

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Citra Rs Tk II Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh

^{1*}Indah Permata Sari, ²Wasito

Program Magister Manajemen Rumah Sakit, Pascasarjana, Universitas Pasundan, Bandung, Indonesia

*indahppssss@gmail.com, wasito@unpas.ac.id

Published: February 2023

ABSTRACT

This study employs a quantitative approach with a descriptive and verificative design to examine how service quality, facilities and infrastructure, and patient satisfaction influence the image of the Class II Kesdam Iskandar Muda Hospital in Banda Aceh. Data were collected via questionnaires distributed to 100 outpatients at the hospital. Data analysis was conducted using the PLS-SEM method with SmartPLS 4.0 software. The results indicate that service quality, facilities, and infrastructure have a positive and significant impact on both patient satisfaction and the hospital's image. Furthermore, patient satisfaction also positively and significantly influences the hospital's image. Service quality mediates the relationship between the hospital's image and patient satisfaction. The findings suggest that continuous efforts are required to improve service quality, facilities, and infrastructure to ensure patient satisfaction and enhance the image of the Class II Kesdam Iskandar Muda Hospital in Banda Aceh.

Keywords: Service Quality; Facilities and Infrastructure; Patient Satisfaction; Hospital Image; PLS-SEM

INTRODUCTION

Perkembangan sistem kesehatan di Indonesia mendorong rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pengelolaan pelayanan seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Perubahan pola penyakit, perkembangan teknologi informasi, serta meningkatnya akses masyarakat terhadap informasi kesehatan menyebabkan pasien semakin kritis dalam menilai pelayanan yang diterimanya. Rumah sakit tidak hanya harus memberikan layanan medis sesuai standar, tetapi juga harus memberikan pasien pengalaman pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Oleh karena itu, kualitas proses pelayanan sangat penting untuk menciptakan nilai bagi pasien, menurut perspektif manajemen jasa, karena pelayanan kesehatan adalah proses yang terjadi langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan (Kementerian Kesehatan RI, 2025; Vissers et al., 2022).

Tuntutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan juga tercermin dari meningkatnya pengaduan masyarakat. Data Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan bahwa laporan masyarakat pada sektor kesehatan meningkat dari 216 laporan pada tahun 2023 menjadi 325 laporan pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan

bahwa penyelenggaraan pelayanan kesehatan masih menghadapi berbagai persoalan, antara lain berkaitan dengan prosedur pelayanan, ketepatan waktu, aksesibilitas, dan interaksi antara penyedia layanan dengan masyarakat (Ombudsman Republik Indonesia, 2024, 2025). Kondisi ini menunjukkan betapa pentingnya mengelola kualitas pelayanan sebagai salah satu komponen strategis untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mempertahankan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien juga terkait dengan perilaku setelah memperoleh pelayanan, seperti keinginan untuk menggunakan kemb (Kotler et al., 2024; Subiyantoro et al., 2022). Jika kinerja pelayanan memenuhi atau melebihi harapan, pasien cenderung memberikan penilaian positif. Oleh karena itu, kepuasan pasien tidak hanya merupakan pengukuran kualitas pelayanan, tetapi juga dikaitkan dengan lamanya pasien tinggal di rumah sakit.

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien adalah kualitas pelayanan yang diberikan. Pengalaman pelayanan yang baik dapat dihasilkan dari pelayanan yang cepat, tepat, sesuai kebutuhan, dan didukung oleh interaksi yang baik antara

petugas dan pasien. Sarana dan prasarana sangat penting untuk penyelenggaraan layanan kesehatan, selain kualitas pelayanan. Ketidaknyamanan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan dapat dipengaruhi oleh peralatan medis, kebersihan, ruang tunggu, dan fasilitas fisik (Suryani et al., 2025; Solihah et al., 2022). Syufi et al. (2024) menemukan hubungan yang signifikan antara bukti fisik pelayanan dan kepuasan pasien di IGD Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Banda Aceh. Rosita et al. (2021) menemukan bahwa ada masalah kenyamanan pelayanan yang berkaitan dengan kondisi fasilitas dan lingkungan pelayanan rumah sakit. Permasalahan kualitas pelayanan dan sarana prasarana ini relevan dengan situasi di Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Banda Aceh. Data internal rumah sakit menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat jalan turun 28,44% pada tahun 2025, turun dari 119.167 pasien pada tahun 2024 menjadi 85.274 pasien pada tahun 2025. Meskipun penurunan jumlah kunjungan tidak secara langsung menunjukkan penurunan kinerja rumah sakit, kondisi tersebut menunjukkan adanya perubahan dalam pemanfaatan pelayanan yang perlu diteliti lebih lanjut dari sudut pandang pasien.

Permasalahan pelayanan juga terlihat dari data keluhan pasien. Pada tahun 2025 tercatat 11 kasus keluhan, sedangkan pada triwulan I dan II tahun 2026 telah tercatat masing-masing 12 dan 13 kasus. Keluhan tersebut berkaitan dengan pelayanan IGD, sarana dan prasarana, kebersihan, keramahan perawat, pelayanan farmasi, waktu antrean obat, alur pendaftaran, dan pelayanan rawat inap. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu dievaluasi untuk mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan pengalaman dan kepuasan pasien.

Di sisi lain, hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2025 menunjukkan nilai SKM Rumah Sakit Tk. II Iskandar Muda sebesar 89,11 dengan kategori A atau sangat baik. Namun, nilai unsur sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 87,00 serta unsur sarana dan prasarana sebesar 87,37 merupakan nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan beberapa unsur pelayanan lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan belum sepenuhnya menggambarkan keseragaman penilaian pada seluruh aspek pelayanan.

Hasil pra-survei terhadap 30 pasien rawat jalan memberikan gambaran yang lebih spesifik. Aspek keputusan memilih rumah sakit memperoleh nilai rata-rata 4,07, kepuasan 3,93, dan loyalitas 3,80 yang berada pada kategori baik. Namun, citra rumah sakit memperoleh nilai rata-rata 3,17 dan berada dalam kategori kurang baik. Nilai yang berkaitan dengan pembentukan citra, reputasi dan kompetensi dokter, strategi komunikasi, dan fasilitas dan sarana pelayanan masing-masing memperoleh nilai 3,90, sedangkan pengalaman pasien memperoleh nilai terendah sebesar 2,93 dan termasuk dalam kategori kurang baik. Hasilnya menunjukkan bahwa ada perbedaan antara persepsi pasien terhadap kepuasan dengan citra dan pengalaman pelayanan.

