



# PERSPEKTIF

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/perspektif>

## Pengaruh Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

### *The Influence of Facilities and Image on Patient Satisfaction at the Regional General Hospital dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regency*

M. Mufrizal<sup>1</sup>, Warjio<sup>2</sup> & Budi Hartono<sup>1</sup>

1) Program Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Medan Area, Indonesia

2) Departemen Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 25 Mei 2021; Direview: 25 Mei 2021; Disetujui: 29 November 2021

#### Abstrak

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan nya dengan apa yang diharapkan. Pasien RSUD Zubir Mahmud mengeluh kesulitan mendapatkan kamar untuk keluarganya yang akan melakukan operasi meskipun dia sudah memiliki kartu BPJS Kesehatan selain itu pasien kecewa terhadap penanganan dan pelayanan RSUD Zubir Mahmud, sehingga dapat menimbulkan citra rumah sakit yang tidak baik di mata pasien. Jenis penelitian adalah survey explanatory dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2020 yaitu sebanyak 43.216 pasien. Sampel penelitian berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, metode wawancara dan metode angket (kuesioner). Teknik analisis data menggunakan uji chi square dan uji regresi logistik bergandapada taraf kepercayaan 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara signifikan antara fasilitas ( $p=0,000$ ), dan citra ( $p=0,001$ ) terhadap kepuasan pasien. Faktor fasilitas dengan nilai  $\text{Exp}(B)$  14,489 merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Kepada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur diharapkan menambah jumlah pelayanan medis spesialis sehingga dapat mengurangi kasus rujukan pasien ke kabupaten lain sehingga menimbulkan citra baik di mata masyarakat

**Kata Kunci:** fasilitas; citra; kepuasan pasien

#### Abstract

*Patient satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what is expected. The patient of Zubir Mahmud Hospital complains of difficulties in getting a room for his family who will perform the operation even though he already has a BPJS Health card besides that the patient is disappointed with the handling and services of Zubir Mahmud Hospital, so that it can cause a bad image of the hospital in the eyes of the patient. This type of research is a survey explanatory with a cross sectional approach. The population in this study were all patients who had used the services of the Regional General Hospital dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regency in 2020, as many as 43,216 patients. The research sample consisted of 100 people. The data collection technique uses the documentation method, the interview method and the questionnaire method. The data analysis technique used the chi square test and multiple logistic regression tests at the 95% confidence level. The results showed that there was a significant effect between facilities ( $p = 0.000$ ) and image ( $p = 0.001$ ) on patient satisfaction. Facility factor with Exp value (B) of 14.489 is the most dominant factor affecting patient satisfaction of the Regional General Hospital dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regency To the Regional General Hospital dr. Zubir Mahmud, East Aceh Regency is expected to increase the number of specialist medical services so that it can reduce cases of patient referrals to other districts so as to create a good image in the eyes of the community.*

**Keywords:** facilities; image; patient satisfaction

**How to cite:** Mufrizal, M, Warjio, & Hartono, B. (2022) Pengaruh Fasilitas dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. PERSPEKTIF, 11 (1): 35-41.

\*Corresponding author:

E-mail: [budihartono@staff.uma.ac.id](mailto:budihartono@staff.uma.ac.id)

ISSN 2085-0328 (Print)

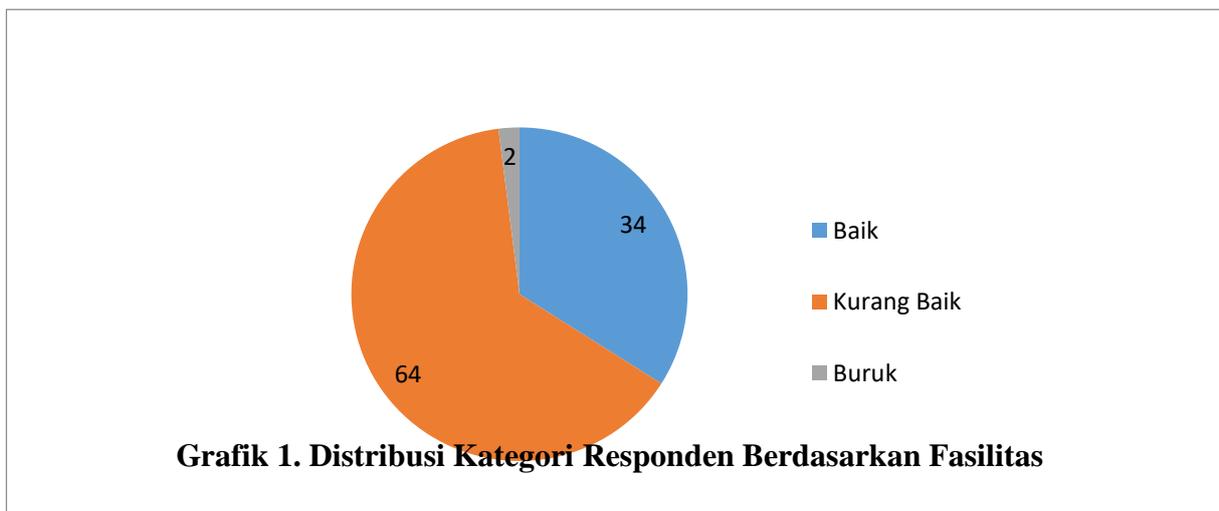
ISSN 2541-5913 (online)

