

PENGARUH BUKTI FISIK DAN DAYA TANGGAP PELAYANAN KESEHATAN DI IGD TERHADAP CITRA SANTOSA HOSPITAL BANDUNG CENTRAL

Liani Christi
Universitas Langlangbuana
Email:christiliani12@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ingin mengetahui pengaruh bukti fisik dan daya tanggap pelayanan kesehatan di IGD terhadap citra Santosa Hospital Bandung Central. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, Pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2022. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap dan citra perusahaan dinilai oleh sebagian besar pasien baik. Terdapat pengaruh bukti fisik dan daya tanggap terhadap citra rumah sakit baik secara parsial dan simultan. Secara parsial daya tanggap lebih dominan mempengaruhi citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central daripada bukti fisik. Diharapkan kedepannya Kepala Ruangan selaku Pimpinan di IGD SHBC untuk memberikan atau mengadakan pelatihan tentang cara berkomunikasi dengan baik dalam memberikan pelayanan prima.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Daya Tanggap, Citra Rumah Sakit

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the effect of physical evidence and responsiveness of health services in the emergency department on the image of Santosa Hospital Bandung Central. The research method used is descriptive analysis and verification. The data collection used is a questionnaire accompanied by observation and library techniques. Sampling using consecutive sampling. Data collection in the field will be carried out in 2022. The data analysis technique uses path analysis. The results showed that the physical evidence, responsiveness and company image were rated by most of the patients as good. There is an effect of physical evidence and responsiveness on the image of the hospital both partially and simultaneously. Partially, responsiveness is more dominant in influencing the image of the Santosa Hospital Bandung Central hospital than physical evidence. It is hoped that in the future the Head of the Room as the Leader in the SHBC IGD will provide or hold training on how to communicate well in providing excellent service.

Keywords: Tangibles, Responsiveness, Company Image

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan berkualitas tinggi menimbulkan permintaan akan segala bentuk layanan kesehatan. Diperlukan upaya untuk meningkatkan penampilan rumah sakit, meningkatkan peralatan dan sumber daya medis, serta meningkatkan efisiensi inisiatif perawatan kesehatan. Hal ini karena perkembangan tersebut sangat erat kaitannya dengan kebutuhan masyarakat. Upaya juga

perlu dilakukan untuk melayani kebutuhan semua anggota masyarakat dengan lebih baik, dan ini hanya dapat dicapai dengan meningkatkan prakarsa perawatan kesehatan secara keseluruhan. Rumah sakit harus memberikan perawatan berkualitas tinggi bila diperlukan. Karena perubahan masyarakat yang cepat, sulit bagi pembangunan dapat berjalan lancar. Jika kesehatan masyarakat umum tidak membaik, pemerintah harus turun tangan dan

menyediakan layanan kesehatan untuk semua orang. Petugas pelayanan kesehatan yang efektif adalah bagian penting dari ini.

Hardiman (2013) menemukan bahwa pelayanan rumah sakit Indonesia belum memenuhi standar yang baik. Dia memutuskan bahwa sistem pelayanan kesehatan di Indonesia belum sesuai harapan. Contoh kasus yang ditemukan di lapangan: dokter sering menunda kedatangan mereka, pasien harus menunggu lama sebelum dapat diperiksa, belum ada ruang tunggu yang cukup nyaman, dan belum adanya sistem pemesanan online untuk digunakan pasien saat mereka menunggu. Hardiman juga mencatat bahwa rumah sakit tidak menawarkan akses layanan yang mudah untuk digunakan pasien. Rumah sakit belum berorientasi pada pasien/konsumen dan belum memberikan akses yang mudah bagi pasien untuk berobat dan mendapatkan pelayanan Kesehatan.

Penelitian Sulastomo (2014) mengungkapkan bahwa kebersihan ruang tunggu, lorong rumah sakit dan fasilitas rumah sakit secara keseluruhan sangat dipertanyakan. Selain itu, keadaan tatanan pasien tampak semrawut dan ramai bukan tertib. Selain itu, sulitnya memarkir kendaraan pasien di Indonesia karena fasilitas kesehatan tertinggal dibandingkan fasilitas asing seperti Singapura. Sebuah proyek penelitian Pusat Studi Pembangunan Kesehatan (Puskabanges) Kementerian Kesehatan (2014) mengungkapkan bahwa banyak rumah sakit Indonesia tidak siap menghadapi dunia global.

