

PENGARUH PERSEPSI PASIEN UMUM KELAS 1 TENTANG KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA RS HARAPAN BUNDA DI INSTALASI RAWAT INAP

¹Siti Husaidah, ²Larince Radulima, ³Sri Dewi Haryati

¹husaidahsiti@gmail.com, ²larince@gmail.com, ³dewisri@gmail.com

^{1,2,3}Sarjana kebidanan dan pendidikan profesi bidan, Institut Kesehatan Mitra Bunda
Jl. Raya Seraya Nomor No.1, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444

ABSTRACT

The image is formed from the company carrying out operational activities that have the main foundation in terms of service. This study aims to determine how the patient's perception of the quality of service on the image of Harapan Bunda Hospital. This type of research is quantitative with a cross sectional study approach. The population is all class I patients who are in the inpatient room at Harapan Bunda Hospital, Batam. The sample size is 72 respondents with the calculation of the number of samples using an error rate of 5%. Data were analyzed using chi square test and binary logistics. The results showed that the general patient's perception of the quality of service on the image of the hospital. Harapan Bunda Batam in terms of the dimensions of physical appearance, reliability, responsiveness, friendliness and security, does not have a significant relationship with the value of $p = 1,000 > \alpha (0.05)$ and the dimensions of competence, trust, access, communication and understanding of customers, have a strong relationship. significant with $p \text{ value} = 0.000 < (0.05)$. It was concluded that there was no relationship between physical appearance, reliability, responsiveness, friendliness and safety on the image of the hospital. Harapan Bunda Batam and there is a competent relationship, trust, access, communication and understanding of customers to the image of Harapan Bunda Hospital in Batam. It is hoped that improving the quality of service from the dimensions for improving the image of the hospital must be a priority for improving the dimensions that have a strong influence on improving the image of the hospital. but does not neglect image enhancement in other dimensions..

Keywords : *Service Quality, Hospital Image*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak setiap manusia untuk sehat dimana kualitas pelayanan merupakan indikator kinerja bagi penyelenggara pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan. Saat ini kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta yang berdiri. Bahkan di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional. Rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah berusaha menjangkau pasien

sebanyak- banyaknya dengan meningkatkan Citra Rumah Sakit dari berbagai dimensi kualitas pelayanan. Layanan yang diberikan rumah sakit Indonesia masih kurang dibanding dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit di luar negeri. Sering kali masyarakat mendengar bahwa rumah sakit menolak pasiennya dikarenakan tidak ada tempat untuk merawat pasien. Rumah sakit di Indonesia seharusnya dapat meniru rumah sakit di negara tetangga seperti Singapura atau Malaysia. Rumah sakit di kedua negara itu mampu mengabungkan antara layanan rumah sakit dengan paket wisata pasiennya (Puspita et al., 2020; Savira & Suharsono, 2020)

Masyarakat Indonesia memiliki alasan bahwa pengobatan yang dilakukan di luar negeri sangat baik dibandingkan didalam negeri. Hasil penelitian yang dilakukan oleh tim peneliti Badan Perencanaan, Penelitian dan Pengembangan Propinsi Kepulauan Riau (2016-2021) dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor utama penyebab orang untuk cenderung berobat ke luar negeri. Faktor internal orang berobat ke luar negeri antara lain keyakinan akan kemampuan dokter untuk mengatasi penyakit/masalah yang diderita oleh pasien, tingkat kepercayaan pasien akan akurasi diagnosis yang diberikan dokter luar negeri, transparansi hasil diagnosis yang disampaikan oleh tenaga medis pada pasiennya, adanya kebutuhan atas pelayanan prima, dan yang terakhir adalah sugesti bila berobat di luar negeri akan lebih cepat sembuh. Faktor-faktor eksternal orang berobat ke luar negeri antara lain adanya fasilitas dan teknologi rumah sakit/kualitas pelayanan kesehatan lebih canggih dan modern, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik oleh rumah sakit/kualitas pelayanannya kepada pasien-pasiennya, terdapatnya pelayanan dalam satu paket sehingga lebih praktis, cara dan sistem penanganan terhadap pasien dinilai lebih cepat, dengan adanya sistem paket maka biaya yang dikeluarkan akan lebih murah, keramahan / keterampilan tenaga medis lebih baik, dan yang terakhir adalah rekomendasi atau anjuran dari dokter dalam negeri untuk berobat ke luar negeri) (Barenlitbang Kepri, 2018)

Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2015-2019 mengalami peningkatan sebesar 13,52%. Pada tahun 2015 jumlah rumah sakit sebanyak 2.488 meningkat menjadi 2.877 pada tahun 2019. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2019 terdiri dari 2.344 Rumah Sakit Umum (RSU) dan

533 Rumah Sakit Khusus (RSK), sedangkan data Rumah Sakit Swasta yang ada di Indonesia pada tahun 2015 - 2016 adalah 1.408 RS, sedangkan untuk jumlah Tempat Tidur (TT) di RS Swasta sampai saat ini sebanyak 319.559 dan dilihat dari komposisinya, jumlah TT Kelas I merupakan komposisi paling besar yaitu 119.060 TT (37,3%) dari total TT di RS. Melihat sarana dan prasarana yang ada, RS swasta yang ada di Indonesia cukup memadai dalam pelayanan kesehatan, namun hal ini tidak menentukan kualitas pelayanan menjadi baik (Kemenkes RI, 2019)

