

Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien terhadap Citra Rumah Sakit

Johanes Tantra Wijaya^{}, Agusdini Banun S^{*}, Tantri Yanuar Rahmat S^{*}*

^{}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jakarta*

Email: dini_banun_dini@esaunggul.ac.id

ABSTRACT

Establishing an excellent hospital image is critical as many people are still experiencing trust issues for hospitals in Indonesia, especially in major cities. A hospital's image comes from its quality of service, the patient's trust in the quality of service, and the patient's satisfaction. This study tries to provide empirical evidence on the effect of quality of service and patient confidence on the hospital's image mediated by patient satisfaction. A quantitative - causality research method is used. Primary data was taken from survey to patients who are taking drugs in the outpatient pharmacy installation unit at Taman Sari Hospital, West Jakarta. This research uses AMOS-path analysis, and the results showed the quality of service and patient's trust had a positive and significant effect on the hospital's image with patient satisfaction as an intervening variable. Partially, the quality of service has a positive and significant effects on both patient satisfaction and hospital image. Patient confidence has a significant positive effect on patient satisfaction but it is insignificant to the hospital's image. Research findings show that a patient's trust has a positive impact on the hospital's image when mediated by patient satisfaction. Suggestions from this research are conducting training, i.e. speed training not to exceed the standard response time as well as competency, skills training and service excellence training for pharmaceutical personnel. Improving the quality of pharmacy facilities such as waiting rooms to make it more comfortable is also suggested.

Keywords: *service quality, patient trust, patient satisfaction, hospital image*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang tidak bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan kehidupannya secara layak. Data menunjukkan bahwa di tahun 2014 total kerugian negara Indonesia akibat banyaknya pasien yang berobat keluar negeri sebanyak Rp. 100 triliun dengan jumlah pasien sebanyak 12.000 orang per tahun.¹ Hal ini diakibatkan karena tidak optimalnya kualitas layanan kesehatan didalam negeri (Indonesia), minimnya fasilitas kesehatan yang memadai, dan pelayanan yang kurang optimal, serta pasien menganggap tenaga kesehatan Indonesia seringkali salah dalam mendiagnosis.² Hal ini membuat banyak pasien yang berasal dari Indonesia berobat ke luar negeri salah satunya di Malaysia.³

Untuk mewujudkan sistem manajemen rumah sakit pemerintah yang baik, maka pendekatan-pendekatan manajemen yang baik dan terukur dapat menjadi solusi. Ditengah persaingan yang begitu keras dengan rumah sakit swasta, meningkatkan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas layanan juga memainkan peran penting. Hal ini karena keberhasilan sebuah lembaga penyedia jasa tidak terlepas dari hubungan yang baik kepada pelanggannya dalam hal ini adalah pasien.⁴ Selain dari pada itu, kualitas layanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan⁵ sehingga pasien merasa nyaman berobat dan

keluhannya dapat teratasi yang akhirnya akan berdampak pada citra rumah sakit pemerintah itu sendiri⁶. Kualitas pelayanan (*Service quality*) didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.⁷

Suatu produk dan jasa rumah sakit akan relatif mudah diterima apabila rumah sakit memiliki citra baik dimata pelanggan. Selain itu, karyawan yang bekerja pada rumah sakit tersebut akan memiliki rasa bangga sehingga dapat memicu motivasi mereka untuk bekerja lebih produktif. Citra yang positif dimata masyarakat juga akan menguntungkan secara bisnis yaitu memiliki peluang untuk dapat meningkatkan penjualan, pangsa pasar, dan tingkat pertumbuhannya. Dimasa sekarang ini, banyak rumah sakit di Indonesia khususnya di kota besar mengalami krisis kepercayaan dari masyarakat, maka kebutuhan untuk membangun citra rumah sakit menjadi sangat penting untuk dibangun sejak dini. Salah satu indikator keberhasilan rumah sakit adalah kemampuannya dalam membangun citra, untuk itu seharusnya setiap rumah sakit perlu mengetahui bagaimana citra rumah sakit tersebut di masyarakat. Perubahan puskesmas menjadi rumah sakit tipe D memunculkan pertanyaan seperti apakah kualitas pelayanan menjadi lebih baik, apakah kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan menjadi baik, dan apakah kepuasan pasien akan meningkat terhadap citra rumah sakit. Citra merek adalah apa yang dipikirkan konsumen tentang suatu produk, termasuk didalamnya adalah persepsi dan sikap yang didasarkan pada reaksi dan rangsangan yang diterima melalui kelima indera.⁸

Instalasi farmasi merupakan salah satu bagian dalam rumah sakit, tetapi keberadaannya sangat penting untuk menunjang keberhasilan perkembangan profesionalisme rumah sakit dan juga terhadap ekonomi dan biaya operasional total rumah sakit.⁹ Obat merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kesembuhan pasien. Oleh karena itu pelayanan kefarmasian sangat penting karena berkaitan dengan hampir seluruh kegiatan di rumah sakit. Berdasarkan wawancara kepada pasien, di dapatkan adanya keluhan pasien terhadap

lamanya pelayanan obat di instalasi farmasi, waktu tunggu yang lama untuk memperoleh obat, terjadi kekosongan obat, antrian resep yang panjang dikarenakan semua resep rawat jalan dan rawat inap disatu instalasi farmasi, tidak adanya petugas di front desk, tidak adanya ruangan untuk konseling obat, ruang tunggu pasien sempit dan kurang nyaman, serta wc di ruang tunggu yang kurang bersih.

