

## **Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat**

dr. Aditya Pratama Saanin<sup>1</sup>, Dr. dr. Grace Rumengan, MARS, Dr. Laila Ulfa, SKM. M.Kes  
dr. Jeffry Rustandy, MKM  
Universitas Respati Indonesia  
adit250.pratama@gmail.com

### **Abstrak**

Persaingan di industri pelayanan kesehatan semakin tinggi, karena tingginya persaingan, rumah sakit harus memiliki strategi yang tepat agar dapat bersaing, salah satu upaya yang diperlukan yaitu menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien memberikan peran kritis dalam industri jasa Kesehatan, karena pasien yang puas cenderung memiliki keinginan untuk kembali (revisit) dan positive word of mouth. Penelitian bertujuan untuk menganalisis hubungan Kepercayaan, Kewajaran harga, Kualitas pelayanan dan Lingkungan fisik terhadap Kepuasan Pasien pada unit Rawat inap Rumah Sakit Azra Kota Bogor. Penelitian ini merupakan survey, dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada unit rawat jalan dengan total sampel 175 pasien. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling. Metode analisis menggunakan metode statistik Analisis Regresi Berganda digunakan untuk analisis data. Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai koefisien R Square sebesar 86,5% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel Kepercayaan, Kewajaran harga, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan fisik. Berdasarkan analisa parsial terdapat berhubungan secara signifikan dan positif antara kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien (P-value = 0,023), terdapat berhubungan secara signifikan dan positif antara Kewajaran harga terhadap Kepuasan Pasien (P-value = 0,000), terdapat berhubungan secara signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (P-value = 0,001), terdapat berhubungan secara signifikan dan positif antara lingkungan fisik terhadap Kepuasan Pasien (P-value = 0,010). Kesimpulan penelitian terdapat berhubungan secara signifikan dan positif antara Kepercayaan, Kewajaran harga, Kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap Kepuasan Pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Azra Bogor. Sehingga manajemen RS perlu membangun image yang baik sehingga kepercayaan pasien meningkat, harga yang kompetitif dan tidak lebih mahal dari RS lainnya, kualitas pelayanan yang prima dan lingkungan fisik yang membuat pasien nyaman berada di lingkungan rumah sakit.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Kepercayaan, Kewajaran harga, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik

### **Abstract**

Competition in the health care industry is getting higher, because of the high competition, hospitals must have the right strategy in order to compete, one of the efforts needed is to maintain and increase patient satisfaction. Patient satisfaction is an important and commonly used indicator for measuring the quality, because satisfied patients tend to have a desire to return (revisit) and positive word of mouth. This study aims to analyze the relationship of trust, fairness of price, quality of service and physical environment to patient satisfaction in the inpatient unit of Azra Hospital, Bogor City. This research is a survey, with a quantitative approach and cross sectional design. The population in this study were all patients in the outpatient unit with a total sample of 175 patients. The sampling technique was done by purposive sampling. The method of analysis using statistical methods Multiple Regression Analysis was used for data analysis. The results showed that the R Square coefficient of 86.5% of the patient satisfaction variables could be explained by the variables of Trust, Fairness of Prices, Quality of Service and Physical Environment. Based on the partial analysis, trust had a significant and positive effect on patient satisfaction (P-value = 0.023), price fairness had a significant and positive effect on patient satisfaction (P-

value = 0.010). The conclusion of the study is that there is a significant and positive relationship between trust, fairness of prices, quality of service and physical environment on patient satisfaction in inpatients at Azra Hospital, Bogor. So that hospital management needs to build good faith so that patient confidence increases, prices are competitive and not more expensive than other hospitals, excellent service quality and a physical environment that makes patients comfortable in the hospital environment.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Trust, Price Fairness, Service Quality, Physical Environment

## PENDAHULUAN

Peran dan ketersediaan fasilitas pelayanan kesehatan mempunyai dampak yang signifikan terhadap derajat kesehatan masyarakat suatu negara serta pembangunan yang berkelanjutan (WHO, 2020)

Karena tingginya persaingan, rumah sakit harus memiliki strategi yang tepat agar dapat bersaing, salah satu upaya yang diperlukan yaitu menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien, karena pasien yang puas cenderung memiliki keinginan untuk kembali

Rumah Sakit Azra pertama kali didirikan dan dibuka untuk umum pada tanggal 6 April 1994.