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan nya dengan apa yang diharapkan (Pohan,2007). Fasilitas berkaitan dengan kepuasan konsumen karena fasilitas mempunyai peranan penting yang berkaitan dengan persepsi konsumen yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas yang disediakan. Kotler & Keller (2016) mendefinisikan fasilitas adalah segala sesuatu yang yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan. Faktor citra juga perlu diperhatikan dalam jasa kesehatan. Citra dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, citra merupakan keseluruhan persepsi terhadap produk atau merek yang berbentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap produk atau merek itu (Sutisna, 2003).

Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2020 memiliki nilai Bed occupancy Rate (BOR) hanya sebesar 48 %, nilai Length Of Stay (LOS) hanya 3 hari dan nilai Turn Over Interval (TOI) berkisar 5 hari. Dalam hal ini, Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur belum dapat memenuhi target yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2005. Hal ini dimungkinkan karena pelayanan yang diberikan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur belum sesuai dengan harapan pasien.

Didukung pula oleh pernyataan salah satu pasien berisial Ptr pada tanggal 2 bulan November 2020 yang mengaku bahwa dirinya kecewa terhadap penanganan dan pelayanan RSUD Zubir Mahmud, sehingga dapat menimbulkan citra rumah sakit yang tidak baik di mata pasien (<https://www.lentera24.com/2020/02/pasien-kelaparan-di-rsud-zubir-mahmud.html>).



Selain itu beberapa berita dalam Info Aceh Timur (2021), yang diutarakan oleh salah satu masyarakat Desa Seuneubok Jalan, bahwa dia merasa kesulitan mendapatkan kamar untuk keluarganya yang akan melakukan operasi meskipun dia sudah memiliki kartu BPJS Kesehatan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah survey explanatory dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian adalah seluruh pasien yang pernah memanfaatkan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur tahun 2020 yaitu sebanyak 43.216 pasien. Sampel penelitian berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi, metode wawancara dan metode angket (kuesioner). Teknik analisis data menggunakan uji chi square dan uji regresi logistik bergandapada taraf kepercayaan 95%.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menganalisis pengaruh fasilitas dan citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Adapun hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

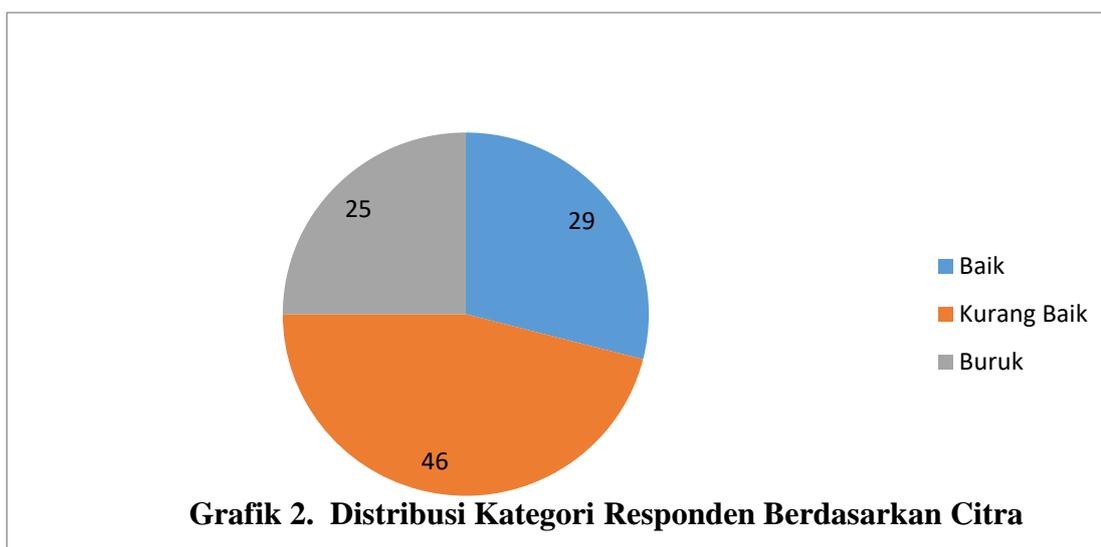
**Tabel 1. Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Fasilitas**