Berdasarkan data laporan mutu instalasi farmasi, waktu tunggu untuk obat jadi dan obat racikan tidak melebihi dari batas waktu tunggu yang ditetapkan oleh Permenkes No 72 tahun 2016¹⁰ yaitu 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racikan. Akan tetapi berdasarkan hasil pengamatan peneliti di instalasi farmasi RSUD Taman Sari, untuk obat jadi penyiapan obat \pm 74 menit, melebihi dari standard yang ditetapkan. Berdasarkan pengamatan, waktu tunggu yang lama terjadi pada saat proses input resep terutama untuk input resep obat kronis pasien BPJS.

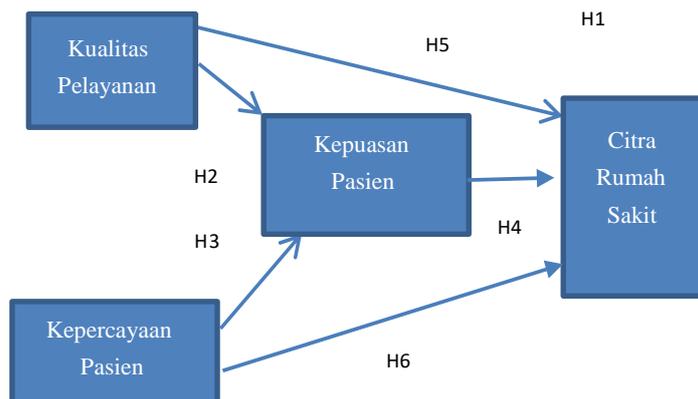
Tujuan penelitian ini adalah memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap citra rumah sakit dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di instalasi farmasi. Manfaat penelitian antara lain dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan kepada pihak manajemen rumah sakit dalam menentukan kebijakan dan keputusan terkait peningkatan kualitas dan citra RSUD Taman Sari. Motivasi peneliti yaitu masih adanya keluhan pasien terkait pelayanan instalasi farmasi RSUD Taman Sari. Selain tu, tidak adanya pengukuran kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien yang kemudian dievaluasi hubungannya terhadap kepuasan pasien dan citra rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif eksplanatori atau analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional study*. Tujuan penelitian observasional adalah untuk mencari dan menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis.¹¹ Data yang digunakan adalah data primer dengan melakukan survey terhadap pasien di unit instalasi farmasi rawat jalan di RSUD Taman Sari. Populasi dalam penelitian ini adalah

seluruh pasien yang datang berobat dan mengambil obat di instalasi farmasi RSUD Taman Sari Tahun 2019. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien berobat jalan yang memenuhi kriteria inklusi yaitu berjumlah 212 responden. Pengukuran data hasil kuesioner menggunakan skala Likert dengan skor 1-5, untuk menyatakan sikap kesetujuan responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *AMOS-path analysis*. Uji validitas dan reliabilitas

dilakukan sebelum instrumen penelitian dibagikan kepada pasien. Hasil uji validitas dihitung dengan menggunakan *Corrected item Total Correlation* valid dengan nilai $r > 0,361$, sementara hasil uji reliabilitas dengan menggunakan uji Cronbach Alpha ($\alpha > 0,6$). Analisis data menggunakan *AMOS-path analysis* dilakukan dengan bantuan program aplikasi *software* statistik for windows versi 23.



Gambar 1. Model Penelitian

Hipotesa

- H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap citra rumah sakit dengan kepuasan pasien sebagai Variabel Intervening.
- H2 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.
- H3 : Terdapat pengaruh kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien.
- H4 : Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap citra rumah sakit.
- H5 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit.
- H6 : Terdapat pengaruh kepercayaan pasien terhadap citra rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sampel penelitian berjumlah 212 responden yang diteliti di RSUD Taman Sari. Jumlah responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki dengan persentase responden perempuan 64,2% dan laki-laki 35,8%. Sebagian besar usia responden > 40 tahun dengan persentase 44,8%. Sebagian besar responden memiliki pekerjaan sebagai

pensiunan dan ibu rumah tangga sebanyak 50,5% dan pendidikan SMA sebanyak 47,2%. Berdasarkan kunjungan, sebagian besar responden adalah kunjungan > 1 kali kunjungan yaitu sebanyak 63,7%. Berdasarkan jenis penjamin, sebanyak 60% responden dengan jaminan BPJS dan 40% responden adalah pasien umum.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	76	35,8
Perempuan	136	64,2
Jumlah	212	100