Pasien melihat rumah sakit sebagai komponen penting dari sistem perawatan kesehatan. Citra tidak hanya berasal dari nama institusi, tetapi juga dari pengalaman pasien dan tenaga medis, fasilitas yang tersedia, dan komunikasi pelayanan. Lestari et al. (2025) mengatakan bahwa reputasi dokter, fasilitas, pengalaman pasien, dan strategi komunikasi berkorelasi dengan citra rumah sakit. Subiantoro et al. (2025) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berkorelasi dengan citra rumah sakit, dan reputasi dokter dan institusi mempengaruhi kepercayaan pasien. Oleh karena itu, pengalaman pasien dengan layanan kesehatan dapat memainkan peran penting dalam menentukan citra rumah sakit.

Permasalahan lainnya terlihat pada hasil pra-survei kualitas pelayanan dan sarana prasarana. Kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,37 dan sarana prasarana sebesar 3,33, yang keduanya berada dalam kategori kurang baik. Sementara itu, aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan memperoleh nilai 3,90, kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pasien sebesar 3,93, dan manfaat pelayanan sebesar 3,97. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun pasien memberikan penilaian relatif baik terhadap kecepatan, ketepatan, kesesuaian, dan manfaat pelayanan, masih terdapat penilaian yang lebih rendah terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dan sarana prasarana.

Temuan empiris menunjukkan bahwa ada masalah yang perlu dipelajari lebih lanjut tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan sarana prasarana dengan kepuasan pasien dan dampak dari kepuasan rumah sakit. Di Rumah

Sakit Tingkat II Iskandar Muda, bukti fisik, kenyamanan, dan pelayanan semuanya berkontribusi pada kepuasan pasien atau efektivitas pelayanan (Rosita et al., 2021; Syufi et al., 2024).

Namun, penelitian yang mengintegrasikan kualitas pelayanan dan sarana prasarana sebagai variabel yang memengaruhi kepuasan pasien dan menempatkan kepuasan pasien sebagai variabel yang berkaitan dengan citra rumah sakit masih perlu dilakukan secara lebih mendalam pada konteks Rumah Sakit Kelas II Iskandar Muda Banda Aceh. Berdasarkan fenomena dan perbedaan dalam penelitian ini, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien.

METHODS

Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, yang terdiri dari metode survei dan desain verifikatif dan deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengevaluasi hubungan dan pengaruh antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh dari instrumen penelitian. Metode survei mengumpulkan data secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Analisis deskriptif menunjukkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, sementara analisis verifikatif menunjukkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan,

Kualitas pelayanan (X1), sarana dan prasarana (X2), kepuasan pasien (Y), dan citra rumah sakit (Z) adalah variabel penelitian. Reliablens, response, assurance, empathy, dan tangibles adalah lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (Kotler et al., 2022). Faktor-faktor seperti tata ruang, peralatan dan perabotan, pencahayaan dan warna, pesan yang disampaikan secara grafis, dan elemen pendukung digunakan untuk mengukur sarana dan prasarana (Tjiptono dalam Ansyori et al., 2024). Menurut Vanchapo & Magfiroh (2022), kepuasan pasien dapat diukur dengan melihat seberapa baik akses layanan, kualitas layanan, proses layanan, dan sistem pelayanan. Personalitas, reputasi, nilai, dan identitas perusahaan adalah metrik yang digunakan untuk mengevaluasi nilai rumah sakit (Shirley Harrison et al., 2022).

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Kelas II Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh yang akan

menerima layanan pada tahun 2025. Jumlah kunjungan pasien rawat jalan akan mencapai 85.274, dengan rata-rata 7.106 kunjungan per bulan, menurut data sekunder rumah sakit. Kebutuhan sampel sebesar 98,612 responden ditemukan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Jumlah tersebut dibulatkan menjadi seratus orang yang menjawab.

Sampling nonprobability menggunakan metode consecutive sampling. Sampai jumlah sampel terpenuhi, responden dipilih secara berurutan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Pasien yang telah menerima pelayanan di Rumah Sakit Kelas II Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh dan berusia minimal 17 tahun harus diterima sebagai responden penelitian (Widarsa et al., 2022).

Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen dan informasi di Rumah Sakit Kelas II Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh, termasuk data tentang kunjungan pasien dan keluhan mereka. Instrumen penelitian terdiri dari 36 pernyataan, terdiri dari 10 pernyataan untuk kualitas pelayanan, 11 pernyataan untuk sarana dan prasarana, 8 pernyataan untuk kepuasan pasien, dan 7 pernyataan untuk citra rumah sakit. Untuk mengevaluasi setiap pernyataan, gunakan skala Likert lima tingkat: satu menunjukkan sangat tidak setuju, dua menunjukkan tidak setuju, tiga menunjukkan keraguan, empat menunjukkan setuju, dan lima menunjukkan sangat setuju.

Untuk menganalisis data, perangkat lunak SmartPLS digunakan untuk melakukan analisis deskriptif dan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Nilai rata-rata, persentase, dan standar deviasi digunakan dalam analisis deskriptif untuk menentukan kecenderungan tanggapan responden terhadap masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya, PLS-SEM digunakan untuk memeriksa hubungan struktural antarvariabel dan pengaruh langsung dan tidak langsung pada model penelitian.

Model luar dan dalam digunakan untuk melakukan evaluasi model PLS-SEM. Dalam evaluasi luar model, validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk diuji. Validitas konvergen diuji dengan nilai beban luar dan Average Variance Extracted (AVE), sedangkan validitas diskriminan diuji

dengan cross loading dan kriteria Fornell-Larcker.

