

ANALISIS REPUTASI RUMAH SAKIT MELALUI KUALITAS PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN TERRA DAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* (STUDI SURVEI DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH GAMPING)

Irgi Biantara^{1*}, Sri Rochani Mulyani², Rukhiyat Syahidin³, Vip Paramarta⁴, Chevie Wirawan⁵

Pascasarjana Magister Manajemen, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana Bandung^{1,2,3,4,5}

*Corresponding Author : irgibiantari@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan ini menjadi faktor penting dan menjadi salah satu kunci keunggulan kompetitif dalam peningkatan mutu pelayanan serta kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan reputasi Rumah Sakit pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian analisis deskriptif terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan reputasi Rumah Sakit, responden memberikan penilaian baik menuju sangat baik, masih ditemukan beberapa kekurangan yang harus diperhatikan untuk diperbaiki. Sedangkan hasil penelitian verifikatif, model analisis jalur menunjukkan nilai koefisien jalur antar variabel bernilai positif dan nilai koefisien jalur pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung (60,6% > 41,4%), artinya variabel kepuasan pasien sebagai variabel *intervening* mampu memediasi kualitas pelayanan dengan reputasi Rumah Sakit. Hasil hipotesis statistik untuk uji-t (parsial), kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap reputasi Rumah Sakit, secara langsung kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit, dan secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien, hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan adanya implikasi variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien terhadap reputasi Rumah Sakit.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, reputasi rumah sakit

ABSTRACT

The quality of health services is an important factor and is one of the keys to competitive advantage in improving service quality and patient satisfaction. This study aims to analyze service quality, patient satisfaction and hospital reputation at the PKU Muhammadiyah Gamping Hospital. This study uses a quantitative approach. The sample in this study consisted of 100 respondents. The data analysis used is descriptive analysis and verification analysis using path analysis. The results of descriptive analysis research on service quality, patient satisfaction and hospital reputation, respondents gave good to very good ratings, but several deficiencies were still found that needed to be addressed and corrected. Meanwhile, the results of the verification research, the path analysis model shows that the path coefficient value between variables is positive and the path coefficient value of the indirect influence is greater than the direct influence (60.6% > 41.4%), meaning that the patient satisfaction variable as an intervening variable is able to mediate quality. service with the reputation of the Hospital. The results of the statistical hypothesis for the t-test (partial), service quality has a positive and significant effect on patient satisfaction, service quality has a positive effect on the reputation of the hospital, directly service quality has a positive and significant effect on the hospital's reputation, and indirectly service quality has an effect positive impact on the hospital's reputation through patient satisfaction, the overall research results show that there are implications of service quality variables and patient satisfaction variables on the hospital's reputation.

Keywords : patient satisfaction, service quality, hospital reputation

PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan salah satu sektor pelayanan kesehatan atau industri kesehatan yang berkembang cepat pada beberapa negara di dunia. Pelayanan kesehatan hakekatnya melibatkan aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam pelaksanaannya, aparatur pemerintah mempunyai tugas dan tanggungjawab memberikan beragam pelayanan publik yang di perlukan masyarakat, mulai dari pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan kebutuhan umum (Kementrian Kesehatan RI, 2019).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 340/MENKES/PER/III/2010 menyebutkan bahwa Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit juga tidak hanya menyediakan layanan kesehatan namun memiliki tugas untuk selalu meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan. Komponen utama dari berkualitas atau tidaknya pelayanan kesehatan adalah tersedia dan dipatuhinya standar, karena pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu apabila pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar yang di tetapkan oleh pemerintah (Bustami, 2011).

