

Kualitas Pelayanan sebagai Jembatan antara Akreditasi dan Kepercayaan Publik Rumah Sakit

Asep Tri Widodo ^{1*}, Haninun ²

^{1,2} Universitas Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia.

Corresponding Email : asep.tri41@gmail.com ^{1*}

Abstrak. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh akreditasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Zaenal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan terhadap citra dan kepercayaan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena turunnya jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap selama enam bulan terakhir meskipun rumah sakit telah memperoleh akreditasi Paripurna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Sampel berjumlah 100 responden yang diperoleh melalui teknik accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan SmartPLS 3 melalui pengujian validitas, reliabilitas, serta analisis jalur untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Akreditasi; Kepercayaan Publik dan Cita Rumah Sakit.

Abstract. This study aims to analyze the effect of accreditation of the Zaenal Abidin Pagar Alam Regional General Hospital (RSUD) in Way Kanan Regency on public image and trust, with service quality as a mediating variable. The background of this study is based on the phenomenon of a decrease in the number of outpatients and inpatients over the past six months even though the hospital has obtained Plenary accreditation. This study uses a quantitative approach with a causal research type. A sample of 100 respondents was obtained through accidental sampling technique. Data collection was carried out using a questionnaire, while data analysis used SmartPLS 3 through validity and reliability testing, as well as path analysis to determine direct and indirect effects.

Keywords: Quality of Service; Accreditation; Public Trust and Hospital Image.

Pendahuluan

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas penting bagi rumah sakit dalam memenuhi harapan masyarakat dan menjaga kepercayaan publik (Rosita *et al.*, 2023). Akreditasi rumah sakit berfungsi sebagai mekanisme evaluasi eksternal untuk memastikan institusi kesehatan menerapkan standar mutu dan keselamatan pasien secara konsisten. Standar ini tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan dokumen administratif, tetapi juga mencakup pelaksanaan nyata dalam penyediaan pelayanan yang aman, efektif, dan berorientasi pada pasien. Oleh karena itu, akreditasi sering dianggap sebagai indikator kredibilitas dan reputasi rumah sakit di mata masyarakat (Fachrurrozi *et al.*, 2023). RSUD Zaenal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan sebagai rumah sakit milik pemerintah daerah telah memperoleh akreditasi dengan predikat Paripurna. Predikat tersebut mencerminkan pengakuan atas pemenuhan standar mutu pelayanan. Namun, dalam enam bulan terakhir tercatat penurunan jumlah pasien rawat jalan dan rawat inap. Fenomena ini menunjukkan adanya kemungkinan kesenjangan antara pelaksanaan akreditasi dan pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Kondisi tersebut memunculkan pertanyaan mengenai sejauh mana akreditasi memberikan dampak nyata terhadap kualitas layanan, citra, dan tingkat kepercayaan masyarakat. Dalam pelayanan kesehatan, citra dan kepercayaan masyarakat sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama menerima layanan (Widjaja, 2025). Pelayanan yang cepat, profesional, empatik, serta didukung fasilitas yang memadai dapat memperkuat persepsi positif terhadap rumah sakit. Sebaliknya, keluhan terkait kecepatan pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, atau kenyamanan fasilitas dapat menurunkan kepercayaan publik, meskipun rumah sakit telah memiliki akreditasi yang baik (Solehudin & Sihura, 2023). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting sebagai penghubung antara status akreditasi dan persepsi masyarakat terhadap rumah sakit (Ruriyansi & Kosasih, 2024). Berdasarkan fenomena tersebut,

penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh akreditasi rumah sakit terhadap citra dan kepercayaan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi. Kajian ini penting dilakukan untuk menilai efektivitas akreditasi sebagai instrumen peningkatan mutu pelayanan serta memahami bagaimana akreditasi diterapkan dalam pengalaman pelayanan yang dirasakan pasien. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi rumah sakit dalam meningkatkan tata kelola pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Tinjauan Literatur