Usia		
< 20 tahun	9	4,2
20 – 30 tahun	55	26
31 – 40 tahun	53	25
>40 tahun	95	44,8
Jumlah	212	100
Pendidikan Terakhir		
SD	41	19,3
SMP	49	23,1
SMA	100	47,2
D3	4	1,9
S1	18	8,5
Jumlah	212	100
Pekerjaan		
PNS/PTN/POLRI	3	1,4
Pegawai swasta	56	26,4
Buruh	30	14,2
Pedagang	16	7,5
Dan lain-lain (pensiunan&ibu rumah tangga)	107	50,5
Jumlah	212	100
Kunjungan		
Pertama kali	77	36,3
> 1 kali	135	63,7
Jumlah	212	100
Jenis Penjamin		
BPJS	127	60
Umum	85	40
Jumlah	212	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2019

Hasil deskripsi jawaban responden tentang kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pasien, dan citra rumah sakit dari

analysis three box method ditunjukkan dalam matrix perilaku dalam Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2 Matrix Tanggapan Responden

Variabel	Posisi Tanggapan Responden			
	Rendah	Sedang	Tinggi	Perilaku
Kualitas Pelayanan			*	berkualitas
Kepercayaan Pasien			*	Percaya
Kepuasan Pasien			*	Puas
Citra RS			*	Baik

Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2019

Berdasarkan tabel 2, Kualitas pelayanan instalasi farmasi RSUD Taman Sari dianggap berkualitas oleh pasien dengan didukung oleh

kepercayaan pasien yang tinggi terhadap pelayanan instalasi farmasi. Pada tingkat kepuasan, pasien merasa puas terhadap

instalasi farmasi terutama pada kecepatan pelayanan obat di instalasi farmasi. Selain itu, pasien menilai citra RSUD Taman Sari sudah baik terutama untuk nama rumah sakit yang mudah diingat oleh pasien, tetapi tidak untuk logo rumah sakit.

2. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan jawaban responden, dari 212 jawaban responden yang diolah dengan menggunakan SEM-AMOS, terdapat 102 jawaban responden yang ekstrim dan tidak bisa diolah. Sisa sampel yang dapat digunakan adalah 110 sampel sehingga digunakan

analisis jalur/*path analysis* menggunakan AMOS-*Path Analysis*.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model analisis jalur, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Untuk mendeteksi normalitas secara bersama-sama (multivariate), dapat dilihat dari nilai *cr* dari kurtosis pada baris terakhir yang lebih besar dari ± 2.58 . Pada Table 3 dapat dilihat nilai *cr* pada kurtosis baris terakhir adalah 7.037.

Tabel 3 Data Uji Normalitas

Variabel	Min	Max	Skew	Cr	Kurtosis	cr
Kepercayaan	3.000	5.000	.142	.609	-1.181	-2.528
Kualitas	1.000	5.000	-.663	-2.841	4.270	9.142
Kepuasan	3.000	5.000	.537	2.300	1.981	4.242
Citra RS	2.143	5.000	1.557	6.665	3.752	8.032
Multivariate					9.297	7.037

Sumber: Hasil analisis data AMOS-*path analysis*

Uji Multikolinearitas

Uji ini dilakukan dengan melihat determinan matrix kovarians. Jika nilainya sangat kecil mengindikasikan terjadinya multikolinearitas. Dalam penelitian ini didapatkan nilai determinan matriks kovarian hasilnya 0.004 (hasil positif dan lebih besar dari 0.000) artinya tidak ada multikolinearitas.

Uji Parsial

Berdasarkan Tabel 4 di bawah ini, dapat dilihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pasien, pengaruh kepuasan pasien terhadap citra rumah sakit, pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit, dan pengaruh kepercayaan terhadap citra rumah sakit.

Tabel 4 Regression Weight (Group number 1 – Default model)

Variabel	Estimate	S.E.	C.R.	P	Keterangan
Kualitas pelayanan --> Kepuasan pasien	0,151	0,054	2,774	,006	(H2) Diterima
Kepercayaan pasien --> Kepuasan pasien	0,230	0,55	4,153	***	(H3) Diterima
Kepuasan pasien --> Citra rumah sakit	0,451	0,120	3,768	***	(H4) Diterima
Kualitas pelayanan --> Citra rumah sakit	0,474	0,070	6,752	***	(H5) Diterima
Kepercayaan pasien --> Citra rumah sakit	-0,217	0,,074	-2,923	,003	(H6) Ditolak
Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pasien --> Citra rumah sakit	0.419		Chi-square 0.000		(H1) diterima

Sumber: Output AMOS-*path analysis* diolah 2020

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening

Uji model measurement adalah menguji hubungan antara indikator dengan variabel laten. Penggabungan pengujian model struktural dan pengukuran memungkinkan peneliti untuk menguji *measurement error* sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari *AMOS-path analysis*, serta melakukan analisis faktor bersamaan dengan pengujian hipotesis. Pada uji *measurement* model didapat hasil hipotesa pertama (H1) diterima. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R²), variabel kualitas, kepercayaan, dan kepuasan pasien mempengaruhi citra rumah sakit sebesar 41,9%, sedangkan sisanya 58,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti budaya kerja dan loyalitas pasien.

