

[ISSN 2597- 6052](https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075)DOI: <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>**MPPKI****Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia**
*The Indonesian Journal of Health Promotion***Review Articles****Open Access****Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review***The Effect of Service Quality and Hospital Image on Patient Satisfaction in Indonesia: Literature Review*Asri Rosnita Dewi^{1*}, Chriswardani Suryawati², Septo Pawelas Arso³^{1,2,3}Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro*Korespondensi Penulis : rossnitadewi@gmail.com**Abstrak**

Latar belakang: Terdapat sekitar 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien serta belum melaksanakan standar pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan pasien yang berkunjung di rumah sakit dan citra rumah sakit.

Tujuan: Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Indonesia

Metode: Penelitian ini merupakan *literature review* dengan menggunakan metode PRISMA. Database yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari *google scholar*, portal garuda, *ProQuest*, dan *Elsevier*. Serta publikasi pada 10 tahun terakhir (2013-2023)

Hasil: Artikel ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan citra rumah sakit juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien

Kesimpulan: Rumah sakit harus selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada seluruh pasien dan harus menjaga citra rumah sakit agar selalu baik bagi masyarakat yang berkunjung di rumah sakit serta selalu mengutamakan kepuasan pasien yang berkunjung di rumah sakit

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Citra Rumah Sakit; Kepuasan Pasien**Abstract**

Introduction: There are around 60% of hospitals in Indonesia that have not met the needs of efficient services and have not implemented good service standards. The good quality of service can be seen from the satisfaction of patients visiting the hospital and the image of the hospital.

Objective: The study aims to determine the effect of service quality and hospital image on patient satisfaction in Indonesia.

Method: This research is a literature review using the PRISMA method. The databases used in this study were obtained from *google scholar*, *garuda portal*, *ProQuest*, and *Elsevier*. As well as publications in the last 10 years (2013-2023).

Result: This article shows that good service quality will greatly affect patient satisfaction and the image of the hospital can also affect patient satisfaction

Conclusion: The hospital must always provide good service quality to all patients and must maintain the image of the hospital so that it is always good for the people who visit in the hospital and always prioritize the satisfaction of patients who visit in the hospital

Keywords: Service Quality; Hospital Image; Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan industri rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik (1). Oleh karena itu, rumah sakit berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan tetap menggunakan jasa rumah sakit dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau penyedia pelayanan dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pelanggan. Cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat karena karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan adalah sumber kunci bagi perusahaan jasa. Pada saat terjadi interaksi antara pelanggan dengan karyawan lini depan, maka kinerja perusahaan pada saat itu sepenuhnya ditentukan oleh kinerja karyawan tersebut. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan pada saat itu akan menentukan apakah konsumen akan mengkonsumsi lagi jasa tersebut pada kesempatan berikutnya (2).

Hasil penelitian Alshamsan et al., (2010) 90% masyarakat di lima negara berkembang mendapatkan pengobatan pada saat dibutuhkan atau kualitas pelayanan yang sangat efisien. Sehingga, ketercapaian derajat kesehatan yang baik dapat dilihat dari seluruh masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan masalah kesehatannya. Namun, Negara China paling sedikit penduduk yang memperoleh perawatan kesehatan pada saat dibutuhkan. Alasan paling utama masyarakat dikarenakan biaya untuk menuju akses menjadi penghalang utama, dimana negara terendah yakni Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%), negara India (35%), Meksiko (40%) serta Ghana (47%). Menurut data kemkes RI tahun 2018 terdapat 60% Rumah Sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien serta belum melaksanakan standar pelayanan yang mampu diterima agar dapat dijangkau setiap masyarakat (3).

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Rumah sakit berupaya melakukan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Rumah sakit saat ini bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (4).

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus dicermati oleh Rumah Sakit karena dapat mempengaruhi citra dari Rumah Sakit. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien, terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan. Citra Rumah Sakit mempengaruhi keputusan pasien untuk menikmati jasa kesehatan yang mereka berikan. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara Citra Rumah Sakit dan keinginan konsumen untuk kembali menikmati jasa kesehatan sangat diperlukan. Citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka.5

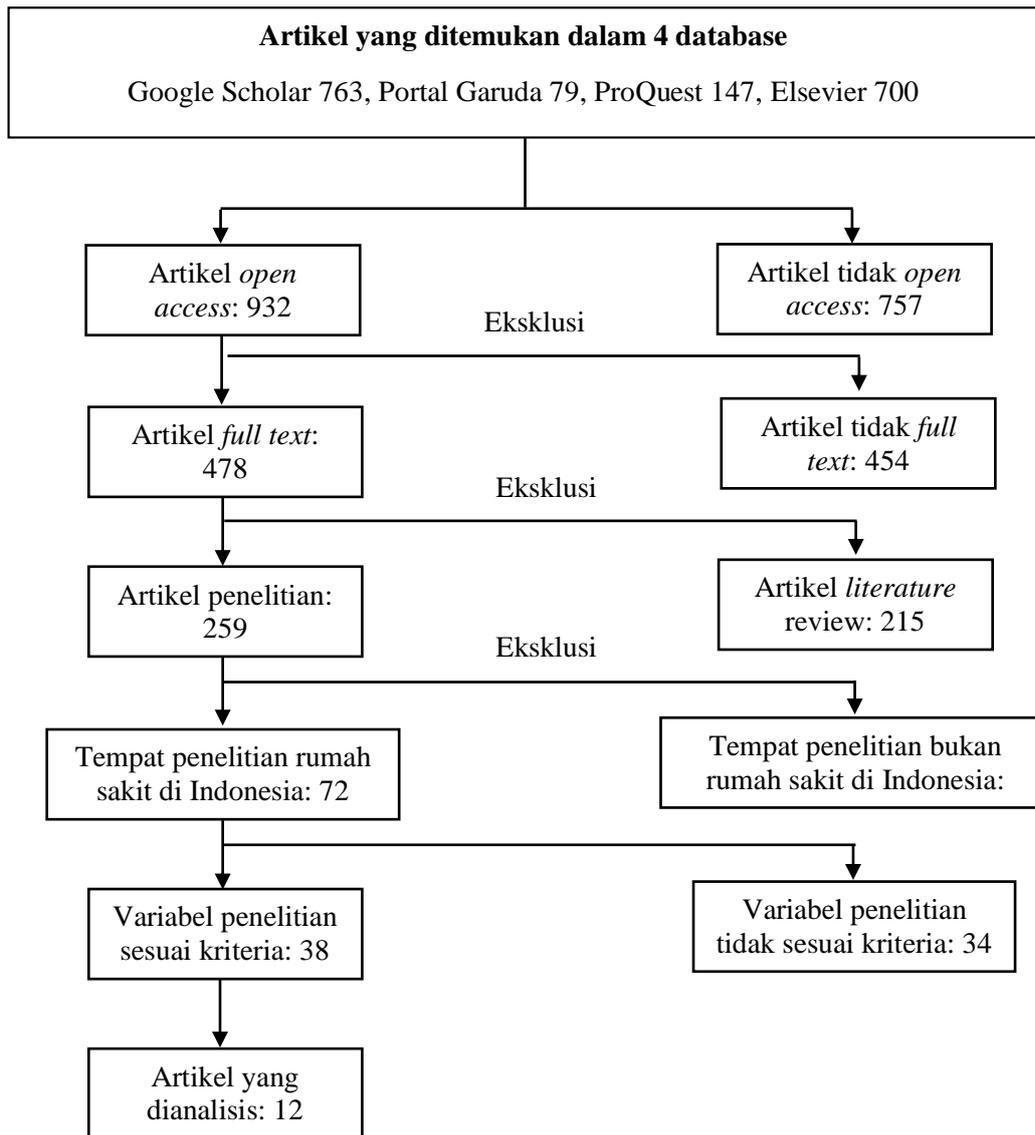
Setiap rumah sakit melakukan berbagai macam strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien agar rumah sakit tetap berkembang. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus menerus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Akan tetapi jika pasien merasa tidak puas maka mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.6

Kebutuhan akan pelayanan kesehatan sangat besar. Pihak pengadaan pelayanan kesehatan tidak mungkin hanya mengandalkan pemerintahan ataupun yayasan sosial, sehingga rumah sakit swasta pun harus dapat meningkatkan pelayanan dan fasilitasnya menjadi lebih baik lagi. Dalam menciptakan kepuasan konsumen pihak rumah sakit harus memperhatikan beberapa faktor diantaranya kualitas pelayanan, kecepatan respon dalam menangani keluhan. Untuk dapat memberikan kepuasan pada konsumen, maka rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan kesehatannya. Apalagi konsumen semakin kritis terhadap kualitas pelayanan, baik karena tingkat pendidikan yang meningkat, pengaruh media masa serta kemampuan membayar penderita yang bertambah baik dengan alternatif untuk memilih rumah sakit semakin banyak.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *scoping review* dengan memusatkan kajian spesifik dari berbagai cakupan yang ditemukan untuk digabung dan menarik kesimpulan yang ringkas (7). Penelitian ini menggunakan sampel jurnal penelitian artikel yang berada pada *database google scholar*, portal *garuda*, *ProQuest*, dan *Elsevier*. Dimana dipublikasikan dalam 10 tahun terakhir (2013-2023). Dan mempunyai variabel yang

berhubungan dengan kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien.



Gambar 1. Diagram Alir Pencarian dan Pemilihan Artikel

HASIL

Tabel 1. Karakteristik dan Variabel Jurnal

Penulis	Metode	Sampel	Variabel	Hasil
AL Anfal (2020) (8)	Jenis penelitian ini adalah survei yang bersifat deskriptif analitik dengan penelitian <i>Cross sectional</i> .	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap dan sampel sebanyak 71 orang.	Citra Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pasien.	Hasil penelitian secara statistik menunjukkan pendidikan, pendapatan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien ($p < 0.05$). Hasil uji regresi logistik berganda diketahui variabel yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan adalah pendidikan, penghasilan, citra rumah sakit, dan

					kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.
Afrizal, Suhardi (2018) (2)	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.	Penentuan jumlah sampel dari populasi keseluruhan yang berjumlah 206 orang rata-rata perbulan dalam penentuan besarnya sampel, penulis menggunakan metode slovin sehingga diperoleh sampel dalam penelitian ini berjumlah 136 orang responden.	Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Kepercayaan, Kepuasan Pasien, dan Loyalitas Pasien		Variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepercayaan (trust) memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Poliklinik Gigi Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang dengan besar pengaruh mencapai 82%.
Andrianto, Cahyo Sasmito, Cakti Indragunawan (2020) (9)	Penelitian ini merupakan penelitian mix methode. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder diperoleh dari instansi atau lembaga terkait untuk memberikan tambahan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Sedangkan data primer diperoleh dari responden wawancara.	Pengambilan sampel dilakukan secara Acak Sederhana Pengambilan sampel. Jumlah sampel yangditentukan sebanyak 92 sampel.	Citra, kepuasan, kualitas pelayanan, dan kesehatan		Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien secara simultan dan sendiri-sendiri berpengaruh terhadap citra Klinik X di Tuban secara positif.
Muhammad Mahadi Hasibuan, Arifah Devi Fitriani, Deli Theo (2020) (10)	Jenis penelitian ini adalah explanatory research (penelitian penjelasan) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif desain cross sectional.	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rumah sakit yang menjalani rawat inap pada bulan juni 2019 di RSUD dr. Ferdinand Lumbantobing Kota Sibolga yang membuka sebanyak 345 pasien.	Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit, Rumah Sakit		Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa dari 4 variabel independen yang dianalisis, variabel (p=0,001), efisiensi dan efektifitas (p=0,003), keselamatan pasien (p=0,001), dan kepuasan profesi pasien (p=0,012) yang berpengaruh signifikan terhadap citra RSUD dr. Ferdinand Lumbantobing Kota Sibolga. Kesimpulan dari penelitian ini terdapat pengaruh antara variabel

					independen (profesi, Efisiensi & Efektifitas, keselamatan pasien dan kepuasan pasien) terhadap variabel dependen (citra rumah sakit). Disarankan bagi manajemen RSUD dr.
Fildza Hashifa Tazkiya, Ida Aryati Diah Purnomo Wulan, Ratna Damayanti (2019) (11)	Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif	Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan pengguna BPJS yang tidak terhingga dengan menggunakan Teknik sampling purposive sampling. Sampel yang di ambil sebanyak 100 responden.		Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu BPJS Di Rumah Sakit	<p>Hasil Penelitian:</p> <p>Variabel kualitas pelayanan, penanganan komplain dan citra rumah sakit berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna kartu BPJS di rumah sakit Dr. Oen Surakarta.</p> <p>2) Kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna kartu BPJS di rumah sakit Dr. Oen Surakarta.</p> <p>3) Penanganan komplain tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna kartu BPJS di rumah sakit Dr. Oen Surakarta.</p> <p>4) Citra rumah sakit tidak berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pengguna kartu BPJS di rumah sakit Dr. Oen Surakarta.</p>
Nurullah, Andi Sularso, Imam Suroso (2013) (12)	Penelitian <i>explanatory research</i> dengan menggunakan teknik pengambilan sampel <i>proposive sampling</i> yang menggabungkan <i>quota sampling</i> dan <i>accidental sampling</i> .	Terdapat 164 responden berdasarkan jenis penyakit 3 bulan terakhir.		Citra merek, kualitas layanan, kepuasan, loyalitas pasien	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis pertama, kedua, ketiga, dan lima diterima. Citra merek mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien. Analisis efek langsung dan tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan variabel intervensi dalam

					hubungan dengan citra merek poliklinik eksekutif terhadap loyalitas pasien. Hipotesis lain ditolak. Kualitas dan kepuasan layanan merupakan mediator penting dalam hubungan antara citra merek dan loyalitas. Temuan ini menyiratkan bahwa kualitas dan kepuasan adalah variabel intervensi terhadap loyalitas pasien. Citra merek memainkan peran penting dalam mengubah kualitas layanan dan kepuasan pasien. Ini akan menyebabkan loyalitas pasien yang lebih baik juga lebih tinggi
Sabrina Hasan, Aditya Halim Perdana Kusuma Putra (2018) (13)	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metoda analisis <i>Structural Equation Method (SEM)</i> . Metode pengambilan sampel menggunakan <i>accidental random sampling</i> .	Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 296 pasien dari berbagai kelas perawatan.	Kualitas layanan, citra, loyalitas pasien, kepuasan pasien.	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit, nilai pasien, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap nilai pasien. Citra rumah sakit tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Nilai pasien berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien.	
Ritna Rahmawati Dewi (2016) (14)	Penelitian menggunakan data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data daftar angket dan analisis data menggunakan analisis jalur (<i>path analysis</i>)	Populasi sampel pada penelitian ini sebanyak 100 pasien yang memiliki kartu BPJS dan sedang menjalani perawatan di rawat inap RSUD slamet riyadi.	Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien.	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien (0,793). Kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (0,414).	
Eko Risky (2018) (15)	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kuantitatif.	Populasi penelitian sebanyak 4.715 pasien yang tercatat sebagai pasien yang menginap di tahun 2017. Sampel	Kualitas Pelayanan, Citra merk dan Loyalitas Pasien	Dari hasil SPSS didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan citra merk berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSIA Eria Bunda Pekanbaru. Sehingga	

			penelitian sebesar 100 pasien.		menunjukkan bahwa kedua variabel bebas dapat menumbuhkan rasa percaya serta kesetiaan pasien terhadap RSIA Eria Bunda Pekanbaru.
Sri Fitriani, Risna Trisnawati (2015) (16)	Penelitian kuantitatif dengan deskriptif statistik dan menggunakan analisis jalur.	Sampel penelitian sebanyak 100 pasien yang menjalani perawatan di ruang rawat inap dan menggunakan BPJS.	Kualitas perawatan, loyalitas, kepuasan pasien	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas (p-value = 0,000), kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas (p-value = 0,000), kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas p-value = 0,010), kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien (p-value = 0,275).	
Siti Aminah, Dwi Cahyono, Toni Herlambang (2017) (17)	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei	Sampel penelitian sebanyak 100 responden	Kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien	variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, Citra Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, Citra Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Kualitas pelayanan dan Citra Rumah Sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Sehingga pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah 90,5% dan sisanya 9,5% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.	
Dina Diana Permata, Ananda Sabil Hussein, Andrawati (2022) (18)	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis SEM (Structural Equation Modeling) berbasis Partial Least Square (PLS) yang menggunakan aplikasi	130 responden yang tercatat sebagai peserta mandiri JKN-KIS BPJS Kesehatan	Branding Emosional; citra perusahaan; Kepuasan; Loyalitas Pelanggan	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa emotional branding mempengaruhi loyalitas dan kepuasan; citra perusahaan berpengaruh pada loyalitas dan kepuasan; kepuasan	

software SmartPLS 3.3.

mempengaruhi loyalitas; Kepuasan memediasi pengaruh emotional branding dan citra perusahaan terhadap loyalitas. Kepuasan bertindak sebagai variabel mediasi parsial.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan dapat diartikan bahwa suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan (19). Sedangkan menurut Chinvia (2021), kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (20). Maka dari itu, rumah sakit harus memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan pelanggan. Apabila rumah sakit dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik tentunya dapat dimungkinkan apabila pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga konsumen menjadi loyal dan mampu meningkatkan jumlah kunjungan.

Andrianto, dkk (2020) menyatakan bahwa bahwa kualitas layanan yang tinggi berkorelasi dengan kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pasien berfungsi sebagai medium antara kualitas layanan dan niat perilaku. Kualitas layanan kesehatan tidak hanya berkaitan dengan bagaimana layanan dari tenaga medis memberikan layanan kepada pasien namun juga bagaimana pasien merasa nyaman dengan kondisi dan situasi yang rumah sakit ciptakan (9). Penelitian lain seperti yang dilakukan oleh Al Anfal (2018) menyebutkan bahwa keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien dimana semakin baik kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat dengan pelayanan kesehatan sehingga akan dapat menciptakan kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan (8).

Menurut penelitian Fildza, dkk (2019) kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit Dr. Oen Surakarta terhadap pasien BPJS sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (11). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ritna (2016) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien (14). Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula loyalitas pasien (14),(15). Loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) merupakan fungsi dari kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), rintangan (*switching barrier*) dan keluhan pelanggan (*voice*). Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang (*repeat*) di lain waktu atas kinerja produk atau jasa yang diberikan (16).

Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan

Muhammad, dkk (2020) dimana variabel citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,001. Selain itu terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selain dari citra rumah sakit yaitu preferensi pasien dan loyalitas masyarakat dimana kedua faktor lain tersebut dapat mempengaruhi jumlah BOR yang ada di RSUD dr. Ferdinand Lumbantobing Kota Sibolga. Peneliti juga mengansumsikan bahwa faktor kebijakan pemerintah juga sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan pasien (10). Penelitian lain yang dilakukan oleh Afrizal dan Suhardi (2018) menyatakan bahwa variabel citra rumah sakit (*hospital brand image*) memberikan pengaruh sebesar 0,627 standar deviasu terhadap kepuasan. Selain itu dalam meningkatkan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien peneliti menyebutkan adanya faktor lain yang mempengaruhi yakni faktor kepercayaan dimana variabel kepercayaan merupakan variabel yang paling memberikan kontribusi besar terhadap suatu kinerja dibandingkan citra rumah sakit dan kualitas pelayanan (2).

Hasil penelitian Nurullah (2013) menunjukkan bahwa citra berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Akan tetapi citra rumah sakit tidak hanya ditinjau dari sisi teknis saja melainkan dari sisi non teknis yaitu sistem pelayanan secara keseluruhan (12). Menurut pendapat Sabri, dkk (2018) meskipun citra pada suatu rumah sakit positif akan tetapi tidak disertai dengan kualitas layanan yang baik dan kemampuan ekonomi yang memadai maka pasien belum tentu akan datang kembali ke rumah sakit tersebut (13). Adapun aspek-aspek yang berkaitan dengan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien antara lain pelayanan yang disediakan, kebijakan dan reputasi rumah sakit (17).

Jihan dan I made (2018) menyatakan bahwa citra berkorelasi dengan kepuasan pelanggan. Atas dasar pengalaman yang telah dimiliki konsumen (pasien), mereka akan memberikan penilaian dan evaluasi seluruh kinerja layanan rumah sakit. Berdasarkan perbandingan kualitas harapan dengan kualitas kinerja layanan, maka pelanggan

akan memberikan emosi positif atau emosi negatif bahkan emosi yang netral, bergantung pada apakah harapan-harapan pelanggan tersebut terpenuhi (21). Bagi pasien mempunyai citra yang baik dari segi merk maupun citra terhadap rumah sakit akan mempengaruhi pasien bahwasannya rumah sakit mempunyai jasa yang berkualitas sehingga mempunyai kinerja dan manfaat produk yang lebih besar. Jasa rumah sakit sendiri dapat memberikan sebuah kenyamanan dan manfaat yang lebih tentunya akan lebih dipertahankan oleh pasien, sehingga pasien tersebut tidak ingin berpindah pada jasa rumah sakit lainnya (8).

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dan citra rumah sakit juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan begitupun dengan citra rumah sakit semakin baik citra rumah sakit maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien untuk datang kembali.

SARAN

Menurut peneliti kedepannya rumah sakit harus selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada seluruh pasien dan harus menjaga citra rumah sakit agar selalu baik bagi masyarakat yang berkunjung di rumah sakit serta selalu mengutamakan kepuasan pasien yang berkunjung di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

1. Akmallunas, Amri. Pengaruh kepemimpinan partisipatif terhadap Kepuasan kerja dan menghormati karyawan sebagai variabel mediasi pada perawat di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. *J Ilm Mhs Ekon Manaj*. 2019;4(1):294-305.
2. Afrizal, Suhardi. Effect of Service Quality, Hospital and Trust Image on Patient Satisfaction and Its Implications in Patient Loyalty. *J Ekon dan Manaj STIE Pertiba Pangkalpinang*. 2018;4(1):70-86. <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/92510>
3. Soumokil Y, Syafar M, Yusuf A. Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *J Ilm Kesehat Sandi Husada*. 2021;10(2):543-551. doi:10.35816/jiskh.v10i2.645
4. Hakim A. Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Ince Abdul Moeis Samarinda. *J Paradig*. 2017;4(3):151-162.
5. Laia GP, Sri L. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. 2022;1(4):696-701. doi:10.55123/sehatmas.v1i4.978
6. Arifin, Wahyuni TET, Gigih Ibnu Raharjo. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Sultan Imanuddin Pangkalan Bun. *Magenta*. 2019;5(1):11-22.
7. Sucharew H, Macaluso M. Methods for research evidence synthesis: The scoping review approach. *J Hosp Med*. 2019;14(7):416-418. doi:10.12788/jhm.3248
8. Anfal A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excell Midwifery J*. 2020;3(2):1-19. doi:10.55541/emj.v3i2.130
9. Andrianto A, Sasmito C, Indragunawan C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik "X" Di Tuban. *Care J Ilm Ilmu Kesehat*. 2020;8(2):206. doi:10.33366/jc.v8i2.1778
10. Hasibuan MM, Fitriani AD, Theo D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Dr. Ferdinand Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones*. 2020;4(2):144-154. doi:10.52643/marsi.v4i2.1029
11. Tazkiya FH, Diah PW IA, Damayanti R. Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta. *J Ilm Edunomika*. 2019;3(02):485-492. doi:10.29040/jie.v3i02.670
12. Nurullah Hidajhningtyas, Andi Sularso IS. Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Eksekutif Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Kabupaten Jember. *J Ekon Akunt dan Manaj*. 2013;XII(1):39-53. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1183/946>
13. Hasan S, Putra AHPK. Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *J Manaj Indones*. 2018;18(3):184. doi:10.25124/jmi.v18i3.1731
14. Dewi RR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *J Manaj Daya Saing*. 2016;18(2):146-156. doi:10.23917/dayasaing.v18i2.4511
15. Risky E. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien RSIA Eria Bunda Pekanbaru. *Jom Fisip*. 2018;5(2):1-15.

16. Sri Fitriani RT. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. MOEWARDI. *J Ekon Manaj.* 2018;17(1):46–53. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/31410>
17. Aminah S, Cahyono D, Herlambang T. Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening Di Instalasi Peristi RSD dr. Soebandi Jember. *J Sains Manaj dan Bisnis Indones.* 2017;7(2):232-256.
18. Diana Permata D, Ananda Sabil Hussein, Andarwati. Emotional branding, corporate image and its effect on the loyalty of JKN-KIS participants. *Int J Res Bus Soc Sci (2147- 4478).* 2022;11(4):16-22. doi:10.20525/ijrbs.v11i4.1822
19. Dinata AAA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Pantai Gapura Makassar. *Skripsi Univ Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.* Published online 2019:1-109.
20. Pitoi CD, Tampi JRE, Puniundoong AY. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity.* 2021;2(1):1-5.
21. Nafisa Ji, Sukresna I. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harapan Kinerja dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang). *Diponegoro J Manag.* 2018;7(3):1-27.