Akreditasi Rumah Sakit

Akreditasi rumah sakit merupakan proses penilaian eksternal untuk memastikan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar mutu dan keselamatan pasien yang ditetapkan secara nasional (Milania *et al.*, 2025). Melalui instrumen seperti Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS), rumah sakit dievaluasi dari aspek keselamatan pasien, tata kelola pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, serta manajemen risiko. Proses akreditasi tidak hanya bertujuan memenuhi kewajiban administratif, tetapi juga membangun budaya mutu dan memperkuat orientasi pelayanan yang aman, efektif, dan terukur. Melalui akreditasi, rumah sakit diharapkan mampu menjaga konsistensi pelayanan sekaligus meningkatkan efisiensi manajemen internal (Miandi & Peristiwati, 2022). Akreditasi menjadi faktor penting dalam membangun persepsi publik terhadap kredibilitas rumah sakit (Megawati *et al.*, 2025). Status akreditasi yang tinggi sering dipandang sebagai bukti komitmen institusi dalam memberikan pelayanan yang profesional dan berstandar tinggi (Fitriani *et al.*, 2024). Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa rumah sakit yang terakreditasi cenderung memiliki citra yang lebih positif dan tingkat kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi (Effendi, 2018). Hal ini terjadi karena standar akreditasi mendorong perbaikan berkelanjutan pada aspek pelayanan dan keselamatan, sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dan keluarga.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan sejauh mana rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara tepat, profesional, dan konsisten (Puspita *et al.*, 2020). Dalam sektor kesehatan, kualitas pelayanan mencakup pelayanan medis dan nonmedis yang diberikan kepada pasien, termasuk ketepatan diagnosis, kecepatan pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, dan kenyamanan fasilitas (Sari, 2017). Model SERVQUAL menjelaskan kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Model ini banyak digunakan untuk mengukur mutu layanan kesehatan (Syahdilla *et al.*, 2023). Dimensi tersebut membantu menilai pengalaman pasien secara menyeluruh, mulai dari tampilan fisik fasilitas hingga sikap petugas dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan memiliki posisi strategis dalam membentuk pengalaman pasien dan memengaruhi penilaian mereka terhadap rumah sakit (Setianingsih & Susanti, 2021). Ketika pelayanan diberikan secara kompeten, cepat, ramah, dan manusiawi, pasien akan membentuk persepsi positif terhadap rumah sakit. Persepsi tersebut dapat berdampak pada citra institusi dan kepercayaan masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak konsisten, atau kurang komunikatif dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat (Anfal, 2020). Oleh karena itu, kualitas pelayanan sering digunakan sebagai variabel mediasi dalam penelitian yang menghubungkan akreditasi dengan citra maupun kepercayaan masyarakat.

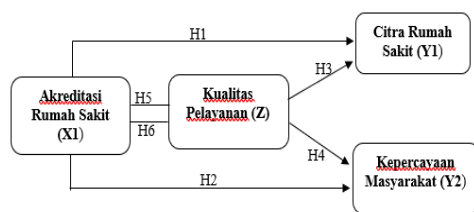
Citra Rumah Sakit

Citra rumah sakit merupakan persepsi atau kesan yang terbentuk dalam benak masyarakat mengenai suatu rumah sakit (Basalamah *et al.*, 2022). Citra tidak hanya dipengaruhi oleh promosi atau informasi, tetapi lebih kuat dibentuk melalui pengalaman langsung pasien terhadap layanan yang diterima (Rinjani & Triyanti, 2016). Citra dapat dilihat dari tiga dimensi utama, yaitu citra korporat, citra fungsional, dan citra emosional. Citra korporat mencerminkan reputasi institusi, citra fungsional menggambarkan mutu pelayanan dan fasilitas, sedangkan citra emosional berkaitan dengan rasa aman serta kenyamanan

psikologis pasien ketika menjalani perawatan (Eftitah *et al.*, 2023). Ketiga dimensi tersebut saling melengkapi dalam membangun persepsi masyarakat terhadap rumah sakit. Citra yang positif sangat penting bagi keberlangsungan rumah sakit karena berkaitan dengan tingkat kepercayaan, loyalitas pasien, dan daya saing institusi (Andayani, 2021). Rumah sakit dengan citra baik umumnya memiliki pelayanan yang konsisten, tenaga kesehatan yang kompeten, dan manajemen yang profesional. Penerapan standar akreditasi juga berkontribusi dalam memperkuat citra rumah sakit karena menunjukkan komitmen institusi dalam menjaga kualitas layanan dan keselamatan pasien. Sebaliknya, pengalaman negatif pasien atau pemberitaan yang kurang baik dapat merusak citra dan menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan layanan rumah sakit tersebut (Tobing, 2016).

Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat adalah keyakinan bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang aman, jujur, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan pasien (Sediawan, 2022). Kepercayaan mencakup aspek kompetensi tenaga medis, keterbukaan informasi, etika pelayanan, dan keamanan pasien selama menjalani perawatan. Pasien akan memercayai rumah sakit ketika mereka merasakan bahwa setiap tindakan medis dilakukan sesuai standar profesi, komunikasi disampaikan secara jelas, serta privasi dan keselamatan pasien dijamin. Tanpa kepercayaan, hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan menjadi rapuh dan dapat memengaruhi hasil pelayanan (Rusandy, 2016). Pembentukan kepercayaan dipengaruhi oleh pengalaman pasien, reputasi rumah sakit, kualitas pelayanan, serta status akreditasi (Ismaya & Kurniawan, 2019). Ketika rumah sakit menunjukkan konsistensi kinerja dan penerapan standar keselamatan yang baik, masyarakat cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi. Penelitian terdahulu menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan citra institusi merupakan faktor dominan dalam membangun kepercayaan masyarakat (Kusumawardhani, 2021). Kepercayaan masyarakat diposisikan sebagai variabel penting yang dipengaruhi oleh akreditasi dan kualitas pelayanan rumah sakit.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori untuk menguji hubungan kausal antara akreditasi rumah sakit, kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan masyarakat. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap RSUD Zaenal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan pada periode Mei sampai Oktober 2025, yaitu sebanyak 9.325 pasien. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Responden dipilih melalui teknik *accidental sampling*, yaitu pasien yang sedang berobat dan bersedia mengisi kuesioner. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert 1 sampai 5. Kuesioner disusun berdasarkan indikator akreditasi, kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan masyarakat. Data sekunder diperoleh dari

dokumen rumah sakit, laporan akreditasi, dan literatur yang relevan. Instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan reliabilitas dengan melihat nilai *outer loading*, Average Variance Extracted (AVE), Cronbach’s Alpha, dan Composite Reliability menggunakan aplikasi SmartPLS 3. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan pola jawaban. Selain itu, penelitian ini menggunakan analisis struktural dengan metode SEM-PLS untuk menguji hubungan antarvariabel. Pengujian hipotesis dilakukan melalui proses *bootstrapping* dengan kriteria $p\text{-value} < 0,05$. Analisis jalur digunakan untuk melihat pengaruh langsung dan tidak langsung, terutama peran mediasi kualitas pelayanan dalam hubungan antara akreditasi rumah sakit, citra rumah sakit, dan kepercayaan masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan melalui nilai *outer loading* untuk melihat kekuatan hubungan antara indikator dan konstruk yang diukur. Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai *loading factor* $> 0,70$.

Tabel 1. Hasil Convergent Validity Outer Loading

Variabel	Dimensi	Batas Minimum	Loading Factor	Keterangan
Akreditasi rumah Sakit (X1)	ARS1	0.700	0.774	Valid
	ARS 2	0.700	0.891	Valid
	ARS 3	0.700	0.887	Valid
	ARS 4	0.700	0.834	Valid
	ARS 5	0.700	0.879	Valid
	ARS 6	0.700	0.863	Valid
Citra Rumah Sakit (Y1)	CRS1	0.700	0.898	Valid
	CRS2	0.700	0.875	Valid
	CRS3	0.700	0.872	Valid
	CRS4	0.700	0.809	Valid
	CRS5	0.700	0.798	Valid
	CRS6	0.700	0.792	Valid
Kepercayaan Masyarakat (Y2)	KM1	0.700	0.784	Valid
	KM2	0.700	0.844	Valid
	KM3	0.700	0.813	Valid
	KM4	0.700	0.913	Valid
	KM5	0.700	0.867	Valid

Kualitas Pelayanan (Z)	KM6	0.700	0.807	Valid
	KP1	0.700	0.825	Valid
	KP2	0.700	0.827	Valid
	KP3	0.700	0.774	Valid
	KP4	0.700	0.824	Valid
	KP5	0.700	0.776	Valid
	KP6	0.700	0.827	Valid
	KP7	0.700	0.760	Valid
	KP8	0.700	0.778	Valid
	KP9	0.700	0.828	Valid
KP10	0.700	0.731	Valid	