Hasil uji intervening menunjukkan bahwa pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit lebih besar dibandingkan pengaruh tidak langsung. Hal ini berarti citra rumah sakit dapat menjadi baik apabila kualitas pelayanan ditingkatkan tanpa harus melalui kepuasan pasien. Sementara pengaruh langsung variabel kepercayaan pasien terhadap citra rumah sakit lebih kecil dari pengaruh tidak langsungnya. Hal ini berarti untuk meningkatkan citra rumah sakit harus ditingkatkan terlebih dahulu kepuasan pasien dengan cara meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Pasien yang memiliki kepercayaan tinggi adalah pasien yang juga merasakan kepuasan tinggi terhadap rumah sakit sehingga dengan demikian citra rumah sakitpun akan semakin baik dimata pasien. Citra rumah sakit tercipta karena adanya kepuasan pasien yang dibangun dari kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien.

Hasil ini didukung oleh penelitian Marzaweny et al.¹² yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap citra RSUD Arifin Achmad Pekanbaru yang dimediasi oleh variabel kepuasan pasien. Demikian juga penelitian Prakoso¹³ menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit dengan dimediasi

melalui kepuasan pasien. Hasil ini juga mendukung teori citra menurut Kotler et al.⁸ yang berpendapat bahwa kesan konsumen tentang suatu produk yaitu bergantung pada persepsi dan sikap konsumen yang didasarkan pada reaksi dan rangsangan yang diterima melalui kelima indera. Citra merek terdiri dari tiga komponen pendukung yaitu citra perusahaan, citra konsumen, dan citra produk. Konsumen cenderung menjadikan citra merek (*brand image*) sebagai acuan sebelum melakukan pembelian suatu produk atau jasa. Maka, perusahaan harus mampu menciptakan *brand image* yang menarik sekaligus menggambarkan manfaat produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga dengan demikian konsumen memiliki citra yang positif terhadap merek.¹⁴

Teori diatas mendukung hasil analisis deskriptif menggunakan *threebox method* dan analisis statistic deskriptif. Berdasarkan analisis *threebox method* diketahui bahwa nilai rata-rata distribusi responden berdasarkan variabel citra rumah sakit termasuk dalam kategori tinggi. Nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator kekuatan (*strenghtness*) yaitu “Nama RSUD Taman Sari mudah diingat”. Nilai indeks terendah juga terdapat pada indikator kekuatan (*strenghtness*) yaitu “logo RSUD Taman Sari mudah diingat” dengan 24,5% pasien menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Nilai indeks rendah lainnya yaitu pada indicator keunikan dengan pernyataan “Logo RSUD Taman Sari unik”. Sebanyak 25% responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Selain itu, sebanyak 17,9% responden tidak setuju dengan pernyataan indikator *favorable* yaitu “Nama RSUD Taman Sari tertanam di benak pasien”. Hal ini menunjukkan masih terdapat pasien yang merasa logo RSUD Taman Sari tidak unik dan nama RSUD tidak melekat dibenak pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga (H2) diterima. Jika kualitas pelayanan terus

ditingkatkan agar sesuai standar pelayanan rumah sakit maka akan memberikan dampak positif pada citra rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian sebelumnya¹⁵⁻¹⁷ yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut Rad et al.¹⁵ kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan analisis deskriptif, nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator *assurance* yaitu “petugas farmasi ramah dan sopan”. Sementara Nilai indeks terendah terdapat pada indikator *reliability* yaitu “jam pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan”. Distribusi responden pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai indeks rendah pada indikator *tangible* yaitu “Fasilitas ruang tunggu memadai dan tersedia AC, TV serta prasarana WC/toilet” dengan 15,5% responden tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Artinya masih ada pasien yang merasa fasilitas ruang tunggu instalasi farmasi kurang memadai. Pernyataan lainnya dengan nilai indeks rendah yaitu pada indikator *reliability* dengan nilai indeks 169,6 yaitu “Pasien dilayani sesuai dengan yang dijanjikan”. Sebanyak 15,5% responden merasa pelayanan instalasi farmasi tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Tujuan yang harus dicapai dari kualitas pelayanan yaitu pelanggan yang puas dan setia berdasarkan persepsinya atas kecepatan pelayanan yang diberikan, kemudahan dalam pelayanan dan ketersediaan produk atau jasa, sehingga kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, kemudahan pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung produk.⁷

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya Tangkap (*responsiveness*),

yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (*Empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan (jasa), kualitas produk, harga dan oleh faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan.¹⁸

Pengaruh Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian diatas, diperoleh bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien sehingga (H3) diterima. Rusandy¹⁹ dan Wulandari et al.²⁰ menemukan hasil serupa yaitu kepercayaan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Menurut Rusandy¹⁹ kepercayaan yang baik merupakan suatu pengakuan dan penghargaan dari konsumen terhadap kegunaan produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia layanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Wulandari et al.²⁰ juga mengungkapkan bahwa kepercayaan ada jika para pelanggan percaya bahwa penyedia layanan dapat dipercaya dan mampu merealisasikan komitmen yang telah dibuat, serta mempunyai derajat integritas yang tinggi.

