

PENGARUH *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN PELAYANAN RAWAT JALAN RSUD HAJI MAKASSAR

The Influence of Brand Image on the Decision to Use Outpatient Services at Haji Hospital Makassar

Siti Fadia Chairunnisa^{1*}, Darmawansyah², Sukri Palutturi³

¹Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, fadiachairunnisa@gmail.com

²Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, darmawansyah@yahoo.com

³Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, sukritanatoa72@gmail.com

*Alamat Korespondensi: Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Jalan Perintis Kemerdekaan KM 10, Tamalanrea Kota Makassar Sulawesi Selatan

Kata Kunci:

Brand image;
keputusan;
rumah sakit;

Keywords:

Brand image;
decision;
hospital;

ABSTRAK

Latar Belakang: *Brand image* sangat diperlukan dalam mengevaluasi pelayanan karena dapat mempengaruhi persepsi dan keputusan pasien. Menurunnya angka kunjungan pasien adalah salah satu tanda bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan dan keinginannya oleh karena itu di era globalisasi khususnya pada pelayanan kesehatan yang semakin ketat pengaruh *brand image* terhadap keputusan pasien terhadap rumah sakit menjadi pokok permasalahan yang penting. **Tujuan:** Mengetahui pengaruh *brand image* terhadap keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan RSUD Haji Kota Makassar. **Metode:** Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2022. Metode pengambilan sampel adalah dengan besar sampel sebanyak 95 orang. Alat pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan penyajian data berupa tabel disertai narasi. **Hasil:** Terdapat pengaruh antara *brand image* yang terdiri dari variabel lingkungan fisik ($p=0,000$), karyawan ($p=0,000$), dan pelayanan yang diberikan ($p=0,000$) terhadap keputusan pasien dengan uji *Chi-square* di temukan bahwa $p\text{-value} < 0,05$. Variabel yang tidak berpengaruh adalah variabel identitas instansi dengan nilai $p=0,131$ ($p\text{-value} > 0,05$). Hasil uji regresi linear berganda mengatakan bahwa dimensi yang paling berpengaruh adalah variabel lingkungan fisik dengan nilai signifikan $0,023 < 0,050$. **Kesimpulan:** Terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi lingkungan fisik, karyawan, dan pelayanan yang diberikan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan. Saran untuk pihak rumah sakit agar memperbaiki pelayanan yang ada di rumah sakit dengan memperhatikan dan

memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pasien.

ABSTRACT

Background: Brand image is very necessary in evaluating services because it can affect patient perceptions and decisions. The decline in the number of patient visits is one of the signs that the services received are not in accordance with their expectations and desires, therefore in the era of globalization, especially in health services, the increasingly tight influence of brand image on patient decisions on hospitals is an important subject matter. **Purpose:** To determine the effect of brand image on the patient's decision to use health services in the outpatient installation of RSUD Haji Makassar City. **Methods:** This type of research is quantitative research with a cross sectional study approach. This research was conducted in April 2022. The sampling method with a sample of 95 people. The data collection tool uses a questionnaire. Data analysis used univariate analysis, bivariate analysis, and data presentation in tabular form with narration. **Results:** There is an influence between brand image consisting of physical environment variables ($p=0.000$), contact personnel ($p=0.000$), and services offering ($p=0.000$) on patient decisions with Chi-square test found that $p\text{-value} < 0,05$. The variable that has no effect is the corporate identity variable with $p\text{ value} = 0.131$ ($p\text{-value} > 0.05$). The results of multiple linear regression test say that the most influential dimension is the physical environment variable with a significant value of $0.023 < 0.050$. **Conclusion:** There is a significant influence between the dimensions of the physical environment, contact personnel, and the services offering on the decisions of patients to use health services. Advice to the hospital to improve the services in the hospital by paying attention and providing services that are in accordance with what the patient expects.

©2022 by author.

Published by Faculty of Public Health, Hasanuddin University.

This is an open access article under CC-BY-SA license

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

PENDAHULUAN

Globalisasi, dan perdagangan bebas yang telah meluas berdampak pada seluruh sektor industri di Indonesia, tidak terkecuali pada rumah sakit. Rumah sakit merupakan suatu organisasi semi bisnis dikarenakan rumah sakit mencari laba secukupnya agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen.¹ Rumah sakit sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, rumah sakit dapat didirikan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan swasta.²

Rumah sakit di Indonesia terus meningkat dan berkembang, baik dalam sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi.³ Rumah sakit memiliki fungsi utama yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki tugas utama yaitu melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan serta pemulihan dilaksanakan dengan upaya peningkatan dan melaksanakan upaya rujukan.⁴ Ditengah persaingan yang semakin ketat, merek (*brand*) akan menjadi segala andalan untuk mengikat dan menarik perhatian calon pengguna jasa. Akibat banyaknya fasilitas kesehatan yang tersedia baik pada sektor umum atau swasta yang menyebabkan meningkatnya kebutuhan pelayanan kesehatan, sehingga perlu dilakukannya peningkatan mutu kualitas dan pelayanan yang tersedia di rumah sakit, seperti sumber daya manusia yang tersedia dan citra rumah sakit.⁵

Terdapat lima parameter untuk mengukur *brand image* yaitu *corporate image* (citra perusahaan) yaitu *corporate identity* (identitas perusahaan), *physical environment* (lingkungan fisik), *contact personnel* (karyawan), dan *service offering* (pelayanan yang diberikan).⁶ Salah satu aspek yang penting terkait dengan *brand* adalah *brand image*, *Brand image* merupakan keyakinan, ide, atau kesan yang tergambar di benak konsumen terkait *brand* tersebut yang berfungsi untuk meningkatkan pengalaman pasien ketika membeli pelayanan di rumah sakit tertentu.^{7,8}

RSUD Haji Kota Makassar merupakan salah satu rumah sakit pemerintah yang memberikan pelayanan dengan melakukan pendekatan komprehensif dari peningkatan kualitas dan keselamatan pasien. Berdasarkan data profil rumah sakit, jumlah kunjungan pasien khususnya rawat jalan selama tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2018 hingga 2020, didapatkan bahwa kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan di RSUD Haji Kota Makassar.⁹

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2018 sebanyak 25.427 kunjungan. Diketahui pada tahun 2018 sampai 2019 mengalami penurunan, dari 25.427 kunjungan menjadi 22.073. Tahun 2019 sampai 2020 juga mengalami penurunan, dari 22.073 menjadi 10.879 kunjungan pasien. Kemudian jumlah kunjungan pasien rawat jalan berdasarkan kepesertaan sampai pada tahun 2020 yaitu pasien umum sebanyak 7824 kunjungan, pasien PBI (Penerima Bantuan Iuran) sebanyak 4944 kunjungan, dan pasien non PBI sebanyak 9301 kunjungan pasien.¹⁰

Hasil tersebut menunjukan bahwa jumlah kunjungan pasien pada unit rawat jalan di RSUD Haji Kota Makassar per tahun mengalami perubahan, yang dapat terjadi akibat beberapa faktor, seperti pasien yang telah sembuh, atau pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan rawat jalan yang diberikan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alwi, dkk (2021) menyatakan bahwa ada pengaruh antara *corporate identity* (identitas instansi), *physical environment* (lingkungan fisik), *contact personnel* (karyawan), dan *service offering* (pelayanan yang diberikan) dengan keputusan pasien menggunakan pelayanan kesehatan rawat inap di RS. dr. Tadjuddin Chalid Makassar.¹¹ Nurdianty, dkk

(2021) juga bahwa adanya hubungan atau pengaruh *corporate identity* dengan kepuasan pasien di Puskesmas Batujawa Karawang.¹²

Menurunnya tingkat kunjungan pasien pada unit rawat jalan serta adanya rumah sakit pesaing yang ada di sekitar perlu diperhatikan oleh pihak instansi, karena menurunnya angka kunjungan pasien adalah salah satu tanda bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan dan keinginannya. Akibat persaingan dengan rumah sakit setempat, maka perlu adanya peningkatan kualitas jasa yang diharapkan dapat meningkatkan persepsi masyarakat yang dapat membentuk *brand image* rumah sakit, *brand image* yang baik dapat membentuk pemasaran rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *brand image* terhadap keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan rawat jalan di RSUD Haji Kota Makassar.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan desain *Cross Sectional*. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan mengumpulkan dan mengolah data untuk mencari fakta yang akurat serta interpretasi yang tepat dan tersistematis untuk menjelaskan pengaruh variabel *brand image* dengan variabel keputusan untuk menggunakan pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di RSUD Haji Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan selama bulan April-Mei 2022, dengan besar populasi diambil dari data kunjungan pasien rawat jalan tahun 2020 sebesar 10.879 orang. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *lameshow* dan didapatkan hasil sampel sebanyak 95 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling* yaitu pengambilan responden secara acak. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang disebar saat penelitian sedang berlangsung dan dianalisis menggunakan *software* SPSS 26 dengan menggunakan uji *chi-square* untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen serta uji *regresi linear berganda* yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen dalam bentuk persamaan regresi yang kemudian hasil yang didapatkan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi sebagai bentuk interpretasi dalam membahas hasil penelitian.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang di tampilkan pada Tabel 1 bahwa dari 95 responden, distribusi responden tertinggi untuk kelompok umur tertinggi adalah 20-30 tahun yakni sebanyak 39 orang dengan persentase 41,1%, sedangkan untuk kelompok umur responden terendah adalah 61-70 tahun dengan jumlah responden sebanyak 5 orang dengan persentase 5,3 %. Distribusi responden tertinggi berdasarkan jenis kelamin dari 95 sampel yang diteliti adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden dengan persentase 55,8%, dan yang terendah adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 responden dengan persentase 44,2%.

Distribusi responden tertinggi berdasarkan agama dari 95 sampel yang diteliti adalah agama Islam sebanyak 89 responden dengan persentase 93,7%, dan yang terendah adalah agama Kristen sebanyak 6 responden dengan persentase 6,3%. Distribusi responden tertinggi berdasarkan pendidikan dari 95 sampel yang diteliti adalah tamat SMA sebanyak 55 responden dengan persentase 57,9%, dan yang terendah adalah tamat SD sebanyak 1 responden dengan persentase 1,1%.

Distribusi responden tertinggi berdasarkan pekerjaan dari 95 sampel yang diteliti adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 24 responden dengan persentase 25,3%, dan yang terendah adalah pekerjaan TNI/Polri dengan jumlah 2 responden dengan persentase 2,1%. Distribusi responden berdasarkan kunjungan dari 95 sampel yang diteliti responden yang paling banyak yakni dengan kunjungan pernah datang sebanyak 54 responden dengan persentase 43,2%, sedangkan kunjungan terendah yaitu responden yang pertama datang sebanyak 41 dengan persentase 43,2%.

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%
Umur		
20-30 Tahun	39	41,1
31-40 Tahun	15	15,8
41-50 Tahun	20	21,1
51-60 Tahun	16	16,8
61-70 Tahun	5	5,3
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	42	44,2
Perempuan	53	55,8
Agama		
Islam	89	93,7
Kristen	6	6,3
Pendidikan		
Tidak Tamat SD/Tidak Sekolah	3	3,2
Tamat SD	1	1,1
Tamat SMP	7	7,4
Tamat SMA	55	57,9
D1/D2/D3	12	12,6
S1	16	16,8
S2/S3	1	1,1
Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	24	25,3
Buruh/Tukang/Petani	8	8,4
Pedagang/Wiraswasta	19	20,0
PNS	9	9,5
Pegawai Swasta	15	15,8
TNI/POLRI	2	2,1
IRT	18	18,9
Kunjungan		
Pertama Datang	41	43,2
Pernah Datang	54	56,8
Total	95	100

Sumber: Data Primer, 2022

Analisis bivariat digunakan untuk melihat pengaruh antara variabel independen yaitu identitas instansi, lingkungan fisik, karyawan, dan pelayanan yang diberikan dengan variabel dependen yaitu keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang ditampilkan pada Tabel 2 bahwa dari 95 responden dengan persepsi identitas instansi (*corporate identity*) baik sebanyak 46 orang (55,4%) yang mengatakan keputusan pasien untuk menggunakan layanan rawat jalan baik kemudian 37 orang (55,6%) yang mengatakan bahwa keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan tidak baik. Sedangkan dari 12 responden dengan persepsi identitas instansi tidak baik sebanyak 4 orang (33,3%) yang mengatakan keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan baik dan 8 pasien (66,7%) yang menyatakan keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan tidak baik. Hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,131$ ($p\text{ value} > 0,05$) yang artinya H_0 diterima. Hal ini berarti tidak ada pengaruh antara identitas instansi (*corporate identity*) dengan keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan.

Responden dengan persepsi lingkungan fisik (*physical environment*) baik sebanyak 40 orang (93,0%) yang mengatakan keputusan pasien untuk menggunakan layanan rawat jalan baik kemudian 3 orang (7,0%) yang mengatakan bahwa keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan tidak baik. Sedangkan dari 52 responden dengan persepsi lingkungan fisik tidak baik sebanyak 10 orang (19,2%) yang mengatakan keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan baik dan 42 pasien (80,8%) yang mengatakan keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan tidak baik. Hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) yang artinya H_0 ditolak. Hal ini berarti ada pengaruh antara lingkungan fisik (*physical environment*) dengan keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan.

Responden dengan persepsi karyawan (*contact personnel*) baik sebanyak 44 orang (89,8%) yang mengatakan keputusan pasien untuk menggunakan layanan rawat jalan baik kemudian 5 orang (10,2%) yang mengatakan bahwa keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan tidak baik. Sedangkan dari 46 responden dengan persepsi karyawan tidak baik sebanyak 6 orang (13,0%) yang mengatakan keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan baik dan 40 pasien (87,0%) yang mengatakan keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan tidak baik. Hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai $p\text{ value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) yang artinya H_0 ditolak. Hal ini berarti ada pengaruh antara karyawan (*contact personnel*) dengan keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan.

Responden dengan persepsi pelayanan yang diberikan (*service offering*) baik sebanyak 44 orang (97,8%) yang mengatakan keputusan pasien untuk menggunakan layanan rawat jalan baik kemudian 1 orang (2,2%) yang mengatakan bahwa keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan tidak baik. Sedangkan dari 50 responden dengan persepsi pelayanan yang diberikan tidak baik sebanyak 6 orang (12,0%) yang mengatakan keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan baik

dan 44 orang (88,0%) yang mengatakan keputusan untuk menggunakan layanan rawat jalan tidak baik. Hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* diperoleh nilai *p value*= 0,000 (*p value* <0,05) yang artinya *H₀* ditolak. Hal ini berarti ada pengaruh antara pelayanan yang diberikan (*service offering*) dengan keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan.

Tabel 2
Pengaruh Identitas Instansi, Lingkungan Fisik, Karyawan, dan Pelayanan yang Diberikan dengan Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan

Variabel	Keputusan Pasien				Total		<i>p-value</i>
	Baik		Tidak Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Identitas Instansi							
Baik	46	55,4	37	44,6	83	100	0,131
Tidak Baik	4	33,3	8	66,7	12	100	
Lingkungan Fisik							
Baik	40	93	3	7	43	100	0,000
Tidak Baik	10	19,2	42	80,8	52	100	
Karyawan							
Baik	44	89,8	5	10,2	49	100	0,000
Tidak Baik	6	13	40	87	46	100	
Pelayanan yang diberikan							
Baik	44	97,8	1	2,2	45	100	0,000
Tidak Baik	6	12	44	88	50	100	
Total	50	52,6	45	47,4	95	100	

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 3
Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std.Error	Beta		
(Constant)	0,948	2,232		0,425	0,672
Identitas Instansi (X1)	0,233	0,139	0,098	1,677	0,097
Lingkungan Fisik (X2)	0,397	0,172	0,358	2,313	0,023
Karyawan (X3)	0,115	0,202	0,119	0,569	0,571
Pelayanan yang Diberikan (X4)	0,350	0,216	0,356	1,624	0,108

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda pada Tabel 3 didapatkan bahwa variabel lingkungan fisik berpengaruh terhadap variabel keputusan pasien dengan nilai signifikan $0,023 < 0,050$. Sedangkan yang tidak berpengaruh secara signifikan dengan keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan adalah variabel identitas instansi $0,097 > 0,05$, karyawan $0,571 > 0,05$, dan pelayanan yang diberikan $0,108 > 0,05$. Besarnya pengaruh lingkungan fisik (*physical environment*) terhadap keputusan pasien dapat dilihat dari nilai koefisien R square (R^2) sebesar 0,711 atau 71,1% dan selebihnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Identitas instansi (*corporate identity*) merupakan suatu hal yang mencerminkan citra atau *image* suatu perusahaan sebagai daya tarik sehingga perusahaan dapat dikenal dan dibedakan dari perusahaan lainnya.¹³ Menampakkan dari identitas instansi yang bertujuan agar calon pengguna jasa seperti pasien ataupun masyarakat yang lain dapat mengetahui, merasakan, dan mengenal lebih jauh filosofi perusahaan yakni rumah sakit. Citra atau *image* dari perusahaan jika dikaitkan dengan identitas instansi (*corporate identity*) merupakan pendukung fungsi manajemen yang selalu menciptakan citra yang positif.¹⁴

Berdasarkan hasil analisis bivariat, didapatkan nilai $p\text{ value} = 0,131$ ($p\text{ value} > 0,05$) yang artinya tidak ada pengaruh antara identitas instansi dengan keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan. Hasil kuesioner yang disebar pada saat penelitian responden yang menilai baik terhadap identitas instansi yang dilihat dari beberapa alasan dan tanggapan yaitu nama rumah sakit mudah diucapkan maupun diingat oleh pasien, sedangkan responden yang mengatakan identitas instansi tidak baik dikarenakan tidak melihat terlalu jelas papan nama rumah sakit, tidak mengetahui logo rumah sakit dan tarif rumah sakit yang mungkin tidak sesuai dengan fasilitas atau pelayanan yang diberikan.

Logo merupakan identitas visual dari instansi yang mudah diterima dan mampu menarik perhatian calon pengguna jasa. Pernyataan ini didukung oleh Permana & Yusmawati (2022) bahwa logo adalah gambar dan tulisan yang digunakan suatu perusahaan atau organisasi untuk mengkomunikasikan entitasnya yang dapat meningkatkan citra merek dan daya ingat yang lebih tinggi sehingga terbentuknya loyalitas pelanggan.¹⁵ Arianty & Andira (2020) juga mengatakan bahwa citra merek produk yang baik tentunya tidak didapatkan dengan mudah oleh pemasar pada masa kini dan semakin baik citra merek produk yang akan dipasarkan, maka akan semakin tinggi keputusan pembelian oleh konsumen.¹⁶

Lingkungan fisik merupakan kelengkapan atau atribut yang nyata dimana hal ini bisa dilihat secara langsung oleh konsumen atau pengguna jasa seperti kondisi bangunan dan nilai estetika lingkungan.¹⁷ Setelah melakukan penelitian didapatkan hasil analisis bivariat dimana nilai $p\text{ value} =$

0,000 (p value < 0,05) yang artinya ada pengaruh antara lingkungan fisik dengan keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan. Hasil kuesioner yang disebar pada saat penelitian yang menilai baik terhadap lingkungan fisik yang dilihat dari beberapa alasan dan tanggapan yaitu dari lokasi rumah sakit sendiri terbilang sangat strategis dan mudah untuk dijangkau serta peralatan yang memadai, sedangkan yang mengatakan lingkungan fisik tidak baik dikarenakan fasilitas parkir yang penuh membuat pengunjung susah untuk memarkirkan kendaraannya dan penampilan interior rumah sakit yang kurang menarik.

Hal ini didukung dengan pernyataan Rahayu, dkk (2021) yang mengatakan aspek yang mendapatkan penilaian terendah yaitu aspek fasilitas parkir yang disediakan oleh rumah sakit kurang memadai.¹⁸ Hasil uji regresi linear berganda menyatakan variabel lingkungan fisik (*physical environment*) berpengaruh terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan di RSUD Haji Makassar, hal ini dapat dilihat dari p value = <0,050. Hasil penelitian ini sejalan dengan peneliti sebelumnya Rusmin, dkk (2017) yang mengatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara lingkungan fisik (*physical environment*) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Islam Faisal. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh pengaman dkk pada tahun 2022 yang menemukan bahwa *physical environment* berpengaruh signifikan terhadap *brand image* (citra rumah sakit) yang memengaruhi tingkat pembelian pelanggan.¹⁹

Karyawan (*contact personnel*) merupakan semua unsur manusia yang ikut terlibat dalam pemberian pelayanan pada rumah sakit yang mempunyai kontak langsung dengan pasien atau pelanggan dan mempunyai peran serta pengaruh yang kuat terhadap citra rumah sakit karena personnel dalam konteks ini petugas kesehatan yang merupakan orang yang terlibat langsung dalam memberikan sebuah pelayanan yang ada di rumah sakit.²⁰

Setelah melakukan penelitian didapatkan hasil analisis bivariat dimana nilai p value = 0,000 (p value < 0,05) yang artinya ada pengaruh antara karyawan dengan keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan. Hasil kuesioner yang disebar pada saat penelitian yang menilai baik terhadap karyawan yang dilihat dari beberapa alasan dan tanggapan yaitu seluruh karyawan di rumah sakit melayani pasien dengan ramah dan petugas administrasi yang cepat menanggapi setiap permasalahan pasien, sedangkan yang karyawan tidak baik dikarenakan kurangnya keramahan perawat dan dokter, petugas yang menanggapi keluhan dan masalah pasien tidak semua direspons oleh petugas atau perawat, serta petugas administrasi dan perawat yang kurang senyum kepada pasien.

Unsur yang terpenting dalam sebuah pelayanan khususnya yang ada di rumah sakit adalah dokter dan perawat yang dimana keduanya sangat berperan penting dalam menciptakan kualitas pelayanan di rumah sakit. Seperti yang ada pada penelitian Mutmainnah, dkk (2021) yang mengatakan kalau pelanggan tidak puas, maka besok dan seterusnya pelanggan akan berpindah tempat dan sudah bukan pelanggan dari instansi lagi oleh karena itu perlu memberikan kepuasan kepada setiap pasien

agar menciptakan loyalitas dan menjadi pelanggan yang setia.²¹ Berkaitan dengan pernyataan Krismanto & Irianto, (2019) yang mengatakan *empathy* merupakan dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dimana kesediaan petugas untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa.²²

Pelayanan yang diberikan merupakan penilaian terhadap pelayanan yang dirasakan dan diterima oleh pasien serta memberikan kepuasan terhadap pasien.²³ Setelah melakukan penelitian didapatkan hasil analisis bivariat dimana nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{ value} < 0,05$) yang artinya ada pengaruh antara pelayanan yang diberikan dengan keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan.

Hasil kuesioner yang disebar pada saat penelitian yang menilai baik terhadap pelayanan yang diberikan dilihat dari beberapa alasan dan tanggapan yaitu dari petugas di bagian administrasi melayani pasien tanpa membedakan, pendaftaran yang tidak berbelit-belit, adanya kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan baik pada petugas dan dokter, dan tidak menunggu lama untuk mendapatkan obat, sedangkan yang mengatakan pelayanan yang diberikan tidak baik dikarenakan pelayanan yang diberikan tidak memberikan kenyamanan karena dokter cepat memberikan pelayanan ketika pasien membutuhkan, dan menunggu terlalu lama mendapatkan pelayanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afrianti, dkk (2022) yang menyatakan bahwa pasien menginginkan mendapatkan akses pelayanan yang cepat dan setelah fasilitas fisik yang dapat dirasakan pasien selanjutnya adalah prosedur pelayanan dan meskipun fasilitas fisik dapat diterima oleh pasien tetapi jika prosedur pelayanan berbelit-belit, kurang tanggap dan kurang cepat maka akan mengurangi tingkat kepuasan pasien dan akhirnya tidak akan memanfaatkan pelayanan kesehatan.²⁴ Sejalan dengan hasil penelitian Maqrifah, (2018) yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan (*service offering*) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan dan rawat inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar.²⁵

KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa identitas instansi tidak berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan pada instalasi rawat jalan RSUD Haji Kota Makassar ($p\text{ value} = 0,131$, regresi = 0,097), serta ada pengaruh antara lingkungan fisik ($p\text{ value} = 0,000$, regresi = 0,023), karyawan ($p\text{ value} = 0,000$, regresi = 0,571), dan pelayanan yang diberikan ($p\text{ value} = 0,000$, regresi = 0,108) terhadap keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD Haji Kota Makassar. Saran dalam penelitian ini untuk variabel identitas instansi dapat meningkatkan dan mempertahankan identitas rumah sakit seperti dari logo dan nama besar rumah sakit dengan memperluas informasi agar masyarakat bisa lebih mengenal rumah sakit dengan baik dan menambah jumlah kunjungan. Variabel lingkungan fisik lahan parkir agar diperluas

dan ditertibkan supaya tidak menghalangi dan memudahkan pengunjung rumah sakit serta memperhatikan sarana dan prasarana di ruang tunggu pasien. Variabel karyawan lebih tanggap dalam melayani pasien dan selalu melayani pasien dengan ramah, serta petugas administrasi dan perawat mengutamakan 3S (senyum, sapa, salam) terhadap pasien. Variabel pelayanan yang diberikan memperbaiki pelayanan yang ada di rumah sakit dengan memperhatikan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pasien.

REFERENSI

1. Safi'i A, Nugroho B, Sulistiadi W. Dampak Marketing Mix "Physical Environment" Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Literatur Review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*. 2022;7(2):40-45.
2. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3/MENKES/PER/2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2020.
3. Jayadipraja N, Nurzalmariah S. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. *Indonesian Journal of Health and Medical*. 2021;1(2):305-318.
4. Murti, Tri A, Bachtiar, Hafni. Hubungan Fungsi Pengorganisasian dengan Pelaksanaan Kewaspadaan Standar Oleh Perawat Pelaksana di Rumah Sakit Umum Daerah Batu Sangkar. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*. 2022;13(1):94-107.
5. Kitta P. Implementasi Peraturan Internal Rumah Sakit Oleh Komite Medik dalam Peningkatan Tata Kelola Klinis yang Baik di Rumah Sakit. [Thesis]. Makassar. Universitas Hasanuddin. 2021.
6. Waningtiyas M. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus RSIA Selasih Medika Bekasi). [Skripsi]. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia; 2019.
7. Bernarto I, Purwanto A, Masman R. The Effect of Perceived Risk, Brand Image and Perceived Price Fairness on Customer Satisfaction. *Jurnal Manajemen*. 2022;26(1):35-50.
8. Abdullah A. Analisis Pengaruh Brand Image dan Brand Equity Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Faisal dan Rumah Sakit Stella Maris Kota Makassar. [Thesis]. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin; 2022.
9. Profil RSUD Haji Kota Makassar 2020.
10. Sumber Data Sekunder Rekam Medis RSUD Haji Makassar 2021.
11. Karmita, Arman, Alwi M. 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)*. 2021;2(2).
12. Nurdianty C, Sudrajat A. Pengaruh Pengalaman Pasien dan Citra Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Batujaya Karawang. *Jurnal of Economic, Business and Accounting*. 2021;4(2): 665-672.
13. Sabrina, Shopiah E. Strategi Personal Branding Model Dressgallery pada Masa Pandemi Covid-19. [Thesis]. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara; 2022.
14. Martiana A, Rosyidi I, Cholidah L. Strategi Membangun Citra Melalui Program Edu Wisata Batik. *Reputation: Jurnal Hubungan Masyarakat*. 2019;2(2):121-140.
15. Permana R, Yusmawati. Semiotika Visual Logo Bumbu Bamboe dan Perannya Sebagai Identitas Perusahaan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Humaniora*. 2022;8(1):96-103.

16. Arianty N, Andira A. Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*. 2021;4(1).
17. Adhari Z. *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. Jawa Timur: Penerbit Qiara Media; 2021.
18. Rahayu D, Sandra C, Utami S. Hubungan Citra Pelayanan dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Jember Klinik. *Pustaka Kesehatan*. 2021;9(2):103-110.
19. Pangamenan C, Rampengan H, Sumampouw J, Manampiring E. Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi Manado pada Masa Pandemi Covid-19. *Intisari Sains Medis*. 2022;13(1).
20. Trigono A, Wiyono T. Peranan Contact Personnel, Physical Support dan Sistem Pelayanan dalam Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu Kabupaten Timor Tengah Utara. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit*. 2018;2(2):62–80.
21. Mutmainnah U, Ahri R, Arman. Analisis Faktor Yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. 2021;2(1).
22. Krismanto H, Irianto S. Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Dumai. [Skripsi]. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai; 2019.
23. Pasalli A, Patattan A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Fatima Makale di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingle (JKFN)*. 2021;4(1):14-19.
24. Afrianti N, Handayani L, Kabuhung E. Evaluasi Ketiadaan Jaminan Kesehatan Daerah (JAMKESDA) Terhadap Rujukan. *Journal of Midwifery Information (JoMI)*. 2022;2(2).
25. Maqrifah. Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Instalasi Rawat Jalan dan Rawat Inap RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Makassar. [Skripsi]. Makassar: Jurusan Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2018.