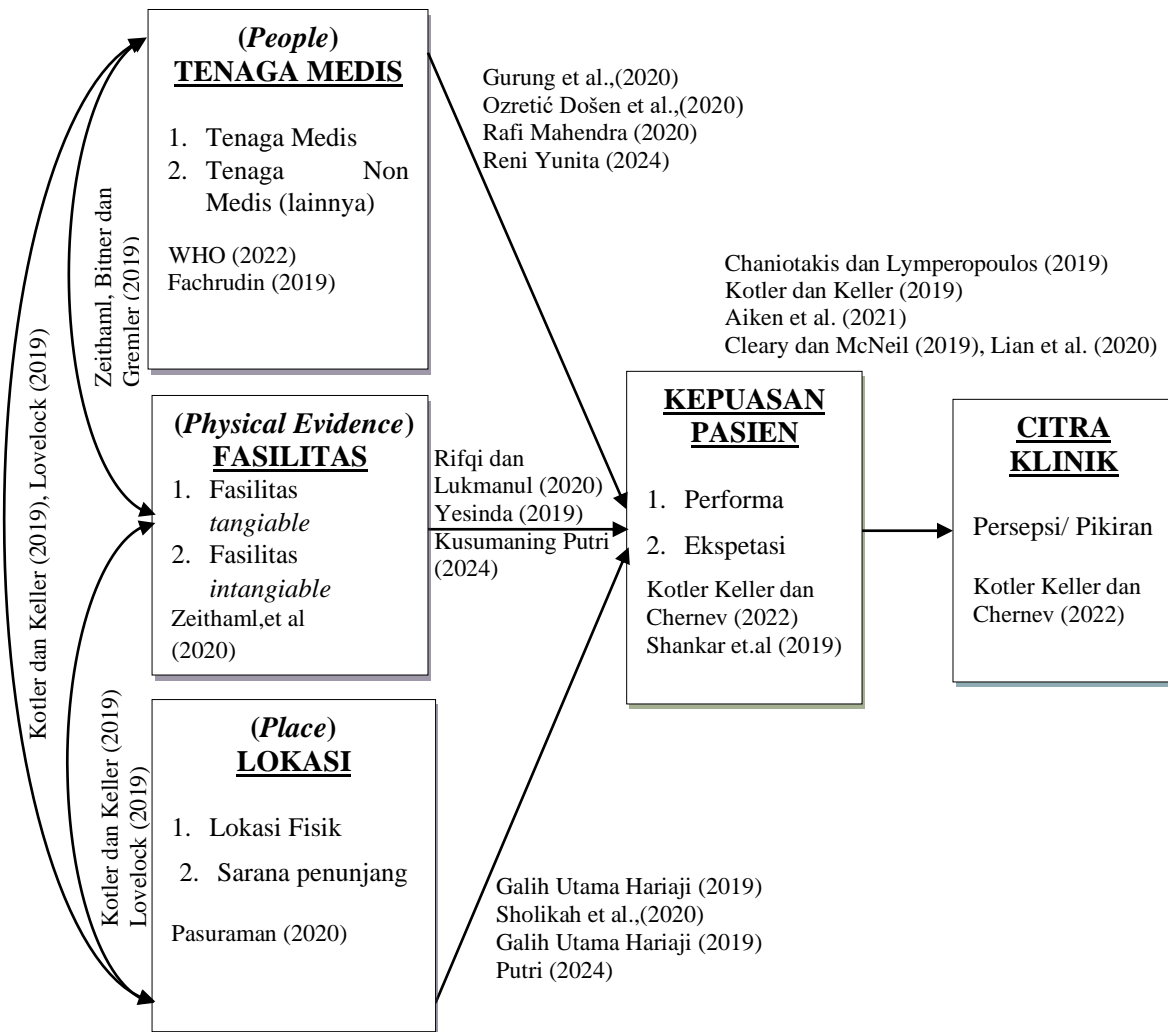
Tenaga medis memiliki peranan penting dalam membentuk citra pelayanan kesehatan karena tenaga medis merupakan pihak yang berhubungan langsung dengan pasien selama proses pelayanan berlangsung. Sikap profesional, kemampuan medis, komunikasi yang baik, kepedulian, dan ketepatan pelayanan yang diberikan oleh dokter maupun perawat dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien. Citra rumah sakit terbentuk dari akumulasi persepsi dan pengalaman pasien selama berinteraksi dengan pelayanan kesehatan. Kotler dan Keller (2019) menyatakan bahwa citra merupakan persepsi yang terbentuk berdasarkan pengalaman langsung konsumen terhadap atribut dan kinerja suatu organisasi. Dalam layanan kesehatan, pengalaman pasien terhadap tenaga medis, fasilitas fisik, dan lokasi pelayanan menjadi dasar utama dalam pembentukan kepuasan yang kemudian berimplikasi pada citra rumah sakit.