Berdasarkan analisis deskriptif dengan *three box method*, Nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator integritas yaitu “Instalasi farmasi memberikan informasi yang jelas dan benar tentang cara penggunaan obat serta kegunaannya”. Nilai indeks terendah terdapat pada indikator kebaikan hati (*benevolence*) yaitu “Instalasi farmasi tetap memberikan obat kepada pasien yang belum memiliki biaya untuk menebus obat”. Pada variabel kepercayaan pasien, analisa deskriptif menghasilkan nilai indeks rendah pada indikator kemampuan (*competence*) yaitu “Instalasi farmasi menyediakan obat dan alat kesehatan yang lengkap” dengan 19,3%

pasien tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Artinya masih terdapat pasien yang merasa instalasi farmasi RSUD Taman Sari belum memiliki obat dan akses yang lengkap. Tingkat kepercayaan pasien terhadap instalasi farmasi RSUD Taman Sari cukup tinggi tetapi pasien masih merasakan ketidakpuasan pada indikator kemampuan dan kebaikan hati.

Kepercayaan dibangun sebelum pihak-pihak tertentu saling mengenal satu sama lain melalui interaksi dan transaksi, melalui *competence* (kemampuan), *benevolence* (kebaikan hati), dan *integrity* (integritas). Kepuasan adalah suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap kinerja atau produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan. Persepsi atau kesan atas suatu kinerja dan harapan merupakan fungsi dari kepuasan. Pelanggan tidak puas apabila kinerja atau produk berada di bawah harapan. Pelanggan merasa puas atau senang apabila kinerja atau produk dapat melebihi harapan.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap citra rumah sakit sehingga (H4) diterima. Hal ini berarti kepuasan pasien yang tinggi dapat meningkatkan citra rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya^{12,13} yang mengungkapkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit. Semakin puas pasien terhadap layanan rumah sakit, semakin baik citra rumah sakit dibenak pasien.

Berdasarkan analisis deskriptif, nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator pilihan terbaik yaitu “Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan obat di instalasi farmasi”. Nilai indeks terendah terdapat pada indikator produk terbaik dengan 21,2% pasien tidak setuju dengan pernyataan resep yang diberikan oleh tenaga medis merupakan obat yang berkualitas baik. Nilai indeks rendah terdapat pada indikator pilihan terbaik pernyataan “Rumah sakit memberikan keringanan terhadap pasien yang kurang atau tidak mampu membeli obat”. Pernyataan lainnya yang memiliki nilai indeks terendah yaitu pada indikator kinerja sesuai pernyataan

yaitu “Pelayanan di rumah sakit ini diberikan oleh tenaga farmasi professional” dengan 18,4% pasien tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Artinya masih terdapat pasien yang merasa bahwa instalasi farmasi RSUD Taman Sari bukan merupakan pilihan terbaik dan memiliki kinerja yang kurang professional.

Kepuasan merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan dimana pengukuran respon konsumen dilakukan secara langsung atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, sehingga kepuasan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami pada saat pemberian layanan.¹⁸ Citra merek adalah persepsi konsumen tentang suatu merek sebagai refleksi dari asosiasi merek yang ada pada pikiran konsumen. Persepsi ini timbul melalui frekuensi kunjungan, tidak mudah beralih, melakukan promosi dari mulut ke mulut. citra adalah Merek yang terkenal, Merek memberikan kesan positif dan Merek sudah ada dalam benak pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit

Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit sehingga (H5) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat nilai yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit dengan dampak positif, berarti bahwa kualitas pelayanan mampu berdampak pada citra rumah sakit. Semakin baik kualitas pelayanan, maka citra rumah sakit akan semakin baik dan akan membuat pasien untuk kembali lagi menggunakan pelayanan jasa rumah sakit. Hasil ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya^{1,12,21}. Menurut Hasan et al.¹ Citra yang baik dibangun dengan menjaga kepercayaan pasien dalam menyediakan layanan yang sempurna kepada pasien. Hal ini dilakukan dengan menyediakan kelengkapan fasilitas pelayanan, melakukan pelayanan yang familiar kepada pasien, serta selalu berusaha memperbaiki kinerja manajemen rumah sakit.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana

komunikasi. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Daya Tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Empati (*Empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Menurut Garvin²² kualitas yang dirasakan adalah hasil dari evaluasi yang didasarkan pada pengalaman pelanggan dengan layanan.

Berdasarkan deskripsi responden, presentase jumlah responden yang melakukan kunjungan lebih dari satu kali sebesar 63,7 %. Pasien yang datang kembali ke rumah sakit adalah pasien lama yang berarti pasien-pasien tersebut memiliki pengalaman mendapatkan layanan di RSUD Taman Sari. Gronroos²³ berpendapat bahwa citra sangat penting untuk layanan perusahaan-perusahaan dan sebagian besar ditentukan oleh penilaian pelanggan dari layanan yang mereka terima.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Citra Rumah Sakit

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil pengaruh kepercayaan terhadap citra rumah sakit tidak signifikan. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang negatif antara kepercayaan pasien dengan citra rumah sakit sehingga (H6) ditolak. Hasil ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya^{13,24} yang menemukan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif secara signifikan terhadap citra rumah sakit. Berdasarkan hasil uji intervening pada penelitian ini, pengaruh langsung kepercayaan pasien terhadap citra rumah sakit lebih kecil apabila tidak dimediasi oleh kepuasan pasien. Dapat disimpulkan hasil uji intervening mendukung hasil uji parsial variabel kepercayaan pasien terhadap citra rumah sakit.

