

PENGARUH FASILITAS RAWAT INAP DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PASIEN JKN DI RSUD PADJONGA DAENG NGALLE KABUPATEN TAKALAR

Fatmijah Muchtar^{*1}, Maryadi², Muhammad Idris³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}fatmijahmuchtar@gmail.com, ²maryadi@stienobel-indonesia.ac.id,

³muhammadidris709@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah fasilitas rawat inap berpengaruh terhadap kepuasan pasien, untuk menganalisis apakah citra rumah sakit berpengaruh terhadap kepuasan pasien, serta untuk menganalisis apakah fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif, dengan lokasi penelitian yakni di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar dengan total sampel sebanyak 85 orang. Adapun teknik pengambilan sampel yakni dengan purposive sampling. Dalam penelitian ini, pengujian instrumen dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik serta analisis regresi linier berganda. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji F. Hasil penelitian penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Fasilitas rawat inap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. 2) Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar 3) Fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

Kata Kunci: Fasilitas Rawat Inap, Citra Rumah Sakit, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze whether inpatient facilities affect patient satisfaction, to analyze whether hospital image affects patient satisfaction, and to analyze whether inpatient facilities and hospital image simultaneously affect JKN patient satisfaction at Padjonga Daeng Ngalle Hospital, Takalar District. The research approach used is quantitative research, with the research location being at the Padjonga Daeng Ngalle Hospital, Takalar Regency. The population in this study were JKN patients at Padjonga Daeng Ngalle Hospital, Takalar Regency with a total sample of 85 people. The sampling technique is purposive sampling. In this study, the instrument testing was carried out by testing the validity and reliability. Furthermore, the classical assumption test and multiple linear regression analysis were carried out. Hypothesis testing is done by t test and F test. The results of this study indicate that: 1) Inpatient facilities have a significant effect on JKN patient satisfaction at Padjonga Daeng Ngalle Hospital, Takalar Regency. 2) Hospital image has a significant effect on JKN patient satisfaction at Padjonga Daeng Ngalle Hospital, Takalar Regency. 3) Inpatient facilities and hospital image simultaneously have a significant effect on JKN patient satisfaction at Padjonga Daeng Ngalle Hospital, Takalar Regency.

Keywords: Inpatient Facilities, Hospital Image, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan bagi masyarakat menjadi kebutuhan dan tolak ukur bagi keberhasilan pembangunan suatu daerah, sehingga pemerintah akan berupaya memberikan program pelayanan kesehatan yang bermutu secara merata kepada setiap masyarakat. Disisi lain, perkembangan teknologi sehingga memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi akan semakin menuntut adanya pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu. Misalnya, dalam hal pelayanan kesehatan di rumah sakit,

terdapat beberapa faktor yang mempengaruhinya keberhasilan pelayanan, misalnya pada faktor konsumen berupa pendidikan, mata pencaharian, pengetahuan dan persepsi pasien, serta faktor pemberi layanan (Rumengan, *et al.*, 2015), sehingga memastikan layanan yang bermutu harus dilakukan.

Hadirnya program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), maka rumah sakit memiliki andil yang besar kepada peserta BPJS Kesehatan. Ketika masyarakat yang mengikuti program JKN ini dihadapkan pada suatu pilihan tentang pelayanan kesehatan, baik itu di Puskesmas, klinik kesehatan, maupun rumah sakit, maka hal ini akan mendorong terjadinya persaingan secara tidak langsung bagi masyarakat untuk memilih tempat pelayanan kesehatan yang paling baik. Keluhan masyarakat tentang sebagai pasien JKN di Rumah Sakit terkait dengan masih sering terjadi antrian yang panjang, keramahan terhadap pasien yang masih kurang, dan lain sebagainya. Olehnya itu, hal ini akan menjadi gambaran yang menarik untuk diteliti karena erat kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dapat dimaknai secara sederhana yaitu suatu keadaan yang mana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi. Menurut Pohan (2007), kepuasan adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Apabila yang diharapkan oleh pasien tidak sesuai dengan kenyataan yang diperoleh, maka hal inilah yang menjadi penyebab ketidakpuasan pasien. Olehnya itu, kepuasan pasien menjadi salah satu aspek yang perlu dikaji secara mendalam sehingga permasalahan kepuasan pasien yang ada selama ini bisa diatasi dengan baik.