Tenaga medis, fasilitas fisik, dan lokasi merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi citra suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Citra rumah sakit atau klinik terbentuk melalui persepsi, pengalaman, dan penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas tenaga medis, fasilitas fisik, dan lokasi pelayanan kesehatan, maka citra institusi pelayanan kesehatan juga akan semakin baik di mata pasien maupun masyarakat.

Chaniotakis dan Lympelopoulos (2009) menjelaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada keputusan kunjungan ulang, tetapi juga berperan penting dalam memperkuat citra dan reputasi rumah sakit. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan medis, fasilitas yang nyaman, serta kemudahan akses lokasi cenderung memiliki persepsi positif terhadap rumah sakit dan lebih bersedia merekomendasikannya kepada pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berfungsi sebagai jembatan antara kualitas layanan dan citra institusi kesehatan.

Selain itu, Meithiana (2019) mengemukakan bahwa citra perusahaan dibentuk melalui beberapa indikator utama, seperti pengenalan (*recognition*), reputasi (*reputation*), daya tarik emosional (*affinity*), dan loyalitas (*loyalty*). Kepuasan pasien terhadap ketersediaan tenaga medis yang profesional, fasilitas fisik yang memadai, serta lokasi yang strategis akan memperkuat reputasi dan daya tarik rumah sakit. Kepuasan tersebut secara bertahap membentuk citra positif yang berkelanjutan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka paradigma penelitiannya adalah sebagai berikut:



Gambar 1  
Paradigma Penelitian

### Hipotesis Penelitian

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

1. Tenaga medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
2. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
3. Lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
4. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap citra klinik.
5. Tenaga medis, fasilitas, lokasi berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit secara simultan.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk menguji teori melalui pengukuran variabel secara numerik dan analisis statistik.

Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data dalam jumlah besar, pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif, serta pengujian hipotesis dengan tingkat kepercayaan yang terukur. (Creswell & Creswell, 2018; Sekaran & Bougie, 2019).

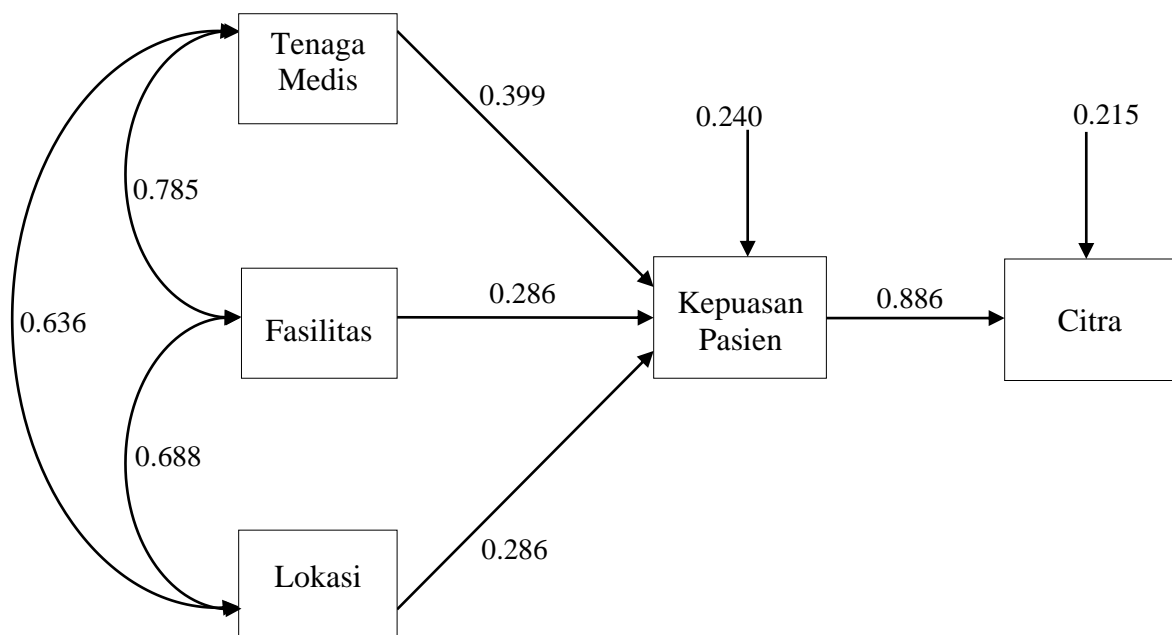
Penelitian ini dengan metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2021), metode deskriptif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian tanpa menarik kesimpulan yang lebih luas. Sementara itu, metode verifikatif sebagai penelitian yang dilakukan pada populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, metode verifikatif diterapkan untuk menganalisis pengaruh ketersediaan tenaga medis, Lokasi dan fasilitas buki fisik yang mempengaruhi kepuasan pasien sebagai variabel dependen yang berimplikasi pada citra rumah sakit.