Citra rumah sakit (*hospital image*) dipengaruhi oleh banyak hal, antara lain tingginya kualitas layanan rumah sakit,

fasilitas yang baik, lingkungan yang nyaman, sejarah panjang dari rumah sakit, biaya yang rendah, sikap yang tepat dari dokter, peralatan medis yang canggih, pengalaman masa lalu, kata dari mulut ke mulut, dan komunikasi pemasaran.²⁵ Artinya citra rumah sakit dapat meningkat melalui pelayanan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan pasien. Citra yang baik akan menghasilkan sesuatu hal yang positif bagi rumah sakit, baik dari segi peningkatan penjualan ataupun kepercayaan pasien. Kepercayaan akan menjadi lebih kuat bila rumah sakit lebih responsif terhadap kebutuhan pelanggan dan dapat turut serta meyakinkan arti kebutuhan tersebut bagi pelanggan. Kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan hasil pengobatan yang diterima pasien akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Kepercayaan yang dimiliki pasien akan memberikan kesan positif tentang rumah sakit dalam benak pasien sehingga pasien akan memilih datang kembali ke rumah sakit ketika membutuhkan solusi untuk masalah kesehatan. Dengan demikian, citra yang baik akan menjadikan pasien melakukan promosi tentang rumah sakit melalui mulut ke mulut secara sukarela.

Pemasaran yang efektif bagi rumah sakit, tergantung pada pengembangan dan pengelolaan kepercayaan pasien sehingga pasien secara khusus membeli suatu jasa sebelum mengalaminya.²⁶ Pengelolaan kepercayaan ditentukan melalui sumberdaya pemberi jasa, personal, teknologi, dan sistem yang digunakan agar pelanggan pada sumber daya yang terlibat dan perusahaan itu sendiri di pertahankan dan di perkuat.²³ Donney et al.²⁷ mendefinisikan "*Trust as perceived credibility and benevolence of a target of trust*". Dari definisi ini *trust* dapat di lihat dari dua dimensi. Dimensi pertama adalah *credibility of an exchange partner, and expectancy that the partner word or written statement can be relied on*. Dimensi kedua *benevolence is the motivated to seek joint again*. Kredibilitas suatu rumah sakit dapat di persepsikan sebagai citra yang dipersepsikan pengguna pada rumah sakit tersebut.²⁷ Oleh karenanya para pengguna yang mempersepsikan bahwa RSUD Taman Sari memiliki citra positif atau baik maka akan

berdampak pada kepercayaan pasien pada rumah sakit tersebut. Kepercayaan pengguna rumah sakit diyakini berperan dalam pembentukan persepsi pengguna terhadap rumah sakit.

Kepercayaan (*trust*) adalah dasar dari *strategic partnership* bagi institusi rumah sakit. Hal ini karena hubungan perusahaan dan pelanggan yang dilandasi kepercayaan (*trust*) sangat dihargai, sehingga pihak-pihak yang berkepentingan akan sangat ingin berkomitmen ke dalam hubungan yang memberikan manfaat timbal balik. Oleh karena itu, untuk membangun kepercayaan pengguna rumah sakit diperlukan adanya komitmen pengelola rumah sakit untuk memberikan layanan terbaik bagi pasien atau pengguna rumah sakit. Peningkatan layanan bagi pengguna rumah sakit merupakan strategi yang efektif guna membangun kepercayaan pengguna pada rumah sakit. Garbarino dan Johnson juga lebih menekankan pada *individual trust* dengan mengacu kepada keyakinan konsumen atas kualitas dan kehandalan yang diberikan.²⁸

Temuan Penelitian

Berdasarkan pengujian hipotesis didapatkan hasil bahwa kepercayaan pasien tidak signifikan terhadap citra rumah sakit. Kepercayaan pasien terhadap citra rumah sakit lebih kecil apabila tidak dimediasi oleh kepuasan pasien, artinya kepercayaan pasien tidak dapat meningkatkan citra rumah sakit menjadi lebih baik secara langsung. Pasien harus percaya terlebih dahulu, meningkatkan kepuasan pasien maka citra rumah sakit akan menjadi baik dimata pasien. Temuan lainnya pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan citra rumah sakit tanpa harus dipengaruhi oleh kepuasan pasien.

