

## ANALISIS HUBUNGAN ANTARA *BRAND IMAGE* (CITRA MEREK) DENGAN PEMANFAATAN LAYANAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM SWASTA DI KOTA MAKASSAR

Muhammad Rusmin<sup>1</sup>, Emmi Bujawati<sup>2</sup>, Nildawati<sup>3</sup>, Arlinandari Ashar<sup>4</sup>

<sup>1,4</sup>Bagian Manajemen Rumah Sakit FKIK Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

<sup>2,3</sup>Bagian Epidemiologi FKIK Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

### ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dan atau masyarakat maupun swasta yang berfungsi untuk pelayanan kesehatan, Rumah sakit yang memiliki pelayanan yang bermutu dan citra yang baiklah yang dapat bertahan dan unggul, terdapat lima dimensi untuk mengukur brand image yaitu *corporate identity*, *physical environment*, *contact personnel*, *service offering*, dan *corporate individuality*. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *corporate identity*, *physical environment*, *contact personnel*, *service offering* dengan pemanfaatan layanan rawat inap. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan desain study *cross sectional* dengan jumlah responden sebanyak 107 orang, dimana untuk menentukan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan teknik sampling yang digunakan Metode *Multistage Sampling*. Berdasarkan hasil *uji chi-square* pada RS Ibnu Sina pada variabel *corporate identity* ( $p=0.128$ ), *physical environment* ( $p=0.066$ ), *contact personnel* ( $p=0.010$ ), *service offering* ( $p=0.066$ ), di RS Stella Maris *corporate identity* ( $p=0.105$ ), *physical environment* ( $p=0.158$ ), *contact personnel* ( $p=0.211$ ), *service offering* ( $p=0.053$ ), dan RS Islam Faisal *corporate identity* ( $p=0.081$ ), *physical environment* ( $p=0.018$ ), *contact personnel* ( $p=0.067$ ), *service offering* ( $p=0.061$ ). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan pada RS Ibnu Sina bahwa ada hubungan yang bermakna antara *contact personnel* dengan pemanfaatan layanan rawat inap, di RS Stella Maris bahwa ada hubungan yang bermakna antara *service offering* dengan pemanfaatan layanan rawat inap, dan RS Islam Faisal bahwa ada hubungan antara *physical environment* dengan pemanfaatan layanan rawat inap.

Kata Kunci : *Brand Image, Pemanfaatan layanan rawat inap, Rumah Sakit.*

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit pada era globalisasi saat ini bukan hanya mengembang misi sosial. Aspek bisnis dalam pengelolaan suatu rumah sakit sudah menjadi konsekuensi wajar pada era globalisasi. Karena itu rumah sakit tidak perlu lagi

mengesampingkan upaya untuk lebih mempromosikan diri. Perusahaan atau organisasi bisnis dalam hal ini industri rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang memiliki daya saing tinggi akan mampu mendominasi pasar (Widajat, 2009). UU.No 44 Tahun 2009 tentang Ru-

mah Sakit Pasal 1, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Yunita, 2013)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Munaryo (2008) di RSUD Kabupaten Brebes Tahun 2011/8 mengatakan bahwa Persepsi terhadap mutu pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, sarana dan lingkungan rawat inap sesuai dengan harapan pasien. Minat pemanfaatan ulang pelayanan yang tinggi yaitu 93,3%. Terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan Dokter ( $p=0,020$ ), mutu pelayanan Keperawatan ( $p=0,025$ ), mutu Sarana rawat inap ( $p=0,008$ ) dan mutu Lingkungan rawat inap ( $p=0,16$ ) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan. Ada pengaruh secara sendiri-sendiri dan secara bersama-sama tentang mutu pelayanan dokter, keperawatan, sarana dan lingkungan terhadap minat pemanfaatan ulang dengan  $p$  value  $\leq 0,05$ . Pengaruh yang paling besar adalah mutu sarana diikuti mutu lingkungan, mutu keperawatan dan mutu pelayanan dokter. Penelitian jelas mengatakan bahwa brand image sangat berpengaruh terhadap rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *brand image* (citra merek) dengan pem-