Salah satu faktor yang dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pasien rumah sakit adalah terkait dengan fasilitas rawat inap yang dimiliki oleh rumah sakit. Dalam teori yang dikemukakan oleh Kotler (2009) bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Menurut Tjiptono (2014) Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti penyediaan obat-obatan, dan alat-alat medis yang lengkap. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Kotler & Keller (2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Terkait dengan fasilitas rawat inap yang ada di rumah sakit, dimana tentu saja rumah sakit berupaya untuk menyediakan fasilitas yang memenuhi standar persyaratan keselamatan maupun standar pelayanan. Dalam hal ini ketersediaan fasilitas rawat inap dan suasana yang aman dan nyaman diharapkan dapat berperan dalam rangka proses perawatan pasien dan penyembuhan. Menurut Depkes RI (2008), bahwa bangunan instalasi rawat inap harus memenuhi beberapa kriteria diantaranya keselamatan bangunan (proteksi petir, proteksi kebakaran, dan kelistrikan), kesehatan bangunan (ventilasi, pencahayaan, penyediaan air bersih, pembuangan sampah dan limbah), kenyamanan (pengkondisian udara, peredaman kebisingan, bebas getaran), kemudahan (evakuasi dan aksesibilitas).

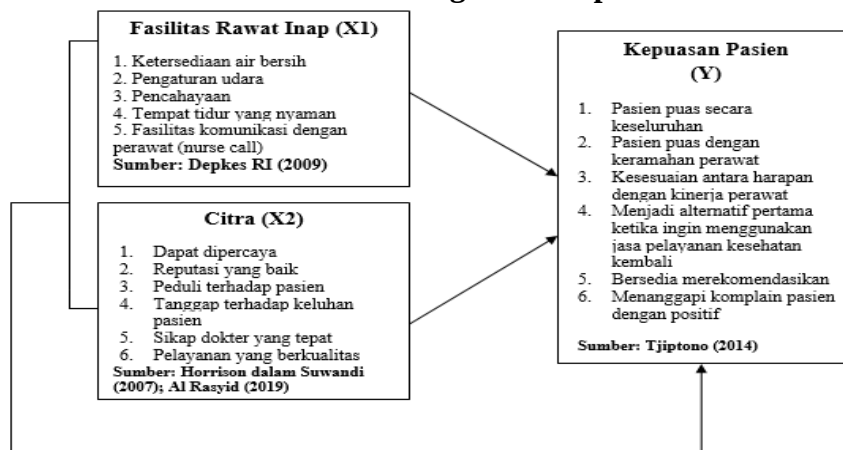
Tidak hanya faktor fasilitas yang perlu menjadi perhatian, namun secara teori diungkapkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien maka citra juga perlu menjadi perhatian bagi pihak rumah sakit. Majid dalam Murdyanti & Rachmi (2018), menyatakan bahwa citra adalah image yang terbentuk di masyarakat (konsumen atau pasien) tentang baik dan buruknya rumah sakit. Kotler (2007), “citra (*image*) adalah kepercayaan, ide dan impresi seseorang terhadap sesuatu”. Bagi jasa pelayanan kesehatan (dalam hal ini puskesmas), image atau citra yang baik mutlak diperlukan. Sedemikian penting arti dari citra (*image*) itu sendiri sehingga puskesmas bersedia mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk meraihnya. Citra (*image*) merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan pesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek Sutisna (2001). Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai *public relations*. Meskipun demikian pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur.

Pembentukan citra yang positif akan sangat membantu perusahaan dalam kegiatan pemasarannya, karena dalam kondisi persaingan yang ketat maka setiap perusahaan akan menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata konsumen agar dapat dipercaya memenuhi kebutuhannya. Salah satu strateginya adalah membentuk citra positif yang bisa mempengaruhi konsumen dalam mempercepat proses pengambilan keputusan.