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel diatas, seluruh indikator pada variabel Akreditasi Rumah Sakit (X1), Citra Rumah Sakit (Y1), Kepercayaan Masyarakat (Y2), dan Kualitas Pelayanan (Z) memiliki nilai *outer loading* di atas batas minimum yang ditetapkan. Nilai *outer loading* tertinggi dan terendah pada setiap variabel masih berada dalam rentang yang dapat diterima. Oleh karena itu, seluruh indikator dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Composite Reliability digunakan untuk menilai tingkat konsistensi internal indikator dalam mengukur konstruk laten. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *Composite Reliability* dan Cronbach’s Alpha > 0,70 (Ghozali, 2011). Nilai *Composite Reliability* dan Cronbach’s Alpha disajikan pada Tabel 2.

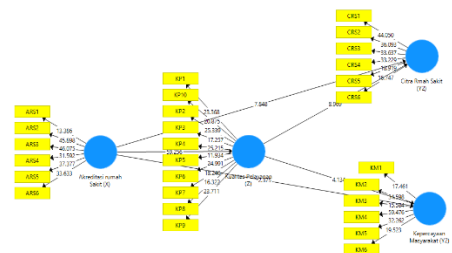
Tabel 2. Hasil Uji Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Akreditasi rumah Sakit (X)	0.926	0.931	0.942	0.732
Citra Rumah Sakit (Y2)	0.917	0.921	0.936	0.708
Kepercayaan Masyarakat (Y2)	0.915	0.917	0.934	0.704
Kualitas Pelayanan (Z)	0.935	0.936	0.945	0.633

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 2, seluruh variabel penelitian menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Composite Reliability*, Cronbach’s Alpha, rho_A, dan Average Variance Extracted (AVE) yang seluruhnya > 0,70. Berdasarkan hasil tersebut, seluruh variabel dalam penelitian ini memenuhi kriteria reliabilitas dan layak digunakan dalam analisis lanjutan.

Evaluasi Inner Model

Berikut disajikan struktur hasil *path analysis* melalui proses *bootstrapping* pada *inner model*.



Gambar 2. Path Analysis Inner Model

Uji Hipotesis

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menilai kemampuan konstruk eksogen dalam menjelaskan variasi konstruk endogen. Pengujian dilakukan melalui koefisien jalur (*path coefficient*), nilai t-statistik, nilai F-statistik, dan koefisien determinasi (R²) (Hair et al., 2019).

Koefisien Jalur Pengaruh Langsung (*Path Coefficient Direct Effect*)

Koefisien jalur pengaruh langsung (*direct effect*) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara langsung tanpa

melalui variabel perantara. Hubungan antarvariabel dinyatakan signifikan apabila memiliki nilai t-statistik $\geq 1,96$ atau *p-value* $\leq 0,05$ (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Jalur Direct Effect

	<i>Orginal Sample</i> (O)	<i>Sample Man</i> (M)	<i>Standart Deviation</i> (STDEV)	<i>T-Statistic</i> (O/STERR)	<i>P-Values</i>
X=>Y1	0.461	0.462	0.059	7.848	0.000
X=>Y2	0.354	0.341	0.149	2.375	0.018
Z=>Y1	0.523	0.522	0.058	8.969	0.000
Z=>Y2	0.578	0.591	0.140	4.134	0.000
X=>Z	0.910	0.911	0.015	59.256	0.000

Berdasarkan Tabel 3, hasil pengujian pengaruh langsung (*direct effect*) menunjukkan bahwa seluruh hubungan antarvariabel dalam model struktural memiliki nilai koefisien jalur yang positif dan signifikan. Hal ini terlihat dari nilai t-statistik yang seluruhnya lebih besar dari batas kritis 1,96 serta nilai *p-value* yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. H1 menunjukkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit (X) berpengaruh langsung terhadap Citra Rumah Sakit (Y1) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,461. Nilai t-statistik sebesar 7,848 dan *p-value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hubungan tersebut bersifat positif dan signifikan. Oleh karena itu, hipotesis pertama diterima. H2 menunjukkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit (X) berpengaruh langsung terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y2) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,354. Nilai t-statistik sebesar 2,375 dan *p-value* sebesar 0,018 menunjukkan bahwa akreditasi rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, hipotesis kedua diterima. H3 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Rumah Sakit (Y1) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,523. Nilai t-statistik sebesar 8,969 dan *p-value*

sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan. Oleh karena itu, hipotesis ketiga diterima. H4 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (Z) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y2) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,578. Nilai t-statistik sebesar 4,134 dan *p-value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, hipotesis keempat diterima. H5 menunjukkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Z) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,910. Nilai t-statistik sebesar 59,256 dan *p-value* sebesar 0,000 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik. Oleh karena itu, hipotesis kelima diterima.

Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effects*)

Koefisien pengaruh tidak langsung digunakan untuk mengetahui peran variabel mediasi dalam hubungan antarvariabel. Pengaruh tidak langsung dinyatakan signifikan apabila memiliki nilai *p-value* $\leq 0,05$ (Hair *et al.*, 2019).

Tabel 4. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)

	<i>Orginal Sample</i> (O)	<i>Sample Man</i> (M)	<i>Standart Deviation</i> (STDEV)	<i>T-Statistic</i> (O/STERR)	<i>P-Values</i>
X=>Z=>Y1	0.476	0.477	0.062	7.706	0.000
X=>Z=>Y2	0.525	0.529	0.122	4.322	0.000

Berdasarkan Tabel 4, hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit (X) memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap Citra Rumah Sakit (Y1) dan Kepercayaan Masyarakat (Y2) melalui Kualitas Pelayanan (Z) sebagai variabel mediasi. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Original Sample* sebesar 0,476 pada jalur $X \rightarrow Z \rightarrow Y1$ dan 0,525 pada jalur $X \rightarrow Z \rightarrow Y2$. Nilai tersebut menunjukkan arah hubungan yang positif. Nilai t-statistik pada kedua jalur masing-masing sebesar 7,706 dan 4,322. Kedua nilai tersebut lebih besar dari batas kritis 1,96. Selain itu, nilai *p-value* pada kedua jalur sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05. Temuan ini

menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung yang terjadi bersifat signifikan secara statistik. Berdasarkan hasil tersebut, kualitas pelayanan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara akreditasi rumah sakit dengan citra rumah sakit dan kepercayaan masyarakat.

Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Nilai *R-Square* menggambarkan kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antarvariabel. Semakin besar nilai *R-Square*, semakin kuat kemampuan model dalam menjelaskan fenomena yang diteliti (Sarstedt *et al.*, 2017).

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

	R Square	R Square Adjusted
Citra Rumah Sakit (Y1)	0.925	0.924
Kepercayaan Masyarakat (Y2)	0.830	0.828
Kualitas Pelayanan (Z)	0.828	0.826

Berdasarkan Tabel 5, variabel Citra Rumah Sakit (Y1) memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,925. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 92,5% perubahan citra rumah sakit dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang memengaruhinya dalam model, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Variabel Kepercayaan Masyarakat (Y2) memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,830. Nilai ini menunjukkan bahwa 83,0% variasi kepercayaan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel dalam model. Sementara itu, Kualitas Pelayanan (Z) memperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,828. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 82,8% variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen yang digunakan. Nilai *R-Square Adjusted* pada setiap variabel menunjukkan hasil yang relatif konsisten dan tidak jauh berbeda dari nilai *R-Square*. Nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,924 terdapat pada

Citra Rumah Sakit, 0,828 pada Kepercayaan Masyarakat, dan 0,826 pada Kualitas Pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa model struktural telah mempertimbangkan jumlah variabel secara proporsional dan tidak mengalami bias akibat kompleksitas model. Secara keseluruhan, model penelitian memiliki daya jelas yang sangat kuat dalam menggambarkan hubungan antarvariabel yang diteliti.

Uji *F-Square*

F-Square (f^2) merupakan ukuran yang digunakan dalam analisis PLS-SEM untuk menilai besarnya pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen secara parsial. Semakin besar nilai f^2 , semakin kuat peran variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen yang diteliti (Wong, 2013).