Nilai koefisien determinasi (R^2), besarnya efek (f^2), dan relevansi prediktif (Q^2) digunakan untuk melakukan evaluasi dalam model penelitian. Nilai R^2 menunjukkan kemampuan variabel eksogen untuk menjelaskan variabel endogen, dan nilai f^2 menunjukkan besarnya kontribusi variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Metode bootstrapping digunakan untuk menguji hipotesis pada SmartPLS dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Pengujian dilakukan berdasarkan nilai coefficient jalan, nilai t-statistic, dan nilai p-value; hipotesis dianggap signifikan jika nilai p-value kurang dari 0,05. Pengaruh langsung, juga dikenal

sebagai pengaruh langsung, digunakan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan dan sarana prasarana memengaruhi kepuasan pasien, serta bagaimana kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepuasan pasien memengaruhi citra rumah sakit. Pengaruh tidak langsung, atau efek tidak langsung, digunakan untuk mengevaluasi peran kepuasan pasien sebagai variabel intervening dalam hubungan kualitas pelayanan terhadap persepsi rumah sakit dan hubungan sarana prasarana terhadap persepsi rumah sakit. Selanjutnya, pengaruh total digunakan untuk menentukan pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel eksogen terhadap persepsi rumah sakit secara keseluruhan.

RESULT

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 pasien rawat jalan Rumah Sakit Tk II Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh sebagai responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	43	43%
Perempuan	57	57%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, responden perempuan berjumlah 57 orang (57%),

sedangkan responden laki-laki berjumlah 43 orang (43%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 tahun	10	10%
20–30 tahun	31	31%
31–40 tahun	24	24%
41–50 tahun	21	21%
≥ 50 tahun	14	14%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2026.

Responden terbanyak berada pada kelompok usia 20–30 tahun, yaitu 31 orang (31%), diikuti kelompok usia 31–40 tahun

sebanyak 24 orang (24%), usia 41–50 tahun sebanyak 21 orang (21%), usia ≥50 tahun sebanyak 14 orang (14%), dan usia di bawah 20 tahun sebanyak 10 orang (10%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan

Frekuensi Kunjungan	Frekuensi	Persentase
Pertama kali	27	27%
2–3 kali	39	39%
≥ 3 kali	34	34%
Total	100	100%

Sumber: Data diolah, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, sebanyak 39 responden (39%) telah melakukan kunjungan sebanyak 2–3 kali, 34 responden (34%) telah

berkunjung tiga kali atau lebih, dan 27 responden (27%) merupakan pasien yang melakukan kunjungan pertama.

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap

variabel Kualitas Pelayanan (X1), Sarana Prasarana (X2), Kepuasan Pasien (Y), dan Citra Rumah Sakit (Z).

Tabel 4. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Rata-rata	Kategori
Kualitas Pelayanan (X1)	3,89	Baik
Sarana Prasarana (X2)	3,75	Baik
Kepuasan Pasien (Y)	3,86	Baik
Citra Rumah Sakit (Z)	3,83	Baik

Sumber: Data diolah, 2026.

Kualitas pelayanan memperoleh rata-rata 3,89 dan termasuk kategori baik. Penilaian relatif lebih rendah terdapat pada aspek perhatian dan kepedulian terhadap pasien, keamanan pelayanan, serta kecepatan pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum telah dinilai baik, tetapi masih terdapat aspek pelayanan yang dapat ditingkatkan.

Sarana prasarana memperoleh rata-rata 3,75 dan termasuk kategori baik. Penilaian relatif lebih rendah terdapat pada kondisi peralatan dan perabotan, kebersihan, serta petunjuk arah. Sementara itu, kenyamanan dan fleksibilitas ruang memperoleh penilaian relatif lebih tinggi.

Kepuasan pasien memperoleh rata-rata 3,86 dan termasuk kategori baik. Sistem pelayanan memperoleh penilaian relatif tinggi, sedangkan proses pembayaran, pelayanan medis, dan pemahaman terhadap prosedur memperoleh nilai relatif lebih rendah.

Citra rumah sakit memperoleh rata-rata 3,83 dan termasuk kategori baik. Indikator yang

memperoleh penilaian relatif lebih rendah adalah keterkenalan rumah sakit di masyarakat dan kemampuan merespons kebutuhan pasien. Sementara itu, perhatian dan tanggung jawab rumah sakit serta nama baik rumah sakit memperoleh penilaian relatif tinggi.

Evaluasi Model Pengukuran

Analisis data penelitian dilakukan menggunakan pendekatan Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4.0. Karena konstruk penelitian terdiri atas konstruk utama dan beberapa dimensi pembentuknya, evaluasi model dilakukan melalui pengujian konstruk orde pertama (*first order*) dan konstruk orde kedua (*second order*).

Evaluasi Second-Order Measurement Model Convergent Validity

Validitas konvergen pada konstruk orde kedua dievaluasi melalui nilai *outer loading*. Konstruk dinyatakan memenuhi validitas konvergen apabila nilai *outer loading* indikator lebih besar dari 0,70.

Tabel 5. Convergent Validity Second Order

Variabel	Dimensi	Outer Loading	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	Assurance	0,818	Valid
	Empathy	0,777	Valid
	Reliability	0,797	Valid
	Responsiveness	0,807	Valid
	Tangibles	0,784	Valid
Sarana Prasarana (X2)	Elemen Pendukung	0,763	Valid
	Peralatan, Pencahayaan, dan Warna	0,845	Valid
	Pertimbangan Spasial	0,809	Valid
	Pesan Grafis	0,830	Valid
	Tata Ruang	0,819	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	Akses Layanan	0,805	Valid
	Mutu Layanan	0,805	Valid
	Proses Layanan	0,766	Valid
	Sistem Pelayanan	0,806	Valid
	Corporate Identity	0,820	Valid
Citra Rumah Sakit (Z)	Personality	0,839	Valid
	Reputation	0,803	Valid

Value	0,900	Valid
-------	-------	-------

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Tabel 5 menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi Value pada Citra Rumah Sakit sebesar 0,900, sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi Elemen Pendukung pada Sarana Prasarana sebesar 0,763. Dengan demikian, seluruh

dimensi memenuhi kriteria validitas konvergen dan dapat dipertahankan dalam model.

Average Variance Extracted (AVE)

Validitas konvergen selanjutnya dievaluasi melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Konstruk memenuhi validitas konvergen apabila nilai AVE lebih besar dari 0,50.

Tabel 6. Average Variance Extracted Second Order

Variabel	AVE	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,635	Valid
Sarana Prasarana (X2)	0,662	Valid
Kepuasan Pasien (Y)	0,633	Valid
Citra Rumah Sakit (Z)	0,708	Valid

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Nilai AVE seluruh konstruk berada antara 0,633 sampai 0,708 dan seluruhnya melebihi batas 0,50. Nilai tertinggi terdapat pada Citra Rumah Sakit sebesar 0,708 dan nilai terendah pada Kepuasan Pasien sebesar 0,633. Dengan demikian, seluruh konstruk memenuhi validitas konvergen.