Sebagaimana penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bahwa, ketersediaan fasilitas yang memadai dan citra yang baik merupakan faktor-faktor penentu bagi peningkatan kepuasan pasien. Penelitian oleh Syahida (2020) menemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga perlunya pihak Rumah Sakit untuk menambah kelengkapan fasilitas serta fasilitas agar tetap dalam keadaan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien. Berbeda dengan Triana (2019) yang justru dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya yakni citra yang baik, sehingga dengan semakin baik citra rumah sakit yang diberikan, maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Perbedaan pandangan dari peneliti sebelumnya dalam mengungkapkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, menjadi celah bagi peneliti untuk berkontribusi dengan menghadirkan beberapa variabel yakni fasilitas yang memadai dan citra untuk diteliti dalam pengaruhnya pada kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

Dari uraian tersebut diatas, maka secara teori dan empiris dapat digambarkan model penelitian sebagaimana yang terlihat pada gambar kerangka konsep berikut ini:

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini didasarkan pada permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Fasilitas rawat inap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
2. Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.
3. Fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif, dengan menggunakan data interval bersumber dari persepsi responden tentang variabel yang diteliti, dan selanjutnya akan dianalisis secara statistik dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda melalui software SPSS. Dalam penelitian ini populasi yang diteliti merupakan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten. Jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5-10 (Ferdinand, 2014). Variabel fasilitas terdiri atas 5 indikator, variabel citra 6 indikator dan kepuasan pasien dengan 6 indikator, sehingga keseluruhan indikator dalam penelitian ini sebanyak 17 indikator. Dengan demikian, mengikuti pandangan tersebut, peneliti memutuskan akan mengambil sampel dari 5 kali jumlah indikator (5×17) sehingga jumlah sampel sebanyak 85 orang responden.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan pendistribusian kuesioner melalui Google Form. Kuesioner berisi tentang pertanyaan dan pernyataan mengenai variabel penelitian. Pernyataan berupa pilihan berdasarkan tanggapan responden dengan menggunakan teknik skala Likert. Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mewakili pendapat dari responden. Penelitian ini mengidentifikasi pengaruh fasilitas rawat inap dan citra terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar, sehingga untuk menganalisisnya peneliti menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Fasilitas Rawat Inap (X1)

Item Pernyataan	r hitung	Cut of Point	Status
X1.1	0,752	0,3	Valid
X1.2	0,835	0,3	Valid
X1.3	0,816	0,3	Valid
X1.4	0,812	0,3	Valid
X1.5	0,851	0,3	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas yang terlihat pada Tabel 1, maka diperoleh angka korelasi (r_{hitung}) yang ternyata hasilnya lebih besar dari 0,3. Nilai r_{hitung} tiap item pernyataan pada variabel fasilitas rawat inap (X1) berada antara 0,752 – 0,851. Dengan

demikian, semua butir pernyataan pada kuesioner fasilitas rawat inap adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Citra (X2)

Item Pernyataan	r hitung	Cut of Point	Status
X2.1	0,889	0,3	Valid
X2.2	0,893	0,3	Valid
X2.3	0,913	0,3	Valid
X2.4	0,813	0,3	Valid
X2.5	0,859	0,3	Valid
X2.6	0,833	0,3	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

Selanjutnya dilakukan uji validitas pada variabel citra (X2), dimana hasil uji validitas yang terlihat pada Tabel 2 diperoleh angka korelasi (r_{hitung}) yang ternyata hasilnya lebih besar dari 0,3. Nilai r_{hitung} tiap item pernyataan pada variabel citra (X2) berada antara 0,813 – 0,913. Dengan demikian, semua butir pernyataan pada kuesioner citra adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis berikutnya

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Item Pernyataan	r hitung	Cut of Point	Status
Y.1	0,761	0,3	Valid
Y.2	0,903	0,3	Valid
Y.3	0,889	0,3	Valid
Y.4	0,880	0,3	Valid
Y.5	0,894	0,3	Valid
Y.6	0,791	0,3	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2021

