

## Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Jalan terhadap Kepuasan Pasien Pasca Gempa di Rsu Anutapura Palu

### *The Effect of Outpatient Services Image to Customers' Satisfaction Post Earthquake in Anutapura Hospital Palu*

<sup>1</sup>Gita Ananda Putri\*, <sup>2</sup>Sudirman, <sup>3</sup>Nurjanah

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu  
(Email: [gitaanandaputri18@gmail.com](mailto:gitaanandaputri18@gmail.com))

#### Abstrak

Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu perusahaan dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu perusahaan. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Sehingga sangat diperlukan pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh citra pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien Pasca Gempa di RSU Anutapura Palu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien Pasca Gempa di RSU Anutapura Palu. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional study*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*, terhadap 65 orang pasien rawat jalan RSU Anutapura Palu. Teknik analisa menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien adalah variabel lingkungan fisik dengan nilai koefisien 0,111 dan nilai sig 0,356 > 0,05, karyawan dengan nilai koefisien 0,190 dan nilai sig 0,190 > 0,05, pelayanan yang diberikan dengan nilai koefisien 0,140 dan nilai sig 0,427 > 0,05 dan individual perusahaan dengan nilai koefisien 0,153 dan nilai sig 0,264 > 0,05. Sedangkan variabel yang berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien adalah variabel identitas perusahaan dengan nilai koefisien -0,091 dan nilai sig 0,511 > 0,05. Saran dalam penelitian ini yaitu sebaiknya rumah sakit terus berupaya meningkatkan dan mempertahankan citra pelayanan yang ada sehingga kepuasan pasien selalu terjaga serta dapat meningkatkan peralatan pendukung untuk pemeriksaan pasien seperti penambahan tempat duduk untuk pasien menunggu dan tempat parkir yang memadai agar sehingga dapat mempertahankan kepuasan pasien.

**Kata Kunci :** Citra Pelayanan, Kepuasan Pasien

#### Abstrac

*A good image will increase the success of a company and vice versa a bad image will worsen the stability of a company. The image of the hospital influences the attitude and behavior of patients towards the hospital. It is very necessary to understand the relationship between the image of the hospital and its influence on patient intentions. The problem in this research is whether the image of outpatient services has an influence to outpatients' satisfaction at Anutapura Hospital, Palu. This research aims to determine the effect of the image of outpatient services on patients' satisfaction at Anutapura Hospital, Palu. This is a quantitative research with a cross sectional study approach. The sampling was conducted by accidental sampling method, for 65 outpatients of Anutapura Hospital, Palu. Technique of the analysis is simple linear regression. The results of this research indicate that the variables that have a positive and not significant effect on patients' satisfaction are physical environment variable with a coefficient value of 0,111 and a sig value of 0,356 > 0,05, employees with a coefficient value of 0.190 and a sig value of 0,190 > 0,05, the services provided by coefficient value 0.140 and sig value 0,427 > 0,05 and individual companies with a coefficient value of 0,153 and sig value of 0,264 > 0,05. While the variable that has a negative and not significant effect on patients' satisfaction is corporate identity variable with a coefficient of -0,091 and a sig value of 0,511 > 0,05. The research suggests the hospital to continue improving and maintaining the image of existing services so that patients' satisfaction is always maintained and can improve supporting equipment for patients' check such as the addition of seating for patients waiting and adequate parking space so that it can maintain patients' satisfaction.*

**Keywords :** Service Image and Patients' Satisfaction

## PENDAHULUAN

Citra yang baik akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu perusahaan dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan kepuasan pasien. Citra rumah sakit berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara citra rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Keberhasilan perusahaan membentuk citra masyarakat, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. (Saraswati, 2018)

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien atau pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "word of mouth", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap rumah sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan. (Kuntoro, 2017)

Rumah sakit merupakan suatu unit usaha dalam bidang jasa yang memberikan pelayanan jasa dibidang kesehatan. Rumah sakit berperan penting dalam peningkatan kesehatan suatu masyarakat. Sistem kesehatan yang baik menunjang derajat kesehatan yang bermutu dan peningkatan status kesehatan suatu masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, memberikan batasan secara jelas mengenai peranan dan fungsi rumah sakit, dimana keberadaannya mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang meliputi *promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif*. (Adam, 2018)