Discriminant Validity

Validitas diskriminan diuji melalui nilai *cross loading*. Suatu indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai *loading* pada konstruk yang diukurnya lebih tinggi dibandingkan *loading* terhadap konstruk lainnya.

Tabel 7. Discriminant Validity Berdasarkan Cross Loading

Dimensi	Citra Rumah Sakit (Z)	Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pasien (Y)	Sarana Prasarana (X2)
Z – Corporate Identity	0,820	0,472	0,558	0,495
Z – Personality	0,839	0,474	0,584	0,425
Z – Reputation	0,803	0,541	0,547	0,495
Z – Value	0,900	0,482	0,728	0,496
X1 – Assurance	0,514	0,818	0,427	0,233
X1 – Empathy	0,450	0,777	0,429	0,292
X1 – Reliability	0,475	0,797	0,414	0,153
X1 – Responsiveness	0,477	0,807	0,502	0,216
X1 – Tangibles	0,399	0,784	0,350	0,152
Y – Akses Layanan	0,580	0,419	0,805	0,402
Y – Mutu Layanan	0,553	0,311	0,805	0,538
Y – Proses Layanan	0,594	0,471	0,766	0,558
Y – Sistem Pelayanan	0,566	0,497	0,806	0,479
X2 – Elemen Pendukung	0,422	0,162	0,406	0,763
X2 – Peralatan, Pencahayaan, dan Warna	0,481	0,241	0,529	0,845
X2 – Pertimbangan Spasial	0,482	0,231	0,534	0,809
X2 – Pesan Grafis	0,456	0,265	0,510	0,830
X2 – Tata Ruang	0,467	0,175	0,546	0,819

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Berdasarkan Tabel 7, setiap dimensi memiliki nilai *loading* tertinggi pada konstruk yang diukurnya. Dengan demikian, seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan *cross loading*.

Fornell-Larcker Criterion

Pengujian validitas diskriminan juga dilakukan menggunakan *Fornell-Larcker Criterion*. Apabila nilai akar kuadrat AVE pada diagonal lebih tinggi daripada korelasi struktur dengan struktur lain, konstruk tersebut dinyatakan memenuhi validitas diskriminan.

Tabel 8. Discriminant Validity Berdasarkan Fornell-Larcker Criterion

Konstruk	Citra Rumah Sakit (Z)	Kualitas Pelayanan (X1)	Kepuasan Pasien (Y)	Sarana Prasarana (X2)
Citra Rumah Sakit (Z)	0,842			
Kualitas Pelayanan (X1)	0,584	0,797		
Kepuasan Pasien (Y)	0,722	0,537	0,796	
Sarana Prasarana (X2)	0,568	0,266	0,625	0,814

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Nilai diagonal pada Tabel 8 lebih tinggi dibandingkan korelasi konstruk lainnya. Nilai tersebut masing-masing sebesar 0,842 untuk Citra Rumah Sakit, 0,797 untuk Kualitas Pelayanan, 0,796 untuk Kepuasan Pasien, dan 0,814 untuk Sarana Prasarana. Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh konstruk

memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan *Fornell-Larcker Criterion*.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas konstruk dievaluasi melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai kedua ukuran tersebut melebihi 0,70.

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Second Order

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Kesimpulan
Citra Rumah Sakit (Z)	0,862	0,867	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X1)	0,857	0,860	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,807	0,807	Reliabel
Sarana Prasarana (X2)	0,872	0,876	Reliabel

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Seluruh konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator dalam masing-masing konstruk memiliki konsistensi internal yang memadai.

Evaluasi Model Struktural

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai VIF di bawah 5,00 menunjukkan tidak terdapat masalah multikolinearitas yang serius.

Tabel 10. Hasil Uji Multikolinearitas

Hubungan Konstruk	VIF
X1 → Z	1,422
X1 → Y	1,076
X1 → X2	1,000
Y → Z	2,166
X2 → Z	1,658
X2 → Y	1,076

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Nilai VIF berada pada rentang 1,000–2,166 dan seluruhnya lebih kecil dari 5,00. Dengan demikian, model struktural tidak menunjukkan masalah multikolinearitas.

R-Square (R²)

Nilai R² digunakan untuk menentukan kemampuan konstruk eksogen untuk menggambarkan perbedaan konstruk endogen.

Tabel 11. Hasil Uji R-Square

Konstruk Endogen	R-Square	R-Square Adjusted
Citra Rumah Sakit (Z)	0,606	0,594
Kepuasan Pasien (Y)	0,538	0,529
Sarana Prasarana (X2)	0,071	0,061

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Nilai R^2 menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 60,6% variasi Citra Rumah Sakit, 53,8% variasi Kepuasan Pasien, dan 7,1% variasi Sarana Prasarana. Dengan demikian, variabel-variabel dalam model memiliki kemampuan penjelasan yang lebih besar terhadap Citra Rumah Sakit dan

Kepuasan Pasien dibandingkan terhadap Sarana Prasarana.

F-Square (f^2)

Nilai f -square digunakan untuk mengevaluasi seberapa besar kontribusi masing-masing struktur eksogen terhadap struktur endogen.

Tabel 12. Hasil Uji F-Square

Hubungan	f^2
$X1 \rightarrow Z$	0,158
$X1 \rightarrow Y$	0,321
$X1 \rightarrow X2$	0,076
$X2 \rightarrow Z$	0,079
$X2 \rightarrow Y$	0,540
$Y \rightarrow Z$	0,207

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Nilai f -square menunjukkan bahwa pengaruh $X1$ terhadap Z sebesar 0,158 dan $X1$ terhadap Y sebesar 0,321 berada pada kategori efek sedang. Pengaruh $X1$ terhadap $X2$ sebesar 0,076 dan $X2$ terhadap Z sebesar 0,079 berada pada kategori efek kecil. Pengaruh Y terhadap Z sebesar 0,207 berada pada kategori efek

sedang, sedangkan $X2$ terhadap Y sebesar 0,540 menunjukkan efek besar.

Q-Square (Q^2)

Predictive relevance model dievaluasi menggunakan nilai Q^2 . Nilai Q^2 yang lebih tinggi dari 0 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan untuk memprediksi struktur endogen.

