

KAMPURUI JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT

<https://www.ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/kesmas>

e-ISSN: 2549-6654

P-ISSN: 2338-610x

Keywords: *Brand image, Decision, Inpatient*

Kata kunci: Citra merek, Keputusan, Rawat inap

Korespondensi Penulis:

nurliyahnukung@gmail.com



PENERBIT

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Dayanu Ikhsanuddin

Alamat: Jl. Sultan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,
Baubau 93724

Hubungan *Brand Image* dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene

Nurliyah¹⁾, Suci Rahmadani¹⁾, St.
Rosmanely¹⁾

¹⁾ Kesehatan Masyarakat, Kesehatan Masyarakat,
Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

Dikirim: 30 Desember 2022

Direvisi: -

Disetujui: 11 Januari 2023

ABSTRACT

Hospital image will have an impact on patient attitudes and behavior towards the hospital, the relationship between hospital brand image and its influence on patient intentions is needed. Anugrah Hospital is relatively new, initially only a specialist doctor clinic in 2000, then in 2005 it became a special hospital and in 2015 it became a private general hospital. The purpose of the study was to determine the relationship between brand image and the patient's decision to choose health services at the Anugrah Pangkajene Hospital inpatient unit, Sidenreng Rappang Regency in 2022. The research method was quantitative with a cross sectional approach. The research sample is Anugrah Hospital inpatients, totaling 57 people with simple random sampling. Univariate and bivariate data analysis using Chi-Square test. The results showed that brand image variables that influence the patient's decision to choose hospitalization are the physical environment (p value = 0.002), hospital employees (contact personnel) (p value = 0.005), and the services provided (service offering) (p value = 0.005). While the brand image variable that does not affect the patient's decision is the identity of the hospital (corporate identity) (p -value = 0.426). The conclusion is that there is no relationship between hospital identity and there is a relationship between the physical environment, hospital employees, services provided and the patient's decision to choose health services in the inpatient unit of Anugrah Pangkajene Hospital.

INTISARI

Citra rumah sakit akan berdampak pada sikap dan perilaku pasien terhadap rumah sakit, hubungan citra merek (*brand image*) rumah sakit dan pengaruhnya terhadap intensi pasien sangat diperlukan. Rumah sakit Anugrah terbilang baru, awalnya hanya klinik Dokter Spesialis pada tahun 2000 kemudian tahun 2005 menjadi rumah sakit khusus dan tahun 2015 menjadi rumah sakit Umum Swasta. Tujuan penelitian yaitu mengetahui hubungan *brand image* dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang Tahun 2022. Metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian yaitu pasien rawat inap Rumah Sakit Anugrah yang berjumlah 57 orang dengan pengambilan sampel *simple random sampling*. Analisis data univariat dan bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Hasil penelitian menunjukkan variabel *brand image* berpengaruh terhadap keputusan pasien memilih rawat inap adalah lingkungan fisik (*physical environment*) ($p\text{ value}=0,002$), pegawai rumah sakit (*contact personel*) ($p\text{ value}=0,005$), dan pelayanan yang diberikan (*service offering*) ($p\text{ value}=0,005$). Sedangkan variabel *brand image* yang tidak berpengaruh terhadap keputusan pasien adalah identitas rumah sakit (*corporate identity*) ($p\text{ value}=0,426$). Kesimpulan tidak ada hubungan antara identitas rumah sakit dan ada hubungan antara lingkungan fisik, pegawai rumah sakit, pelayanan yang diberikan dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene.

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan jumlah penduduk serta meningkatnya masalah kesehatan mendorong permintaan akan layanan masyarakat. Dengan demikian, bidang pelayanan kesehatan saat ini berubah ke arah orientasi pelanggan. Rumah sakit berusaha mengembangkan strategi pemasaran yang meningkatkan citra masyarakat dalam rangka meningkatkan kepuasan, loyalitas pasien dan kinerja (Nikhayaturrohman, 2021). Rumah sakit menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi, dimana pelayanan kesehatan terdiri dari pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, rehabilitasi medis dan pelayanan keperawatan (Karmita

dan Arman, 2021).