Rumah sakit terus berupaya untuk meningkatkan jumlah pasien yang memanfaatkan layanan rawat inap, melalui hasil observasi dan wawancara langsung pada beberapa pasien ditemukan beberapa faktor yang memengaruhi pasien untuk menggunakan kembali layanan rumah sakit Azra Bogor. hasil pre-survey menunjukkan bahwa keinginan pasien untuk menggunakan kembali rumah sakit dipengaruhi oleh *kepercayaan* (pasien masih belum yakin bahwa rumah sakit Azra ini konsisten dalam memberikan pelayanan, perawat dirasa masih kurang telaten dalam melayani, dan ada kekhawatiran akan kompetensi dokter karena banyak dokter muda, serta mengutamakan kepentingan pasien, sehingga pasien menerima layanan medis dengan aman), *kewajaran harga* (harga masih relatif sama dengan RS lain, obat murah lebih mahal, harga masih lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang diterima, beberapa pasien masih menemukan ketidakakuratan pencatatan biaya pelayanan) dan *kualitas pelayanan* (jumlah perawat yang relatif kurang, terkadang satu perawat menjaga beberapa pasien, dokter dan perawat kurang tanggap, ruang tunggu dan perawatan nyaman, waktu tunggu tidak lama) dan Environment (ruang tunggu keluarga bersih tapi kurang nyaman karena terbatas, kursi di ruang tunggu terbatas, tempat parkir terbatas)

Berdasarkan uraian latar belakang, maka perumusan masalahnya adalah bagaimana

Rumah sakit Azra Bogor dapat meningkatkan kepuasan pasien sehingga berdampak terhadap pemanfaatan kembali layanan pada rumah sakit Azra. Maka peneliti mengangkat permasalahan tersebut ke dalam penelitian dengan judul **“Hubungan Kepercayaan, Kualitas pelayanan, Kewajaran harga, dan Lingkungan fisik terhadap Kepuasan pasien Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor”**.

Hasil pre-survey menunjukkan bahwa keinginan pasien untuk menggunakan kembali rumah sakit dipengaruhi oleh *kepercayaan* (pasien masih belum yakin bahwa rumah sakit Azra ini konsisten dalam memberikan pelayanan, perawat dirasa masih kurang telaten dalam melayani, dan ada kekhawatiran akan kompetensi dokter, serta mengutamakan kepentingan pasien, sehingga pasien menerima layanan medis dengan aman), *kewajaran harga* (harga masih relatif sama dengan RS lain, obat murah lebih mahal, harga masih lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan yang diterima, beberapa pasien masih menemukan ketidakakuratan pencatatan biaya pelayanan) dan *kualitas pelayanan* (jumlah perawat yang relatif kurang, terkadang satu perawat menjaga beberapa pasien, dokter dan perawat kurang tanggap, ruang tunggu dan perawatan nyaman, waktu tunggu tidak lama) dan Environment (ruang tunggu keluarga bersih tapi kurang nyaman karena terbatas, kursi di ruang tunggu terbatas, tempat parkir terbatas)

Penelitian ini dilakukan Untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan *kepuasan pasien* Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor.

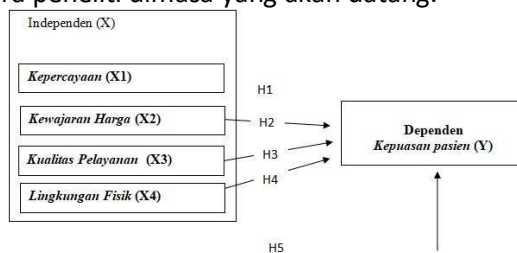
Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor
- b) Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *kepercayaan* terhadap *kepuasan pasien* pada pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor

- c) Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *kewajaran harga* terhadap *kepuasan pasien* pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor
- d) Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *Kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pasien* pada pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor
- e) Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *Lingkungan fisik* terhadap *kepuasan pasien* pada pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor

Dengan mengetahui hasil penelitian terkait pengaruh Pengaruh *Trusts*, *Kualitas pelayanan*, *Kewajaran harga*, dan *Lingkungan fisik* terhadap *Kepuasan pasien* Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor, maka diharapkan dapat memberikan inputan yang berguna untuk manajemen Rumah Sakit Azra Bogor, agar faktor yang berpengaruh *kepuasan pasien* bisa ditingkatkan.

Penelitian ini sebagai pengetahuan, referensi, wawasan atau temuan baru khusus yang berkaitan dengan analisa pengaruh *Trusts*, *Kewajaran harga*, *Kualitas pelayanan* dan *Lingkungan fisik* terhadap *Kepuasan pasien*, dan menjadi referensi untuk para peneliti dimasa yang akan datang.



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

### METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas yaitu untuk melihat hubungan *Kepercayaan*, *Kualitas pelayanan*, *Kewajaran harga*, dan *Lingkungan fisik* terhadap *Kepuasan pasien* Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogor. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien pada unit rawat inap Rumah Sakit Azra Bogor. Rata-rata jumlah pasien rawat inap per minggu 300 pasien.

Jumlah sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus slovin, jumlah sampel adalah 175 pasien

Pada penelitian ini, metode pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non probability sampling* dengan cara *purposive*

yaitu secara acak dimana kelompok sample ditargetkan memiliki atribut-atribut tertentu, atau pengambilan sampel dengan kriteria tertentu yaitu :

#### Kriteria Inklusi

- 1) Pasien yang saat ini menggunakan rawat inap atau pasien yang sudah pernah memanfaatkan layanan rawat inap rumah sakit Azra Bogor.
- 2) Usia > 17 tahun dan bersedia menjadi responden

#### Kriteria eksklusi

- 1) Bukan pasien rawat inap
- 2) Pasien tidak berkenan
- 3) Pasien tidak bisa baca tulis

Data yang dianalisa lebih lanjut adalah data primer, data primer didapatkan secara langsung dari responden melalui kuesioner yang disebarakan secara *online* melalui *Google Form*. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang dirancang untuk menggambarkan tingkatan jawaban responden terhadap pernyataan yang ada berdasarkan lima

(5) nilai pengukuran. Skala 1 menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan skala 5 menyatakan sangat setuju. Hasil dari kuisisioner, akan di olah secara statistik, kuisisioner merujuk pada penelitian sebelumnya. Model pengukuran merupakan model yang menjelaskan hubungan antar variabel dengan indikator-indikator yang dimiliki. Model pengukuran dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas pada penelitian

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 5.1 Profil Responden

Kriteria	Sub Kriteria	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	79	45%
	Perempuan	96	55%
Usia	18 - 19 tahun	2	1%
	20-30 tahun	31	18%
	31-40 tahun	51	29%
	41-50 tahun	44	25%
	> 50 Tahun	47	27%
Pekerjaan	Buruh	16	9%
	Ibu Rumah Tangga	40	23%
	Pegawai Negeri/TNI/POLRI	58	33%
	Pelajar/Mahasiswa	7	4%
	Tidak Bekerja	8	4%
	Wiraswasta/Pedagang	46	27%
Total		175	100%

Responden dalam penelitian ini berdasarkan tabel 5.1 didapatkan hasil sebanyak 175 responden yang merupakan pasien RS Azra

Bogor yang sudah merespon. Berdasarkan jenis kelamin, pria sebanyak 79 orang (45%), Wanita 96 orang (55%), hal ini menunjukan bahwa Wanita relatif lebih banyak dari pasien laki-laki. Berdasarkan usia Usia 18 - 19 Tahun hanya 2 orang (1%), 20 sd 30 tahun 31 orang (18%), Usia 31 sd 40 tahun (29%), 41 sd 50 tahun (25%) dan usia > 50 tahun sebanyak 47 orang (27%). Berdasarkan pekerjaan, buruh 9%, Ibu rumah tangga 23%, PNS/TNI/POLRI 33,% paling dominan, Pelajar/Mahasiswa 4%, Wiraswasta/Pedagang 27% dan tidak bekerja 4%.

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	-.009	.128		-.073	.942
	Kepercayaan	.138	.060	.136	2.295	.023
	Kewajaran Harga	.377	.053	.395	7.120	.000
	Kualitas Pelayanan	.248	.071	.236	3.487	.001
	Lingkungan Fisik	.230	.088	.224	2.610	.010

a. Dependent Variable: Patient Satisfaction

▪ **Pengaruh antara variabel Kepercayaan terhadap Kepuasan pasien**

Dari tabel diatas diketahui bahwa t hitung untuk variabel Kepercayaan adalah 2,295 pada tingkat signifikansi sebesar 0,023 dengan nilai koefisien regresi  $\beta$  sebesar +0.138. Karena nilai signifikansi  $0,023 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan berhubungan secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesa H1 yang menyatakan bahwa Kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Azra Bogor dapat diterima.

▪ **Pengaruh antara variabel Kewajaran Harga terhadap Kepuasan pasien**

Dari tabel diatas diketahui bahwa t hitung untuk variabel Kewajaran Harga adalah 7,120 pada tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai koefisien regresi  $\beta$  sebesar +0.377. Karena nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kewajaran Harga berhubungan secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesa H2 yang menyatakan bahwa Kewajaran Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Azra Bogor dapat diterima.