Fasilitas	Jumlah	%
Baik	34	34
Kurang Baik	64	64
Buruk	2	2
Jumlah	100	100

Tabel dan grafik 1. menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar responden menyatakan fasilitas kurang baik yaitu sebanyak 64 responden (64%).

**Tabel 2. Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Citra**

Citra	Jumlah	%
Baik	29	29
Kurang Baik	46	46
Buruk	25	25
Jumlah	100	100



Tabel dan grafik 2. menunjukkan bahwa bahwa sebagian besar responden menyatakan citra kurang baik yaitu sebanyak 46 responden (46%).

**Tabel 3. Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**

Kepuasan Pasien	Jumlah	%
Puas	41	41
Tidak Puas	59	59
Jumlah	100	100

**Grafik 3. Distribusi Kategori Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien**



Tabel dan grafik 3. menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak puas yaitu sebanyak 59 responden (59%).

**Tabel 4. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur**

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		P
	Puas		Tidak Puas		N	%	
Fasilitas	N	%	N	%	N	%	
Baik	25	73,5	9	26,4	34	100	0,000
Kurang Baik	16	25,0	48	75,0	64	100	
Buruk	0	0	2	100	2	100	

**Grafik 4 Tabulasi Silang Antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur**



Tabel dan grafik 4. menunjukkan bahwa kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur lebih tinggi pada pasien dengan fasilitas baik. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $p=0,000$  yang berarti nilai  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini

menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

Tabel 5. Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

Variabel	Kepuasan Pasien				Jumlah		P
	Puas		Tidak Puas		N	%	
Citra	N	%	N	%	N	%	
Baik	19	65,5	10	34,5	29	100	0,001
Kurang Baik	18	39,1	28	60,9	46	100	
Buruk	4	16	21	84,0	25	100	

Grafik 5. Tabulasi Silang Antara Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur



Tabel dan grafik 4 di atas dapat diketahui bahwa kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur lebih tinggi pada pasien dengan citra baik. Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *chi-square* diperoleh nilai  $p= 0,001$  yang berarti nilai  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak. Hal ini menandakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara citra terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.

Tabel 6. Hasil Analisis Multivariat Regresi Logistik

Variabel	B	P value	Exp(B)
Fasilitas	2,673	0,000	14,489
Citra	1,617	0,000	5,038
Constant	-2,777	0,000	0,062

Berdasarkan hasil uji regresi logistik diperoleh yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien adalah fasilitas dengan nilai  $\text{Exp}(B)$  14,489.

**Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien.** Lebih tingginya kepuasan pasien pada pasien dengan fasilitas baik dalam penelitian ini karena responden merasa fasilitas dan keadaan RSUD dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur sudah sangat baik sehingga merasa puas, sehubungan pembangunannya sendiri merupakan ga toiletnya, tempat tidur pasien juga bersih. Pasien juga merasa aman karena saat lantai bantuan dan kerjasama antra PT.MEDCO dengan Kabupaten Aceh Timur sendiri. Responden menyatakan merasa nyaman saat berobat karena suasana rumah sakit yang bersih hingdibersihkan petugas cleaning service sering mengingatkan dan memasang tanda hati-hati. Saat menyimpan kendaraan juga pasien merasa aman karena petugas parkir dengan sigap menjaga dan membantu saat pasien sudah selesai berobat.

**Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Pasien.** Lebih tingginya kepuasan pasien pada pasien dengan citra baik dalam penelitian ini karena responden sudah merasa Rumah Sakit Umum

Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur sudah memberikan kemudahan untuk berobat tanpa membedakan status peserta baik Penerima Bantuan Iuran (JKA dan JAMKESMAS), maupun bukan Penerima Bantuan Iuran (ASKES dan umum). Selain itu pasien merasa Rumah Sakit sudah memiliki system pelayanan yang cepat dalam menangani pasien yang sedang berobat. Sehingga pasien dengan senang hati memberikan info kepada saudara dan tetangga untuk mau berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Selain itu beberapa responden mengatakan sudah beberapa kali berobat di karenakan sudah merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan.