Seiring berjalannya waktu perkembangan rumah sakit di Indonesia terus mengalami peningkatan. Dahulu rumah sakit hanya didirikan oleh badan-badan keagamaan, sosial maupun pemerintah (*non-profit oriental*). Namun saat ini rumah sakit banyak didirikan oleh berbagai badan usaha swasta yang usahanya berorientasi pada laba (*profit oriented*) (Maqrifah, 2018). Dalam membentuk kesetiaan pelanggan salah satu upaya yang dilakukan rumah sakit adalah dengan membangun citra merek (*brand image*) yang baik, rumah sakit akan dituntut untuk memperhatikan citra merek yang dimiliki guna mendapatkan posisi teratas di benak para konsumen (Maghfiroh, 2017). *Brand image* merupakan pengetahuan dan sikap individu terhadap produk atau layanan yang menyampaikan kesan dan pesan yang dipersepsikan seseorang pada suatu merek serta mempengaruhi niat untuk mengambil tindakan terhadap merek (Ratna Dewi Untari, Waluyo Budi Atmoko, 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Karmita, dkk (2021) di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, didapatkan bahwa dari hasil *corporate identity*, *physical environment*, *contact personnel*, dan *service offering* memiliki pengaruh terhadap minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Brand image* merupakan semacam asosiasi yang muncul di benak pengguna jasa ketika mengingat suatu merek tertentu. *Brand Image* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan jasa pelayanan (Diana Rachmania, 2019).

Berdasarkan data profil kesehatan Indonesia tahun 2020 jumlah rumah sakit di Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 2.877 dengan jumlah rumah sakit umum sebanyak 2.344 rumah sakit khusus sebanyak 533 dan mengalami peningkatan pada tahun 2020 menjadi 2.985, dimana jumlah rumah sakit umum sebanyak 2.449, rumah sakit khusus sebanyak 536 (Boga Hardhana, Farida Sibuea, 2021). Untuk wilayah Provinsi Sulawesi Selatan sendiri jumlah rumah sakit menurut data Badan Pusat Statistik Tahun 2021 sebanyak 123 dengan jumlah rumah sakit umum sebanyak 90 dan rumah sakit khusus

sebanyak 33 yang tersebar di seluruh wilayahnya (Statistik, 2021). Di Kabupaten Sidenreng Rappang terdapat 3 unit rumah sakit terdiri atas 2 unit rumah sakit pemerintah, dan 1 unit rumah sakit swasta dengan berbagai karakteristik dan kelebihan masing-masing yang dimiliki. Dengan demikian, setiap rumah sakit dapat bersaing dengan menarik perhatian konsumen atau pasien.

Banyaknya fasilitas kesehatan yang ada baik pada sektor umum maupun swasta, maka bertambah tingginya juga kebutuhan terkait pelayanan. Rumah Sakit Anugrah Pangkajene merupakan rumah sakit swasta kelas D yang terletak di Jl. Lanto Dg. Pasewang No. 60 Pangkajene Kabupaten Sidenreng Rappang. Rumah sakit ini telah menjadi rumah sakit umum sejak Tahun 2015. Jumlah kunjungan 3 tahun terakhir pasien rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene mengalami penurunan, karena beberapa tahun terakhir pasien takut ke pelayanan kesehatan karena adanya kasus Covid-19. Perubahan jumlah kunjungan pasien yang terjadi bisa dikarenakan pasien telah dikatakan sembuh, sehingga tidak perlu lagi datang untuk berobat atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit.

Rumah sakit ini terbilang baru, awalnya hanya klinik dokter spesialis pada tahun 2000 kemudian pada tahun 2005 menjadi rumah sakit khusus dan di tahun 2015 telah menjadi rumah sakit umum swasta. Selain hal tersebut, Fasilitas yang ada di Rumah Sakit Anugrah Pangkajene menurut hasil observasi awal, terlihat pada ruangan rawat inap yang memiliki ukuran kamar yang sempit, pelayanan tenaga kesehatan terkadang kurang ramah terhadap pasien, kamar mandi rumah sakit tersebut kurang bersih, sehingga membuat pasien merasa tidak nyaman bahkan tidak puas terhadap fasilitas dan kualitas pelayanan. Hal tersebut menuntut adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan selanjutnya diharapkan dapat meningkatkan persepsi masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Dengan persepsi tersebut akan membentuk *brand image* rumah sakit, dan *brand image* yang positif dalam tanggapan konsumen maka akan membantu kegiatan pemasaran rumah sakit. Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini perlu dilakukan dengan tujuan

untuk mengetahui hubungan citra merek (*brand image*) dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap di Rumah Sakit Anugrah Pangkajene.