▪ **Pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pasien**

Dari tabel diatas diketahui bahwa t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah 3,487 pada tingkat signifikansi sebesar 0,001 dengan nilai koefisien regresi  $\beta$  sebesar +0.248. Karena nilai signifikansi  $0,001 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berhubungan secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesa H3 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Azra Bogor dapat diterima.

▪ **Pengaruh antara variabel Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan pasien**

Dari tabel diatas diketahui bahwa t hitung untuk variabel lingkungan fisik adalah 2,610 pada tingkat signifikansi sebesar 0,010 dengan nilai koefisien regresi  $\beta$  sebesar +0.230. Karena nilai signifikansi  $0,010 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel lingkungan fisik berhubungan secara signifikan dan positif terhadap Kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesa H4 yang menyatakan bahwa lingkungan fisik berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pasien pada pasien rawat inap Rumah Sakit Azra Bogor dapat diterima.

**KESIMPULAN**

Penelitian ini dilakukan untuk melihat Untuk menganalisis hubungan Kepercayaan, Kewajaran harga, Kualitas Pelayanan dan Lingkungan fisik) terhadap Kepuasan pasien terhadap Kepuasan Pasien pada unit Rawat Jalan Rumah Sakit Azra Kota Bogor, total jumlah sampel yang digunakan 175 pasien, maka kesimpulan yang dapat diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat hasil yang positif terkait kepuasan pasien pada unit Rawat Inap Rumah Sakit Azra Bogot
2. Terdapat hubungan positif antara kepercayaan terhadap kepuasan pasien pada pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Kota Bogor
3. Terdapat hubungan positif antara kewajaran harga terhadap kepuasan pasien pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Kota Bogor
4. Terdapat hubungan positif antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada

pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Kota Bogor

5. Terdapat hubungan positif antara Lingkungan fisik terhadap kepuasan pasien pada pasien Rawat Inap Rumah Sakit Azra Kota Bogor

#### DAFTAR PUSTAKA

- Cakici, A.C., Akgunduz, Y. and Yildirim, O. (2019), "The impact of perceived price justice and satisfaction on loyalty: the mediating effect of revisit intention", *Tourism Review*, Vol. 74 No. 3, pp. 443-462. <https://doi.org/10.1108/TR-02-2018-0025>
- Cheng, Xusen & Fu, Shixuan & de Vreede, Gert-Jan. (2017). Understanding trust influencing factors in social media communication: A qualitative study. *International Journal of Information Management*. 37. 10.1016/j.ijinfomgt.2016.11.009.
- Daramola, Oluwaseun., Adeniran, Adeyinka & Akande, Tanimola. (2018). Patients' Satisfaction with the Quality of Services accessed under the National Health Insurance Scheme at a Tertiary Health Facility in FCT Abuja, Nigeria..
- El Haddad, Rania & Hallak, Rob & Assaker, Guy. (2016). Price fairness perceptions and hotel customers' behavioral intentions. *Journal of Vacation Marketing*. 21. 10.1177/1356766715573651.
- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T.Y. (2020). Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private H Hospital of East Jakarta, Indonesia.
- Fachmi, Muhammad & Modding, Basri & Kamase, Jeni. (2020). The Mediating Role of Satisfaction: Life Insurance Customers' Perspective (Service Quality, Trust and Image Toward Loyalty). *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*. 7. 156. 10.18415/ijmmu.v7i6.1745.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan program SmartPLS3.0, Universitas Diponegoro Semarang, ed. 2, Badan Penerbit Undip
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and howto report the results of PLS- SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/eb-11-2018-0203>
- Haque, D.R., Rahman, A., Pang, A., & Kow, A. (2020). Factors Affecting Customer's Satisfaction and Loyalty in Hospitals in China.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Ibrahim, A., Chompikul, J., & Isaranurug, S. (2008). *Patient Satisfaction with Health Services at the Outpatient Department of Indira Gandhi Memorial Hospital, Amale'Maldives* (Doctora I dissertation, Mahidol University).
- Irfan, S,M, Aamirljaz M,M Farooq. 2012. Patient Satisfaction and Service Quality of PublicHospitals in Pakistan: An Empirical Assessment. *Middle-East Journal of Scientific Research* 12 (6): 870- 877
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2018). *Marketing Managemet*. Edisi 15 Global Edition. Pearson.