**Faktor Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien.** Fasilitas memiliki nilai  $p$  sebesar 0,000 dengan nilai  $\text{Exp}(B)$  12,788. Nilai  $\text{Exp}(B)$  ini menjelaskan bahwa responden yang memiliki fasilitas baik akan memiliki kecenderungan 12,788 kali merasa puas di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Fasilitas yang baik memiliki peranan yang penting dalam menciptakan kepuasan pasien karena dengan tersedianya fasilitas yang memadai maka setiap pelayanan medis yang diberikan dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Sehingga pasien dapat merasa tenang dan nyaman dalam menerima pelayanan medis. Selain itu dengan adanya fasilitas lengkap dalam hal penunjang membuat pasien merasa nyaman saat akan menerima pelayanan medis. Dengan terciptanya kenyamanan maka akan menimbulkan kepuasan dari pasien itu sendiri.

## **SIMPULAN**

Terdapat pengaruh secara signifikan antara factor fasilitas ( $p=0,000$ ), dan citra ( $p=0,001$ ) terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur. Fasilitas dengan nilai  $\text{Exp}(B)$  14,489 merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afnina (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Deno Indah Langsa. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 1 (3): 132-138.
- Afwina, R. (2019). Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial, dan Stres Kerja Dokter Residen di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 2 (2): 229-236.
- Baiti, N., Hasibuan, E., & Suharyanto, A. (2020). Persepsi Pasien Tentang Komunikasi Interpersonal Front Desk dalam Pelayanan Pelanggan di Rumah Sakit Sumatera Eye Center Medan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, dan Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 2(2), 86-94. doi:<https://doi.org/10.31289/jipikom.v2i2.337>
- Depkes RI (2005). Buku Petunjuk Pengisian, Pengolahan, dan Penyajian Data Rumah Sakit. Depkes RI.2005. Jakarta
- Info Aceh Timur (2021). Sulitnya Cari Kamar Di Rumah Sakit Zubir Mahmud, Pasien BPJS Paling Mengeluh. <https://www.infoacehtimur.com/2021/01/sulitnya-cari-kamar-di-rumah-sakit.html>
- Info Aceh Timur (2021). Sulitnya Cari Kamar Di Rumah Sakit Zubir Mahmud, Pasien BPJS Paling Mengeluh. <https://www.infoacehtimur.com/2021/01/sulitnya-cari-kamar-di-rumah-sakit.html>
- Isaberna, L., Sriati, S., & Purnama, D. (2021). Pengaruh Lingkungan Sosial Terhadap Kinerja Penyuluh Keluarga Berencana Kota Palembang dan Kota Prabumulih. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(2), 695-701. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i2.725>
- Khainuddin, K., Kusmanto, H., & Isnaini, I. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 1(1), 22-31
- Kotler, P & Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th edition. United States: Pearson Education
- Lentera24.com. (2020). Pasien Kelaparan Di RSUD Zubir Mahmud, Kenapa? (2020)M (<https://www.lentera24.com/2020/02/pasien-kelaparan-di-rsud-zubir-mahmud.html>).
- Pohan, I.S. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Roberto, S.A., Kadir, A. & Angelia, N. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Kepala Desa Medan Estate Kecamatan Percut Sei Tuan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik, Ilmu Komunikasi (JIPIKOM)*, 1(1) 2019: 32-38,
- Sandy, N. & Puspitawati. (2019). Stereotip Melayu Malas dan Pengaruhnya pada Etos Kerja. *Journal of Education, Humaniora, and Social Sciences (JEHSS)*, 2 (1): 163-173.

- Silalahi, B., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2021). Analisis Implementasi Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. RM. Djoelham Binjai. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(1), 1-13. doi:<https://doi.org/10.31289/strukturasi.v3i1.518>
- Supardi, S. (2021). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Budaya Organisasional Kinerja Dosen Dimediasi Kepuasan Kerja Pada “ MMTTC” Yogyakarta. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 3(3), 807-813. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v3i3.407>
- Sutisna. 2003. *Prilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya.
- Wiryadi, R., Sihombing, M., & Isnaini, I. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pencatatan AK 1 dalam Memberikan Kepuasan kepada Masyarakat pada Dinas Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Aceh Singkil. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 2(1), 48-58