Santosa Hospital Bandung Central (SHBC) yang berlokasi di Bandung, merupakan salah satu rumah sakit swasta di Jawa Barat yang telah mendapatkan pengakuan secara *International* dari lembaga akreditasi rumah sakit tingkat dunia yang berpusat di Amerika Serikat sejak tanggal 13 november 2010 (*Joint Commission International*) yang berfokus pada keselamatan pasien (*Safety Patient*). Serta merupakan rumah sakit tipe A swasta

pertama dan satu – satunya di Indonesia yang telah mendapatkan akreditasi nasional maupun internasional. Untuk dapat mempertahankan pengakuan Akreditasi *International* tersebut, Santosa Hospital Bandung Central terus menerus melakukan upaya perbaikan kinerja sebagai langkah awal dari proses *continuous quality improvement* dalam pelayanan kesehatan. Hal tersebut merupakan wujud dalam memberikan pelayanan yang terbaik dengan standar pelayanan yang berlaku, baik standar yang ditetapkan oleh pemerintah maupun organisasi profesi, yang mengedepankan *service excellent* dalam menjamin kualitas dan mutu layanan rumah sakit umumnya serta mutu layanan asuhan keperawatan khususnya, maka perawat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dan berkualitas. Namun ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD) Santosa Hospital Bandung Central belum dapat menampung pasien dengan jumlah banyak, fasilitas Tempat tidur masing kurang, tenaga dokter dan perawat yang masih kurang, dan masih ditemukan karyawan yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan.

Dalam bisnis jasa, kualitas adalah kunci keberhasilan sebuah usaha. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Maka disimpulkan bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak perusahaan atau penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi dai pelanggan. Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa “*Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied need.*” Dalam bukunya Gronroos (2010) menjelaskan bahwa perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas ketika konsumen membandingkan hasil yang diharapkan dengan hasil aktual yang mereka terima. Adapun pengertian kualitas jasa menurut Wyckof dalam Tjiptono (2017) adalah: “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Banyak orang berpikir bahwa kualitas layanan organisasi ditentukan oleh dua aspek: seberapa baik mereka memenuhi kebutuhan klien mereka dan seberapa puas mereka dengan kinerja mereka. Hal ini terlihat pada parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam pernyataan Tjiptono (2017) bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pelayanan yang dirasakan dan diharapkan. Jika apa yang diharapkan klien dan apa yang mereka terima setara, orang menganggap kualitas layanan itu baik. Setiap layanan yang melebihi harapan dianggap berkualitas tinggi. Di sisi lain, layanan apa pun yang berada di bawah ekspektasi dianggap buruk. Hal ini karena masyarakat menilai suatu kualitas jasa berdasarkan kemampuan penyediannya untuk secara konsisten memenuhi harapan. Tjiptono. (2017) mengemukakan bahwa tiga kriteria utama yang menentukan persepsi konsumen terhadap kualitas adalah terkait citra, terkait proses, dan terkait hasil. Ketiga kriteria ini dapat dibagi menjadi enam subkategori yaitu: *Professionalism and Skills, Attitudes and Behaviur, Accessibility and Flexibility, Reliability and Trustworthiness, Recovery, and Reputation and Credibility*. Oleh karena itu setiap perusahaan harus selalu memperhatikan unsur-unsur dari dimensi kualitas pelayanan tersebut dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan agar tercipta kepuasan bagi para pelanggannya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif dapat dilakukan dengan melibatkan banyak orang yang termasuk dalam kelompok tertentu, bagaimana mereka menampilkan diri, perilaku apa yang mereka tunjukkan, dan bagaimana orang lain memandang karakteristik suatu produk. Selain itu, dapat memprediksi hasil spesifik

dan membuat prediksi tentang hubungan antar variabel. Didalam penelitian ini ada tiga pokok variabel yang akan diteliti: variabel X1, variabel X2, dan variabel Y. Bukti fisik (*tangibles*) sebagai variabel bebas pertama (*independen*) (X_1). Daya tanggap (*responsiveness*) sebagai variabel bebas (*independen*) kedua (X_2). Citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central sebagai variabel *dependen* (variabel terikat) (Y). Teknik pengumpulan yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan melalui Observasi, Wawancara Kuesioner. Populasi dalam penelitian berjumlah 651 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) Terhadap Citra Rumah Sakit

Untuk mengetahui kontribusi pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap citra rumah sakit, maka dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini :

Interpretasi Analisis Jalur			
Ket		Pengaruh	%
X_1	Pengaruh langsung ke Y	0.2043	20.43
	Pengaruh tidak langsung melalui X_2 ke Y	0.1420	14.20
Jumlah		0.3463	34.63

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Tabel di atas dapat terlihat bahwa pengaruh langsung dari bukti fisik (*tangibles*) terhadap citra rumah sakit sebesar 20.43%, Pengaruh tidak langsung daya tanggap (*responsiveness*) terhadap citra rumah sakit melalui daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 14.20%. Ini menandakan bahwa bukti fisik (*tangibles*) berhubungan erat dengan variabel daya tanggap (*responsiveness*) . Total pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central yaitu sebesar 34.63% dengan arah hubungan yang positif, dimana semakin baik bukti fisik

(*tangibles*) yang dirasakan pasien akan mengakibatkan meningkatnya citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central.