Tabel 6. Hasil Uji *F-Square*

Akreditasi Rumah Sakit (X)	Citra Rumah Sakit (Y2)	Kepercayaan Masyarakat (Y2)	Kualitas Pelayanan (Z)
	0.490	0.127	4.801
	0.629	0.339	

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit (X) memiliki pengaruh sangat kuat terhadap Kualitas Pelayanan (Z) dengan

nilai f^2 sebesar 4,801. Selain itu, Akreditasi Rumah Sakit juga berpengaruh terhadap Citra Rumah Sakit (Y1) dengan nilai f^2 sebesar 0,490

dan terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y2) dengan nilai f^2 sebesar 0,127. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh Akreditasi Rumah Sakit terhadap Citra Rumah Sakit tergolong sedang, sedangkan pengaruhnya terhadap Kepercayaan Masyarakat tergolong kecil. Kualitas Pelayanan (Z) berpengaruh terhadap Citra Rumah Sakit (Y1) dengan nilai f^2 sebesar 0,629. Nilai ini tergolong kuat. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh terhadap Kepercayaan Masyarakat (Y2) dengan nilai f^2 sebesar 0,339, yang tergolong sedang. Sementara itu, Kepercayaan Masyarakat (Y2) tidak menunjukkan nilai f^2 yang signifikan terhadap variabel lain dalam model penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Rumah Sakit. Nilai koefisien jalur sebesar 0,461 dengan t-statistik 7,848 dan p -value 0,000 menunjukkan bahwa semakin baik penerapan akreditasi, semakin baik pula citra rumah sakit di mata masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa akreditasi tidak hanya berfungsi sebagai pemenuhan standar administratif, tetapi juga menjadi indikator mutu yang dapat membentuk persepsi positif pasien terhadap rumah sakit. Hasil ini sejalan dengan penelitian Effendi (2018) yang menyatakan bahwa rumah sakit yang terakreditasi cenderung memiliki citra yang lebih baik karena proses akreditasi mendorong perbaikan mutu pelayanan. Temuan ini juga mendukung penelitian Megawati *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa nilai akreditasi rumah sakit berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan pasien. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat. Nilai koefisien jalur sebesar 0,354 dengan t-statistik 2,375 dan p -value 0,018 menunjukkan bahwa status akreditasi dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang aman, profesional, dan sesuai standar. Akreditasi memberikan sinyal bahwa rumah sakit telah memenuhi standar mutu dan keselamatan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian Miandi dan Peristiwati (2022) yang menyatakan bahwa akreditasi berperan dalam

meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Hasil ini juga mendukung penelitian Solehudin dan Sihura (2023) yang menjelaskan bahwa akreditasi dapat mendorong peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Selanjutnya, Kualitas Pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Rumah Sakit. Nilai koefisien jalur sebesar 0,523 dengan t-statistik 8,969 dan p -value 0,000 menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, profesional, dan sesuai kebutuhan pasien dapat memperkuat citra rumah sakit. Pasien menilai citra rumah sakit bukan hanya dari status akreditasi, tetapi juga dari pengalaman langsung ketika menerima layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Basalamah *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan minat kembali pasien pada rumah sakit. Hasil ini juga mendukung penelitian Andayani (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk kepuasan dan persepsi positif pasien terhadap rumah sakit. Kualitas Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Masyarakat. Nilai koefisien jalur sebesar 0,578 dengan t-statistik 4,134 dan p -value 0,000 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien. Pelayanan yang konsisten, komunikatif, aman, dan beretika membuat pasien merasa yakin terhadap kemampuan rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sediawan (2022) yang menyatakan bahwa kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang aman dan profesional. Hasil ini juga mendukung penelitian Rusandy (2016) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Nilai koefisien jalur sebesar 0,910 dengan t-statistik 59,256 dan p -value 0,000 menunjukkan bahwa akreditasi memiliki kontribusi sangat kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit. Standar akreditasi mendorong rumah sakit untuk memperbaiki tata kelola, keselamatan pasien, kompetensi tenaga kesehatan, dan sistem pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Fitriani *et al.* (2024) yang menyatakan bahwa penerapan indikator mutu berperan dalam pencapaian standar akreditasi rumah sakit. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Milania *et al.* (2025) yang menjelaskan bahwa akreditasi berkaitan dengan peningkatan budaya keselamatan pasien. Hasil pengujian tidak langsung menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memediasi pengaruh Akreditasi Rumah Sakit terhadap Citra Rumah Sakit. Nilai *Original Sample* sebesar 0,476 dengan t-statistik 7,706 dan *p-value* 0,000 menunjukkan bahwa akreditasi akan lebih kuat dalam membentuk citra rumah sakit apabila diterapkan melalui kualitas pelayanan yang nyata dan dirasakan pasien. Artinya, citra rumah sakit tidak cukup dibangun melalui predikat akreditasi, tetapi harus diperkuat melalui pengalaman pelayanan yang baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ruriyansi dan Kosasih (2024) yang menyatakan bahwa akreditasi berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan. Hasil ini juga mendukung penelitian Puspita *et al.* (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra rumah sakit berperan dalam keputusan pasien memilih layanan kesehatan.

Selain itu, Kualitas Pelayanan juga memediasi pengaruh Akreditasi Rumah Sakit terhadap Kepercayaan Masyarakat. Nilai *Original Sample* sebesar 0,525 dengan t-statistik 4,322 dan *p-value* 0,000 menunjukkan bahwa akreditasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat apabila standar tersebut diterjemahkan ke dalam pelayanan yang berkualitas. Masyarakat tidak hanya menilai rumah sakit dari predikat formal, tetapi juga dari kecepatan pelayanan, sikap tenaga kesehatan, kejelasan informasi, kenyamanan fasilitas, dan rasa aman selama menerima layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Ismaya dan Kurniawan (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki hubungan penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan. Hasil ini juga mendukung penelitian Kusumawardhani (2021) yang menegaskan bahwa pemahaman akreditasi dan kualitas kerja sumber daya manusia berperan dalam meningkatkan kinerja pelayanan rumah sakit. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akreditasi memiliki peran

penting dalam membangun kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepercayaan masyarakat. Namun, pengaruh akreditasi akan lebih kuat apabila rumah sakit mampu menerapkan standar tersebut secara nyata dalam pelayanan harian. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menghubungkan akreditasi dengan penilaian masyarakat terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, RSUD Zaenal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan perlu menjaga konsistensi mutu pelayanan, memperkuat komunikasi tenaga kesehatan, meningkatkan kenyamanan fasilitas, dan memastikan keselamatan pasien agar predikat akreditasi Paripurna benar-benar dirasakan oleh masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Akreditasi Rumah Sakit (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Rumah Sakit (Y1) dan Kepercayaan Masyarakat (Y2). Kualitas Pelayanan (Z) juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Rumah Sakit (Y1) dan Kepercayaan Masyarakat (Y2). Selain itu, Akreditasi Rumah Sakit (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Z). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (Z) mampu memediasi pengaruh Akreditasi Rumah Sakit (X) terhadap Citra Rumah Sakit (Y1) dan Kepercayaan Masyarakat (Y2). Artinya, akreditasi rumah sakit dapat meningkatkan citra dan kepercayaan masyarakat apabila standar akreditasi diterapkan secara nyata melalui pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan hasil penelitian, pihak manajemen rumah sakit diharapkan terus meningkatkan pemenuhan standar akreditasi secara berkelanjutan. Akreditasi tidak hanya perlu dipahami sebagai persyaratan administratif, tetapi juga sebagai upaya nyata untuk memperbaiki mutu pelayanan. Rumah sakit juga perlu memberikan perhatian khusus pada kualitas pelayanan, terutama kompetensi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, komunikasi petugas, kenyamanan fasilitas, dan sikap empati kepada pasien. Perbaikan berkelanjutan pada aspek tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperkuat citra rumah sakit, dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat

terhadap layanan yang diberikan. Citra rumah sakit perlu dibangun melalui pelayanan yang profesional, transparan, aman, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Komunikasi yang efektif serta penyampaian informasi yang jelas kepada masyarakat dapat menjadi strategi penting dalam membentuk persepsi positif terhadap rumah sakit. Kepercayaan masyarakat juga dapat ditingkatkan melalui konsistensi rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan beretika. Rumah sakit disarankan membuka ruang umpan balik dari pasien sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki pelayanan secara berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Andayani, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat. *Motivasi*, 6(1), 11–21.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>.
- Basalamah, K. F., Ahri, R. A., & Multazam, M. (2022). Pengaruh citra dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan minat kembali pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *An Idea Health Journal*, 1(2), 81–91. <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.41>.
- Effendi, E. (2018). Pengaruh kinerja manajemen mutu, manajemen pemasaran dan audit internal terhadap akreditasi pelayanan rumah sakit swasta di Pekanbaru. *Jurnal Kompetitif*, 7(2), 17–34.
- Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). Pengaruh kepuasan dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan dan loyalitas pasien. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 69–88. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.663>.
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: *Systematic literature review*. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 2(1), 123–134. <https://doi.org/10.55606/jurrike.v2i1.1045>.
- Fitriani, E., Afandi, D., Herniwanti, H., Rany, N., & Jepisah, D. (2024). Penerapan indikator nasional mutu (INM) untuk peningkatan mutu pelayanan dalam pencapaian standar akreditasi rumah sakit di RSUD Bangkinang. *Jurnal Kreativitas Pengabdian kepada Masyarakat (PKM)*, 7(2), 517–529. <https://doi.org/10.33024/jkpm.v7i2.12278>.
- Ismaya, S. B., & Kurniawan, I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Hewan Pet Smile. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 9(2), 186–191.
- Kusumawardhani, O. B. (2021). Pemahaman akreditasi dan karakteristik individu terhadap kinerja karyawan rumah sakit. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 23(1), 51–58. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v23i1.13939>.
- Megawati, T. H., Trigono, A., & Prapanca, Y. (2025). Pengaruh nilai akreditasi rumah sakit terhadap persepsi kualitas pelayanan pada pasien di Poliklinik Rawat Jalan Penyakit Dalam RS Bhayangkara Palembang. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSRI)*, 9(3), 355–367. <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i3.6640>.
- Miandi, R. K., & Peristiowati, Y. (2022). Pengaruh akreditasi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan keselamatan pasien di rumah sakit: Studi sistematik review. *Jurnal Ilmiah Perikam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(1), 80–87. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i1.712>.

- Milania, V. P., Fauzi, A. A., & Rihtianti, L. A. (2025). Pengaruh akreditasi rumah sakit terhadap *patient safety culture*: Literature review. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 24(1), 41–49. <https://doi.org/10.14710/mkmi.24.1.41-49>.
- Puspita, L., Sasmita, E. M., & Sari, B. (2020). Pengaruh lokasi, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih RSUD Pasar Minggu. *Jurnal IKRAITH-Ekonomika*, 2(3), 64–73.
- Rinjani, V., & Triyanti, E. (2016). Analisis efisiensi penggunaan tempat tidur per ruangan berdasarkan indikator Depkes dan Barber Johnson di Rumah Sakit Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya triwulan I tahun 2016. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 2.
- Rosita, N. P. I., Wijaya, I. W. S., & Mutiarahati, N. L. A. C. (2023). Strategi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan pasien. *Jurnal Abdi Mabasada*, 1(2), 28–35. <https://doi.org/10.54107/abdimahosada.v1i2.191>.
- Ruriyansi, R., & Kosasih, K. (2024). Persepsi perawat terhadap dampak dari akreditasi dan hubungannya dengan mutu pelayanan kesehatan. *Indonesian Research Journal on Education*, 4(4), 466–477.
- Rusandy, D. S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *JMK*, 1(3).
- Sari, D. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “X”. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 6(1), 151–158. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v6i1.71>.
- Sediawan, M. L. (2022). Kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan: Suatu studi tinjauan sistematis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1), 71–83. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v11i1.283>.
- Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”. *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Solehudin, S., & Sihura, S. S. G. (2023). Pengaruh akreditasi terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 25–36. <https://doi.org/10.59744/jumeha.v3i1.38>.
- Syahdilla, I., Sonia, P., Faradiba, R., Mulyani, S., Pasyah, Y., & Agustina, D. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Sumatera Utara. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 429–438. <https://doi.org/10.47467/manageria.v3i2.2632>.
- Tobing, A. M. P. L. (2016). Faktor-faktor yang mempengaruhi *customer loyalty* pasien di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung dengan metode *structural equations model*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1).
- Widjaja, G. (2025). Peran dan fungsi akreditasi dalam menjamin tanggung jawab hukum rumah sakit terhadap layanan kesehatan. *Jurnal Tana Mana*, 6(2), 51–56.