Tabel 13. Hasil Uji Q-Square

Konstruk	SSO	SSE	Q^2
Kualitas Pelayanan ($X1$)	500,000	500,000	0,000
Sarana Prasarana ($X2$)	500,000	483,635	0,033
Kepuasan Pasien (Y)	400,000	283,298	0,292
Citra Rumah Sakit (Z)	400,000	237,859	0,405

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Nilai Q^2 Sarana Prasarana adalah 0,033, Kepuasan Pasien adalah 0,292, dan Citra Rumah Sakit adalah 0,405. Setiap konstruk endogen memiliki nilai Q^2 lebih besar dari 0, sehingga model memiliki relevansi prediktor.

Pengujian Hipotesis

Pada SmartPLS 4.0, prosedur bootstrapping digunakan untuk menguji hipotesis. Nilai statistik t lebih besar dari 1,96 dan nilai p kurang dari 0,05 menunjukkan hubungan signifikan.

Tabel 14. Hasil Pengujian Hipotesis

Hubungan	Original Sample	T-Statistics	P-Values	Kesimpulan
$X1 \rightarrow Z$	0,298	3,744	0,000	Diterima
$X1 \rightarrow Y$	0,399	4,971	0,000	Diterima
$X1 \rightarrow X2$	0,266	1,903	0,057	Ditolak
$Y \rightarrow Z$	0,420	4,826	0,000	Diterima
$X2 \rightarrow Z$	0,227	3,242	0,001	Diterima
$X2 \rightarrow Y$	0,518	8,383	0,000	Diterima

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Rumah Sakit dan

kepuasan pasien; kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap sarana prasarana; dan kepuasan pasien

berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra Rumah Sakit dan kepuasan pasien.

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

Pengujian pengaruh tidak langsung dilakukan untuk mengetahui hubungan antarvariabel melalui konstruk mediator.

Tabel 15. Hasil Pengujian Indirect Effect

Hubungan Tidak Langsung	Original Sample	T-Statistics	P-Values	Kesimpulan
X1 → Z	0,286	3,299	0,001	Diterima
X1 → Y	0,138	1,853	0,064	Ditolak
X2 → Z	0,218	4,135	0,000	Diterima

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Hasil pengujian menunjukkan adanya pengaruh tidak langsung yang signifikan pada hubungan X1 terhadap Z sebesar 0,286 dan X2 terhadap Z sebesar 0,218. Sementara itu, jalur X1 terhadap Y melalui pengaruh tidak langsung sebesar 0,138 tidak signifikan.

Specific Indirect Effect

Pengujian *specific indirect effect* digunakan untuk mengidentifikasi jalur mediasi tertentu dalam model.

Tabel 16. Hasil Specific Indirect Effect

Jalur Mediasi Spesifik	Original Sample	T-Statistics	P-Values	Kesimpulan
X1 → Y → Z	0,168	3,181	0,001	Diterima
X1 → X2 → Z	0,060	1,547	0,122	Ditolak
X1 → X2 → Y → Z	0,058	1,709	0,087	Ditolak
X2 → Y → Z	0,218	4,135	0,000	Diterima

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Pasien secara signifikan menjadi jalur mediasi pada hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit dan Sarana Prasarana terhadap Citra Rumah Sakit. Sebaliknya, jalur mediasi melalui Sarana Prasarana serta jalur berurutan melalui Sarana

Prasarana dan Kepuasan Pasien tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Total Effect

Total effect menunjukkan keseluruhan pengaruh suatu konstruk terhadap konstruk lainnya, baik melalui jalur langsung maupun tidak langsung.

Tabel 17. Hasil Total Effect

Hubungan	Original Sample	T-Statistics	P-Values	Kesimpulan
X1 → Z	0,584	5,877	0,000	Diterima
X1 → Y	0,537	4,677	0,000	Diterima
X1 → X2	0,266	1,903	0,057	Ditolak
Y → Z	0,420	4,826	0,000	Diterima
X2 → Z	0,444	8,152	0,000	Diterima
X2 → Y	0,518	8,383	0,000	Diterima

Sumber: Pengolahan data PLS, 2026.

Hasil *total effect* menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh total sebesar 0,584 terhadap Citra Rumah Sakit dan sebesar 0,537 terhadap Kepuasan Pasien. Sarana Prasarana memiliki pengaruh total sebesar 0,444 terhadap Citra Rumah Sakit dan sebesar 0,518 terhadap Kepuasan Pasien. Sementara itu, hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Sarana Prasarana tidak menunjukkan pengaruh total yang signifikan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan,

Kepuasan Pasien, dan Sarana Prasarana secara signifikan mempengaruhi Citra Rumah Sakit. Kepuasan Pasien juga berfungsi sebagai jalur mediasi yang signifikan untuk mengatur hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Citra Rumah Sakit.

DISCUSSION

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi citra rumah

sakit secara positif dan signifikan. Faktor jalan sebesar 0,298, statistik t sebesar 3,744, dan nilai p sebesar 0,000 menunjukkan hal ini. Hasil menunjukkan bahwa citra Rumah Sakit TK II Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh menjadi lebih baik seiring dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien.

Hasil ini sejalan dengan Hidayat dan Lubis (2019), yang menemukan bahwa citra rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dapat mempengaruhi pengalaman pasien yang positif, yang berdampak pada persepsi dan kesan pasien terhadap rumah sakit. Ada hubungan yang kuat dan langsung antara citra rumah sakit dan kualitas pelayanan, menurut penelitian yang dilakukan oleh Yusuf dan Diputri (2020).

Ketika pasien mendapatkan layanan medis, mereka memiliki pengalaman langsung dengan kualitas pelayanan yang ditunjukkan oleh kepercayaan, responsifitas, keyakinan, empati, dan fakta. Persepsi pasien tentang rumah sakit dapat dipengaruhi oleh kondisi fasilitas, jaminan keamanan dan kompetensi pelayanan, kecepatan memenuhi kebutuhan pasien, dan perhatian terhadap kebutuhan individu. Metode ini sejalan dengan penerapan faktor kualitas pelayanan sebagai komponen penting dalam menilai pengalaman pasien dengan layanan kesehatan (Tarigan et al., 2025).