Berdasarkan Pasal 55 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan mengatakan pemerintah wajib menetapkan standar mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas serta akan diatur dengan peraturan pemerintah. Selain itu, sebagai upaya Rumah Sakit untuk menghindari dan mencegah tuntutan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Rumah Sakit menyediakan beberapa jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pasien. Pelayanan yang tersedia lengkap akan berdampak pada peningkatan jumlah pasien. Kualitas pelayanan kesehatan ini menjadi faktor penting dan menjadi salah satu kunci keunggulan kompetitif dalam peningkatan mutu pelayanan serta kepuasan pasien. Kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan pasien terhadap instansi Rumah Sakit. Masalah utama pada Rumah Sakit yaitu terkait dengan penyediaan dan pemberian pelayanan kepada pasien. Rumah Sakit dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang komprehensif, menjaga kepercayaan pasien, dengan meningkatkan kualitas pelayanannya agar kepuasan pasien selalu meningkat. Hal tersebut penting sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan, meningkatkan reputasi Rumah Sakit, memenangkan persaingan di industri kesehatan, menjaga kelangsungan hidup Rumah Sakit, dan pengembangan teknologi kesehatan (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien ini digambarkan sebagai suatu sikap penilaian seseorang terhadap pelayanan yang diberikan oleh layanan kesehatan (Muninjaya, 2015). Kepuasan pelanggan ini juga di ibaratkan sebagai umpan balik pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya (Alrabeah A, 2015). Tingkat kepuasan yang tinggi mampu menunjukkan keberhasilan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Dimana pelayanan yang bermutu dapat mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan. Pasien akan cenderung mematuhi nasihat, setia dan taat terhadap rencana perawatan yang telah disepakati (Astuti & Putri, 2017).

Pengembangan tingkat kepuasan pelanggan yang tercantum dalam Rencana Strategi Bisnis Unit Pelayanan Kesehatan adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan medik dan keperawatan, pelayanan penunjang, dan sarana prasarana di Unit Pelayanan Kesehatan yang diukur berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan (Sondakh, 2013). Kepuasan pasien merupakan *outcome* dari layanan kesehatan yang baik. Kepuasan pasien juga sebagai salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan meningkatkan reputasi Rumah Sakit (Retno, 2018).

Reputasi Rumah Sakit juga salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pasien untuk percaya dan memilih sebagai fasilitas kesehatan utama. Fombrun (1996) menjelaskan juga bahwa reputasi Rumah Sakit juga sebagai perwujudan dari pengalaman pasien terkait dari

produk, ataupun jasa pelayanan yang ia dapatkan. Reputasi yang baik akan meningkatkan kredibilitas, pasien akan lebih yakin dan percaya diri bahwa mereka akan mendapatkan apa yang telah dijanjikan kepada mereka. Sehingga reputasi Rumah Sakit juga berpengaruh dan penting untuk diteliti karena berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Raymond, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan reputasi Rumah Sakit pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping. Penelitian ini dimulai pada 1 November sampai 20 Desember 2023. Teknik sampling menggunakan *teknik random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisioner yang berjumlah 51 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X), kepuasan pasien (Y), dan reputasi Rumah Sakit (Z). Analisa data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R^2). Penelitian ini telah layak etik dengan No. 162/KEP-PKU/X/2023.

HASIL

Analisis Deskriptif

Tabel 1. Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
<i>Tangible</i>	3350	4.19	Baik
<i>Emphaty</i>	2598	4.33	Sangat Baik
<i>Reliability</i>	3010	4.30	Sangat Baik
<i>Responsiveness</i>	3456	4.32	Sangat Baik
<i>Assurance</i>	3005	4.29	Sangat Baik
Total Skor	15419		
Rata-Rata	4.29		
Standar Deviasi	0.72		
Kategori	Sangat Baik		

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel kualitas pelayanan adalah 15.419 dengan rata-rata 4,29. Nilai skor ini berada pada rentang $>4,20 - 5,00$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kualitas pelayanan secara keseluruhan dinilai sangat baik oleh responden.

Tabel 2. Deskriptif Variabel Kepuasan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pasien	3441	4.30	Sangat Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 2 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel kepuasan pasien adalah 3,441 dengan rata-rata 4,30. Nilai skor ini berada pada rentang $>4,20 - 5,00$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai kepuasan pasien berada pada kategori yang sangat baik.

Tabel 3. Deskriptif Variabel Reputasi Rumah Sakit

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Reputasi Rumah Sakit	3059	4.38	Sangat Baik

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 3 di atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel reputasi Rumah Sakit adalah 3,059 dengan rata-rata 4,38. Nilai skor ini berada pada rentang >4,20 – 5,00. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Reputasi Rumah Sakit berada pada kategori yang sangat baik.

Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas Data

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien	Reputasi Rumah Sakit
N		100	100	100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.5501	2.5823	2.7257
	Std. Deviation	.75177	.84515	.76963
Most Extreme Differences	Absolute	.130	.244	.206
	Positive	.121	.166	.142
	Negative	-.130	-.244	-.206
Test Statistic		.130	.244	.206
Asymp. Sig. (2-tailed)		.100 ^c	.098 ^c	.081 ^c

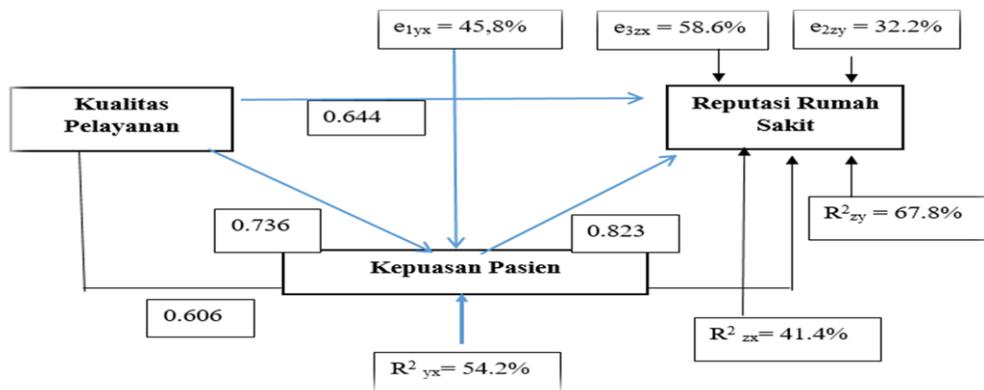
Hasil uji normalitas dengan program SPSS versi 25.0 adalah sebagaimana pada tabel di atas menunjukkan uji normalitas data untuk 3 (tiga) variabel penelitian, yang telah diuji sebelumnya dengan uji *Kolmogorov-Smirnov*, hipotesis yang diuji adalah:

H₀ : p-value < 0,05 Data tidak berdistribusi normal

H_a : p-value ≥ 0,05 Data berdistribusi normal

Data pada tabel 4 menunjukkan bahwa semua data variabel yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan reputasi perusahaan mengikuti sebaran data normal dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai p-value ≥ 0,05 maka data untuk mengukur variabel penelitian menunjukkan hasil yang tidak ada perbedaan signifikan atau menerima H_a, artinya bahwa sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal atau tidak ada perbedaan yang signifikan antara data sampel yang berasal dari populasi berdistribusi normal.

Analisis Verifikatif (Path Analysis)



Gambar 1. Model Path Analysis

Tabel 5. Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.542	.538	.57464

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 5 nilai koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 0.736. Variabel kepuasan pasien (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 54,2 %, sisanya ($\epsilon_1=45,8\%$), variabel kepuasan pasien dipengaruhi oleh variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian ini.

Tabel 6. Hasil Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Reputasi RS

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.678	.675	.43892

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 6 nilai koefisien jalur kepuasan pasien terhadap reputasi Rumah Sakit sebesar 0.823. Variabel reputasi RS (Z) dipengaruhi oleh kepuasan pasien (Y)= 67.8%, sisanya ($\epsilon_2=32,2\%$), variabel reputasi RS (Z) dipengaruhi oleh variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian ini.

Tabel 7. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Reputasi RS

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	.644 ^a	.414	.408	.59198

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 7 nilai koefisien jalur kualitas pelayanan terhadap reputasi Rumah Sakit sebesar 0.644. Variabel reputasi RS (Z) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X) = 41,4%, sisanya ($\epsilon_3= 58,6\%$), variabel reputasi RS (Z) dipengaruhi oleh variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Analisis Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi RS Melalui Kepuasan Pasien

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.825 ^a	.681	.675	.43909

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 8 variabel reputasi RS (Z) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 68.1 %, sisanya ($\epsilon_4=31,9\%$) dipengaruhi variabel luar yang tidak dijadikan model dalam penelitian ini.