Orang-orang di luar rumah sakit bisa melihat RS Santosa RS Pusat Bandung itu ada berkat bukti fisik. Hal ini terlihat dari bentuk infrastruktur dan bangunan yang hadir untuk kepentingan umum. Mengunjungi IGD RS Santosa RS Pusat Bandung memberikan bukti nyata keberadaan subjek penelitian kepada pihak luar. Misalnya, pengunjung dapat melihat kondisi gedung IGD, kondisi tempat parkir serta sarana dan prasarana yang ada di dalam ruangan. Selain itu, mereka dapat melihat kebersihan, kenyamanan dan kerapian ruangan, serta kondisi AC. Saat melihat petugas IGD, pengunjung bisa melihat betapa bersihnya seragam dokter dan perawat.

Analisis bukti fisik berdasarkan hasil nyata dari penelitian memiliki nilai rata-rata dan dapat dilihat sebagai indikator yang baik. Inilah sebabnya mengapa Tangible IGD RS Santosa RS Pusat Bandung dinilai sebagian besar pasien memiliki nilai rata-rata yang baik. Konsekuensinya, penilaian pasien di Instalasi Gawat Darurat RS Santosa RS Pusat Bandung secara keseluruhan cukup baik. KTP dan seragam RS Santosa Hospital Bandung yang dikenakan oleh tenaga medis memberikan pengalaman pelayanan kesehatan yang berkualitas. IGD pada gambar ini menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit bersih, bebas penyakit dan dilengkapi peralatan modern. Selain itu, pasien dan keluarga mereka dapat menikmati lingkungan yang tidak mengancam sambil mengunjungi penyedia layanan kesehatan.

Wawancara awal dengan keluarga pasien dan kepala Instalasi Gawat Darurat mengungkapkan bahwa keduanya puas dengan produk jadi. Tempat parkir motor/mobil bersih, tertata rapi dan luas. Catatan positif lainnya adalah sebagian besar pasien memilih naik sepeda motor atau mobil ke UGD. Namun, diperlukan ruang tambahan untuk parkir mobil dan motor. Lebih lanjut, baik anggota keluarga maupun Kepala

Instalasi IGD mencatat betapa bersih dan nyamannya ruangan tersebut. Fasilitas dan peralatan UGD cukup memadai. Selain itu, sarana dan prasarana yang memadai secara kuantitas dan kualitas. Secara khusus, fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan oleh paramedis atau dokter untuk memberikan perawatan kepada setiap pasien sudah mencukupi.

Selain penampilan dan seragam tenaga medis, IGD RS Santosa Bandung Pusat juga dilengkapi dengan jas putih standar. Selain itu, perawat, bidan, dan profesional medis lainnya di rumah sakit berpakaian sangat bagus. Staf wanita juga memakai perangko. Peneliti menemukan bahwa pelayanan kesehatan pasien yang diterima oleh rumah sakit masih perlu ditingkatkan. Pasalnya, alat kesehatan IGD RS Santosa Bandung Pusat saat ini sudah mencukupi kebutuhan. Namun, mereka yakin masih ada ruang untuk peralatan baru guna meningkatkan perawatan pasien. Semua profesional medis harus mengikuti aturan dan prinsip yang ditetapkan oleh profesi mereka. Termasuk cara mereka berpakaian. Setiap dokter harus mengikuti standar pakaian yang telah ditetapkan selama pelatihannya. Selain itu, ini diperlukan saat memeriksa pasien.

Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Citra Rumah Sakit

Untuk mengetahui kontribusi pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap citra rumah sakit, maka dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini :

Interpretasi Analisis Jalur			
Ket		Pengaruh	%
X₂	Pengaruh langsung ke Y	0.2097	20.97
	Pengaruh tidak langsung melalui X ₁ ke Y	0.1420	14.20
Jumlah		0.3517	35.17

Sumber : Hasil Pengolahan Statistik Program SPSS

Tabel di atas dapat terlihat bahwa pengaruh langsung dari daya tanggap (*responsiveness*) terhadap citra rumah sakit sebesar 20.97%. Pengaruh tidak langsung daya tanggap (*responsiveness*) terhadap citra rumah sakit melalui bukti fisik (*tangibles*) sebesar 14.20%. Ini menandakan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) berhubungan erat dengan variabel bukti fisik (*tangibles*). Total pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central yaitu sebesar 35.17% dengan arah hubungan yang positif, dimana semakin baik daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan kepada pasien akan mengakibatkan meningkatnya citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central.

Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi kebutuhan kliennya, dokter, paramedis dan staf medis lainnya di rumah sakit harus memiliki sikap profesional. Ini hanya dapat dicapai melalui interaksi mereka yang sering dengan pasien dan keluarga mereka. Di lini depan, perilaku ini diperlihatkan oleh para pekerja di ruang gawat darurat seperti staf administrasi dan paramedis. Selain itu, pekerja lini depan harus tanggap terhadap kebutuhan pelanggan ini paling baik dicapai melalui kebijakan di rumah sakit.

Pasien IGD RS Santosa RS Pusat Bandung memiliki kesan yang cukup positif terhadap daya tanggap pelayanan. Hal ini berdasarkan hasil penelitian; ini adalah skor rata-rata, yang berarti sebagian besar pasien menganggapnya baik secara keseluruhan. Memberikan pertolongan pertama, menanggapi keluhan, memberikan informasi yang akurat kepada pasien dan memberikan perawatan medis yang konsisten semuanya ditunjukkan oleh Instalasi Gawat Darurat RS Santosa. Selain itu, petugas layanan darurat juga dapat memenuhi kebutuhan tambahan dan keinginan pasien.

Wawancara dengan Kepala Instalasi Gawat Darurat mengungkapkan bahwa ada dua bentuk akurasi dalam prosedur

pelayanan. Yang pertama adalah keakuratan diagnosis, atau pemeriksaan, yang ada di semua prosedur; itu juga ada dalam hal ketepatan waktu. Kepala Instalasi Gawat Darurat membuat SOP untuk setiap prosedur yang mencakup aturan waktu tertentu. Aturan ini sesuai dengan setiap zona waktu: pagi, siang, sore dan malam. Dokter harus lulus ujian untuk membuktikan keahlian mereka. Mereka juga harus merekomendasikan rejimen pengobatan khusus untuk pasien mereka, seperti yang ditentukan oleh peraturan. Idealnya, spesialis panggilan dokter memberikan perawatan segera jika terjadi keadaan darurat yang tidak terduga. Paramedis bekerja dengan baik dengan dokter; mereka memberi mereka perawatan dan layanan yang bermanfaat bagi pasien.

Pengamatan peneliti menunjukkan bahwa diagnosis dokter terhadap pasien didasarkan pada keahlian dokter. Perawatan setiap pasien selalu ditentukan oleh keahlian dokter. Di ruang gawat darurat, profesional kesehatan selain dokter spesialis bertugas. Setelah pasien dipindahkan ke poliklinik atau perawatan khusus, perawatan diawasi oleh dokter spesialis.

Pasien yang diwawancarai tentang keakuratan proses perawatan paramedis mereka melaporkan bahwa paramedis berkomunikasi satu sama lain tentang perawatan pasien, mendiskusikan metode untuk merawat pasien dan bahkan saling membantu. Ini adalah bagaimana saya merasa paramedis bekerja. Mereka meminimalkan penyakit pasien mereka dengan perawatan yang tepat. Mereka juga merawat pasien dengan hati-hati saat melakukan pekerjaan atau persalinan tertentu.

Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Citra Rumah Sakit

Hasil perhitungan yang diperoleh menunjukkan adanya pengaruh secara bersama-sama (*simultan*) dan secara

individual (parsial) antara bukti fisik (*tangibles*) (X_1) dan daya tanggap (*responsiveness*) (X_2) terhadap citra rumah sakit (Y). secara ringkas besarnya pengaruh masing-masing variabel dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Var	Pengaruh Langsung	Pengaruh tidak langsung		Sub total pengaruh tidak langsung	Pengaruh Total
		X_1	X_2		
Bukti fisik (X_1)	20.43	-	14.20	14.20	34.63
Daya Tanggap (X_2)	20.97	14.20	-	14.20	35.17
Pengaruh keseluruhan					69.80
Pengaruh faktor lain/faktor residu					30.20

Berdasarkan Tabel di atas dapat diketahui bahwa secara bersama-sama (simultan) bukti fisik (*tangibles*) dengan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central sebesar 69.80% sedangkan sisanya sebesar 30.20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis seperti variabel harga. Namun apabila dilihat secara parsial daya tanggap (*responsiveness*) lebih dominan mempengaruhi citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central daripada bukti fisik (*tangibles*).