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada dalam kategori baik, dengan rata-rata sekitar 3,89. Namun, keamanan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan perhatian dan kepedulian terhadap pasien memperoleh nilai yang lebih rendah daripada beberapa indikator lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemahaman yang lebih baik tentang rumah sakit tidak hanya terkait dengan fasilitas dan prosedur pelayanan, tetapi juga bagaimana pasien berinteraksi dengan petugas rumah sakit dan tenaga kesehatan.

Oleh karena itu, pelayanan yang lebih konsisten, informasi yang lebih jelas, dan respons yang lebih cepat terhadap kebutuhan pasien dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya ini dapat meningkatkan pengalaman pasien dan mendorong persepsi rumah sakit yang lebih baik. Studi Widiarti et al. (2025) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kepuasan pasien dan persepsi rumah

sakit dalam konteks pelayanan kesehatan berkorelasi dengan kualitas pelayanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Dengan path coefficient sebesar 0,399, t-statistics sebesar 4,971, dan p-value sebesar 0,000, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan.

Pasien secara langsung merasakan kualitas pelayanan saat mereka mendapatkan perawatan medis. Pengalaman pasien terdiri dari ketepatan pelayanan, kemampuan petugas memberikan respons, jaminan pelayanan, perhatian kepada pasien, dan kondisi fisik lingkungan pelayanan. Tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat ketika layanan yang mereka terima sesuai atau memenuhi harapan mereka. Dalam penelitian mereka tentang citra rumah sakit di Indonesia dan kualitas pelayanan, Dewi et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam kepuasan pasien.

Penemuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyawan et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dari layanan farmasi rawat jalan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas memiliki efek positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada tingkat yang baik. Namun, beberapa elemen masih kurang penting, seperti kepedulian dan perhatian terhadap pasien serta kecepatan pelayanan. Kondisi ini terkait dengan hasil pengukuran kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa indikator seperti proses pembayaran, kepuasan terhadap pelayanan medis, dan pemahaman tentang prosedur pelayanan semuanya memiliki nilai relatif rendah.

Hasilnya menunjukkan bahwa meningkatkan kepuasan pasien tidak cukup hanya dengan mempertahankan kualitas pelayanan secara keseluruhan; kepuasan pasien harus difokuskan pada apa yang dirasakan pasien secara langsung. Pengalaman pelayanan yang memuaskan bergantung pada prosedur yang jelas, respons yang cepat, komunikasi

petugas, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Amalia dan Putra (2025) mencapai temuan serupa, menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan layanan kesehatan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Sarana Prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap sarana prasarana, tetapi tidak signifikan. Kualitas pelayanan yang dirasakan pasien tidak secara statistik menjadi penjelas yang signifikan terhadap variasi sarana prasarana dalam model penelitian, menurut nilai path coefficient sebesar 0,266, t-statistics sebesar 1,903, dan p-value sebesar 0,057. Kualitas pelayanan dan sarana prasarana secara konseptual berhubungan satu sama lain dalam pengalaman pelayanan; namun, keduanya tidak selalu berhubungan satu sama lain. Sementara sarana prasarana mencakup kondisi fisik, tata ruang, peralatan, pencahayaan, pesan grafis, dan elemen pendukung pelayanan, kualitas pelayanan lebih banyak berkaitan dengan bagaimana layanan diberikan.

Sharon et al. (2017) menemukan bahwa fasilitas rumah sakit berdampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa bagaimana hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan dapat bergantung pada model penelitian, demografi responden, dan konteks organisasi pelayanan kesehatan.

Deskripsi fasilitas memiliki nilai rata-rata 3,75 dan berada dalam kategori baik. Kondisi peralatan dan perabotan, kebersihan, dan petunjuk arah adalah beberapa elemen yang dinilai lebih rendah, sementara kenyamanan dan fleksibilitas ruang dinilai lebih tinggi. Hasilnya menunjukkan bahwa pengembangan sarana prasarana memerlukan pengelolaan dan perencanaan khusus, sehingga peningkatan tidak semata-mata bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas.

Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit

Dengan path coefficient sebesar 0,420, t-statistics sebesar 4,826, dan p-value sebesar 0,000, kepuasan pasien terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. Hasil ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien yang lebih memuaskan terkait dengan persepsi yang lebih positif tentang rumah sakit.

Pasien menilai kepuasan mereka dengan layanan setelah mereka puas dengannya. Pengalaman tersebut dapat mencakup hal-hal seperti kemudahan akses layanan, kualitas layanan, proses layanan, dan sistem layanan. Ketika pasien memiliki pengalaman yang sesuai dengan harapan, pengalaman tersebut dapat menjadi bagian dari persepsi mereka tentang rumah sakit secara keseluruhan. Menurut Wijaya et al. (2021), citra rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien dapat menjadi faktor intervensi dalam hubungan ini.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa kepuasan pasien berada dalam kategori baik, dengan rata-rata 3,86. Sistem pelayanan menerima nilai tertinggi, sedangkan proses pembayaran menerima nilai paling rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa pasien secara umum menilai pelayanan rumah sakit dengan baik; namun, ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki.

Rumah sakit dalam penelitian ini berada dalam kategori baik, dengan rata-rata 3,83. Namun, nilai yang diberikan kepada indikator keterkenalan rumah sakit di masyarakat dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pasien lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif pasien harus diikuti dengan meningkatkan komunikasi pelayanan dan respons terhadap kebutuhan pasien. Jika ini terjadi, citra rumah sakit yang lebih baik akan muncul.

Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Citra Rumah Sakit

Dengan path coefficient sebesar 0,227, t-statistics sebesar 3,242, dan p-value sebesar 0,001, sarana prasarana berdampak positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. Hasil menunjukkan bahwa citra rumah sakit lebih positif jika fasilitas yang tersedia dan dirasakan pasien lebih baik.

Pasien dapat melihat sarana prasarana secara langsung selama berada di rumah sakit. Persepsi pasien terhadap rumah sakit dapat dipengaruhi oleh kondisi ruang, peralatan, pencahayaan, tata ruang, petunjuk arah, dan elemen pendukung lainnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sharon et al. (2017), fasilitas rumah sakit memiliki dampak positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit. Studi lain menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh servicescape atau lingkungan

fisik pelayanan (Al-Ali et al., 2021). Ini mendukung gagasan bahwa fasilitas tidak hanya membantu operasional tetapi juga menjadi bagian dari pengalaman pasien dan cara rumah sakit dilihat oleh mereka.