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### **Pengaruh Tenaga Medis, Fasilitas, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Citra Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon**

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



Gambar 2  
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 4.3 tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu tenaga medis ( $X_1$ ), fasilitas ( $X_2$ ) dan lokasi ( $X_3$ )

berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y) baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien (Y) berpengaruh terhadap citra (Z).

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengaruh tenaga medis, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon sebesar 76%, sedangkan sisanya sebesar 24% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis seperti kualitas pelayanan. Sementara itu secara parsial dapat diketahui bahwa variabel tenaga medis dengan nilai sebesar 32.20% lebih mempengaruhi kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon, disusul kemudian fasilitas sebesar 22.81% dan lokasi sebesar 21.37%, serta pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 78.50%.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Surianto (2024) menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian oleh Afifah dan Wajdi (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kemudahan akses lokasi dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Suciati dan Zaman (2023) menunjukkan bahwa dimensi tangible atau fasilitas fisik memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kenyamanan fasilitas dan kelengkapan sarana pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Selanjutnya penelitian Nugroho (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas fisik berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin baik fasilitas dan pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien. Penelitian oleh Andi Kridaningsih (2023) menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa lokasi dan pelayanan kesehatan menjadi faktor yang mempengaruhi kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan. Selain itu, penelitian oleh Netriadi, Salfadri, dan Firdaus (2021) menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik fasilitas yang tersedia maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa tenaga medis, fasilitas, dan lokasi merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Tenaga medis yang profesional, fasilitas yang lengkap dan nyaman, serta lokasi pelayanan kesehatan yang mudah diakses dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap citra Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon sebesar 78.50%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap pembentukan citra Klinik Hemodialisa di mata pasien maupun masyarakat. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan yang diberikan, maka citra Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon juga akan semakin baik.

Kepuasan pasien yang terbentuk melalui pelayanan kesehatan yang berkualitas, perhatian tenaga medis, fasilitas yang memadai, kemudahan akses pelayanan, serta efektivitas pengobatan dapat menciptakan persepsi positif terhadap klinik. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga dapat membentuk citra positif mengenai profesionalisme dan kualitas pelayanan Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon. Selain itu, pasien yang merasa puas biasanya akan lebih loyal terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, bersedia kembali menggunakan layanan kesehatan, serta merekomendasikan Klinik Hemodialisa kepada keluarga maupun kerabat. Kondisi tersebut dapat membantu meningkatkan *recognition*, *reputation*, *affinity*, dan *loyalty* sebagai bagian dari dimensi citra klinik.

## V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

### Simpulan

1. Persepsi pasien terhadap tenaga medis yang terdiri dari indikator jumlah tenaga medis, kompetensi, dan ketersediaan waktu di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu klinik jarang memberikan pelatihan bagi tenaga medis dan tenaga medis di klinik kurang memiliki sertifikasi.
2. Persepsi pasien terhadap fasilitas yang terdiri dari indikator peralatan medis, fasilitas fisik, dan teknologi informasi di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu rekam medis kurang membantu mempercepat proses pelayanan pasien dan sistem pendaftaran kurang mudah dipahami dan digunakan oleh pasien.
3. Persepsi pasien terhadap lokasi yang terdiri dari indikator aksesibilitas, visibilitas, lalu lintas, tempat parkir, dan lingkungan pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu ketersediaan tempat parkir dan suasana di sekitar klinik kurang nyaman.
4. Kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon yang terdiri dari indikator akses layanan kesehatan, mutu layanan kesehatan, proses layanan kesehatan, dan sistem layanan kesehatan pada Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon diinterpretasikan dalam kriteria kurang puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu perhatian dan kepedulian tenaga kesehatan masih kurang dan efektivitas pengobatan dalam menangani penyakit kurang optimal.
5. Citra Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon yang terdiri dari indikator *recognition*, *reputation*, *affinity*, dan *loyalty* diinterpretasikan dalam kriteria kurang baik. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu klinik hemodialisa kurang mudah dikenali melalui logo,

tagline, atau desain dan kurang bersedia merekomendasikan klinik hemodialisa kepada keluarga atau kerabat yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

6. Besarnya pengaruh tenaga medis terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon baik langsung maupun tidak langsung sebesar 32.20%.
7. Besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon baik langsung maupun tidak langsung sebesar 22.81%.
8. Besarnya pengaruh lokasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon baik langsung maupun tidak langsung sebesar 21.37%.
9. Besarnya pengaruh tenaga medis, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon secara simultan yaitu sebesar 76.38%, sedangkan sisanya sebesar 23.62% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis seperti kualitas pelayanan.
10. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap citra Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon sebesar 78.50%.