Hasil uji validitas yang terlihat pada Tabel 3, maka diperoleh angka korelasi (r_{hitung}) pada variabel kepuasan pasien(Y) yang ternyata hasilnya lebih besar dari 0,3. Nilai r_{hitung} tiap item pernyataan pada variabel kepuasan pasien (Y) berada antara 0,761 – 0,903. Dengan demikian, semua butir pernyataan pada kuesioner kepuasan pasien adalah valid atau mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut, sehingga dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Cut of Point	Status
Fasilitas rawat inap (X1)	0,868	0,70	Reliabel
Citra (X2)	0,933	0,70	Reliabel
Kepuasan Pasien (Y)	0,923	0,70	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Dari Tabel 4. pengujian reliabilitas dengan metode *cronbach's alpha* dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas yang terukur adalah $\geq 0,70$. Berdasarkan hasil pengolahan data pada uji reabilitas ini diperoleh seluruh nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel berada diatas ambang batas (*cut of point*) 0,70 yakni pada variabel fasilitas rawat inap (X1) sebesar 0,868, variabel citra (X2) sebesar 0,933, dan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,923. Maka, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki tingkat keandalan (reliable) yang dapat diterima dalam penelitian ini.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.046	1.244		1.644	.104
Fasilitas Rawat Inap (X1)	.221	.101	.187	2.183	.032
Citra (X2)	.720	.084	.735	8.560	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 5, maka diperoleh model persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 2,046 + 0,221X_1 + 0,720X_2 + e$$

Dari persamaan tersebut, maka dapat dimaknai sebagai berikut:

a. Nilai Konstanta sebesar 2,046

Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen (fasilitas rawat inap dan citra) seluruhnya dianggap bernilai 0, maka kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar meningkat sebesar 2,046 poin.

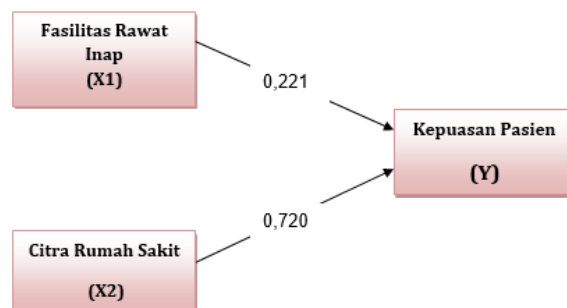
b. Koefisien regresi variabel Fasilitas Rawat Inap (X1) sebesar 0,221

Besarnya koefisien variabel fasilitas rawat inap yakni 0,221 yang berarti setiap peningkatan fasilitas rawat inap sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar akan meningkat sebesar 0,221 dengan asumsi variabel independen lainnya (citra) adalah konstan.

c. Koefisien regresi variabel Citra (X2) sebesar 0,720

Besarnya koefisien variabel citra yakni 0,720 yang berarti setiap peningkatan citra rumah sakit sebesar 1 satuan, maka kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar akan meningkat sebesar 0,720 dengan asumsi variabel independen lainnya (fasilitas rawat inap) adalah konstan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, terlihat bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah variabel citra sebesar 0,720 dibandingkan dengan fasilitas rawat inap yang hanya sebesar 0,221. Secara grafis, maka dapat disajikan hasil analisis regresi berganda sebagai berikut :

Gambar 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**Uji t (Secara Parsial)****Tabel 6. Hasil uji hipotesis secara parsial**

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Regresi	t-hitung	p-value	Kesimpulan
X1 → Y	0,221	2,183	0,032	Positif dan signifikan
X2 → Y	0,720	8,560	0,000	Positif dan signifikan

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan pada tabel 6, maka dapat interpretasikan hasil uji hipotesis secara parsial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh fasilitas rawat inap (X1) secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y), diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,183 dengan nilai Sig. sebesar 0,032. Dari tabel statistik dengan alpha 5%, diperoleh t-tabel sebesar 1,989. Karena nilai t-hitung > t-tabel ($2,183 > 1,989$), dan nilai Probabilitas < 0,05 ($0,032 < 0,05$), maka fasilitas rawat inap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Mengingat koefisien bernilai positif yaitu sebesar 0,221, sehingga mengindikasikan adanya hubungan yang positif atau searah. Artinya semakin baik fasilitas rawat inap, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar, sebaliknya semakin kurang baik fasilitas rawat inap, maka kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar akan semakin menurun. Dengan demikian Hipotesis yang menyatakan “Fasilitas rawat inap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar” dapat diterima.
2. Pengaruh citra (X2) secara parsial terhadap kepuasan pasien (Y), diperoleh nilai t-hitung sebesar 8,560 dengan nilai Sig. sebesar 0,000. Dari tabel statistik dengan alpha 5%, diperoleh t-tabel sebesar 1,989. Karena nilai t-hitung > t-tabel ($8,560 > 1,989$), dan nilai Probabilitas < 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka citra berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Mengingat koefisien bernilai positif yaitu sebesar 0,720, sehingga mengindikasikan adanya hubungan yang positif atau searah. Artinya semakin baik citra rumah sakit di mata pasien, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar,