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*) masuk dalam kategori cukup baik begitu juga citra rumah sakit cenderung cukup tinggi. Pada dasarnya jawaban responden terhadap seluruh pernyataan yang ada sebagian besar dijawab dengan skor diantara 3 sampai dengan 4.

Hal ini menunjukkan bahwa responden menjawab dengan kriteria cukup dan baik, serta respon dari responden cukup positif atau responsif. Dengan demikian bahwa rata-rata penilaian dari para responden

terhadap semua item pernyataan memberikan penilaian yang baik. Namun demikian masih ada beberapa responden yang mengisi skor 1 dan 2. Hal ini menandakan respon terhadap berbagai item pernyataan belum baik.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh bukti fisik (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*) terhadap citra rumah sakit baik secara parsial maupun simultan, secara parsial daya tanggap (*responsiveness*) lebih dominan mempengaruhi citra rumah sakit daripada bukti fisik (*tangibles*).

Menurut Tjiptono (2017) pengertian bukti fisik dalam kualitas pelayanan yaitu bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang juga menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. Maka dari itu tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi modern dan maju, pertimbangan dari para pengembang pelayanan, senantiasa mengutamakan bentuk kualitas kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan.

Temuan penelitian yang dilakukan oleh Febriani & Andri (2015) menegaskan daya tanggap di mata publik. Hasilnya adalah setiap rumah sakit memiliki citra yang berbeda berdasarkan seberapa responsif staf mereka. Hal ini dapat dilihat pada citra rumah sakit yang diuji dengan hipotesis. Karena rumah sakit harus tanggap terhadap kliennya, rumah sakit harus memberikan layanan dengan sangat jelas dan menyeluruh. Itu sebabnya Rumah Sakit Santosa Bandung Pusat memasukkan daya tanggap ke dalam banyak layanannya. Dengan mengedukasi setiap pasien tentang apa yang disediakan dan cara kerjanya, rumah sakit dapat memberikan layanan yang jelas dan mudah dipahami dengan lebih baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Bukti fisik (*tangible*) pada IGD Rumah Sakit Santosa Hospital Bandung Central dinilai oleh sebagian besar pasien baik. Daya tanggap (*responsiveness*) pada IGD Rumah Sakit Santosa Hospital Bandung Central dinilai oleh sebagian besar pasien baik. Citra Santosa Hospital Bandung Central yang diukur dengan dimensi *reputation*, *recognition*, *affinity*, dan *brand loyalty* dapat diinterpretasikan memiliki nilai rata-rata yang cukup baik. Pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central memiliki arah hubungan yang positif, dimana semakin baik bukti fisik (*tangibles*) yang dirasakan pasien akan mengakibatkan meningkatnya citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung. Pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central memiliki arah hubungan yang positif, dimana semakin baik daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan kepada pasien akan mengakibatkan meningkatnya citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central. Besar pengaruh bukti fisik (*tangibles*) dan daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central sebesar 69.80% sedangkan sisanya sebesar 30.20% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Namun apabila dilihat secara parsial daya tanggap (*responsiveness*) lebih dominan mempengaruhi citra rumah sakit Santosa Hospital Bandung Central daripada bukti fisik (*tangibles*).

Saran

Kepada tim manajerial dan pimpinan IGD SHBC untuk memberikan dorongan kepada karyawan (medis dan non medis) yang ingin melanjutkan pendidikan atau menganjurkan karyawan untuk selalu

mengikuti seminar-seminar kesehatan yang terkini (update) dan selalu mengingatkan seluruh karyawan nya untuk selalu bekerja dengan berpedoman kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di IGD SHBC.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th edition. England : Pearson Education.
- Febriani & Andri (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Vol 2 No 2 (2015). https://jom.unri.ac.id/index.php/JO_MFSIP/article/view/5319
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing. Anggota IKAPI Jatim.
- _____. (2017). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Gronroos, Christian. (2010). The Perceived Service Quality Concept a Mistake?. *Journal of Managing Service Quality*. Vol. 11. No. 3, pp 150-152. London: MCB University Press
- Pusat Studi Pembangunan Kesehatan (Puskabanges) Kementerian Kesehatan 2014
- Hardiman, A. (2013). *Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing*. Melalui <http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455383.html-4k.4/21/04>.
- Sulastomo. (2014). *Manajemen Kesehatan*. Jakarta: PT Gramedia PustakaUtama