anfaatan layanan rawat inap di RS Umum Swasta Kota Makassar Tahun 2016.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain study *cross sectional* untuk melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen sekaligus pada waktu yang sama. Penelitian ini dilaksanakan di tiga rumah sakit tipe B yaitu RS Ibnu Sina, RS Islam Faisal, dan RS Stella Maris. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di instalasi rawat inap RS Ibnu Sina, RS Stella Maris, dan RS Islam Faisal. Selama satu bulan penelitian dengan rata-rata kunjungan per bulan pada tahun 2015 sebanyak 5345 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang telah memanfaatkan pelayanan rawat inap dalam 1x24 jam, yang dijumpai di lokasi penelitian yakni sebesar 107 responden dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan Metode *Multi-stage Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara bertahap lebih dari satu kali untuk mendapatkan calon responden yang diinginkan dengan probabilitas yang sama. Dimana teknik pengambilan sampling yang digunakan yaitu *proporsional sampling*, *purposive sampling*, dan *accidental sampling*.

## HASIL PENELITIAN

### *Karakteristik Responden*

Data karakteristik responden menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dari tiga rumah sakit yang diteliti sebanyak 107 sampel dimana yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 49 responden (45,8%) dan perempuan sebanyak 58 responden (54,2%). Umur responden dari 107 responden diteliti bervariasi antara 21 sampai 83 tahun. Diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 30-58 tahun sebanyak 38 responden (35,5%) dan yang terendah berusia 66-74 tahun sebanyak 4 responden (3,7%). Distribusi responden tertinggi menurut tingkat pendidikan dari 107 sampel yang diteliti adalah responden yang tamat SMA sebanyak 40 responden (37,4%) dan terendah adalah responden dengan pendidikan S2/S3 sebanyak 1 responden (0,9%). Berdasarkan jenis pekerjaan tertinggi dari 107 sampel yang diteliti adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 28 responden (26,2%) dan yang terendah adalah PNS sebanyak 4 responden (3,7%). (Data primer, 2016).

### *Analisis Univariat*

Berdasarkan tabel 1 mengenai hasil univariat, dari 107 sampel yang diteliti terdapat responden pada RS Ibnu Sina yang

menyatakan baik tentang *corporate identity* sebanyak 74 responden (97,4%), tidak baik sebanyak 2 responden (2,6%), pada RS Stella Maris yang menyatakan baik sebanyak 17 responden (89,5%), tidak baik sebanyak 2 responden (10,5%), sedangkan pada RS Islam Faisal yang menyatakan baik sebanyak 5 responden (41,7%), dan tidak baik sebanyak 7 responden (58,3%).

Responden pada RS Ibnu Sina yang menyatakan baik tentang *physical environment* sebanyak 75 responden (98,7%), tidak baik sebanyak 1 responden (1,3%), pada RS Stella Maris yang menyatakan baik sebanyak 16 responden (84,2%), tidak baik sebanyak 3 responden (15,8%), sedangkan pada RS Islam Faisal yang menyatakan baik sebanyak 9 responden (75%), dan tidak baik sebanyak 3 responden (25%).

Responden pada RS Ibnu Sina yang menyatakan baik tentang *contact personnel* sebanyak 73 responden (96,1%), tidak baik sebanyak 3 responden (3,9%), pada RS Stella Maris yang menyatakan baik sebanyak 15 responden (78,9%), tidak baik sebanyak 4 responden (21,1%), sedangkan pada RS Islam Faisal yang menyatakan baik sebanyak 8 responden (66,7%), dan tidak baik sebanyak 4 responden (33,3%).