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode potong lintang (*Cross Sectional Study*). Metode potong lintang adalah desain penelitian yang bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Lempang Kabupaten Barru pada bulan April - Agustus 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Anugrah berjumlah 131 pasien. Sampel dalam penelitian ini merupakan pasien instalasi rawat inap yang berkunjung untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin Sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 57 pasien dengan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini ialah *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak atau random. Dengan memenuhi kriteria inklusi yaitu Pasien bukan gawat darurat, Pasien dalam keadaan sadar, Lama perawatan pasien minimal 2 x 24 jam, Jika pasien anak-anak, maka yang menjadi responden adalah orang tuanya atau keluarganya yang menjaga selama masa perawatan, Pasien bersedia untuk menjadi responden dan siap untuk diwawancarai. Hal ini sering dilakukan jika jumlah populasi yang relatif besar. Pengumpulan data menggunakan data primer yang meliputi data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian dengan menggunakan wawancara yang berisikan beberapa pertanyaan yang mencakup variabel penelitian. dan sekunder yang meliputi data yang diperoleh dari profil Rumah Sakit Anugrah Pangkajene berupa jumlah kunjungan pasien rawat inap. Analisis data dengan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*. Data yang telah diolah dan dianalisis selanjutnya akan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk menginterpretasi dan membahas hasil penelitian.

3. HASIL

Responden dalam penelitian ini berjumlah 57 pasien rawat inap di Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. Berdasarkan tabel 1 distribusi responden dapat dilihat bahwa kelompok jenis kelamin yang paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang (57.9%), kelompok umur yang paling besar adalah kelompok dewasa akhir (26-35 tahun) yaitu 28 orang (49.1%), kategori kelas perawatan yaitu kelas III yaitu sebanyak 24 orang (42.1%), pendidikan terakhir yang paling banyak tamat SMP yaitu 14 orang (24.6%), kategori pekerjaan yang paling banyak adalah pegawai swasta yaitu 14 orang (24.6%), dan kategori kunjungan pasien yang paling banyak yaitu pertama datang yaitu 40 orang (70.2%).

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden Pasien pada Unit Rawat Inap di Rumah Sakit Anugrah Pangkajene

Karakteristik Responden	Jumlah Responden	
	Frekuensi (n=57)	Persen (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	24	42.1
Perempuan	33	57.9
Kelompok Umur		
Remaja Akhir	12	21.1
Dewasa Awal	28	49.1
Dewasa Akhir	6	10.5
Lansia Awal	4	7.0
Lansia Akhir	7	12.3
Kelas Perawatan		
Kelas I	14	24.6
Kelas II	19	33.3
Kelas III	24	42.1
Pendidikan Terakhir		
Tidak Tamat SD	2	3.5
Tamat SD	9	15.8
Tamat SMP	14	24.6
Tamat SMA	11	19.3
D1/D2/D3	12	21.1
S1	8	14.0
Pascasarjana	1	1.8
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	4	7.0

Karakteristik Responden	Jumlah Responden	
	Frekuensi (n=57)	Persen (%)
Buruh/Tukang/Petani	9	15.8
Pedagang/Wiraswasta	13	22.8
PNS	5	8.8
Pegawai Swasta	14	24.6
Lainnya	12	21.1
Kunjungan ke RS		
Pertama Datang	40	70.2
Pertama Datang/Pasien Ulang	17	29.8

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 40 pasien (100.0%) dengan persepsi identitas rumah sakit baik, terdapat 3 pasien (7.5%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang dan 37 pasien (92.5%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik. Sedangkan sebanyak 17 pasien (100.0%) dengan persepsi identitas rumah sakit kurang, terdapat 2 pasien (11.8%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang dan 15 pasien (88.2%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik.