Implikasi

RSUD Taman Sari sebaiknya mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan kepuasan pasien. Dalam penyampaian jasa aspek sikap, keahlian, pengaturan waktu tunggu, dan fasilitas yang disediakan rumah sakit terutama pada ruang tunggu instalasi farmasi harus baik serta sesuai dengan kebutuhan

pasien untuk mencapai kualitas layanan yang baik. Pada dimensi *tangible*, manajemen rumah sakit dapat melakukan perbaikan fasilitas ruang tunggu instalasi farmasi seperti penyediaan tempat duduk yang nyaman dan toilet serta ruang tunggu yang bersih. Pada dimensi *responsiveness* dapat dengan meningkatkan kecepatan pelayanan instalasi farmasi agar sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit yang diatur oleh Permenkes no 72 tahun 2016, dimana pelayanan terhadap resep racikan adalah < 60 menit dan non racikan < 30 menit. Penggunaan bel dapat disediakan untuk meningkatkan daya tanggap staf farmasi didalam ruangan yang ramai. Aspek kualitas lingkungan rumah sakit dan khususnya instalasi farmasi juga perlu diperhatikan seperti pemutaran musik dan faktor-faktor sosial untuk menciptakan kenyamanan pasien pada saat menunggu pelayanan instalasi farmasi rumah sakit.

Meningkatkan kepercayaan pasien melalui pelatihan staf farmasi untuk meningkatkan kompetensi dan ketrampilan staf agar dapat memberikan pelayanan yang profesional terhadap pasien. Melakukan pendataan secara konkrit atas ketersediaan obat berdasarkan tingkat kebutuhan pasien baik yang bersifat mendesak maupun biasa, dengan dilakukan pemesanan obat secara fast moving atau menambahkan jadwal pemesanan obat ke pedagang besar farmasi (PBF). Penyediaan obat yang lengkap dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap instalasi farmasi RSUD Taman Sari.

Peningkatan kepuasan pasien dengan menyediakan obat berkualitas dan melakukan monitoring terhadap persediaan perbekalan farmasi sesuai dengan formularium yang telah ditetapkan baik oleh rumah sakit ataupun formularium dari BPJS. Sosialisasi secara berkala standar prosedur operasional terkait pelayanan instalasi farmasi. Melakukan monitoring kepuasan pasien secara berkala melalui pelaksanaan survei. Hasil pelaksanaan survei dapat menjadi tolok ukur dalam membina hubungan dengan pasien baik pasien baru ataupun lama. Pelaksanaan survei dapat dijadikan sebagai dasar kebijakan dalam menjalankan strategi untuk meningkat citra rumah sakit.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit. Sedangkan kepercayaan pasien berpengaruh tidak signifikan terhadap citra rumah sakit. Berdasarkan hasil analisis, disarankan agar rumah sakit melakukan pelatihan kecepatan waktu menggunakan pengukuran waktu tertentu dengan model simulasi yang dilakukan oleh petugas farmasi agar dapat mencapai pelayanan farmasi secara optimal yang tidak melebihi standar respon time; melakukan peningkatan kualitas pelayanan instalasi farmasi dengan melengkapi fasilitas ruang tunggu instalasi farmasi serta meningkatkan kebersihan agar ruang tunggu nyaman; Instalasi farmasi meningkatkan profesionalisme staf farmasi melalui peningkatan kompetensi dan keterampilan tenaga farmasi dengan mengikuti pelatihan-pelatihan dan seminar serta peningkatan pendidikan untuk yang memiliki kompetensi belum memadai; dilakukan pelatihan *softskill* berupa pelatihan *service excellence* dan pelatihan kepribadian secara periodic bagi petugas farmasi RSUD Taman Sari agar dapat memberikan pelayanan profesional dengan menerapkan senyum, salam, dan sapa; membuat logo rumah sakit yang lebih sederhana agar mudah diingat oleh pasien; dan meningkatkan promosi rumah sakit terutama di wilayah sekitar RSUD Taman Sari agar masyarakat lebih mengingat tentang RSUD Taman Sari dan tertanam dibenak pasien, sehingga dapat menjadi pilihan utama pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan penghargaan setinggi-tingginya dan terima kasih kepada Dr. Agusdini Banun Saptaningsih, Apt, MARS dan Dr. Tantri Yanuar Rahmat Syah, SE, MSM. sebagai pembimbing serta Dr. Rokiah Kusumapradja, SKM., MHA., Ketua program studi Magister Administrasi Rumah sakit Universitas Esa Unggul, yang telah banyak memberi dukungan, bantuan, dan motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hasan S, Putra AHPK. Loyalitas pasien rumah sakit pemerintah: ditinjau dari perspektif kualitas layanan, citra, nilai dan kepuasan. *J Manajemen Indonesia*. 2018 [cited 2020 Sept 1];18(3):184–96. doi: 10.25124/jmi.v18i3.1731
2. Al-Hafiz MP. Siloam Hospital Sasar Pasien Indonesia Yang Berobat ke Luar Negeri [Internet]. *Marketeters*. 2016 [cited 2020 Sept 1]. p. 1. Available from: <https://marketeters.com/siloam-hospital-sasar-pasien-indonesia-yang-berobat-ke-luar-negeri/>
3. Budiwan V, Efendi. The understanding of indonesian patients of hospital service quality in Singapore. *Procedia - Soc Behav Sci*. 2016 [cited 2020 Sept 1];224:176–83. doi: 10.1016/j.sbspro.2016.05.43
4. Kheng LL, Mahamad O, Ramayah T. The impact of service quality on customer loyalty: a study of banks in Penang, Malaysia. *Int J Mark Stud*. 2010;2(2):57–66.
5. Jannang AR, Jabid W. Effect of servqual and accessibility on customer loyalty through customer satisfaction (study at Ternate Jati Land Mall). *Aust J Basic Appl Sci*. 2016;10(16):275–81.
6. P.D IAR, Hendrartini J, Widyaningsih YA. Citra rumah sakit Baliméd Denpasar. *J Manajemen Pelayanan Kesehatan*. 2010 [cited 2020 Sept 1];13(1):47–54. Available from: <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2618/2348>
7. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12–40.
8. Kotler P, Bowen JT, Makens J, Baloglu S. *Marketing for Hospitality and Tourism*. 7th ed. Boston: Pearson Education; 2017.
9. Siregar SE. Waktu tunggu pelayanan resep BPJS rawat jalan di Instalasi Farmasi RSIA Anugrah Medical Center Metro [undergraduate thesis on the internet]. Sumatera Utara University; 2018 [cited 2020 Sept 1]. Available from:

- <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/3953>
10. Ministry of Health. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit. Indonesia: Ministry of Health, Republic of Indonesia; 2016 p. 1–63.
 11. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta; 2019. 440 p.
 12. Marzaweny D, Hadiwidjojo D, Chandra T. Analisis kepuasan pasien sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *J Aplikasi Manajemen*. 2012 [cited 2020 Sept 1];10(3):564–73. doi: 10.18202/jam.v10i3.448
 13. Prakoso S. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap citra rumah sakit dengan dimediasi oleh kepuasan pasien (survey pada pasien Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Tjitrowardojo Purworejo) [undergraduate thesis on the internet]. Jenderal Sudirman University; 2017 [cited 2020 Sept 1]. Available from: <http://repository.unsoed.ac.id/1705/>
 14. Li XG, Wang X, Cai YJ. Corporate, product, and user-image dimensions and purchase intentions. *J Comput*. 2011 [cited 2020 Sept 1];6(9):1875–9. doi: 10.4304/jcp.6.9.1875-1879
 15. Rad NF, Som APM, Zainuddin Y. Service quality and patients' satisfaction in medical tourism. *World Appl Sci J*. 2010;10(1):24–30.
 16. Fatrianshah. Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan dampaknya pada loyalitas pasien [undergraduate thesis on the internet]. Islam Negeri Syarif Hidayatullah University; 2014 [cited 2020 Sept 1]. Available from: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/27776>
 17. Raheem AR, Nawaz A, Fouzia N, Imamuddin K. Patients' satisfaction and quality health services: an investigation from Private Hospitals of Karachi, Pakistan. *Res J Recent Sci*. 2014;3(7):34–8.
 18. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. The Behavioral Consequences of Service Quality. *J Mark*. 1996 Apr 1 [cited 2020 Sept 1];60(2):31–46. doi: 10.1177/002224299606000203
 19. Rusandy DS. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *J Manajemen Kewirausahaan*. 2016 [cited 2020 Sept 1];1(3):191–205. Available from: <https://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/ManajemenKewirausahaan/article/view/244>
 20. Wulandari S, Suwitho. Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen asuransi jiwa. *J Ilmu dan Riset Manajemen*. 2017 [cited 2020 Sept 1];6(9):1–18. Available from: <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/1117>
 21. Malik ME, Naeem B, Nasir AM. Impact of service quality on brand image: empirical evidence from hotel industry. *Interdiscip J Contemp Res Bus*. 2011;3(8):630–6.
 22. Garvin DA. What does “product quality” really mean. *Sloan Manage Rev*. 1984;25:25–43.
 23. Gronroos C. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. 3rd ed. New Jersey: John Wiley & Sons; 2007.
 24. Muchlis M, Dewanto A. Pengaruh kepercayaan, kepuasan pelanggan dan komitmen hubungan terhadap citra rumah sakit di Kota Blitar. *J Aplikasi Manajemen*. 2011 [cited 2020 Sept 1];11(3):469–80. Available from: <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/554>
 25. Kim KH, Kim KS, Kim DY, Kim JH, Kang SH. Brand equity in hospital marketing. *J Bus Res*. 2008 [cited 2020 Sept 1];61(1):75–82. doi: 10.1016/j.jbusres.2006.05.010
 26. Shamdasani PN, Balakrishnan AA. Determinants of relationship quality and loyalty in personalized services. *Asia Pacific J Manag*. 2000 [cited 2020 Sept 1];17(3):399–422. doi: 10.1023/A:1015834214570
 27. Doney PM, Cannon JP. An examination

of the nature of trust in buyer–seller relationships. *J Mark.* 1997 Apr 1 [cited 2020 Sept 1];61(2):35–51. doi: 10.2307/1251829

28. Garbarino E, Johnson MS. The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *J Mark.* 1999 Apr 1 [cited 2020 Sept 1];63(2):70–87. doi: 10.1177/002224299906300205