Prasarana berada pada kategori baik, menurut hasil deskriptif. Kondisi peralatan dan perabotan, kebersihan, dan petunjuk arah masih dinilai rendah, tetapi aspek kenyamanan dan fleksibilitas ruang dinilai relatif tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan pengalaman pasien dan meningkatkan citra rumah sakit dapat mencakup pemeliharaan fasilitas, peningkatan kebersihan, dan penyediaan sistem petunjuk yang jelas.

Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pasien

Dengan path coefficient sebesar 0,518, *t*-statistics sebesar 8,383, dan *p*-value sebesar 0,000, hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan yang relatif kuat antara sarana prasarana dan kepuasan pasien, seperti yang ditunjukkan oleh hubungan langsung lainnya dalam model.

Hasilnya menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit secara keseluruhan sangat penting untuk pengalaman pasien. Prasarana yang nyaman, terorganisir, mudah digunakan, memiliki pencahayaan yang memadai, dan dilengkapi dengan informasi dan petunjuk yang jelas dapat membuat pengalaman pasien lebih mudah dan nyaman. Rafik et al. (2021) menemukan bahwa fasilitas rumah sakit dan kualitas pelayanan memiliki korelasi dengan kepuasan pasien. Penemuan ini sejalan dengan Setyawan et al. (2025), yang menemukan bahwa infrastruktur berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pasien. Hasil menunjukkan bahwa fasilitas sangat penting dalam mengelola pengalaman pasien dalam pelayanan kesehatan.

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa elemen tata ruang dan kenyamanan ruang diperoleh penilaian yang relatif baik. Tetap saja, kondisi peralatan dan perabotan, kebersihan, dan petunjuk arah harus diperhatikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dapat ditingkatkan dengan perawatan fasilitas yang berkelanjutan, meningkatkan kebersihan lingkungan, dan menyediakan petunjuk pelayanan yang mudah diikuti.

Peran Kepuasan Pasien dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Rumah Sakit

Hasil *specific indirect effect* menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit melalui kepuasan pasien. Nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,168 dengan *t*-statistics 3,181 dan *p*-value 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan salah satu jalur yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan citra rumah sakit.

Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan persepsi pasien secara langsung terhadap rumah sakit, tetapi juga membentuk kepuasan yang selanjutnya berkaitan dengan citra rumah sakit. Ketika pasien memperoleh pelayanan yang dapat diandalkan, responsif, memberikan rasa aman, menunjukkan perhatian, dan didukung kondisi fisik pelayanan yang memadai, pengalaman tersebut dapat meningkatkan kepuasan. Kepuasan yang terbentuk kemudian menjadi bagian dari evaluasi pasien terhadap rumah sakit secara keseluruhan.

Hasil ini sejalan dengan temuan Hidayat dan Lubis (2019), yang menemukan bahwa kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening berpengaruh terhadap citra rumah sakit.

Widiarti et al. (2025) juga menemukan bahwa kepuasan pasien memiliki peran mediasi dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan citra rumah sakit dalam konteks pelayanan kesehatan. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit adalah 0,2.

Peran Kepuasan Pasien dalam Memediasi Pengaruh Sarana Prasarana terhadap Citra Rumah Sakit

Hasil pengujian *specific indirect effect* menunjukkan bahwa sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit melalui kepuasan pasien. Nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,218 dengan *t*-statistics 4,135 dan *p*-value 0,000.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa sarana prasarana tidak hanya berhubungan langsung dengan citra rumah sakit, tetapi juga berhubungan dengan citra melalui pengalaman kepuasan pasien. Sarana prasarana yang nyaman, bersih, tertata, mudah diakses, dan mendukung proses pelayanan dapat meningkatkan pengalaman pasien. Pengalaman

tersebut kemudian berkaitan dengan penilaian pasien terhadap rumah sakit secara keseluruhan.

Temuan mengenai pentingnya lingkungan fisik pelayanan juga didukung oleh Al-Ali et al. (2021), yang menunjukkan bahwa *servicescape* berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan emosional, yang selanjutnya berkaitan dengan pembentukan citra rumah sakit.

Pengaruh langsung sarana prasarana terhadap kepuasan pasien sebesar 0,518 dan pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap citra rumah sakit sebesar 0,420 mendukung hubungan tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pasien adalah salah satu cara bagaimana kondisi sarana prasarana dapat memengaruhi persepsi rumah sakit.

Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan melalui Sarana Prasarana terhadap Citra Rumah Sakit

Hasil specific indirect effect menunjukkan bahwa kualitas pelayanan melalui sarana prasarana tidak mempengaruhi citra rumah sakit secara signifikan. Jalur tidak langsung tidak signifikan karena nilai pengaruh tidak langsung 0,060, statistik t sebesar 1,547, dan nilai p sebesar 0,122.

Hasil menunjukkan hubungan langsung yang tidak signifikan antara kualitas pelayanan dan sarana prasarana, dengan path coefficient sebesar 0,266, statistik t sebesar 1,903, dan p-value sebesar 0,057. Oleh karena itu, data penelitian tidak menunjukkan bukti statistik yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah komponen yang secara signifikan menentukan sarana prasarana yang mempengaruhi persepsi rumah sakit.

Temuan ini menunjukkan bahwa ada perbedaan mekanisme dalam model penelitian antara kualitas pelayanan dan sarana prasarana. Sementara sarana prasarana memiliki hubungan langsung dan tidak langsung dengan kepuasan pasien dan citra rumah sakit, kualitas pelayanan lebih kuat ditunjukkan melalui jalur langsung dan kepuasan pasien. Perbedaan ini mudah dipahami karena sarana prasarana dan kualitas pelayanan merupakan konstruk yang berbeda. Namun, keduanya sama-sama terlibat dalam pengalaman pasien.

Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan melalui Sarana Prasarana dan Kepuasan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit

Hasil pengujian jalur berurutan menunjukkan bahwa jalur berurutan $X1 \rightarrow X2$

$\rightarrow Y \rightarrow Z$ belum memperoleh dukungan statistik yang memadai. Nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0,058, nilai t sebesar 1,709, dan nilai p sebesar 0,087 tidak memenuhi batas signifikansi 5%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit melalui sarana prasarana dan kepuasan pasien. Jalur yang melewati sarana prasarana tidak memiliki dampak tidak langsung yang signifikan, meskipun kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien dan citra rumah sakit.