Responden pada RS Ibnu Sina yang menyatakan baik tentang *service offering* sebanyak 75 responden (98,7%), tidak baik sebanyak 1 responden (1,3%), pada

RS Stella Maris yang menyatakan baik sebanyak 18 responden (94,7%), tidak baik sebanyak 1 responden (5,3%), sedangkan pada RS Islam Faisal yang menyatakan baik

sebanyak 18 responden (94,7%), tidak baik sebanyak 1 responden (5,3%), sedangkan pada RS Islam Faisal yang menyatakan baik sebanyak 8 responden (66,7%), dan tidak

**Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Komponen Corporate Identity, Physical Environment, Contact Personnel, Service Offering Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap di RS Umum Swasta Kota Makassar**

Variabel	RS Ibnu Sina		RS Stella Maris		RS Islam Faisal	
	N	%	N	%	N	%
Corporate Identity						
Baik	74	97,4%	17	89,5%	5	41,7%
Tidak Baik	2	2,6%	2	10,5%	7	58,3%
Physical Environment						
Baik	75	98,7%	16	84,2%	9	75%
Tidak Baik	1	1,3%	3	15,8%	3	25%
Contact Personnel						
Baik	73	96,1%	15	78,9%	8	66,7%
Tidak Baik	3	3,9%	4	21,1%	4	33,3%
Service Offering						
Baik	75	98,7%	18	94,7%	6	50%
Tidak Baik	1	1,3%	1	5,3%	6	50%
Pemanfaatan Layanan						
Baik	71	93,4%	18	94,7%	8	66,7%
Tidak Baik	5	6,6%	1	5,3%	4	33,3%

*Sumber: Data Primer, 2016*

baik sebanyak 6 responden (50%) , dan tidak baik sebanyak 6 responden (50%).

Responden pada RS Ibnu Sina yang menyatakan baik tentang pemanfaatan layanan sebanyak 71 responden (93,4%), tidak baik sebanyak 5 responden (6,6%), pada RS Stella Maris yang menyatakan baik

baik sebanyak 4 responden (33,3%). (Data primer, 2016).

#### *Analisis Bivariat*

Berdasarkan tabel 2 mengenai hubungan antara *corporate identity* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di tiga rumah sakit yaitu RS Ibnu Sina hasil *uji chi-*

*square* diperoleh nilai  $p=(0,128) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan antara *corporate identity* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina, pada

Pada tabel 3 mengenai hubungan *Physical Environment* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di tiga rumah sakit yaitu RS Ibnu Sina hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,066) > 0,05$ ,

**Tabel 2. Hubungan *Corporate Identity* dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap di RSU Swasta Kota Makassar Tahun 2016**

Corporate Identity	Pemanfaatan Layanan Rawat Inap												Jumlah	
	RS Ibnu Sina				RS Stella Maris				RS Islam Faisal					
	Baik		Tidak Baik		Baik		Tidak Baik		Baik		Tidak Baik			
	n	%	n	%	N	%	N	%	N	%	N	%	n	%
Baik	70	94,60	4	5,40	17	100	0	0	5	100	0	0	96	89,72
Tidak Baik	1	50	1	50	1	50	1	50	3	42,9	4	57,1	11	10,28
Jumlah	71	93,42	5	6,58	18	94,74	1	5,26	8	66,7	4	33,3	107	100
Uji Statistik	$p=0,128$				$p=0,105$				$p=0,081$					

Sumber: Data Primer, 2016

RS Stella Maris hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,105) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan antara *corporate identity* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Stella Maris, sedangkan pada RS Islam Faisal hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,081) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan antara *corporate identity* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di Islam Faisal. (Dara Primer, 2016)

dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan antara *physical environment* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina, pada RS Stella Maris hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,158) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan antara *physical environment* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Stella Maris, sedangkan pada RS Islam Faisal hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,018) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

berarti ada hubungan antara *physical environment* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di Islam Faisal. (Data Primer, 2016)

Pada tabel 4 mengenai hubungan *contact personnel* dengan pemanfaatan

*chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,067) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti ada hubungan antara *contact personnel* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di Islam Faisal. (Data Primer, 2016)

**Tabel 3. Hubungan *Physical Environment* Pemanfaatan Layanan Rawat Inap di RSU Swasta Kota Makassar Tahun 2016**

Pemanfaatan Layanan Rawat Inap														
Physical Environment	RS Ibnu Sina				RS Stella Maris				RS Islam Faisal				Jumlah	
	Baik		Tidak Baik		Baik		Tidak Baik		Baik		Tidak Baik			
	n	%	n	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Baik	71	94,67	4	14,6	16	100	0	0	8	88,9	1	11,1	100	93,45
Tidak Baik	0	0	1	100	2	66,67	1	33,33	0	0	3	100	7	6,54
Jumlah	71	93,42	5	6,58	18	94,74	1	5,26	8	66,7	4	33,3	107	100
Uji Statistik	$p=0,066$				$p=0,158$				$p=0,018$					

Sumber: Data Primer, 2016

layanan rawat inap di tiga rumah sakit yaitu RS Ibnu Sina hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,010) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti ada hubungan antara *contact personnel* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina, pada RS Stella Maris hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,211) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan antara *contact personnel* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Stella Maris, sedangkan pada RS Islam Faisal hasil *uji*

Pada tabel 5 mengenai hubungan *service offering* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di tiga rumah sakit yaitu RS Ibnu Sina hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,066) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan antara *service offering* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina, pada RS Stella Maris hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,053) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti tidak ada hubungan antara *service offering* dengan pemanfaatan

layanan rawat inap di RS Stella Maris, sedangkan pada RS Islam Faisal hasil *uji chi-square* diperoleh nilai  $p=(0,061) > 0,05$ , dengan demikian maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak berarti ada hubungan antara *service offering* dengan pemanfaatan layanan rawat inap di Islam Faisal. (Data

mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya (Trimurty, 2008).

**Tabel 4. Hubungan *Contact Personel* dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap di RSU Swasta Kota Makassar Tahun 2016**

Contact Personel	Pemanfaatan Layanan Rawat Inap													
	RS Ibnu Sina				RS Stella Maris				RS Islam Faisal					
	Frekuensi													
	Baik		Tidak Baik		Baik		Tidak Baik		Baik		Tidak Baik		Jumlah	
n	%	n	%	N	%	N	%	N	%	N	%	n	%	
Baik	70	95,90	3	4,10	15	100	0	0	7	87,5	1	12,5	96	89,72
Tidak Baik	1	33,33	2	66,67	3	75	1	25	1	25	3	75	11	10,28
Jumlah	71	93,42	5	6,58	18	94,74	1	5,26	8	66,7	4	33,3	107	100
Uji Statistik	$p=0,010$				$p=0,211$				$p=0,067$					

Sumber: Data Primer, 2016

primer, 2016).

## PEMBAHASAN

Pemanfaatan layanan rawat inap, perilaku pembeli dapat dijadikan kiat dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan kepuasan dan minat. Perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama apabila mereka merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima. Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang

## *Hubungan Corporate Identity Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap.*

Identitas perusahaan/rumah sakit merupakan sekumpulan pengertian dimana perusahaan memperbolehkan dirinya untuk diketahui dari awal hingga akhir dimana seseorang dapat mendapatkan, mengingat, dan menghubungkan suatu hal terhadap perusahaan tersebut. Perwujudan dari *corporate identity* yang bertujuan agar pasien atau masyarakat secara umum mengetahui, mengenal, merasakan dan memahami

filosofi-filosofi rumah sakit (Munaryo, 2008). Berdasarkan hasil analisis *uji chi-square* menunjukkan bahwa *corporate identity* (identitas perusahaan) tidak ada hubungan antara pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina ( $p=0,128$ ), RS Stella

kungan rumah sakit, bukan melihat dari aspek identitas perusahaan dimana dalam identitas perusahaan meliputi nama dan logo rumah sakit, tarif pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Dalam al-quran, pada dasarnya pemberian

**Tabel 5. Hubungan *Service Offering* dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap di RSU Swasta Kota Makassar Tahun 2016**

Service Offering	Pemanfaatan Layanan Rawat Inap													
	RS Ibnu Sina				RS Stella Maris				RS Islam Faisal				Jumlah	
	Baik		Tidak Baik		Baik		Tidak Baik		Baik		Tidak Baik			
	n	%	n	%	N	%	N	%	N	%	N	%	n	%
Baik	71	94,67	4	5,33	18	100	0	0	6	100	0	0	99	92,52
Tidak Baik	0	0	1	100	0	0	1	100	2	33,3	4	66,7	8	7,48
Jumlah	71	93,42	5	6,58	18	94,74	1	5,26	8	66,7	4	33,3	107	100
Uji Statistik	$p=0,066$				$p=0,053$				$p=0,061$					

Sumber: Data Primer, 2016

Maris ( $p=0,105$ ) dan RS Islam Faisal ( $p=0,038$ ) ( $p<0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa ada nilai *cells* dibawah  $<5$  dan uji yang digunakan yaitu uji *fisher*.

Dari ketiga rumah sakit yang dilakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa meskipun hasil penelitian yang didapat menunjukkan persepsi responden terhadap *corporate identity* baik, belum tentu ada hubungan dengan pemanfaatan layanan rawat inap karena sebagian responden melihat dari segi aspek pelayanan rumah sakit yang diberikan, petugas dan ling-

nama atau merek juga sangat penting, hal ini disebutkan pada surah Al-Hujurat ayat 11 yang terjemahnya :

“...Dan janganlah suka mencela dirimu sendiri dan jangan memanggil dengan gelaran yang mengandung ejekan. Seburuk-buruk panggilan adalah (panggilan) yang buruk sesudah iman dan barangsiapa yang tidak bertobat, maka mereka itulah orang-orang yang zalim”. (Departemen Agama RI, 2010).

Berdasarkan ayat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa Allah selalu menghendaki kebaikan dan hal-hal yang enak dan menyenangkan bagi hamba-Nya.



Nama-nama Allah terdapat dalam Al-Qur'an merupakan rahmat dan petunjuk bagi orang-orang yang beriman. Hal ini tidak jauh berbeda dengan pemberian nama pada suatu produk barang maupun jasa. Dalam pemberian nama suatu produk, produsen harus memberikan nama-nama yang baik dan mengandung arti yang menunjukkan identitas, kualitas, dan citra dari produk tersebut. Dengan nama yang baik, dan simple yang mudah diingat oleh konsumen, maka produk tersebut akan cepat direspon oleh konsumen.

#### *Hubungan Physical Environment Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap.*

*Physical environment* merupakan atribut terwujud yang dapat dilihat oleh konsumen atau pengguna jasa. Pada rumah sakit lingkungan fisik mencakup lokasi, peralatan dan fasilitas, yang dianggap penting oleh pasien rumah sakit. Berdasarkan hasil analisis uji chi-square menunjukkan bahwa *physical environment* (lingkungan fisik) tidak ada hubungan secara signifikan dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina ( $p=0,066$ ) dan RS Stella Maris ( $p=0,158$ ) ( $p<0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa ada nilai *cells* dibawah  $<5$  dan uji yang digunakan yaitu uji *fisher*.

Dari hasil uji chi-square pada RS Islam Faisal menunjukkan bahwa nilai ( $p=0,018$ ) ( $p<0,05$ ) *physical environment* (lingkungan fisik) ada hubungan secara sig-

nifikan dengan pemanfaatan layanan rawat inap. *Physical environment* yang terdiri dari fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang ditawarkan berpengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit. Selanjutnya citra (*brand image*) akan berpengaruh besar terhadap intense pembelian pelanggan dan keinginan untuk merekomendasikan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Zeithmall dkk yang menyatakan bahwa lingkungan rumah sakit mempunyai peran yang penting untuk membuat pasien mau memanfaatkan fasilitas pelayanan di rumah sakit. Hal ini juga seperti yang disampaikan oleh Rahmat Sandi (2013) yang menyatakan bahwa struktur sarana fisik dan perlengkapan rumah sakit menentukan penilaian kualitas suatu pelayanan kesehatan rumah sakit.

Ketersediaan fasilitas menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong dan memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan atau upaya pengobatan. Akan tetapi jika sebuah pelayanan kesehatan tidak lengkap fasilitas, maka masyarakat akan memilih tempat/ Rumah Sakit lain yang lebih lengkap. Hal ini sejalan dengan penelitian Ewiya Laili (2007) yang menunjukkan bahwa ada hubungan tarif/ biaya dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

#### *Hubungan Contact Personnel Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap.*

*Contact personnel* adalah performa karyawan dan interaksi karyawan, melalui sikap mereka yang berlangsung pada saat pelayanan diberikan yang mempengaruhi hasil dari evaluasi pelayanan. Menurut Nguyen dan Leblanc *contact personnel* tersusun dari seluruh karyawan yang berada pada lini depan organisasi dan mempunyai kontak langsung dengan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis uji chi-square menunjukkan bahwa *contact personnel* (karyawan) tidak ada hubungan secara signifikan dengan pemanfaatan layanan rawat inap RS Stella Maris ( $p=0,211$ ) dan RS Islam Faisal ( $p=0,067$ ) ( $p<0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa ada nilai *cells* dibawah  $<5$  dan uji yang digunakan yaitu uji *fisher*.

Dari hasil uji chi-square pada RS RS Ibnu Sina menunjukkan bahwa nilai ( $p=0,010$ ) ( $p<0,05$ ) berarti ada hubungan secara signifikan antara *contact personnel* (karyawan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh Adelina Donna (2014) yang menyatakan bahwa faktor kompetensi interpersonal perawat yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit antara lain keramahan perawat, kesopanan perawat, perhatian perawat dan kesabaran perawat. Demikian juga sesuai dengan penelitian oleh Edy Mulyanto (2006) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi

pasien terhadap mutu pelayanan perawat rawat inap dengan kesediaan ulang memanfaatkan pelayanan.

Persepsi yang cukup baik tentang petugas didukung oleh persepsi responden terhadap petugas dari bagian pendaftaran, pelayanan ruang poliklinik dan apotik yang ramah, sabar dan berpakaian rapi. Seringkali dalam pelayanan rawat inap rumah sakit keluhan pasien yang sering muncul adalah petugas bangsal yang kurang ramah dan tidak ramah. Hal ini karena petugas perawat berhadapan langsung dengan pasien selama 24 jam sehingga pasien lebih mudah meniali sikap perawat dibanding penilaian terhadap dokter. Dokter dan perawat berperanan penting dalam menciptakan kualitas pelayanan pada suatu rumah sakit, dimana dalam paradig lama bahwa peran seorang dokter dalam pelayanan kesehatan adalah unsure yang paling penting sekali. Tetapi dalam paradig terkini bahwa ada perubahan dalam sudut pandang dokter bahwa dalam era sekarang ini pasien yang akan menentukan produk atau jasa kesehatan. Kalau pasien merasa tidak puas dengan pelayanan dokter maka dia bisa berpindah ke RS lain (Munaryo, 2008).

*Hubungan Service Offering Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap.*

*Service offering* adalah penilaian terhadap pelayanan yang diterima dan benar-benar dirasakan oleh pasien. dalam penili-

tian ini tanggapan pasien dinilai berdasarkan variasi pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, kecepatan tenaga medis dan non medis saat memberikan pelayanan kepada pasien. Berdasarkan hasil analisis uji chi-square menunjukkan bahwa *service offering* (pelayanan) tidak ada hubungan secara signifikan dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina ( $p=0,066$ ), dan RS Islam Faisal ( $p=0,061$ ) ( $p<0,05$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa ada nilai *cells* dibawah  $<5$  dan uji yang digunakan yaitu uji *fisher*. Dari hasil uji chi-square pada RS Stella Maris menunjukkan bahwa nilai RS Stella Maris ( $p=0,053$ ) ( $p<0,05$ ) berarti ada hubungan secara signifikan antara *contact personnel* (karyawan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sugiono dkk (2013) yang berjudul Faktor yang berhubungan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2013, yang menyatakan bahwa ada hubungan kecepatan pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Pasien menginginkan mendapatkan akses yang cepat untuk pelayanan medis yang diterimannya dan dapat menyimpan waktunya untuk seluruh pelay-

anan medis tersebut. Hubungan pelayanan pemanfaatan pelayanan rawat inap pada dasarnya pasien ingin kemudahan, kecepatan pelayanan yang cepat mulai dari prosedur penerimaan pasien, kecepatan pemeriksaan, pengobatan sampai pada waktu pulang. Responden yang berminat memanfaatkan pelayanan rawat inap di RSU Swasta Kota Makassar dengan alasan bahwa pelayanan yang ada dirumah sakit masing-masing cepat dibandingkan dengan rumah sakit yang lain yang sudah pernah mereka tempati.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan: (1) Tidak ada hubungan bermakna antara *Corporate Identity* (Identitas Perusahaan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina Tahun 2016, (2) Tidak ada hubungan bermakna antara *Physical Environment* (Lingkungan Fisik) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina Tahun 2016, (3) Ada hubungan bermakna antara *Contact Personnel* (Karyawan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina Tahun 2016, (4) Tidak ada hubungan bermakna antara *Service Offering* (Pelayanan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Ibnu Sina Tahun 2016, (5) Tidak ada hubungan bermakna antara *Cor-*

*porate Identity* (Identitas Perusahaan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Stella Maris Tahun 2016, (6) Tidak ada hubungan bermakna antara *Physical Environment* (Lingkungan Fisik) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Stella Maris Tahun 2016, (7) Tidak ada hubungan bermakna antara *Contact Personnel* (Karyawan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Stella Maris Tahun 2016, (8) Ada hubungan bermakna antara *Service Offering* (Pelayanan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Stella Maris Tahun 2016, (9) Tidak ada hubungan bermakna antara *Corporate Identity* (Identitas Perusahaan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Islam Faisal Tahun 2016, (10) Ada hubungan bermakna antara *Physical Environment* (Lingkungan Fisik) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Islam Faisal Tahun 2016, (11) Tidak ada hubungan bermakna antara *Contact Personnel* (Karyawan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Islam Faisal Tahun 2016, (12) Tidak ada hubungan bermakna antara *Service Offering* (Pelayanan) dengan pemanfaatan layanan rawat inap di RS Islam Faisal Tahun 2016.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disaran: (1) untuk rumah sakit yaitu meningkatkan mutu pelayanan

rumah sakit melalui pelatihan kepada petugas kesehatan dan mengevaluasi kinerja tenaga kesehatan secara berskala, lebih memperhatikan kebersihan lingkungan rumah sakit agar rumah sakit terlihat terpelihara seperti membuat lembar ceklist disetiap toilet agar pihak menanggung jawab dapat mengecek kinerja OB, dan lebih memperhatikan pasien pada saat melakukan pemeriksaan, (2) untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat ditindak lanjuti dengan menambah faktor – faktor lain di luar dari penelitian ini, dan dengan menggunakan metode *kualitatif* agar memperoleh hasil yang lebih terperinci, jelas, dan mendalam

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelina D. (2014). *Peranan Audit Operasional Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Makassar*. Jurnal Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar, 1-21.
- Departemen Kesehatan R.I. (2007). *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan R.I
- Departemen Agama RI. (2009). *Al Qur'an Dan Terjemahnya*. Bandung: Depag. RI.
- Mulyanto E, (2006). *Analisis Hubungan Faktor Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap dengan Kesiediaan Pemanfaatan Ulang di RSUD Dr R Soedjati Purwodadi Tahun 2006*, Program Pasca Sarjana UNDIP Semarang.
- Ewiya L. (2007). *Pengaruh karakteristik*

- masyarakat miskin dan pelayanan kesehatan terhadap pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. Universitas Sumatera Utara.*
- Munaryo. (2008). *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2008*. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Kosentrasi Administrasi Rumah Sakit Universitas Diponegoro Semarang
- Rakhmat S. (2013). *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Kesehatan Pada Unit Rawat Jalan RS Al-Islam Bandung*. Fakultas Bisnis & Manajemen Universitas Widyatama
- Shihab Q. (2009). *Tafsir Al-Misbah: Pesan dan Kesan Keserasian Al-Qur'an*. Jakarta: Lentara Hati.
- Sugiono dkk. (2013). *"Faktor Yang Berhubungan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2013"*.
- Trimurty I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandaraan Kota Semarang*. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang
- Undang- Undang Republik Indonesia No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
- Widajat R. (2009). *Being a Great and Sustainable Hospital : Beberapa Pitfall Manajemen yang Harus Diwaspadai*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Yunita. (2013) *Pengaruh Brand Image Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di RS Universitas Hasanuddin*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Bagian Manajemen Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, 1-14.