Data Jumlah Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2014-2018 mengalami peningkatan sebesar 16,92%. Pada tahun 2014 jumlah rumah sakit sebanyak 2.406 meningkat menjadi 2.813 pada tahun 2018. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2018 terdiri dari 2.269 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 554 Rumah Sakit Khusus (RSK). (Kemenkes, 2018)

Jumlah Rumah Sakit di Sulawesi Tengah pada tahun 2016 sebanyak 33, kemudian pada tahun 2017 jumlah rumah sakit sebanyak 35, dan pada tahun 2018 jumlah rumah sakit di Sulawesi Tengah yaitu 37 rumah sakit. (Kemenkes, 2018)

Data jumlah kunjungan pelayanan rawat jalan rumah sakit di Sulawesi Tengah pada tahun 2017 sebanyak 692.764 orang dan jumlah kunjungan rawat inap sebanyak 146.813 orang. Adapun kunjungan rawat jalan dan rawat inap terbanyak yakni pada RSU Anutapura yang merupakan rumah sakit pusat rujukan dengan klasifikasi kelas B, dimana memiliki kemampuan pelayanan yang lebih lengkap dari rumah sakit lainnya. (Dinkes, 2017)

Jumlah pengunjung di RSU Anutapura Palu yang menggunakan pelayanan rawat jalan pada tahun 2016 sebanyak 369.517, tahun 2017 sebanyak 368.154, tahun 2018 sebanyak 74.797 sedangkan jumlah pasien umum yang berobat menggunakan pelayanan rawat jalan di RSU Anutapura Palu pada tahun 2016 sebanyak 68.778, tahun 2017 sebanyak 43.024, tahun 2018 sebanyak 9.533. (Profil RSU Anutapura Palu)

Pelayanan rawat jalan di RSU Anutapura Palu, pasca gempa direlokasikan di rumah susun yang disediakan untuk perawat yang tempat tinggalnya jauh dari rumah sakit. Pelayanan rawat jalan direlokasikan karena bangunan induk tempat pelayanan rusak berat dan tak layak untuk digunakan. Namun rumah susun yang menjadi tempat pelayanan rawat jalan saat ini sangat kecil, tidak disediakan ruang tunggu serta tidak dapat menampung banyaknya pasien yang ingin memeriksakan kesehatan.

Berdasarkan observasi awal di tempat pelayanan rawat jalan RSU Anutapura Palu, masih ada pasien yang mengeluh tentang proses pelayanan yang diberikan rumah sakit, dimana beberapa pasien mengeluh terhadap proses pendaftaran yang memakan waktu cukup lama, dan juga jam kedatangan dokter yang berubah rubah menjadi salah satu masalah yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Sehingga dengan adanya kenyataan bahwa citra pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien, peneliti tertarik untuk mengambil judul mengenai “Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien Pasca Gempa Di RSUD Anutapura Palu”.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional study*, dimana dalam penelitian ini, hubungan antar variabel dalam masalah yang ingin dipecahkan bersifat sebab-akibat sehingga ada variabel independen dan variabel dependen. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan informasi seberapa kuat variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Penelitian ini, dilakukan dengan 65 pasien rawat jalan. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur dengan memberikan kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi yaitu uji yang digunakan untuk melihat variabel independen (X) mana yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Selanjutnya data yang telah diperoleh disederhanakan kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

## HASIL

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian memenuhi asumsi normalitas dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik dan harus dilakukan uji asumsi klasik atas model persamaan tersebut. (Rianto, 2019)

Adapun uji asumsi klasik pada persamaan regresi linier sederhana terdiri dari :

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berasal dari data yang terdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan didapatkan pada baris Asymp. Sig diperoleh nilai signifikan sebesar  $0,057 > 0,05$  yang berarti bahwa model regresi yang diperoleh berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi variabel bebas (independen). Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diatas dapat diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dibawah 10 dan nilai *tolerance* diatas 0,10. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas identitas rumah sakit, Lingkungan fisik, karyawan, Pelayanan yang diberikan, dan Individual rumah sakit yang mempengaruhi kepuasan pasien.

### Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Berdasarkan hasil uji Heterokedastisitas diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel bebas Identitas rumah sakit, Lingkungan fisik, karyawan, Pelayanan yang diberikan, dan Individual rumah sakit lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi terjadi heterokedastisitas.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Uji ini digunakan untuk melihat apakah masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

### Identitas Rumah Sakit ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui nilai konstanta sebesar 15,455 menunjukkan bahwa jika variabel independen (identitas rumah sakit) tetap maka perubahan variabel dependen (kepuasan pasien) adalah 15,455 satuan. Koefisien regresi menunjukkan nilai -0,091 yang berarti bahwa variabel identitas rumah sakit ( $X_1$ ) berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien, atau dengan

kata lain jika identitas rumah sakit ( $X_1$ ) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan menurun sebesar -0,091. Hasil Uji regresi sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel identitas rumah sakit ( $X_1$ ) adalah  $0,511 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel identitas perusahaan ( $X_1$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

#### **Lingkungan Fisik ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

$$Y = 13,011 + 0,111 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui nilai konstanta sebesar 13,011 menunjukkan bahwa jika variabel independen (lingkungan fisik) tetap maka perubahan variabel dependen (kepuasan pasien) adalah 13,011 satuan. Koefisien regresi menunjukkan nilai 0,111 yang berarti bahwa variabel lingkungan fisik ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, atau dengan kata lain jika lingkungan fisik ( $X_2$ ) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,111. Hasil Uji regresi sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel lingkungan fisik ( $X_2$ ) adalah  $0,356 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan fisik ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

#### **Karyawan ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pasien (Y)**

$$Y = 12,004 + 0,190 X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui nilai konstanta sebesar 12,004 menunjukkan bahwa jika variabel independen (karyawan) tetap maka perubahan variabel dependen (kepuasan pasien) adalah 12,004 satuan. Koefisien regresi menunjukkan nilai 0,190 yang berarti bahwa variabel karyawan ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, atau dengan kata lain jika karyawan ( $X_3$ ) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,190. Hasil Uji regresi sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel  $X_3$  adalah  $0,131 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel karyawan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

#### **Pelayanan Yang Diberikan ( $X_4$ ) terhadap Kepuasan Pasien**

$$Y = 13,063 + 0,140 X_4$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui nilai konstanta sebesar 13,063 menunjukkan bahwa jika variabel independen (pelayanan yang diberikan) tetap maka perubahan variabel dependen (kepuasan pasien) adalah 13,063 satuan. Koefisien regresi menunjukkan nilai 0,140 yang berarti bahwa variabel pelayanan yang diberikan ( $X_4$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, atau dengan kata lain jika pelayanan yang diberikan ( $X_4$ ) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,140. Hasil Uji regresi sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel  $X_4$  adalah  $0,427 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan yang diberikan ( $X_4$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

#### **Individual Rumah Sakit ( $X_5$ ) terhadap Kepuasan Pasien**

$$Y = 12,700 + 0,264 X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diketahui nilai konstanta sebesar 12,700 menunjukkan bahwa jika variabel independen (individual rumah sakit) tetap maka perubahan variabel dependen (kepuasan pasien) adalah 12,700 satuan. Koefisien regresi menunjukkan nilai 0,264 yang berarti bahwa variabel individual rumah sakit ( $X_5$ ) berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, atau dengan kata lain jika individual rumah sakit ( $X_5$ ) ditingkatkan satu point maka kepuasan pasien akan meningkat sebesar 0,264. Hasil Uji regresi sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel  $X_5$  adalah  $0,153 > 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel individual rumah sakit ( $X_5$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y).

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Identitas Rumah Sakit (*Hospital Identity*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Anutapura Palu Pasca Gempa**

Identitas perusahaan (*Corporate Identity*) adalah kumpulan karakteristik suatu perusahaan yang saling tergantung, mencerminkan kepribadian sebuah perusahaan untuk membedakan anatara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. (Rahayu, 2018)

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak signifikan yang didapatkan antara identitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien dikarenakan citra atau identitas rumah sakit anutapura sebelum gempa terjadi sudah tergolong baik dimata pasien sehingga walaupun tarif tidak sesuai dengan fasilitas pelayanan yang didapatkan ketika pasien datang ketempat pelayanan rawat jalan yang telah direlokasikan pasca gempa terjadi tidak menjadikan masalah bagi pasien untuk tetap berkunjung rumah sakit tersebut. Perbedaan persepsi antara pasien yang satu dengan yang lainnya, kemudian jika dihubungkan dengan citra rumah sakit, beberapa responden memiliki persepsi bahwa citra rumah sakit sangat dipengaruhi oleh fasilitas serta kualitas pelayanan yang diberikan. Keadaan ini menunjukkan bahwa identitas rumah sakit yang terdiri dari nama dan logo rumah sakit tidak menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen untuk menggunakan pelayanan kesehatan saat sebelum gempa terjadi dan sesudah gempa terjadi.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maqrifah (2018) bahwa *corporate identity* tidak berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan dengan nilai p value = 0,297. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Baihaqi (2016) mengatakan bahwa citra perusahaan yang terdiri dari identitas perusahaan (*corporate identity*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$ .