Data Rumah Sakit Swasta yang ada dikepulauan riau (2016) yakni karimun 1 dengan 50 tempat tidur dan Batam 14 dengan 1188 tempat tidur. Dari data tersebut terlihat bahwasannya kota batam menempati posisi kota yang memiliki jumlah rumah sakit swasta terbanyak di tahun 2016. Sedangkan di Batam sendiri ada beberapa rumah sakit yang memiliki tipe B, C dan D. Rumah Sakit Harapan Bunda (RSHB) merupakan rumah sakit yang berada ditengah kota batam yang mudah dijangkau oleh masyarakat, RSHB termasuk Rumah sakit tipe C dengan jumlah kunjungan pasien rawat inap 205 per bulannya (BPS Kepri, 2016; Dewi, 2017)

Meningkatnya jumlah rumah sakit menjadi tantangan bagi pengelola rumah sakit karena menimbulkan persaingan yang cukup ketat. Rumah sakit yang memiliki pelayanan yang bermutu dan citra yang baiklah yang dapat bertahan dan unggul. Di dalam situasi yaitu rumah sakit harus mengutamakan pihak yang dilayani (client oriented) karena pasien adalah client yang terbanyak maka banyak sekali manfaat yang dapat diperoleh suatu rumah sakit bila mengutamakan pasien, terutama terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien

yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain. Hal ini secara akumulatif akan menguntungkan rumah sakit karena merupakan pemasaran rumah sakit secara tidak langsung dan citra positif rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi.

Studi dilakukan di 51 rumah sakit di Amerika Serikat terhadap sekitar 15.000 pasien, Nelson, et al. (dalam Krowinski) menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara penampilan rumah sakit dengan penampilan finansial rumah sakit dalam analisis multivariatnya yang terbukti kepuasan pasien berpengaruh secara positif pada penerimaan rumah sakit, pendapatan bersih dan tingkat pengembalian aset rumah sakit. (Marzaweny et al., 2012; Savira & Suharsono, 2020)

Ditengah persaingan yang semakin ketat, citra merek dan kualitas pelayanan bisa menjadi andalan untuk menarik perhatian dan mengikat pengguna jasa. Pengguna jasa menjadikan merek sebagai salah satu pertimbangan penting ketika hendak membeli suatu produk atau jasa. Pertimbangan tersebut didasari oleh berbagai aspek, baik aspek rasional maupun emosional. Secara rasional, konsumen percaya bahwa merek tertentu bisa memberikan jaminan kualitas dalam hal ini kualitas jasa maupun produk. Secara emosional, merek tersebut dianggap mampu menjaga dan meningkatkan citra untuk menarik perhatian dan loyalitas pelanggan/pasien (Hasibuan, 2020; Puspita et al., 2020)

Pelayanan yang tidak berjalan baik dapat menyebabkan kurangnya minat pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di RS Harapan Bunda. Dalam industri pelayanan kesehatan yang kompetitif, pengaruh kualitas pelayanan terhadap persepsi

pasien mengenai Citra (Image) rumah sakit menjadi masalah yang sangat penting. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul “Bagaimana Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Harapan Bunda Tahun 2021.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, kompeten, keramahan, kepercayaan, keamanan, akses, komunikasi dan memahami pelanggan terhadap Citra Rumah Sakit Harapan Bunda Tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* yang bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel independen (kualitas pelayanan kesehatan) yakni bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, kompeten, ramah, dapat dipercaya, merasa aman, akses, komunikasi dan memahami pelanggan dengan variabel dependen Citra (image) di RS Harapan Bunda Kota Batam 2021. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuisisioner setelah diberikan penjelasan mengenai tata cara pengisiannya. Kuisisioner yang dibagikan berupa pertanyaan yang terkait dengan kualitas pelayanan dan citra rumah sakit. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat, analisis bivariante, analisis multivariante.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien kelas I yang berada di ruang rawat inap RS Harapan Bunda Batam. Berdasarkan data jumlah pasien yang rawat inap pada periode Januari – Mei Tahun 2021 sebanyak 1000 pasien. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 72 responden dengan perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan taraf kesalahan 5% menggunakan rumus:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Keterangan :

n = Perkiraan besar sampel

N = Perkiraan besarnya populasi

z = Nilai standar deviasi normal untuk $\alpha = 0,05$ (1,96)

p = Proporsi kasus 0,05

q = 1 – p (100% - p)

d = Tingkat kesalahan yang diinginkan (p) = 0,05

Jadi estimasi besar sampel adalah :

$$n = \frac{7.588 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot (1 - 0,05)}{(0,05)^2 \cdot (7.588 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot (1 - 0,05)}$$

$$n = \frac{7.588 \cdot 3,8416 \cdot 0,05 \cdot 0,95}{0,0025 \cdot 7.587 + 3,8416 \cdot 0,05 \cdot 0,95}$$

$$n = \frac{1.384,6278}{18,96 + 0,182476}$$

$$n = \frac{750,5237}{19,142}$$

$$n = 72,334$$

n = 72 sampel

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Analisis univariat dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi variabel yang diteliti

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, dan Pekerjaan Di RS. Harapan Bunda Batam

Karakteristik	n (72)	%
Umur		
≥ 20 thn	13	18,1
21-40 thn	35	48,6
40-60 thn	24	33,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	33,3
Perempuan	48	66,7
Pendidikan		
SD	16	22,2
SMP	10	13,9
SMA	28	38,9
D3	2	2,8
S1	14	19,4
S2	2	2,8
Pekerjaan		
Siswa/Mahasiswa	11	15,3
IRT	17	23,6
Buruh Harian	14	19,4
Wiraswasta	20	27,8

Pegawai BUMN	2	2,8
PNS	6	8,3
Dosen	2	2,8

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan tabel1 di atas menunjukkan bahwa dari 72 persepsi responden yang dijadikan sampel terbanyak pada karakteristik berdasarkan umur terdapat 35 responden (48,6%) pada usia 21-40 tahun, Karakteristik berdasarkan jenis kelamin terdapat 48

responden (66,7%) untuk jenis kelamin perempuan. Karakteristik berdasarkan pendidikan terdapat 28 responden (38,9%) yang berpendidikan SMA, sedangkan karakteristik berdasarkan pekerjaan terdapat 20 responden (27,8%) yang memiliki pekerjaan wiraswasta.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Tabel 2. Distribusi Persepsi Pasien Umum Kelas I Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan Di RS. Harapan Bunda

Kualitas Pelayanan	n (72)	%
a. Bukti Fisik		
Kurang	2	2,8
Cukup	70	97,2
b. Kehandalan		
Kurang	5	6,9
Cukup	67	93,1
c. Ketanggapan		
Kurang	16	22,2
Cukup	56	77,8
d. Kompeten		
Kurang	5	6,9
Cukup	67	93,1
e. Keramahan		
Kurang	3	4,2
Cukup	69	95,8
f. Kepercayaan		
Kurang	4	5,6
Cukup	68	94,4
g. Keamanan		
Kurang	2	2,8
Cukup	70	97,2
h. Akses		
Kurang	5	6,9
Cukup	67	93,1
i. Komunikasi		
Kurang	9	12,5
Cukup	63	87,5
j. Memahami Pelanggan		
Kurang	5	6,9
Cukup	67	93,1

k. Citra RS

Kurang Baik	3	4,2
Kurang	69	95,8

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari 72 persepsi responden yang dijadikan sampel, persepsi responden pada kualitas pelayanan dimensi bukti fisik dengan persentasi 97.2% cukup, dimensi kehandalan 93.1% cukup, dimensi ketanggapan 77.8% cukup, dimensi

kompeten 93.1% cukup, dimensi keramahan 95.8% cukup, dimensi kepercayaan 94.4% cukup, dimensi keamanan 97.2% cukup, dimensi akses 93.1% cukup, dimensi komunikasi 87.5.1% cukup, dimensi memahami pelanggan 93.1% cukup, & citra rumah sakit 95.8% kurang.

Analisis Bivariat

Pengaruh Penampilan Fisik Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 3. Pengaruh Penampilan Fisik Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Penampilan Fisik	Citra RS				Total		p
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0	2	2,9	2	2,8	1.000
Cukup	3	4,3	67	95,7	70	97,2	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan hasil uji statistik Chi Square antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi penampilan fisik terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$), maka

dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi penampilan fisik terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap Rs. harapan bunda

Pengaruh Kehandalan Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 4. Pengaruh Kehandalan Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Kehandala n	Citra RS				Total		p
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0	5	7,2	5	6,9	1,000
Cukup	3	4,5	64	95,5	67	93,1	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan terhadap citra rumah sakit, diperoleh *p value* sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0

diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap Rs. Harapan Bunda

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 5. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Daya Tanggap	Citra RS				Total		<i>p</i>
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0	16	23,2	16	22,2	1,000
Cukup	3	5,4	53	94,6	56	77,8	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi ketanggapan terhadap citra rumah sakit, diperoleh *p value* sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$),

maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda

Pengaruh Kompeten Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 6. Pengaruh Kompeten Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Kompete n	Citra RS				Total		<i>p</i>
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	2	40,0	3	60,0	5	6,9	0,011
Cukup	1	1,5	66	98,5	67	93,1	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kompeten terhadap citra rumah sakit, diperoleh *p value* sebesar 0,011 dengan ($\alpha = 0,05$),

maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kompeten terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Pengaruh Keramahan Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 7. Pengaruh Keramahan Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Keramahan	Citra RS				Total		p
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0	3	4,3	3	4,2	1,000
Cukup	3	4,3	66	95,7	69	95,8	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi keramahan terhadap citra rumah sakit, diperoleh *p value* sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$),

maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi keramahan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 8. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Kepercayaan	Citra RS				Total		p
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	3	75,0	1	25,0	4	5,6	0,000
Cukup	0	0	68	98,6	68	94,4	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepercayaan terhadap citra rumah sakit, diperoleh *p value* sebesar 0,000 dengan ($\alpha = 0,05$),

maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepercayaan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda

Pengaruh Keamanan Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 9. Pengaruh Penampilan Fisik Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Keamana n	Citra RS				Total		p
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0	2	2,9	2	2,8	1,000
Cukup	3	4,3	67	95,7	70	97, 2	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Berdasarkan hasil uji statistik Chi Square antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi keamanan terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$),

maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi keamanan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda

Pengaruh Akses Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 10. Pengaruh Akses Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Akses	Citra RS				Total		p
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	2	40,0	3	60,0	5	6,9	0,011
Cukup	1	1,5	66	98,5	67	93,1	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Pengaruh Komunikasi Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 11. Pengaruh Komunikasi Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Komunika si	Citra RS				Total		p
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	3	33,3	6	66,7	9	12,5	0,001
Cukup	0	0	63	91,3	63	87,5	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan hasil uji statistik Chi Square antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi komunikasi terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 0,001 dengan ($\alpha = 0,05$),

maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi komunikasi terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Pengaruh Memahami Pelanggan Terhadap Citra Rumah Sakit

Tabel 12. Pengaruh Memahami Pelanggan Terhadap Citra Rumah Sakit Di RS. Harapan Bunda

Memahami Pelanggan	Citra RS				Total		p
	Kurang Baik		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	2	40,0	3	60,0	5	6,9	0,011
Cukup	1	1,5	66	98,5	67	93,1	
TOTAL	3	4,2	69	95,8	72	100	

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan hasil uji statistik Chi Square antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi memahami pelanggan terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 0,011 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi memahami pelanggan terhadap citra

rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Analisis Multivariat

Beberapa variabel bebas yang berhubungan dengan variabel terikat yaitu variabel kompeten, kepercayaan, akses, komunikasi, dan memahami pelanggan secara bersama-sama dimasukkan dalam perhitungan uji regresi logistik metode Enter dengan hasil berikut :

Tabel 13. Pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap

Variabel Bebas	B	Wald	Sig	Exp (B)	95,0% C.I for EXP (B)	
					Lower	Upper
Kompeten	-2,075	0,084	0,772	3,126	0,958	7,852
Kepercayaan	3,698	3,866	0,094	4,362	0,889	6,679
Akses	-1,113	0,025	0,874	3,328	1,889	10,714
Komunikasi	1,769	0,929	0,335	5,865	2,444	6,887
Memahami Pelanggan	3,784	7,747	0,005	4,000	1,444	32,030

Data Primer : RS. Harapan Bunda Batam

Berdasarkan tabel 13 di atas menunjukkan bahwa dari kelima kualitas pelayanan yaitu kompeten, kepercayaan, akses, komunikasi dan memahami pelanggan yang memiliki pengaruh terhadap citra rumah sakit harapan bunda yang paling signifikan dengan nilai $p > 0,05$ yaitu memahami pelanggan dengan nilai $sig = 0,005$ dan nilai $Exp > 2$, maka variabel tersebut paling

berpengaruh terhadap citra rumah sakit harapan bunda.

PEMBAHASAN

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Penampilan Fisik Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam.

Penampilan fisik dan aspek kebersihan pada penyedia jasa yang

akan mendukung proses dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang terdiri dari atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi, seperti ruang rawat inap tertata rapi dan bersih, termasuk kamar mandi, ruang rawat inap nyaman, Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai. Berdasarkan tabel 3 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, terdapat 2 responden (2,9%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi penampilan fisik kurang dengan citra rumah sakit yang baik. Sedangkan terdapat 3 responden (4,3%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi penampilan fisik rumah sakit yang cukup d (Julindrastuti, 2019) dengan citra rumah sakit yang kurang baik. Hasil uji statistik Chi Square antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi penampilan fisik terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi penampilan fisik terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Julindrastuti (2019) bahwa tidak ada pengaruh antara penampilan fisik terhadap citra rumah sakit. Akan tetapi hal itu tidak boleh lengah atau mengabaikannya. Hasil penelitian diatas didukung oleh Teori Weiss, Anderson et al. (1999) dalam penelitian Savira & Suharsono, (2020) menyatakan bahwa Citra perusahaan akan dinilai baik atau tidak yang dipandang secara global bukan hanya atas dasar bukti fisik akan tetapi atas hal-hal seperti keterbukaan dan kepercayaan,

sehingga dapat dikatakan sebagai pandangan atas gerak langkah dari perusahaan untuk meningkatkan citra perusahaan. Namun, tidak sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip dalam penelitian Tazkiya et al., (2019) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa salah satunya penampilan fisik.

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Kehandalan Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan atau menampilkan pelayanan sesuai dengan harapan dan tepat. Pelayanan kesehatan harus dilaksanakan dengan waktu dan cara yang tepat dan oleh pemberi pelayanan yang tepat Gustiani Pakendek, (2018). Seperti : Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, Waktu menunggu sebelum mendapat pelayanan rawat inap, Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat sangat baik, Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan, Perawat segera menghubungi dokter mengenai obat dan makanan pasien, Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien.

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, terdapat 5 responden (7,2%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan kurang dengan citra rumah sakit yang baik dan terdapat 3 responden (4,5%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan yang cukup dengan citra rumah sakit yang kurang baik. hasil uji statistik *Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan

terhadap citra rumah sakit, diperoleh *p value* sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Emilia, (2017) menyatakan bahwa citra perusahaan bukan hanya dipengaruhi oleh kehandalan pegawai tetapi kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang penting terhadap citra perusahaan untuk menarik konsumen baru melalui rekomendasi langsung.

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Ketanggapan Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam

Ketanggapan merupakan kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat serta kesediaan dan kesiapan karyawan untuk memberikan pelayanan, seperti : dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, Pasien diikutsertakan dalam pengambilan keputusan tentang perawatan kesehatan atau pengobatannya, perawat bersikap ramah dan sopan, perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien dan dokter menjelaskan terlebih dahulu sebelum tindakan yang akan dilakukan.

Berdasarkan tabel 5 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, terdapat 16 responden (23,2%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi ketanggapan kurang dengan citra rumah sakit yang baik dan terdapat 3 responden (5,4%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari

dimensi ketanggapan yang cukup dengan citra rumah sakit yang kurang baik. Hasil uji *statistik Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi ketanggapan terhadap citra rumah sakit, diperoleh *p value* sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu, seperti penelitian yang di lakukan Oleh Emilia, (2017) bahwa daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit. Lesmana & Uru, (2020) menyatakan bahwa peningkatan citra rumah sakit tergantung pada mutu pelayanan dan kepuasan pasien yang dilihat dari pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pasien (Tjiptono, 2004).

Sejalan dengan teori Parasuraman et al, 1998 dalam penelitian Wulandari et al., (2016) yang menyatakan bahwa daya tanggap adalah kemauan untuk pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas.

Kesediaan dan kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Daya tanggap perawat terhadap kebutuhan pasien merupakan salah satu bagian yang dinilai dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pasien (Heri & Misniari, 2019)

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Kompeten Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam

Kompeten merupakan suatu karakteristik yang mendasar dari seseorang individu, penyebab yang terkait dengan acuan kriteria tentang kinerja yang efektif "*A competency is an underlying characteristic of an individual that is causally related to criterion-referenced effective and/or superior performance in a job or situation*" (Spencer & Spencer, 1993:9). Karakteristik yang mendasari (*underlying characteristic*) berarti kompetensi merupakan bagian dari kepribadian seseorang yang telah tertanam dan berlangsung lama dan dapat memprediksi perilaku dalam berbagai tugas dan situasi kerja.

Berdasarkan tabel 6 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, masih terdapat 3 (60,0%) pasien umum yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi kompeten kurang dengan citra rumah sakit yang baik dan terdapat 1 responden (1,5%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi kompetensi yang cukup dengan citra rumah sakit yang kurang baik. Hal ini disebabkan oleh kompetensi petugas mungkin secara proses tidak dapat dinilai oleh pasien, tapi dapat dinilai dari segi *outcome* yang diperoleh pasien dari hasil kerja dan keterampilan tenaga kesehatan. Pasien umum yang mengatakan kompetensi kurang lebih mengkritik kompetensi tenaga kesehatan yang ada dirumah sakit harapan bunda dari pernyataan "Dokter mampu mendiagnosa penyakit yang dialami pasien dan Perawat terampil dalam memasang serta membuka infus".

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lesmana & Uru,

(2020) tentang pengaruh kompetensi terhadap kepuasan dan citra perusahaan, yang memiliki 8 point pertanyaan dikoesioner dengan hasil analisis bahwa kompetensi tenaga medis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan citra perusahaan dikemukakan. Menurut Cooper (1994) yang dikutip oleh Gustiani Pakendek, (2018) mengemukakan bahwa kualitas dokter, fasilitas perawatan dan teknologi, fasilitas diagnose, kualitas perawatan keseluruhan, perhatian interpersonal, kesadaran staff terhadap kebutuhan personel pasien, kontrol pasien, pengalaman rumah sakit, lokasi dan biaya, kemudahan dari lokasi akan berpengaruh terhadap citra rumah sakit.

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Keramahan Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam

Keramahan merupakan sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan, seperti : Petugas kesehatan memahami dan merasakan apa yang sedang saya alami, Petugas kesehatan senantiasa memberikan perhatian kepada pasien, Petugas kesehatan senantiasa mengerti kebutuhan pasien, Petugas kesehatan senantiasa bersifat bijaksana dalam memberikan pelayanan, Petugas kesehatan senantiasa memperlakukan pasien dengan baik dan Petugas kesehatan senantiasa bertutur kata yang sopan, memiliki rasa hormat dan bersahabat.

Berdasarkan tabel 7 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, terdapat 3 responden (4,3%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi keramahan kurang dengan citra rumah sakit yang baik dan terdapat 3 responden (4,3%) yang memiliki

persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi keramahan yang cukup dengan citra rumah sakit yang kurang baik. Hasil uji statistik Chi Square antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi keramahan terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi keramahan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Peneliti berasumsi sesuai anggapan responden yang mengatakan kurang, beberapa petugas kesehatan tidak bersikap ramah dan perhatian. Utamanya saat mengeluh tentang sakit yang diderita pasien dan masih sangat kurang menerapkan senyum, salam dan sapa, bahkan ada 1 sampe 3 orang, jika bertemu tidak memberi salam kepada pengguna jasa. Salah satu ungkapan dari responden.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori Menurut Cooper (1994) yang dikutip oleh Gustiani Pakendek, (2018) mengemukakan bahwa kualitas dokter, fasilitas perawatan dan teknologi, fasilitas diagnose, kualitas perawatan keseluruhan, perhatian interpersonal, kesadaran staf terhadap kebutuhan personel pasien, control pasien, pengalaman rumah sakit, lokasi dan biaya, kemudahan dari lokasi akan berpengaruh terhadap citra rumah sakit.

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Kepercayaan Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam

Kepercayaan merupakan sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama organisasi pelayanan kesehatan, reputasi, karakteristik pribadi

contact personnel, dan interaksi dengan pelanggan. Atau keyakinan pelanggan terhadap integritas dan kehandalan rumah sakit. Indikatornya adalah kepercayaan akan kehandalan rumah sakit, kepercayaan konsumen untuk sembuh jika berobat ke rumah sakit, kepercayaan terhadap kualitas peralatan yang dimiliki rumah sakit, kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit yang diberikan/melakukan sesuai janji yang diberikan. Seperti : Saya percaya bahwa informasi tentang pengobatan yang disampaikan oleh dokter adalah benar, Sikap dokter membuat saya percaya dengan segala proses tindakan pengobatan yang diberikan kepada saya, Saya merasa tidak khawatir dengan berbagai proses pemeriksaan yang dianjurkan oleh dokter, Dokter selalu mengatakan hal-hal yang menyenangkan sehingga membuat saya tenang selama menjalani proses pengobatan, Dokter tidak membuat saya cemas ketika menjelaskan kondisi saya dan Penjelasan dokter memberikan pengharapan yang baik terhadap penyembuhan penyakit saya.

Berdasarkan tabel 8 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, terdapat 3 responden (75,0%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepercayaan yang kurang dengan citra rumah sakit yang kurang baik, dan terdapat 1 responden (25,0%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepercayaan kurang dengan citra rumah sakit yang baik. Sedangkan tidak terdapat persepsi responden tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepercayaan yang cukup dengan citra rumah sakit yang kurang baik dan terdapat 68 responden (98,6%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepercayaan yang cukup dengan citra rumah sakit yang baik.

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepercayaan terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 0,000 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepercayaan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda. Salah satu pengujung dari keluarga pasien menyatakan bahwa kepercayaan keluarga pasien tumbuh karena Rs. harapan bunda menanamkan pemantapan akhlak, yang dimaksud adalah mengucapkan salam, basmalah sebelum melakukan tindakan, bahkan mengajarkan kepada pasien doa yang baik ketika pasien merasa tidak enak saat disuntik, bersikap santun, jujur dalam memberikan pelayanan sehingga dapat dipercaya setiap hal yang mereka sampaikan kepada pasien, sehingga keluarga pasien dan pasien sendiri merasa tenang

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Keamanan Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam

Keamanan merupakan aman dari bahaya, risiko, atau kerugian. Mengenai jaminan keamanan terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kepada pasien, seperti : Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, Kelengkapan dan kebersihan peralatan yang dipakai untuk melayani pasien harus steril, Perawat berupaya menjaga privasi pasien selama berada dalam ruang rawat inap, Tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan, Dokter selalu menanyakan perubahan keluhan pasien dan melakukan pemeriksaan dan jika

perlu mengganti obat pasien, Dokter, dan perawat mempunyai kemampuan yang memadai dalam melakukan tindakan.

Berdasarkan tabel 9 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, terdapat 2 responden (2,9%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi keamanan kurang dengan citra rumah sakit yang baik dan terdapat 3 responden (4,3%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi keamanan yang cukup dengan citra rumah sakit yang kurang baik. hasil uji statistik *Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi keamanan terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 1,000 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi keamanan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda

Menurut peneliti yang didapatkan dilapangan bahwa sebagian responden yang menjawab kurang, disebabkan karena jaminan keamanan dalam bertindak masih kurang, dikarenakan perawat tergesa-gesa saat melakukan tindakan serta masih sangat kurang saat responden membutuhkan dokter. Jadwal dokter yang begitu padat dan harus menunggu dan bahkan terkadang dokter tidak datang saat pasien ingin menyampaikan keluhannya. Harus menunggu sampai besok lagi. Meskipun begitu pasien tetap memilih rumah sakit harapan bunda karena alasan tidak lama menunggu kamar dan obatan yang disediakan tidak perlu mencari diluar apotek rumah sakit. Penelitian ini bertentangan dengan teori yang dikemukakan oleh Tazkiya et al., (2019) tentang kriteria yang mengikuti dasar penilaian konsumen terhadap kualitas

pelayanan yang akan mempengaruhi citra rumah sakit, salah satu dari beberapa penilaian itu adalah keamanan

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Akses Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam

Dimensi *accessibility* (kemudahan akses) merupakan hasil penilaian responden terhadap kemudahan akses dalam memperoleh pelayanan kesehatan seperti : lokasi RS. Harapan Bunda sangat strategis dan berada di tengah kota sehingga mudah untuk dijangkau, Pasien mudah dalam mendapatkan ruang perawatan, Pasien mendapatkan pelayanan dengan mudah dan cepat, Penetapan tarif untuk setiap pelayanan mudah dijangkau, Petugas kesehatan memberi kejelasan informasi kepada pasien dengan mudah, dan rumah sakit merupakan akses pelayanan kesehatan yang utama.

Berdasarkan tabel 10 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, masih terdapat 3 responden (60,0%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi akses kurang dengan citra rumah sakit yang baik dan terdapat 1 responden (1,5%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi akses yang cukup dengan citra rumah sakit yang kurang baik, hal ini disebabkan beberapa alasan pasien umum tentang penetapan tarif pengobatan termasuk harga obat dan biaya ruangan, sebagian pasien umum mengeluhkan fasilitas yang mereka peroleh tidak sesuai dengan pembayaran, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan. Selain itu terkadang kamar di ruang rawat inap yang dibutuhkan tidak tersedia dikarenakan kamar full oleh pasien BPJS. Disisi lain terdapat 66 responden (98,5%) yang memiliki persepsi tentang kualitas

pelayanan dari dimensi akses yang cukup dengan citra rumah sakit yang baik.

Hasil uji statistik *Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi akses terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 0,011 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi akses terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tazkiya et al., (2019) agar mutu berhasil dicapai, layanan kesehatan itu harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta dengan biaya yang efisien. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan demi meningkatkan kedisiplinan dan penilaian mutu yang baik dari pasien pengguna layanan

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Komunikasi Terhadap Citra Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam

Citra terbentuk berdasarkan informasi yang diterima oleh khalayak baik secara langsung maupun melalui media, termasuk media sosial dan media massa yang bekerja menyampaikan pesan yang aktual dan factual (Lesmana & Uru, 2020). Informasi yang diterima oleh khalayak tersebut bersumber dari aktivitas komunikasi yang menyebabkan terjadinya proses pertukaran informasi. Salah satu faktor pendukung yang dapat meningkatkan citra pelayanan kesehatan adalah komunikasi yang dilakukan oleh dokter/perawat kepada pasien atau

keluarga pasien seperti : Dokter menjelaskan kondisi kesehatan saya saat ini, dokter memberikan nasehat apa yang harus saya lakukan selama menjalani pengobatan, dokter menjelaskan kondisi kesehatan saya dengan bahasa yang mudah saya mengerti, saya merasa nyaman untuk menceritakan kepada dokter mengenai keluhan saya, dokter menjawab semua keluhan saya, dan dokter menjelaskan manfaat pengobatan kepada saya.

Berdasarkan tabel 11 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, masih terdapat 6 responden (66,7%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi komunikasi kurang dengan citra rumah sakit yang baik. Hal ini masih ada anggapan dipikiran pasien tentang ketidaknyamanan dalam mengungkapkan semua keluhan pasien termasuk waktu-waktu pasien ingin pulang namun dokter masih belum mengizinkan pulang, serta jumlah pasien yang ditangani oleh dokter/perawat sehingga informasi yang didapatkan pasien belum sesuai yang diharapkan oleh pasien. Disisi lain terdapat 63 responden (91,3%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi komunikasi yang cukup dengan citra rumah sakit yang baik.

Berdasarkan hasil uji *statistik Chi Square* antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi komunikasi terhadap citra rumah sakit, diperoleh *p value* sebesar 0,001 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi komunikasi terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Menurut salah satu pengunjung yaitu keluarga pasien, menyatakan bahwa para petugas kesehatan yakni

perawat, dokter dan petugas Rs. Harapan Bunda yang lain berperilaku akhlakul karimah ketika akan memberikan pelayanan kepada pasien, tercermin dari sikap dan perilaku perawat dan dokter saat mendengar keluhan dan perkataan yang kurang enak dari pasien. Perawat dan dokter membalas dengan perkataan dan perlakuan baik yang mampu memberikan ketenangan kepada pasien serta tetap stabil, sabar, ikhlas dan rendah hati menghadapi keluhan dan perlakuan pasien.

Dalam penelitian Mohammad Nugraha et al., (2017) diketahui nilai koefisien regresi sebesar $0,633 \neq 0$ dan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar $0,400 \neq 0$, Sedangkan sig. probabilitas adalah 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara komunikasi terapeutik terhadap citra pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan teori Gronroos dalam penelitian Hasibuan, (2020) mengidentifikasi salah satu peran citra bagi suatu organisasi adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen. Ketika konsumen membangun harapan kualitas dan realitas pengalaman dalam bentuk kualitas pelayanan teknis dan fungsional, kualitas pelayanan yang dirasakan memenuhi citra atau melebihi citra, citra akan mendapat penguatan dan bahkan meningkat. Nurul, (2013) secara luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran, kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu objek. Objek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, kelompok orang atau yang lain yang diketahui.

Pengaruh Persepsi Pasien Umum Kelas I Dari Dimensi Memahami Pasien/Pelanggan Terhadap Citra

Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap RS. Harapan Bunda Batam

Memahami pasien erat hubungannya dengan kepedulian dokter dan para tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan dengan memberikan perhatian secara individual kepada pasien, sebagai pendengar yang baik atas semua keluhan dan rasa ketidaknyamanan pasien dengan kondisinya, seperti : Pasien merasa mendapat perlakuan yang baik selama menjalani perawatan, pasien senantiasa merasa dihargai selama menjalani perawatan, setiap prosedur pelayanan yang diberikan selalu dilakukan dengan menghargai pasien, pasien merasa dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan terhadap tindakan medis yang akan dilakukan, dan perawat selalu memperhatikan kondisi kesehatan pasien.

Berdasarkan tabel 12 di atas menunjukkan bahwa dari 72 responden yang dijadikan sampel, masih terdapat 3 responden (60,0%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi memahami pelanggan kurang dengan citra rumah sakit yang baik dan terdapat 1 responden (1,5%) yang memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi memahami pelanggan yang cukup dengan citra rumah sakit yang kurang baik. Pasien yang memiliki persepsi kurang terkadang dipengaruhi oleh ketidakpuasan pasien secara psikologi, kebutuhan fisik terpenuhi namun terkadang pasien berfikir belum puas dan merasa tidak dipahami keinginannya, cenderung ini muncul ketika pasien merasa tidak diperlakukan dengan baik selama perawatan di rumah sakit, beberapa faktor yang mempengaruhi salah satunya perawat tidak terlalu memperhatikan kondisi pasien selama perawatan. Disisi lain terdapat 66 responden (98,5%) yang memiliki

persepsi tentang kualitas pelayanan dari dimensi memahami pelanggan yang cukup dengan citra rumah sakit yang baik.

Berdasarkan hasil uji statistik Chi Square antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi memahami pelanggan terhadap citra rumah sakit, diperoleh p value sebesar 0,011 dengan ($\alpha = 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya bahwa ada hubungan antara pengaruh persepsi pasien umum tentang kualitas pelayanan dari dimensi memahami pelanggan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap rs harapan bunda.

Pasien yang memiliki persepsi positif dimaksudkan bahwa rumah sakit harapan bunda menerapkan pengobatan yang bersifat religi dan lebih mendekatkan diri kepada sang pencipta, terlihat pada saat perawat dan dokter melakukan pemeriksaan di ruang rawat inap kelas I, seorang dokter menyampaikan pesan ke pasien bahwa sebelum penyuntikan dimulai, pasien diminta untuk membaca doa, agar obat yang disuntikkan/dimasukkan kedalam tubuh pasien dapat memebri kesembuhan. Selain itu biasanya ustad dari pihak RS. Harapan Bunda datang untuk mendoakan kesembuhan pasien di setiap ruangan sesuai jadwal yang ditentukan oleh pihak Rumah Sakit. Penelitian Lesmana & Uru, (2020) menyatakan bahwa melalui uji Amos tentang pengaruh persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan citra rumah sakit umum daerah kab. Aceh Tamiang, diperoleh koefisien path 0,299 dengan signifikansi sebesar 0,000 karena signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dari dimensi memahami pelanggan memiliki hubungan dengan citra rumah sakit. Hal ini sejalan dengan teori Mubarak (2019)