Oleh karena itu, dalam model penelitian ini, kepuasan pasien dianggap sebagai jalur mediasi yang signifikan dibandingkan dengan jalur berurutan melalui sarana prasarana. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien dengan kualitas pelayanan dapat berkorelasi dengan citra rumah sakit terutama melalui peningkatan kepuasan pasien, bukan melalui perubahan atau persepsi sarana prasarana.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa, meskipun kekuatan dan signifikansi hubungan pada setiap jalur berbeda, ada korelasi antara kualitas pelayanan, sarana prasarana, dan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berdampak langsung pada citra rumah sakit dan kepuasan pasien, sedangkan sarana prasarana berdampak langsung pada citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Selanjutnya, kepuasan pasien berdampak langsung pada citra rumah sakit dan kepuasan pasien.

Hasil tersebut, dari sudut pandang manajemen, menunjukkan bahwa pengelolaan rumah sakit harus mempertimbangkan pengalaman pasien secara komprehensif. Dalam hal sarana prasarana, perhatian dapat diberikan pada pemeliharaan peralatan dan perabotan, kebersihan lingkungan, tata ruang, dan kejelasan petunjuk arah; kecepatan respons; perhatian terhadap kebutuhan individu; dan jaminan keamanan pelayanan. Sementara itu, pasien dapat lebih puas dengan memperbaiki aspek proses pelayanan yang kurang dinilai, seperti layanan medis, proses pembayaran, dan pemahaman pasien tentang prosedur.

Oleh karena itu, temuan penelitian menunjukkan bahwa citra rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh komunikasi atau identitas organisasi, tetapi juga oleh apa yang dialami pasien saat mendapatkan layanan. Akibatnya, konsistensi antara kualitas pelayanan, kondisi sarana prasarana, dan

bagaimana pasien merasa puas adalah komponen penting dalam mengelola citra rumah sakit.

CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap citra Rumah Sakit Tk II Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata 3,89, sarana prasarana memperoleh nilai 3,75, kepuasan pasien memperoleh nilai 3,86, dan citra rumah sakit secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Meskipun demikian, masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Ini termasuk kepedulian petugas terhadap kebutuhan pasien, rasa aman dan kecepatan pelayanan, kebersihan fasilitas, kejelasan petunjuk arah, kemudahan proses pembayaran, kepuasan pasien dengan layanan medis, pemahaman prosedur pelayanan, dan keterkenalan dan responsivitas rumah sakit terhadap kebutuhan pasien.

Hasil pengujian model struktural menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Sarana prasarana juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien serta citra rumah sakit. Hasil pengujian efek tidak langsung menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit dengan nilai pengaruh tidak langsung 0,168 (t -statistics = 3,181; p -value = 0,001). Selain itu, kepuasan pasien memediasi pengaruh sarana prasarana terhadap citra rumah sakit. Dalam hal kepuasan pasien, perbaikan proses pembayaran, kejelasan prosedur, dan kualitas perawatan medis dapat menjadi prioritas utama; perhatian khusus juga harus diberikan pada aspek pelayanan yang berkaitan dengan kepedulian dan responsivitas petugas, serta aspek fasilitas seperti kebersihan dan kondisi peralatan. Diharapkan upaya ini akan meningkatkan pengalaman pasien dan memperkuat citra Rumah Sakit Kelas II Kesdam Iskandar Muda Banda Aceh.

REFERENCES

Ansyori, M., Soleh, A., & Febliansyah, M. R. (2024). The effect of service quality and facilities on hospitalization patient satisfaction Hasanuddin Damrah Manna Hospital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 12(1), 1261–1274.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2025). *Profil kesehatan Indonesia 2024*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., Armstrong, G., & Balasubramanian, S. (2024). *Principles of marketing* (19th ed.). Pearson.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Lestari, P. R. R., Kosasih, K., Rulia, R., Yuliaty, F., & Asnar, E. S. M. (2025). Dampak citra dan kualitas layanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mata Lampung Eye Center. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 5(2), 1051–1064.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2023: Perkuat kerja sama perluas pengawasan pelayanan publik*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024: Meneguhkan pengawasan memajukan pencegahan maladministrasi*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Rosita, S., Arina, & Muhazar. (2021). Faktor yang berhubungan dengan efektivitas pelayanan kesehatan pada pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK II Iskandar Muda Banda Aceh. *Jurnal Sains dan Aplikasi*, 9(2), 112–119.
- Situngkir, E., Handoko, Y., & Agustina, T. (2024). Pengaruh citra rumah sakit, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Suaka Insan Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2, 129–139.
- Solihah, G. M., Sundoro, T., & Purnomo, P. S. (2022). Pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Nur Hidayah Bantul Yogyakarta. *Solusi: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 17–29.
- Subiantoro, S., Praswati, A. N., & Romadhon, Y. A. (2025). The role of hospital image in building patient loyalty: A systematic literature review. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(11), 9395–9413.
- Subiyantoro, A., Bilqis, N., Subiyantoro, A., & Bilqis, N. (2022). Pengaruh kualitas

- pelayanan kesehatan dan fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit KIA PKU Muhammadiyah Kotagede Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*, 2(3), 655–668.
- Suryani, Y. E., Herlambang, T., & Thamrin, M. (2025). Hubungan sarana prasarana dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Universitas Muhammadiyah Jember. *Jurnal Penelitian IPTEKS*, 10(2), 23–30.
- Syufi, M. I., Harahap, J., & Theo, D. (2024). Analisis pengaruh mutu pelayanan IGD terhadap kepuasan pasien di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 3(1), 65–82.
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*. Tata Mutiara Hidup Indonesia.
- Vissers, J., Elkhuizen, S., & Proudlove, N. (2022). *Operations management for healthcare*. Routledge.
- Wanita, N., Famila Koy, R. N., & Noval, N. (2022). The influence of the corporate social responsibility program on the corporate image of Bank Mega Syariah. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*, 4(2), 22–39.
- Widiarti, L. P., Widnyana, I. W., Wayan, N., & Mitariyani, E. (2025). Patient satisfaction as a mediator of service quality, hospital image, and loyalty among participants of Indonesia's BPJS Kesehatan program. *International Journal of Applied Business & International Management*, 10(2), 368–388.
- Widarsa, I. K. T., Astuti, P. A. S., & Kurniasari, N. M. D. (2022). *Metode sampling penelitian kedokteran dan kesehatan*. Baswara Press.