### **Pengaruh Lingkungan fisik (*physical environment*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Anutapura Palu Pasca Gempa**

Lingkungan fisik adalah atribut yang berwujud yang dapat dilihat oleh pengguna jasa. Lingkungan fisik merupakan pelayanan yang dihasilkan dan sangat berpengaruh pada persepsi konsumen terhadap citra perusahaan. (Rahayu, 2018)

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak signifikan yang didapatkan karena sebelum gempa terjadi lingkungan fisik di tempat pelayanan rawat jalan rumah sakit tergolong baik sedangkan setelah gempa terjadi terdapat ketidaknyamanan terhadap lingkungan fisik di tempat pelayanan rawat jalan rumah sakit anutapura yang telah direlokasikan pasca gempa, namun hal ini tidak menjadi salah satu alasan bagi pasien untuk tidak datang berobat ke tempat pelayanan tersebut terutama pada pasien yang telah lama berobat dan sudah terbiasa melakukan pemeriksaan dengan dokter yang ada di rumah sakit anutapura palu sebelumnya.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maqrifah (2018) mengatakan bahwa *physical environment* berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan dengan nilai p value = 0,023, dan penelitian yang dilakukan oleh Nugraha (2018) mengatakan bahwa *physical environment* atau lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

### **Pengaruh Karyawan (*Contact personnel*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Anutapura Palu Pasca Gempa**

Karyawan (*Contact personnel*) merupakan performa karyawan dan interaksi karyawan, melalui sikap mereka yang berlangsung pada saat pelayanan diberikan yang mempengaruhi hasil dari evaluasi pelayanan. Pada rumah sakit *contact personnel* terdiri dari staff medis dan staff nonmedis. (Rahayu, 2018)

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak signifikan yang didapatkan antara karyawan terhadap kepuasan pasien dikarenakan penilaian pasien yang datang ke tempat pelayanan kesehatan lebih mengarah ke pemberian pelayanan kesehatan yang baik, serta kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan nasihat-nasihat yang baik untuk pasien dalam mendukung upaya penyembuhannya, walaupun sebenarnya pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan

karena terkadang tenaga kesehatan kurang tanggap pada saat pasien memerlukan bantuan pada saat proses pelayanan berlangsung.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maqrifah (2018) bahwa *contact personnel* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan dengan nilai p value = 0,000, dan penelitian yang dilakukan oleh Kolonio (2016) mengatakan bahwa karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi  $0,030 < 0,05$ .

### **Pengaruh Pelayanan Yang Diberikan (*Service Offering*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Anutapura Palu Pasca Gempa**

Pelayanan Yang Diberikan (*Service Offering*) merupakan kinerja pelayanan yang diperoleh oleh konsumen dan menilai kualitas dari pelayanan yang telah mereka rasakan. *Service Offering* terbagi menjadi dua yaitu variasi pelayanan dan ketersediaan pelayanan kesehatan. (Rahayu, 2018)

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak signifikan yang didapatkan antara pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien dikarenakan pasien yang datang berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan menginginkan mendapatkan akses yang cepat untuk pelayanan medis yang diterimanya, dan tidak berbelit-belit pada saat proses pendaftaran berlangsung. Sehingga mereka dapat menyimpan waktu untuk pelayanan medis yang diberikan. Namun kenyataannya pada saat proses pelayanan berlangsung masih ada prosedur dibagian pendaftaran yang menurut mereka tidak sama dengan prosedur awal sebelum tempat pelayanan rawat jalan di relokasikan pasca gempa terjadi. Tetapi hal ini tidak menjadi alasan mereka untuk tidak datang berobat lagi ke rumah sakit tersebut.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maqrifah (2018) bahwa *service offering* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan dengan nilai p value = 0,000, dan penelitian yang dilakukan oleh Hadya (2016) mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan pada instalasi rawat jalan terhadap kepuasan pasien berpengaruh signifikan dengan nilai p value = 0,001.