sebaliknya semakin kurang baik citra rumah sakit, maka kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar akan semakin menurun. Dengan demikian Hipotesis yang menyatakan “Citra rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar” dapat diterima.

Uji f (Secara Simultan)

**Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis secara Simultan
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1198.756	2	599.378	164.347	.000 ^b
Residual	299.056	82	3.647		
Total	1497.812	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

b. Predictors: (Constant), Citra (X2), Fasilitas Rawat Inap (X1)

Sumber : Data Primer diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 7 diperoleh nilai F hitung sebesar 164,347 dengan nilai signifikansi 0,000 dan F-tabel sebesar 3,11 (df1 = 2, df2 = 82). Dikarenakan F-hitung lebih besar dari F-tabel ($164,347 > 3,11$) dan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang dapat disimpulkan bahwa fasilitas rawat inap dan citra secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sehingga, Hipotesis yang menyatakan “Fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar” dapat diterima.

Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 8. Hasil Pengujian koefisien determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.800	.795	1.910

a. Predictors: (Constant), Citra (X2), Fasilitas Rawat Inap (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: Data Primer diolah, 2017

Nilai yang dipergunakan dalam melihat koefisien determinasi dalam penelitian adalah nilai *adjusted R Square*. Hal tersebut dikarenakan nilai *adjusted R square* tidak rentan terhadap penambahan variabel independen. Apabila terjadi penambahan variabel independen lain, nilai *adjusted R Square* tidak akan bertambah besar sepanjang variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan pada Tabel 8, menunjukkan bahwa nilai *adjusted R Square* sebesar 0,795 atau 79,5%. Artinya bahwa

variabel independen yaitu fasilitas rawat inap (X1) dan citra (X2) memberi sumbangan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pasien (Y) sebesar 79,5%, sedangkan sisanya sebesar 20,5% (100% - 79,5%) dipengaruhi variabel lain diluar model penelitian.

PEMBAHASAN

Pengaruh Fasilitas Rawat Inap terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan untuk menganalisis pengaruh fasilitas rawat inap terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar, terbukti bahwa fasilitas rawat inap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (t -hitung = 2,183; Sig. = 0,032). Mengingat koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,221, sehingga mengindikasikan adanya hubungan yang positif atau searah. Artinya semakin baik fasilitas rawat inap rumah sakit, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar, namun sebaliknya apabila fasilitas rawat inap rumah sakit kurang memadai maka akan berdampak pada semakin menurunnya tingkat kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

Riset yang telah dilakukan ini semakin mempertegas pentingnya fasilitas, sebagaimana dalam pandangan Tjiptono (2014) dan Firman, A (2021) bahwa Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Dalam hal ini, fasilitas di rumah sakit yang diberikan seperti Ketersediaan air bersih, pengaturan udara yang baik di ruang rawat inap, kondisi pencahayaan yang baik, kondisi tempat tidur yang nyaman, serta adanya fasilitas komunikasi dengan perawat (nurse call), ini harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat oleh pasien sebagai pengguna jasa secara langsung. Kotler & Keller (2016) mengungkapkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Artinya, pihak rumah sakit harus mampu memberikan yang terbaik kepada pasien berupa fasilitas rawat inap yang memadai.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Syahida (2020) menemukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga perlunya pihak Rumah Sakit untuk menambah kelengkapan fasilitas serta fasilitas agar tetap dalam keadaan baik untuk meningkatkan kepuasan pasien. Kemudian, Afriadi & Sitohang (2016) juga menemukan bahwa fasilitas terlihat merupakan aspek yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Lebih lanjut, Ginting & Herman (2020) serta Prasojo (2017) menemukan bahwa fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga jika ada perbaikan atau penambahan fasilitas yang lebih baik, maka akan menghasilkan kepuasan pasien yang semakin meningkat.