### **Rekomendasi**

1. Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon perlu meningkatkan program pengembangan sumber daya manusia melalui penyelenggaraan pelatihan secara rutin bagi tenaga medis. Pelatihan dapat dilakukan dalam bentuk seminar, workshop, pelatihan teknis pelayanan hemodialisa, maupun pelatihan pelayanan kesehatan lainnya yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan profesionalisme tenaga medis dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Serta pihak manajemen klinik juga perlu menjalin kerja sama dengan organisasi profesi, institusi pendidikan, maupun fasilitas kesehatan lainnya dalam mendukung program pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga medis.
2. Pihak klinik perlu meningkatkan sistem teknologi informasi pelayanan kesehatan melalui pengembangan rekam medis elektronik, penyederhanaan prosedur pendaftaran, serta peningkatan pelayanan administrasi berbasis digital agar proses pelayanan menjadi lebih efektif, cepat, dan mudah dipahami oleh pasien.
3. Pihak klinik perlu melakukan penataan area parkir agar lebih luas dan tertata dengan baik serta meningkatkan kenyamanan lingkungan sekitar klinik melalui kebersihan, keamanan, dan penataan lingkungan yang lebih nyaman bagi pasien dan keluarga pasien.
4. Tenaga kesehatan perlu meningkatkan komunikasi, empati, perhatian, dan kepedulian terhadap kondisi pasien selama menjalani terapi hemodialisa. Selain itu, evaluasi terhadap efektivitas pengobatan dan pelayanan medis juga perlu dilakukan secara berkala agar kualitas pelayanan kesehatan menjadi lebih baik dan sesuai kebutuhan pasien.

5. Pihak klinik perlu memperkuat identitas pelayanan kesehatan melalui pengembangan logo, slogan, dan desain klinik yang lebih menarik dan mudah dikenali masyarakat. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien juga perlu dilakukan agar pasien memiliki pengalaman positif dan lebih bersedia merekomendasikan pelayanan Klinik Hemodialisa kepada orang lain.
6. Pihak Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon perlu meningkatkan kualitas tenaga medis melalui pelatihan, seminar, workshop, dan sertifikasi kompetensi secara berkala. Hal ini penting karena tenaga medis merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Selain peningkatan kemampuan teknis, tenaga medis juga perlu diberikan pelatihan mengenai komunikasi pelayanan, empati, dan pelayanan prima agar hubungan dengan pasien menjadi lebih baik.
7. Klinik perlu meningkatkan kualitas fasilitas pelayanan kesehatan, terutama pada aspek teknologi informasi dan fasilitas fisik. Perbaikan dapat dilakukan melalui pengembangan sistem rekam medis elektronik, penyederhanaan sistem pendaftaran pasien, peningkatan kenyamanan ruang pelayanan, serta pemeliharaan dan kelengkapan peralatan medis agar pelayanan kesehatan menjadi lebih efektif dan efisien.
8. Pihak klinik perlu memperhatikan kondisi lokasi dan lingkungan pelayanan kesehatan, khususnya terkait ketersediaan area parkir dan kenyamanan lingkungan sekitar klinik. Penataan area parkir yang lebih luas, tertib, dan aman serta peningkatan kebersihan dan kenyamanan lingkungan diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama menjalani terapi hemodialisa.
9. Pihak klinik perlu memperkuat citra institusi melalui peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan identitas klinik seperti logo, slogan, media informasi, dan desain pelayanan yang lebih menarik dan mudah dikenali masyarakat. Selain itu, peningkatan kepuasan pasien perlu terus dilakukan agar pasien memiliki pengalaman positif dan bersedia merekomendasikan Klinik Hemodialisa Rumah Sakit Ciremai Cirebon kepada keluarga maupun masyarakat luas.
10. Penelitian ini baru sebagian faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan citra. Jika dilihat dari epsilon-nya (faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien dan citra) masih cukup besar, diantaranya harga dan proses. Faktor tersebut dapat diteliti lebih lanjut oleh peneliti berikutnya.

#### **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.