Pada perhitungan tabel 9 dapat dilihat bahwa secara total kontribusi dari kualitas pelayanan terhadap reputasi Rumah Sakit adalah sebesar 41,4% dan besar pengaruh tidak langsung dari kualitas pelayanan terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien adalah sebesar 60,6%. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh tidak langsung lebih besar dibandingkan pengaruh langsung atau $60,6\% > 41,4\%$, artinya variabel kepuasan pasien sebagai variabel

intervening, mampu memediasi antara variabel kualitas pelayanan dengan reputasi Rumah Sakit.

Tabel 9. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Koef Jalur	Pengaruh	
		Langsung	Tidak Langsung
Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	0.736	0.736 x 0.736 = 0.542	
Kepuasan Pasien terhadap Reputasi RS	0.823	0.823 x 0.823 = 0.678	
Kualitas Pelayanan terhadap Reputasi RS	0.644	0.644 x 0.644 = 0.414 41.4%	
Kualitas Pelayanan terhadap Reputasi RS melalui Kepuasan Pasien			0.736 x 0.823 = 0.606 60,6%

Uji Hipotesis

Tabel 10. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.471	.204		2.307	.023
	Kualitas Pelayanan	.828	.077	.736	10.777	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pasien

Berdasarkan tabel 10 diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value < α = 0,05 dan t hitung lebih besar dari 1,98. Artinya H₀₁ ditolak dan H_{a1} diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 11. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Reputasi Rumah Sakit

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.789	.142		5.568	.000
	Kepuasan Pasien	.750	.052	.823	14.366	.000

a. Dependent Variabel: Reputasi Rumah Sakit

Berdasarkan tabel 11 diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga p-value < α = 0,05 dan t hitung lebih besar dari 1,98. Artinya H₀₁ ditolak dan H_{a1} diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap reputasi Rumah Sakit.

Tabel 12. Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Rumah Sakit

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.045	.210		4.969	.000
	Kualitas Pelayanan	.659	.079	.644	8.327	.000

Berdasarkan tabel 12 diperoleh p-value sebesar 0,000 sehingga $p\text{-value} < \alpha = 0,05$ dan t hitung lebih besar dari 1,98. Artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, maka terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap reputasi Rumah Sakit.

Tabel 13. Hasil Uji Sobel Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Rumah Sakit yang Dimediasi oleh Kepuasan Pasien

Input:		Test statistic:		$p\text{-value}$:
t_a	10.777	Sobel test:	8.62087984	0
t_b	14.366	Aroian test:	8.6075462	0
		Goodman test:	8.63427564	0
Reset all		Calculate		

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk uji pengaruh mediasi pada hipotesis ini adalah 8,621. Jika $\alpha = 0,05$ maka t tabel = 1,98. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa t hitung 8,621 lebih besar dari t tabel 1,98 dengan tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan reputasi Rumah Sakit. Dengan demikian hipotesis 4 dapat diterima dan jenis mediasi kepuasan pasien adalah *partial mediation*, dimana baik ada kepuasan pasien maupun tidak ada kualitas pelayanan tetap memberikan pengaruh yang signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit.

PEMBAHASAN

Deskriptif Kualitas Pelayanan

Hasil penilaian reponden untuk kualitas pelayanan baik menuju sangat baik, walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan kualitas pelayanan melalui fasilitas bukti fisik, sikap pelayanan, baik empati, sikap tanggap dan jaminan pelayanan, agar kepuasan pasien meningkat. Hal ini sesuai dengan penelitian Kosasih & Paramarta (2023) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit dengan memperbaiki sistem fasilitas pelayanan nyaman, memberikan perhatian lebih atas keluhan yang disampaikan oleh pasien, respon yang tanggap. Selain itu juga kualitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan untuk memberikan keamanan bagi pasien.

Didukung juga dengan penelitian Roy (2020) menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible, responsiveness, reliability, assurance* dan *emphaty*) berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan pasien di Rumah Sakit. Selain itu faktor-faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien maka dimensi kualitas pelayanan *assurance* yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien karena memberikan jaminan yang memuaskan. Dibuktikan juga dengan penelitian Layli (2022) mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan (*assurance, emphaty, responsiveness, tangible* dan *reliability*) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit. Peningkatan kualitas jasa kesehatan dan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di Rumah Sakit (Suhartini, 2012). Karena kualitas pelayanan sangat penting sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pasien. Sejalan dengan penelitian Aqil (2020) menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan Rumah Sakit yang diberikan kepada pasien maka secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pasien di Rumah Sakit. Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan tenaga kesehatan untuk memenuhi keinginan pasien dengan jasa yang akan diberikan.