Pengaruh Citra terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar, dalam menganalisis pengaruh citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar, terbukti bahwa citra rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (t -hitung = 8,560; Sig. = 0,000). Mengingat koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,720, sehingga mengindikasikan adanya hubungan yang positif atau searah. Artinya semakin baik citra rumah sakit, maka akan semakin meningkatkan kepuasan

pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar, namun sebaliknya apabila citra rumah sakit semakin buruk maka akan berdampak pada semakin menurunnya tingkat kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

Menurut Gonroons (2000) citra merupakan wujud nyata dari persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diperoleh pasien sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pasien memperoleh jasa tersebut. Pembentukan citra yang positif akan sangat membantu pihak rumah sakit dalam menghasilkan rasa puas yang tinggi dari pasien, karena dalam kondisi persaingan yang ketat terlebih lagi telah adanya Rumah Sakit lainnya di Kabupaten Takalar yakni Rumah Sakit Umum Maryam Citra Medika sehingga terdapat pilihan bagi masyarakat untuk menggunakan rumah sakit, maka setiap rumah sakit akan menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata konsumen (pasien) agar dapat dipercaya memenuhi kebutuhannya. Salah satu strateginya adalah membentuk citra positif yang bisa mempengaruhi pasien dalam mempercepat proses pengambilan keputusan.

Beberapa temuan sebelumnya telah sejalan dengan hasil penelitian ini, diantaranya penelitian oleh Triana (2019) yang dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa yang mempengaruhi kepuasan pasien salah satunya yakni citra yang baik, sehingga dengan semakin baik citra rumah sakit yang diberikan, maka kepuasan pasien juga akan semakin meningkat. Nugraha, *et al.*, (2017) juga mengungkap hasil yang sama, dimana citra yang baik akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien. Demikian halnya dengan Sriani, *et al.*, (2019) yang meneliti di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba, mengungkap bahwa Citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. Kemudian Nurdianty & Sudrajat (2021) serta Murdyanti & Rachmi (2018) menemukan bahwa peranan citra cukup besar dalam mempengaruhi kepuasan pasien, karena jika citra pasien semakin baik maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Pengaruh Fasilitas Rawat Inap dan Citra terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dalam menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dimana terbukti bahwa fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar ($F_{hitung} = 164,347$; $Sig. = 0,000$). Artinya, apabila fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit secara bersama-sama ditingkatkan, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat.

Menurut hasil penelitian Mubyl, M., & Latief, F. (2019) bahwa indikator - indikator komunikasi terapeutik bukan hanya menjadi suatu keterampilan yang perlu dikuasai oleh perawat, tetapi telah menjadi komponen positif yang dapat membuat perawat merasakan kepuasan dalam bekerja, sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal dan berujung pada kepuasan pasien dan manajemen.

Dalam literatur yang ditulis oleh Gerson (2004) berpandangan bahwa Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan. Dalam hal ini, upaya untuk memberikan

kepuasan yang tinggi terhadap pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar dapat dilakukan dengan memperhatikan aspek fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit. Meskipun demikian, berdasarkan temuan peneliti bahwa yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar terdapat pada aspek Citra rumah sakit. Artinya, perlu upaya yang lebih maksimal bagi pemerintah Kabupaten Takalar untuk memperbaiki citra rumah sakit yang dianggap masih rendah, sehingga pasien akan semakin puas terhadap layanan yang diberikan oleh RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar.

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini karena memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2004). Olehnya itu, dengan memberikan fasilitas rawat inap yang terbaik serta membentuk citra yang positif di mata pasien, maka kepuasan pasien akan semakin meningkat di kemudian hari.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut ini:

1. Fasilitas rawat inap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Artinya semakin baik fasilitas rawat inap, maka akan semakin meningkat kepuasan pasien, sebaliknya semakin kurang memadainya fasilitas rawat inap, maka kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar juga akan semakin menurun.
2. Citra rumah sakit secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Artinya semakin baik citra rumah sakit, maka akan semakin meningkat kepuasan pasien, sebaliknya semakin buruk citra rumah sakit, maka kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar juga akan semakin menurun.
3. Fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Artinya semakin baik fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit secara bersama-sama (simultan), maka akan semakin meningkat kepuasan pasien, sebaliknya semakin buruk fasilitas rawat inap dan citra rumah sakit, maka kepuasan pasien JKN di RSUD Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar juga akan semakin menurun

DAFTAR PUSTAKA

- Afriadi, Y., & Sitohang, S. (2016). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6).
- Dewi, Y, M., & Asminah, R. (2018). Pengaruh Citra Puskesmas Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Dongko Trenggalek. *Jurnal Aplikasi Bisnis* 4(1): 1–4.

- Engel, James, F, Roger, D, Black, Well., And Paul, W, Miniard. (1995). *Perilaku Konsumen* Jakarta. Bina Rupa Aksara.
- Ferdinand, Augusty. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. BP Universitas. Diponegoro. Semarang.
- Firman, A., & Ilyas, G. B. (2021). The Effect of Kaizen Strategy on Customer Satisfaction: Empirical Study on Budget Hotels in Makassar City. *Point Of View Research Management*, 2(1), 01-09.
- Ginting, C, C, C, B., & Herman, H. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Embung Fatimah. *Jurnal ilmiah kohesi*, 4(3), 276-285.
- Gronroos, C. (2000). *Service Management And Marketing: A Customer. Relationship Management Approach* (2nd ed). Chichester: John Wiley and. Sons, Ltd.
- Kotler, Philip., & Keller, Kevin, Lanne. (2016). *Marketing management*. 13th Edition. New Jersey. Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta. Indeks.
- Maryati, M., Sudirman, S., & Yusuf, H. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Di Rsud Raja Tombolotutu Tinombo Kabupaten Parigi Moutong. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1(1).
- Mubyl, M., & Latief, F. (2019). Peranan Indikator-Indikator Keterampilan Komunikasi Terapeutik dalam Memprediksi Kepuasan Kerja Perawat RSJ Negeri di Makassar. *BJRM (Bongaya Journal of Research in Management)*, 2(2), 2-22.
- Murdyanti, D. Y., & Rachmi, A. (2018). Pengaruh Citra Puskesmas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Dongko Trenggalek. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 4(1), 1-4.
- Nugraha, N, M., Anwar, A., Priadana, M. S., & Firdaus, O, M. (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.
- Nurdianty, C., & Sudrajat, A. (2021). Pengaruh Pengalaman Pasien Dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batujaya Karawang. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 4(2), 665-672.
- Nursalam. (2008). *Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktek Keperawatan Profesional*. Edisi 2. Salemba Medika. Jakarta.
- Peter, J, Paul., & Olson, Jerry, C. (2000). *Customer Behavior: Strategi Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jilid 2 Edisi 4. Jakarta. Erlangga.

- PPNI Indonesia. (2005). Standar Kompetensi Perawat Indonesia. dari PPNI Indonesia.
- Prasojo, A. (2017). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. *Simki-Economic*, 1(11), 2-6.
- Prihadi, Syaiful, F. (2004). *Assessment Centre: Identifikasi, pengukuran dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. STIE YKPN. Yogyakarta.
- Sriani, I., Tamsah, H., & Betan, A. (2019). Pengaruh Citra Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Jkn Di Puskesmas Caile Kabupaten Bulukumba. *YUME: Journal of Management*, 2(2).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung. Alfabeta.
- Sutisna. (2001). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Syahida, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Farmasi dan Fasilitas dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi BLUD RSUD Kota Langsa. *Jurnal EDUKES (Jurnal Penelitian Edukasi Kesehatan)*, 46-55.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset. Yogyakarta.
- Triana, D. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa, Harga dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Pasien Instalansi Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta). *EBBANK*, 10(1), 49-56.
- Yazid. (2005). *Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Ekononisia. Yogyakarta.