### **Pengaruh Individual Rumah Sakit (*Hospital Individuality*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Anutapura Palu Pasca Gempa**

Individual Perusahaan (*Corporate Individuality*) Keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh perusahaan meliputi filosofi perusahaan, nilai dan budaya, strategi manajemen, misi dan tujuan perusahaan. (Rahayu, 2018)

Menurut asumsi peneliti pengaruh yang tidak signifikan yang didapatkan antara individual rumah sakit terhadap kepuasan pasien dikarenakan pada saat pelayanan berlangsung masih ada tenaga kesehatan yang belum menerapkan motto keramatahman dan senyuman, karena ketika pasien mendapatkan perhatian lebih serta kenyamanan, mereka akan merasa bahwa penyedia layanan kesehatan memperhatikan mereka dengan baik sehingga akan timbul kepuasan tersendiri dari dalam diri mereka. Namun ini tidak menjadi alasan pasien untuk tidak datang ke rumah sakit anutapura palu saat berobat karena menurut mereka hal ini terjadi disebabkan perbandingan antara jumlah pasien yang banyak setiap harinya terhadap tenaga kesehatan yang tersedia tidak seimbang sehingga berdampak pada pelayanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taufik (2019) mengatakan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh  $0,095 > 0,05$  yang artinya bahwa variabel empati atau perhatian individual memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien, dan penelitian yang dilakukan oleh Supratiningsih (2017) mengatakan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh  $0,709 > 0,05$  yang artinya bahwa variabel empati atau perhatian individual memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan : 1) Nilai koefisien pengaruh variabel identitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien memiliki nilai negatif yaitu -0.195 dan nilai signifikansi  $0,511 > 0,05$ . Hal ini

menunjukkan bahwa variabel identitas rumah sakit berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu pasca gempa. 2) Nilai koefisien pengaruh variabel lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif 0,111 dan nilai signifikansi  $0,356 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel lingkungan fisik berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu pasca gempa. 3) Nilai koefisien pengaruh variabel karyawan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif 0,190 dan nilai signifikansi  $0,131 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel karyawan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu pasca gempa. 4) Nilai koefisien pengaruh variabel pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif 0,140 dan nilai signifikansi  $0,427 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan yang diberikan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu pasca gempa. 5) Nilai koefisien pengaruh variabel individual rumah sakit terhadap kepuasan pasien memiliki nilai positif 0,264 dan nilai signifikansi  $0,153 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel individual rumah sakit berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Anutapura Palu pasca gempa.

#### SARAN

Bagi pihak instansi, manajemen dan pengelolaan rumah sakit sebaiknya terus berupaya meningkatkan dan mempertahankan citra pelayanan yang ada sehingga kepuasan pasien selalu terjaga dan semakin tinggi, serta dapat mempertimbangkan kebutuhan masyarakat yang datang berobat dengan perlu meningkatkan peralatan pendukung untuk pemeriksaan pasien, seperti penambahan tempat duduk untuk pasien menunggu dan tempat parkir yang memadai agar sehingga dapat mempertahankan kepuasan pasien.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M., Astuti, E.S., 2018, *Efektivitas Sistem Informasi Pelayanan Pada Rumah Sakit*. Jurnal Administrasi Bisnis, 63(1).
- Astaman, P., Canaldhy, R.S., Chandra, R., 2016, *Evaluasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Kemuning Kota Palembang Pasca Pemekaran Tahun 2008-2013*. Jurnal Pemerintahan Dan Politik, 1(2)
- Baihaqi, M., Artanti, Y., 2016, *Pengaruh Kepercayaan Konsumen Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnal Ilmu Manajemen, 4(2).
- Dinkes., 2017, *Profil Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah 2017*. Palu
- Fajriati, A., Harris, S., Widyawati, K., 2018, *Perancangan Rumah Sakit Umum Berkonsep Healing Environment Di Kecamatan Cileungsi*. Jurnal Desain, 5(3).
- Hadya, R.A., 2016, *Pengaruh Efektifitas Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Pasien RSUP H. Adam Malik Medan*. Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda, 1(2).
- Hakim, M.L., Cahyono, D., Herlambang, T., 2019, *Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember*. Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 9(1).
- Hazfiarini, A., Ernawaty., 2016, *Indeks Kepuasan Pasien Bpjs Kesehatan Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Mata Masyarakat Jawa Timur*. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 4(2).