Data penelitian ini tidak memenuhi syarat uji *Chi-Square* sehingga dilakukan uji alternatifnya yaitu *Fisher's Exact Test*. Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact Test* pada variabel identitas rumah sakit (*corporate identity*) di dapatkan hasil *p-value* adalah 0,629. nilai *p-value* > 0,05, Maka H_0 di terima dan H_a di tolak, artinya tidak terdapat hubungan identitas rumah sakit dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit Anugrah Pangkajene.

Tabel 2. Hubungan Antara Identitas Rumah Sakit (*corporate identity*) dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap RS Anugrah Pangkajene

Rumah Sakit (<i>Corporate Identity</i>)	Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan				Uji Statistik
	Baik		Kurang		
	n	%	n	%	
Baik	37	92.5	3	7.5	0,629
Kurang	15	88.2	2	11.8	
Total	52	91.2	5	8.8	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa sebanyak 37 pasien (100.0%) dengan persepsi lingkungan fisik baik, terdapat 1 pasien (2.6%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang dan 37 pasien (97.4%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik. Sedangkan sebanyak 19 pasien (100.0%) dengan persepsi lingkungan fisik kurang, terdapat 4 pasien (21.1%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang dan 15 pasien (78.9%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik.

Data penelitian ini tidak memenuhi syarat uji *Chi-Square* sehingga dilakukan uji alternatifnya yaitu *Fisher's Exact Test*. Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact Test* pada variabel lingkungan fisik di dapatkan hasil *p-value* adalah 0.038. nilai *p-value* > 0,05, Maka H_0 di tolak dan H_a di terima, artinya terdapat hubungan lingkungan fisik dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit Anugrah Pangkajene.

Tabel 3. Hubungan Antara Lingkungan Fisik (*Physical Environment*) dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap RS Anugrah Pangkajene

Lingkungan Fisik (<i>Physical Environment</i>)	Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan				Uji Statistik
	Baik		Kurang		
	n	%	n	%	
Baik	37	97.4	1	2.6	0,038
Kurang	15	78.9	4	21.1	
Total	52	91.2	5	8.8	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa sebanyak 42 pasien (100.0%) dengan persepsi pegawai rumah sakit baik, terdapat 1

pasien (2.4%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang dan 41 pasien (97.6%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik. Sedangkan sebanyak 15 pasien (100.0%) dengan persepsi pegawai rumah sakit kurang, terdapat 4 pasien (26.7%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang dan 11 pasien (73.3%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik.

Data penelitian ini tidak memenuhi syarat uji *Chi-Square* sehingga dilakukan uji alternatifnya yaitu *Fisher's Exact Test*. Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact Test* pada variabel lingkungan fisik di dapatkan hasil *p-value* adalah 0.014. nilai *p-value* > 0,05, Maka H_0 di tolak dan H_a di terima, artinya terdapat hubungan pegawai rumah sakit dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit Anugrah Pangkajene.

Tabel 4. Hubungan Antara Pegawai Rumah Sakit (*Contact Personelle*) dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap RS Anugrah Pangkajene

Pegawai Rumah Sakit (<i>Contact Personelle</i>)	Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan				Uji Statistik
	Baik		Kurang		
	n	%	n	%	
Baik	41	97.6	1	2.4	p 0,014
Kurang	11	73.3	4	26.7	
Total	52	91.2	5	8.8	

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa sebanyak 44 pasien (100.0%) dengan persepsi pelayanan yang diberikan baik, terdapat 1 pasien (2.3%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang dan 43 pasien (97.7%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik. Sedangkan sebanyak 13 pasien (100.0%) dengan persepsi pelayanan yang diberikan kurang, terdapat 4 pasien (30.8%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang dan 9 pasien (69.2%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik.

Data penelitian ini tidak memenuhi syarat

uji *Chi-Square* sehingga dilakukan uji alternatifnya yaitu *Fisher's Exact Test*. Berdasarkan hasil uji *chi-Square* pada variabel lingkungan fisik di dapatkan hasil *p-value* adalah 0.008. nilai *p-value* > 0,05, Maka H_0 di tolak dan H_a di terima, artinya terdapat hubungan pelayanan yang diberikan dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit Anugrah Pangkajene.

Tabel 5. Hubungan Antara Pelayanan yang diberikan (*Service Offering*) dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap RS Anugrah Pangkajene

Pelayanan yang diberikan (<i>Service Offering</i>)	Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan				Uji Statistik
	Baik		Kurang		
	n	%	n	%	
Baik	43	97.7	1	2.3	0,008
Kurang	9	69.2	4	30.8	
Total	52	91.2	5	8.8	

Sumber : Data Primer, 2022

4. PEMBAHASAN

4.1 Hubungan Identitas Rumah Sakit dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap RS Anugrah Pangkajene.

Identitas rumah sakit merupakan seperangkat istilah yang dapat digunakan oleh suatu perusahaan atau rumah sakit untuk menginformasikan dirinya sendiri dari awal hingga akhir, yang dapat memungkinkan seseorang untuk mengingat, dan menghubungkan suatu hal terkait dengan rumah sakit tersebut. Mewujudkan identitas sebuah rumah sakit yang bertujuan agar pasien dan masyarakat umum mengetahui, mengenali, merasakan serta memahami filosofi rumah sakit tersebut (Maqrifah, 2018). Identitas rumah sakit merupakan salah satu faktor yang membentuk citra rumah sakit, terkait dengan identitas rumah sakit merupakan pendukung fungsi manajemen yang selalu menghasilkan identitas serta citra rumah sakit yang positif.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 pasien dengan persepsi identitas rumah sakit baik terdapat 37 pasien (92.5%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan

kesehatan baik dan 3 pasien (7.5%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan tidak baik. Sedangkan dari 17 pasien dengan persepsi identitas rumah sakit tidak baik terdapat 15 pasien (88.2%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik dan 2 pasien (11.8%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan tidak baik di RS Anugrah.

Berdasarkan hasil analisis bivariat dapat diketahui hasil uji *Fisher's Exact Test*, didapatkan nilai *p value* = 0.629 (*p value* > 0,05) yang berarti tidak ada hubungan antara identitas rumah sakit (*corporate identity*) dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Maqrifah (2018) dengan judul Pengaruh *Brand Image* Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap RSIA Sitti Khadijah I Muhammadiyah Makassar Tahun 2017 yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara identitas perusahaan dengan keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan dan rawat inap RSIA Sitti Khadijah I Muhammadiyah Makassar.

Nama merek yang mudah diingat akan membantu konsumen membuat keputusan pembelian. Dengan memperkuat nama merek, perlu meningkatkan kesadaran merek di benak konsumen tentang merek yang dikeluarkan oleh perusahaan (Dwiyanti et al., 2018). Logo juga dapat membentuk dan membangun citra rumah sakit seperti yang dipersepsikan oleh masyarakat luar. (Manengkei, 2017) Serta biaya termasuk dalam identitas rumah sakit. Hal ini juga memungkinkan penentuan biaya pelayanan medis, karena tidak semua pengguna layanan medis memiliki akses terhadap biaya yang terlalu tinggi.

4.2 Hubungan Lingkungan Fisik dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap RS Anugrah Pangkajene.

Lingkungan fisik adalah atribut khusus yang dapat dilihat oleh konsumen atau pengguna jasa. Di rumah sakit lingkungan fisik meliputi lokasi, peralatan, serta fasilitas yang

dianggap penting oleh pasien rumah sakit. Fasilitas dan peralatan yang dimiliki oleh sebuah rumah sakit juga mempengaruhi citra merek (*brand image*) (Ashar, 2016). Lingkungan fisik juga merupakan lingkungan yang dapat mempengaruhi konsumen maupun karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung yang berbentuk fisik di sekitar rumah sakit. (Prabaningtyas & Djastuti, 2019)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 38 pasien dengan persepsi lingkungan fisik baik terdapat 37 pasien (97.4%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan rawat inap baik dan 1 pasien (2.6%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan rawat inap kurang baik. Sedangkan 19 pasien dengan persepsi lingkungan fisik kurang terdapat 15 pasien (78.9%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik dan 4 pasien (21.1%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan rawat inap kurang baik di RS Anugrah.

Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact Test*, didapatkan nilai $p\text{ value}=0,038$ ($p\text{ value}<0,05$) yang berarti ada hubungan antara lingkungan fisik dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Arlinandari (2016) dengan judul Analisis Hubungan Antara *Brand Image* (Citra Merek) dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar Tahun 2016 yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara lingkungan fisik dengan pemanfaatan layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar.

4.3 Hubungan Pegawai Rumah Sakit dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap RS Anugrah Pangkajene.

Pegawai rumah sakit merupakan kinerja serta interaksi pegawai rumah sakit yang mempengaruhi hasil tinjauan layanan melalui sikap dalam pemberian pelayanan kesehatan. Menurut Nguyen dan Leblanc dalam menjelaskan bahwa *contact personelle* terdiri dari semua karyawan/pegawai yang berada di garis depan suatu organisasi dapat dievaluasi

dengan tiga unsur yaitu penampilan seperti kebersihan, pakaian. Kemampuan merupakan keahlian dan pengalaman dalam meningkatkan pelayanan pasien dengan menggunakan keterampilan dan pengetahuan. Profesionalisme merupakan penilaian pasien terhadap penyedia layanan kesehatan.

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 42 pasien dengan persepsi pegawai rumah sakit baik terdapat 41 pasien (97.6%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik dan 1 pasien (2.4%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang. Sedangkan dari 15 pasien dengan persepsi pegawai rumah sakit kurang terdapat 11 pasien (73.3%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik dan 4 pasien (26.7%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang di RS Anugrah.

Berdasarkan hasil uji *Fisher's Exact Test*, didapatkan nilai $p\text{ value}=0,014$ ($p\text{ value}<0,05$) yang berarti ada hubungan antara pegawai rumah sakit dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini tidak sejalan oleh penelitian Rusmin, dkk (2016) yang menunjukkan bahwa *contact personelle* (karyawan) tidak ada hubungan secara signifikan dengan pemanfaatan layanan rawat inap RS Stella Maris dan RS Islam Faisal. Dalam penelitian lain hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian sebelumnya dilakukan oleh Maqrifah (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *contact personelle* (karyawan) dengan keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan dan rawat inap RSIA Sitti Khadijah I Muhammadiyah Makassar.

Faktor-faktor kompetensi interpersonal perawat yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap meliputi keramahan, kesantunan, perhatian, serta kesabaran perawat. Menurut (Rusmin et al., 2017) dokter dan perawat memegang peranan penting dalam peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit.

4.4 Hubungan Pelayanan yang Diberikan dengan Keputusan Pasien Memilih

Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap RS Anugrah Pangkajene.

Pelayanan yang diberikan merupakan penilaian pelayanan yang diterima pasien dan benar-benar dirasakan pasien. Pada penelitian ini menilai respon pasien yang berdasarkan variasi pelayanan yang ditawarkan, ketepatan waktu pelayanan, serta kecepatan petugas medis dan non medis dalam melayani pasien.

Berdasarkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 44 pasien dengan persepsi pelayanan yang diberikan baik terdapat 43 pasien (97.7%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik dan 1 pasien (2.3%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang. Sedangkan dari 13 pasien dengan persepsi pelayanan yang diberikan kurang terdapat 9 pasien (69.2%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan baik dan 4 pasien (30.8%) yang mengatakan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan kurang di RS Anugrah.

Berdasarkan hasil uji *Chi-Square*, didapatkan nilai $p\text{ value}=0,008$ ($p\text{ value}<0,05$) yang berarti ada hubungan antara pelayanan yang diberikan dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Indriani (2019) yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan tingkat kunjungan balik pasien rawat jalan RS Bhayangkara Makassar Tahun 2019. Hal serupa juga ditemukan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Steffi (2013) yang berjudul fasilitas dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa rumah sakit advent Manado yang mengatakan fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang kuat terhadap kepuasan pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menggunakan pelayanan medis. Penilaian mutu pelayanan yang baik tidak hanya penyembuhan fisik, tetapi juga pemberian pelayanan, komunikasi, informasi dan tata karma, ketepatan waktu, daya tangkap, dan ketersediaan fasilitas fisik dan lingkungan yang sesuai (Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, 2017). Pasien menginginkan akses cepat ke layanan

kesehatan yang mereka terima dan dapat menghemat waktu untuk semua layanan medis tersebut. Dalam merawat pasien, perawat harus bersikap sopan, sabar, baik hati, tidak ragu-ragu, memperhatikan pasien, selalu membantu, membangun hubungan yang baik antara pasien dan keluarganya, serta menjadi tenaga kesehatan profesional (Indriani Aprianti, 2019).

5. KESIMPULAN

Tidak terdapat hubungan yang signifikan Identitas Rumah Sakit (*Corporate Identity*) terhadap keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene dan terdapat hubungan signifikan antara Lingkungan Fisik (*Physical Environmet*), Pegawai Rumah Sakit (*Contact Personelle*), Pelayanan yang Diberikan (*Service Offering*) dengan keputusan pasien memilih pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. Adapun saran dalam penelitian ini yaitu untuk identitas rumah sakit yaitu agar kiranya pihak rumah sakit memperbaiki papan nama rumah sakit agar lebih baik dan terlihat jelas dari jalan. Untuk lingkungan fisik rumah sakit yaitu agar memperluas tempat parkir supaya tidak mengganggu lalu lintas serta memperbaiki fasilitas pendukung rumah sakit seperti ATM dan Kantin belum ada. Untuk pegawai rumah sakit khususnya dokter dan perawat agar lebih cepat dan tanggap dalam melayani pasien dan menjelaskan dengan baik keluhan pasien serta melayani pasien dengan ramah. Untuk pelayanan yang diberikan yaitu agar petugas kesehatan selalu siap di rumah sakit jika pelayanan sedang berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashar, A. (2016). Analisis Hubungan Brand Image (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta Di Kota Makassar Tahun 2016. *Skripsi*, 187.
- Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, E. Y. F. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 33-42.

- Boga Hardhana, Farida Sibuea, W. W. (2021). Profil Kesehatan Indonesia 2020. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Jalan*.
- Diana Rachmania, D. W. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Brand Image Rumah Sakit. *Sereal Untuk*, 8(1), 51.
- Dwiyanti, E., Qomariah, N., & Tyas, W. M. (2018). Pengaruh Persepsi Kualitas, Nama Merek Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8(2), 148-163.
- Indriani Aprianti. (2019). Hubungan Antara Brand Image Dengan Tingkat Kunjungan Balik Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Bhayangkara Makassar Tahun 2019. In *Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN ALAUDDIN Makassar* (Issue 2).
- Karmita, Arman, M. K. A. (2021). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Rawat Inap Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di RS DR . Tadjuddin Chalid Makassar Tahun 2021. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) ISSN*, 2(2), 42.
- Maghfiroh, L. (2017). Pengaruh Brand Image, Customer Perceived Value, Dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, VIII(4), 225-231.
- Manengkei, D. (2017). Tingkat Pengetahuan Pengunjung mengenai Logo Baru Rumah Sakit Mitra Keluarga Waru. *JURNAL E-KOMUNIKASI*, 5(2), 1-10.
- Maqrifah. (2018). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan Dan Rawat Inap Rsia Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar Tahun 2017. In *Skripsi, Universitas Islam Negeri Alaluddin Makasar*.
- Nikhaturohmah, Y. (2021). Analisis Pengaruh Service Quality dan Brand Image Terhadap Patient Loyalty dengan Patient Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pasien Poli Rawat Jalan di RSU PKU Muhammadiyah Kutowinangun) Yulia. *Doctoral Dissertation, Universitas Putra Bangsa*, 1-8.
- Prabaningtyas, K. E., & Djastuti, I. (2019). Analisis Pengaruh Lingkungan Fisik dan Lingkungan Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Karyawan bagian Penunjang RSUD dr.Ashari Pemalang). *Diponegoro Journal of Management*, 8(4), 1-12. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/djom>
- Ratna Dewi Untari, Waluyo Budi Atmoko, N. A. B. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Nilai Persepsian dan Kelekatan Merek Secara Emosional Pada Perilaku Memilih Rumah Sakit. ... *Seminar Nasional Fakultas ...*, 268-277.
- Rusmin, M., Bujawati, E., Nildawati, & Ashar, A. (2017). Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar. *Al-Sihah Public Health Science Journal*, 9(2), 174-186.
- Statistik, B. P. (2021). *Jumlah Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus, Puskesmas, Klinik Pratama, dan Posyandu Menurut Kecamatan di Kota Semarang*.