tentang kualitas pelayanan yang baik terhadap pasien bukan saja mengenai masalah fisik pasien, tetapi juga mencakup masalah psikologi pasien. Perawat berperan sebagai tempat konsultasi bagi pasien, memberikan dukungan emosional dan intelektual dan mendiskusikan tindakan keperawatan yang tepat untuk diberikan (Heri & Misniari, 2019).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis melalui *uji statistic chi square* dengan judul pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan terhadap citra rumah sakit di instalasi rawat inap RS. Harapan Bunda Batam dengan melihat pengaruh beberapa dimensi. Maka disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh antara persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kompeten terhadap citra rumah sakit harapan bunda.
2. Ada pengaruh antara persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kepercayaan terhadap citra rumah sakit harapan bunda.
3. Ada pengaruh antara persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi akses terhadap citra rumah sakit harapan bunda.
4. Ada pengaruh antara persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi komunikasi terhadap citra rumah sakit harapan bunda.
5. Ada pengaruh antara persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi memahami pelanggan terhadap citra rumah sakit harapan bunda.
6. Tidak ada pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi penampilan

fisik terhadap citra rumah sakit harapan bunda.

7. Tidak ada pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi kehandalan terhadap citra rumah sakit harapan bunda.
8. Tidak ada pengaruh persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi ketanggapan terhadap citra rumah sakit harapan bunda.
9. Tidak ada pengaruh antara persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi keramahan terhadap citra rumah sakit harapan bunda.
10. Tidak ada pengaruh antara persepsi pasien umum kelas I tentang kualitas pelayanan dari dimensi keamanan terhadap citra rumah sakit harapan bunda.

SARAN

Pembenahan kualitas pelayanan dari dimensi untuk peningkatan citra rumah sakit harus dari prioritas perbaikan dimensi yang memiliki pengaruh yang kuat dalam peningkatan citra rumah sakit. namun tidak mengabaikan peningkatan citra pada dimensi yang lain. Pembinaan atau penjagaan citra positif dapat mempertimbangkan saran, kritik dan masukan yang disampaikan oleh responden ataupun hasil penelitian. Penilaian citra rutin dilakukan secara berkala oleh pihak manajemen untuk menilai perkembangan sekaligus evaluasi citra rumah sakit, penilaian citra ini dapat dilakukan setidaknya 6 bulan sekali dihitung dari penilaian citra terakhir

DAFTAR PUSTAKA

Barenlitbang Kepri. (2018). *Badan perencanaan, penelitian dan pengembangan provinsi kepulauan*

- riau.
- BPS Kepri. (2016). *Badan Statistik Pusat Kepulauan Riau*. 68–70.
- Dewi, wijaya lily & D. R. (2017). *Badan Pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia kesehatan*. 68–70.
- Emilia, S. (2017). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 110(9), 1689–1699.
- Gustiani Pakendek, A. . R. (2018). STUDY PERSEPSI PASIEN KUALITAS PENYEDIAAN MAKANAN TERHADAP CITRA RUMAH SAKIT UMUM JAYAPURA. *Jurnal Nasional Ilmu Kesehatan (Jnik)*, 1(69), 1–16. <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jnik/issue/view/542>
- Hasibuan, et al. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Dr . Ferdinan Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019*. 4(2).
- Heri, H., & Misniari. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi terhadap Kepuasan dalam Membangun Loyalitas (Studi pada Pasien Rawat Jalan Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Kota Pekanbaru). *Jurnal Manejemen Dan Bisnis Terapan*, x, 53–67.
- Julindrastuti, D. (2019). ANALISIS PENGARUH PERSEPSI PASIEN ATAS KUALITAS JASA RAWAT MAP TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT RSI DURUS SYIFA' MUSLIMAT NU BENOVO SLTRABAYA. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 01(02), 22.
- Kemendes RI. (2019). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019. In *Kementrian Kesehatan Republik Indonesia* (Vol. 42, Issue 4).
- Lesmana, T. C., & Uru, S. R. (2020). Citra Merek Rumah Sakit Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Rawat Inap. *Jurnal Formil (Forum Ilmiah) Kesmas Respati*, 5(1), 80. <https://doi.org/10.35842/formil.v5i1.305>
- Marzaweny, D., Hadiwidjojo, D., & Chandra, T. (2012). Analisis kepuasan pasien sebagai mediasi pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(3), 564–573. <http://dx.doi.org/10.18202/jam.v10i3.448>
- Mohammad Nugraha, N., Anwar, A., Priadana, M. S., & Mohammad Firdaus, O. (2017). Analisis Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Komunikasi Pemasaran di Rumah Bersalin Fatimah Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri*, 3(1), 14–19. <https://doi.org/10.36040/jtmi.v3i1.172>
- Nurul, mas'ud waqiah. (2013). 濟無No Title No Title. *Persepsi Masyarakat Terhadap Perawatan Ortodontik Yang Dilakukan Oleh Pihak Non Profesional*, 53(9), 1689–1699.
- Puspita, L., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2020). Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Rsud Pasar Minggu. *Jurnal IKRA-ITH*, 2(3), 64–73.
- Savira, F., & Suharsono, Y. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap RS Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Journal of Chemical*

Information and Modeling, 01(01),
1689–1699.

Tazkiya, F. H., Diah PW, I. A., & Damayanti, R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 3(02), 485–492. <https://doi.org/10.29040/jie.v3i02.670>

Wulandari, A., Adenan, & Musafaah. (2016). Hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta jaminan kesehatan nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2), 45–50. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/JPKMI/article/view/2749>