- Inayah, I., Keliat, B.A., dkk, 2018, *Pelatihan Model AKRJI Berpengaruh Terhadap Pengetahuan Dan Keterampilan Asuhan Keperawatan Rawat Jalan*. Prosiding Penemuan Ilmiah Nasional Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, 1(1).
- Javed, S.A., Ilyas, F., 2018, *Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan—the patients' expectations*. International journal of health care quality assurance, 31(6).
- Kemkes., 2018, *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta
- Kolonio, M., Mandey, S.L., Nelwam, O.L., 2016, *Analisis Peran Ekstra Karyawan Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Sarana Marine Fiberglass Manado*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 16(1)
- Kuntoro, W., Istiono, W., 2017, *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*. Jurnal Kesehatan Vokasional, 2(1).
- Maqrifah., 2018, *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan Dan Rawat Inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2017*. (Skripsi). Makassar : Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Masruroh, L., Slamet, A., Khafid, M., 2017, *Pengaruh Keefektifan Pembelajaran Pelatihan Dan Kualitas Layanan Terhadap Citra Balai Diklat Keagamaan Semarang*. Jurnal Educational Management, 6(2)
- Nugraha, K.S.W., Suryaningsih, I.K., Paramita, C., 2018, *Pengaruh Elemen-Elemen Healthcare Service Quality (HCSQ) Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Bina Sehat Jember*. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 12(3).
- Oktariana, D., Kurniawan, A., 2018, *Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Citra UMM*. Jurnal Nasional Teknologi dan Bisnis.
- Panggabean, S., 2018, *Perlindungan Hukum Praktik Klinik Kebinanan*. Yogyakarta : Cv Budi Utama.
- Patria, A., Amatiria, G., 2017, *Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Keperawatan, 13(1)
- Prastiwi, P.I., Astuti, D.S.P., Harimurti, F., 2018, *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverages, Sistem Pengendalian Internal, Dan Reputasi Auditor Terhadap Audit Delay Dengan Audit Tenure Sebagai Variabel Moderasi*. Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi, 14(1)
- Prihatin, K.S., Dewi, Y.S., 2019, *Pengaruh Pelayanan Akademik Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Banten Jaya (Unbaja)*. Jurnal Pendidikan, Akuntansi dan Keuangan, 2(1).
- Profil RSU Anutapura Palu, 2018
- Rahayu, A.D., 2019, *Hubungan Citra Pelayanan Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Jember Klinik Tahun 2018*. (Skripsi). Jember : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.
- Rianto, A., Herawaty, V., 2019, *Peran Diversifikasi Sebagian Pemoderasi Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Dan Good Corporate Governance Terhadap Manajemen Laba Riil*. Jurnal Nasional Cendekiawan 1(5)



- Sarawati, A., 2018, *Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Gl. Tobing*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
- Sinaga, S.E.N., 2018, *Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Misi Lebak*. Jurnal Keperawatan Komprehensif, 4(1).
- Sudirman., 2016. *Kualitas Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta : Leutikaprio.
- Sulistiyono., 2018, *Peranan Pelayanan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Manajemen Bisnis Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)*. Jurnal Swara Patra, 8(2).
- Supartiningsih, S., 2017, *Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit, 6(1).
- Taufik., 2019, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poncowati Kabupaten Lampung Tengah*. Jurnal Simplex, 2(3)
- Tugiarto, A., Pratiwi, F., dkk, 2018, *Pengolahan Data Pasien Rawat Jalan Puskesmas Bumi Ayu Kota Dumai Berbasis Web*. Jurnal Informatika, Manajemen dan Komputer, 10(2).
- Wulandari, A., 2016, *Pemetaan Mikrozonasi Daerah Rawan Gempabumi Menggunakan Metode Hvsr Daerah Painan Sumatera Barat*. Skripsi, Kementrian Riset, Teknologi Dan Pendidikan Tinggi Jurusan Teknik Geofisika Fakultas Teknik Universitas Lampung
- Yuniar, Y., Handayani, R.S., 2016, *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1).
- Yuninda, M.E., 2018, *Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan*. Skripsi, Program Studi Manajemen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta