

**PENGARUH *PHYSICAL SUPPORT* DAN *CONTACT PERSONEL* TERHADAP  
CITRA (*IMAGE*) DAN KEPERCAYAAN PASIEN PADA  
RUMAH SAKIT UMUM TUBAN**

**Imam Suroso  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

*Abstract:* This research is attended to analysis : (1) influence of physical support and contact personnel toward hospital image at Public Hospital in Tuban, (2) influence of physical support and contact personnel toward patient trust at Public Hospital in Tuban, (3) influence of hospital image toward patient trust at Public Hospital in Tuban. Type Research is explanatory research or confirmatory research because its target explain relation of kausal between variable examination of hypothesis. Research population is konsumen / patient of Tuban Hospital. Consumer taken as sampel is patient using hospital service, minimum take care of to lodge during 3 day. Research conducted by during two week with amount of sampel 120 people. Teknik intake of determined sampel with purposive sampling. Research showed that physical support and contact personnel influence toward hospital image directly, positively and significantly. Next, physical support and contact personnel showed direct influence toward the patient trust at Public Hospital in Tuban. In addition, physical support and contact personnel showed indirect, positive and significant influence toward the patient trust of patient through hospital image.

*Keywords* : Physical Support, Contact Personnel, Hospital Image, Patient Trust at Public Hospital in Tuban

### **Pendahuluan**

Industri jasa kesehatan mempunyai prospek yang cukup bagus, karena pelayanan kesehatan tidak terpaku hanya pada pengobatan penyakit tetapi juga memberikan pelayanan untuk usaha pencegahan dan meningkatkan kesehatan. Hal ini bisa dimanfaatkan oleh pemberi jasa pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemakai jasa kesehatan.

Saat ini semakin banyak rumah sakit yang menawarkan pelayanan kesehatan preventif (pencegahan) dan promotif (peningkatan) seperti pemeriksaan untuk *check up*, *papsmear*, dan *fithnes center*. Dengan demikian, filosofi rumah sakit adalah bukan mengharapkan orang sakit, tetapi meningkatkan persiapan terhadap kemungkinan sakit dan meningkatkan kesehatan. (Trisnantoro, 2005:346).

Perkembangan sektor industri termasuk di dalamnya jasa kesehatan tidak terlepas dari tuntutan untuk tetap memperhatikan kualitas pelayanannya. Berbagai upaya telah dilakukan dalam upaya meningkatkan pembangunan kesehatan yang lebih berdaya guna, efisien sehingga dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, meningkatkan kualitas sumber daya, membenahi peralatan dan obat-obatan serta memperbaiki penampilan Puskesmas dan unit pelayanan kesehatan lainnya, seperti rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus. Adanya pelaksanaan pembangunan kesehatan yang berkesinambungan dan merata serta ditunjang dengan sistem informasi kesehatan yang semakin mantap diharapkan derajat kesehatan masyarakat yang telah dicapai dapat semakin meningkat dan menjangkau seluruh rakyat Indonesia.