Deskriptif Kepuasan Pasien

Hasil penilaian reponden untuk kepuasan pasien baik menuju sangat baik, walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan kepuasan pasien melalui peningkatan pelayanan yang tanggap dan cepat, agar kepuasan pasien meningkat, yang akan berdampak positif terhadap reputasi Rumah Sakit. Nur'aeni (2020) mengemukakan bahwa kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan Rumah Sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. Di dukung oleh penelitian Anjayati (2021) menjelaskan bahwa kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Rumah Sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan proses yang kesatuan, sehingga akan sehingga pada akhirnya akan menyangkut manajemen pelayanan secara keseluruhan akan berdampak pada reputasi Rumah Sakit.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Nur'aeni (2020) menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan aspek daya tanggap (*responsiveness*), dengan ketanggapan memberikan layanan keperawatan terhadap pasien. Penyedia jasa pelayanan kesehatan haruslah mampu menanggapi setiap keluhan dari pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola Rumah Sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan senantiasa selalu tertolong. Sejalan dengan penelitian Rukhiyat (2023) menemukan bahwa daya tanggap pelayanan kesehatan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa semakin baik daya tanggap maka semakin tinggi kepuasan pasien, demikian sebaliknya, semakin buruk daya tanggap maka semakin rendah kepuasan pasien.

Deskriptif Reputasi Rumah Sakit

Hasil penilaian responden untuk reputasi Rumah Sakit baik menuju sangat baik, walaupun masih ada beberapa dengan skor rendah, artinya masih harus ditingkatkan reputasi Rumah Sakit melalui peningkatan pelayanan, promosi kesehatan, kerjasama *stakeholders* dan komunikasi kepada pasien agar kepercayaan masyarakat semakin meningkat. Hal ini sesuai dengan teori menurut Delgoshaei (2018) menjelaskan bahwa untuk meningkatkan Reputasi Rumah Sakit yaitu dengan meningkatkan kepuasan pasien agar pasien mendapatkan pengalaman yang baik dalam proses perawatan di Rumah Sakit. Hal ini meliputi aspek komunikasi, keterlibatan pasien, aksesibilitas, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap hasil yang dicapai. Didukung oleh penelitian Nurita (2023) menjelaskan bahwa pasien yang merasa puas dengan perawatan yang mereka terima cenderung melihat perawat sebagai penyedia layanan yang berkualitas. Selain itu dengan meningkatkan kualitas layanan kesehatan dengan fokus pada aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, akan berdampak untuk meningkatkan reputasi Rumah Sakit. Sejalan dengan penelitian Sumeliani (2022) mengungkapkan bahwa dengan reputasi yang baik, Rumah Sakit akan memperoleh empat elemen. Terdiri dari, kepercayaan, kepuasan pasien, loyalitas pasien, hingga pengalaman positif dari pelayanan yang disebarluaskan secara lisan dari mulut ke mulut serta merekomendasikan orang lain untuk memberikan informasi pemilihan Rumah Sakit.

Di dukung juga oleh Ariany (2020) menyatakan bahwa ada tiga hal yang harus menjadi perhatian untuk membangun reputasi Rumah Sakit. Pertama, membangun reputasi menggunakan fungsi manajemen strategis, yaitu *public relations*. Kedua, inti dari *public relations* adalah komunikasi. Ketiga, menyusun strategi komunikasi untuk menetapkan, membina dan meningkatkan hubungan yang saling menguntungkan antara RS dengan para

pemangku kepentingan atau *stakeholders*-nya. Sejalan dengan penelitian Imran (2022) menjelaskan bahwa dapat melakukan strategi meningkatkan kesadaran masyarakat, mensosialisasikan produk dan jasa Rumah Sakit, mendidik pasien untuk memelihara kesehatan, memberi informasi mengenai keunggulan Rumah Sakit, membangun kepercayaan dan kredibilitas Rumah Sakit, menerapkan budaya Rumah Sakit yang ramah dan komunikatif, memotivasi pasien dan menjalin hubungan baik dan menyebarkan informasi bernilai berita kepada media massa. Selain itu juga dengan mempercepat transformasi, inovasi, serta kreatifitas dalam berkomunikasi.

Analisis Verifikatif

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, penelitian ini telah membuktikan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu pelayanan yang berkualitas yang peduli dan berfokus pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai kepuasan pasien yang menjadi tolak ukur terhadap penyedia jasa pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Pasien berharap untuk mendapatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu serta tidak dibeda-bedakan. Sehingga hak-hak pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan tersebut dapat terlindungi dan terpenuhi. Menurut teori Kotler (2014) kualitas pelayanan sebagai keseluruhan ciri dan sifat suatu produk pelayanan yang dapat mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Sedangkan dari sebuah penelitian Yerry (2021) mengungkapkan bahwa bahwa ada hubungan antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan tanggap dengan kepuasan pasien. Peningkatan mutu/kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Reputasi Rumah Sakit

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, penelitian ini telah membuktikan pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap reputasi Rumah Sakit. Kepuasan pasien sebagai indikator menentukan baik buruk nya sebuah kualitas layanan kesehatan hal tersebut mencakup berbagai akses seperti kepuasan terhadap akses layanan kesehatan, kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan, kepuasan terhadap proses layanan kesehatan termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan. Maka dari hal itulah peneliti ingin menganalisis bagaimana kepuasan pasien terhadap reputasi Rumah Sakit. Hal ini juga bermanfaat sebagai penyelenggara pelayanan kesehatan dapat melakukan pengembangan, evaluasi serta meningkatkan pelayanan kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian Berbuta (2020) menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pengalaman mereka selama perawatan di Rumah Sakit. Hal ini meliputi aspek komunikasi, keterlibatan pasien, aksesibilitas, kenyamanan, dan kepercayaan terhadap hasil yang dicapai. Menurut penelitian Dewanti (2021) menjelaskan bahwa reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti bahwa semakin baik reputasi Rumah Sakit yang dibangun oleh pihak Rumah Sakit maka akan dapat meningkatkan kepuasan pasien, begitu juga sebaliknya.

Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Rumah Sakit

Peneliti telah membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap reputasi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan Rumah Sakit supaya mampu bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pasien. Sehingga pasien dapat memilih Rumah Sakit sebagai pilihan pertama dalam mengakses

fasilitas kesehatan. Hal ini didukung oleh penelitian Siallagan (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan reputasi Rumah Sakit berpengaruh positif dan memiliki dampak signifikan terhadap meningkatnya jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit.

Dibuktikan juga dengan penelitian Agnes (2022) yang menjelaskan bahwa hasil penelitian menunjukkan pengaruh langsung baik dari kualitas layanan dan citra Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien serta pengaruh langsung antara kepuasan pasien terhadap kesediaan rekomendasi dengan variabel citra Rumah Sakit lebih dominan mempengaruhi kepuasan pasien. Sependapat dengan penelitian Widya (2021) menemukan bahwa reputasi Rumah Sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien memberikan pengaruh positif dan signifikan. Reputasi Rumah Sakit dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan kembali, kepuasan pasien dapat memediasi secara parsial pengaruh reputasi Rumah Sakit terhadap minat kunjungan kembali.

Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Rumah Sakit Melalui Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil uji hotesis peneliti telah membuktikan bahwa kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dengan reputasi Rumah Sakit. Pengaruh tidak langsung pada reputasi Rumah Sakit terhadap kepuasan pasien yaitu citra layanan, minat kunjungan pasien, dan total kualitas layanan. Berdasarkan teori Schouten (2019) menjelaskan bahwa citra layanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun menurut penelitian Andi (2019) menemukan bahwa peningkatan citra layanan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pasien. Hal ini mungkin saja disebabkan oleh karena citra layanan merupakan sesuatu yang berasal dari luar pasien (faktor ekstrinsik), berbeda dengan kepuasan pasien yang merupakan sesuatu yang dirasakan oleh pasien itu sendiri (faktor intrinsik). Citra Rumah Sakit yang baik tentu membuat pasien memiliki ekspektasi tersendiri (pada umumnya ekspektasi pasien akan tinggi) terhadap pelayanan yang akan diterimanya.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan reputasi Rumah Sakit pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping berada pada kategori baik menuju sangat baik, walaupun masih harus diperhatikan dan ditingkat supaya menjadi lebih baik. Hasil model analisis jalur, menunjukan adanya pengaruh yang positif antar variabel, dan pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung, dengan demikian variabel kepuasan pasien sebagai variabel intervening mampu berperan memediasi antara variabel kualitas pelayanan dengan reputasi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit. Kepuasan pasien berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit. Pengaruh langsung kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan secara positif dan signifikan terhadap reputasi Rumah Sakit melalui kepuasan pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Tahapan proses penyusunan artikel ini, penulis mendapatkan dukungan, bimbingan, kritik maupun saran untuk dapat menyelesaikan artikel ini. Sehingga penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada Dosen Program Pascasarjana Manajemen Universitas Sangga Buana Bandung yang selalu memberikan semangat yang besar kepada penulis hingga dapat menyempurnakan dan menerbitkan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnes, E. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kesiediaan Rekomendasi Pada Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Di Jakarta. *Jurnal Medika Utama*.
- Alrabeah A, O. S. (2015). TQM in the Saudi Health care system: a national cultural perspective. *World Rev Bus Resour*, Vol 5(2):120–36.
- Andi Alim, N. T. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan*.
- Anjayati, S. (2021). Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Menggunakan metode Servqual. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT)*.
- Aqil, A. D. (2020). Studi Kepustakaan Mengenai Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit: Literature Study of Service Quality Towards Patients Satisfaction In Hospitals. *Jurnal Ilmiah Pamenang*.
- Ariany. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*.
- Astuti & Putri . (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Pada Blends Pasta and Chocolate Cabang UNIKA Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, Vol. 6 No. 2.
- Berbuta, V. H. (2020). The Role of Medical Competencies On Hospital Reputation And Financial Performance: A Systematic Literature Review. *International Journal Of Healthcare Management*.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Delgoshai, B. R. (2018). The Impact Of Hospital Reputation on Doctors And Patients: A Systematic Review. *Health Marketing Quarterly*.
- Dewanti Widya Astari, A. N. (2021). Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital Accreditation*.
- Fombrun, C. J. (1996). *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image*. Cambridge, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Imran, M. (2022). Peningkatan Reputasi dan Citra Rumah Sakit Melalui Strategi Humas. *Jurnal Sosial dan Humaniora*.
- Kementrian Kesehatan RI. (2019). *Direktorat Jendral Bina Upaya Kesehatan Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit*. Jakarta: Kemenkes.
- Kosasih & Paramarta. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Pengaruhnya Terhadap Peningkatan Kepuasan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Soshum Insertif*.
- Kotler, Philips. (2014). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta: Prenhalindo
- Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Muninjaya. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- Nur'aeni. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*.
- Nurita. (2023). Analisis Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Perawat Rumah Sakit XYZ Di Tangerang Selatan . *Prosiding Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*.
- Raymond, T. (2020). *Reputasi Rumah Sakit*. <https://mvpjogja.com/reputasi-rs/>. Diakses 13 Juni 2023.

- Retno Wulandari, S. O. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Dahlia RSUD Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Rukhiyat Syahidin, S. A. (2023). Kualitas Layanan Meningkatkan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap RSUD Ratu Aji Putri Botung. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen* , 1 (2), 83-93, 2023.
- Schouten, J. A. (2019). Reputation And Hospital–Physician Alignment. *Journal of Hospital Marketing And Public Relations*.
- Siallagan, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP*.
- Sondakh, J. J. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan* . Jakarta: Salemba Medika.
- Suhartini, E. (2012). *Kualitas Pelayanan kaitannya dengan Kepuasan Konsumen*. Makassar: Alauddin University Press.
- Sumeliani, N. K. (2022). Word of Mouth, Citra Rumah Sakit Dan Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Widya Amerta*.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Widya, E. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mina Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021. *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidis*.
- Yerry Soumokil, M. S. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*.