

## Hubungan Citra Pelayanan dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Jember Klinik Tahun 2018

### *(The Correlation between Image Services and Utilization of Inpatient Services at Jember Klinik Hospital in 2018)*

Agustin Dwi Rahayu\*, Christyana Sandra, Sri Utami  
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember  
Jln. Kalimantan I/93, Jember 68121  
e-mail korespondensi: agustin.dwi23@gmail.com

#### **Abstract**

*The role of the hospital's image greatly influences the success of activities in acting as a hospital. There are five dimensions to measure the image of service through the company image (corporate image): corporate identity, physical environment, contact personnel, service offering, and corporate individuality. The study is a quantitative study aimed at analyzing the image of service and utilization of inpatient services at Jember Klinik Hospital. Results showed that of the 90 respondents, respondents had good ratings of corporate identity (60%), physical environment (68.9%), contact personnel (97.8%), service offering (74.4%), corporate individuality (70%) and service utilization (77.8%). Data analysis showed that the variables which have a significant correlation with the utilization of inpatient services at Jember Klinik Hospital are corporate identity (0.007), physical environment (0.010), service offering (0.009), corporate individuality (0.043) and contact personnel (0.065) has no correlation with the utilization of inpatient services at Jember Klinik Hospital. The study concluded that the assessment of service images at Jember Klinik Hospital is good, but the physical environment variable has a low rating regarding inadequate parking facilities. The strategic location and type of service provided by the hospital are essential factors in the utilization of health services.*

**Keywords:** Image, Inpatient, Utilization.

#### **Abstrak**

Peran citra sebuah rumah sakit sangat mempengaruhi keberhasilan kegiatan dalam melaksanakan suatu tindakan di sebuah rumah sakit. Lima dimensi untuk mengukur citra pelayanan melalui citra perusahaan (corporate image) yaitu: corporate identity, physical environment, contact personnel, service offering, dan corporate individuality. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis citra pelayanan dan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 90 responden penelitian, responden memiliki penilaian baik terhadap corporate identity (60%), physical environment (68,9%), contact personnel (97,8%), service offering (74,4%), corporate individuality (70%) dan pemanfaatan pelayanan (77,8%). Berdasarkan analisis data menunjukkan bahwa variabel yang terdapat hubungan signifikan dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di RS Jember Klinik adalah corporate identity (0,007), physical environment (0,010), service offering (0,009), corporate individuality (0,043) dan tidak ada hubungan antara contact personel (0,065) dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di RS Jember Klinik. Sehingga dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa penilaian citra pelayanan di Rumah Sakit Jember Klinik tergolong baik namun pada variabel lingkungan fisik mendapat penilaian rendah terkait fasilitas parkir kurang memadai. Lokasi strategis dan jenis pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu faktor terpenting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

**Kata kunci:** citra, rawat inap, pemanfaatan

## Pendahuluan

Masyarakat menghendaki kebutuhan pelayanan kesehatan agar status kesehatannya dapat lebih optimal, untuk itu masyarakat sering melakukan penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang akan mereka gunakan sehingga mau atau tidak sebuah pelayanan kesehatan harus memiliki suatu *image* (citra) di mata masyarakat. Citra dapat berperingkat baik, sedang atau buruk. Dampak peringkat citra yangberlainan tersebut berpengaruh terhadap keberhasilan kegiatan pelayanan yang diberikan dan berkaitan dengan minat pasien dalam penggunaan jasa pelayanan [1]. Menurut Kotler citra sebuah pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh karakteristik objektif dari objek tersebut seperti kelengkapan fasilitas, peran dokter dalam hal penyampaian informasi mengenai status kesehatan pasien, interaksi yang sering terjadi antara petugas dengan masyarakat dan pelayanan yang diberikan di pelayanan kesehatan tersebut [2].

Kabupaten Jember memiliki 13 rumah sakit yang terdiri dari 3 rumah sakit pemerintah dan 10 rumah sakit swasta. Rumah sakit pemerintah daerah akan dihadapkan pada persaingan jika melihat jumlah rumah sakit yang ada baik persaingan dengan rumah sakit milik pemerintah maupun swasta [3]. Citra yang melekat pada rumah sakit pemerintah saat ini tidak lebih baik dibandingkan dengan rumah sakit swasta. Salah satu unit pelayanan pada rumah sakit guna mendukung aktivitasnya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat yaitu Instalasi Rawat Inap. Sebagai bagian dari rumah sakit, Instalasi Rawat Inap merupakan bagian paling penting dalam bidang kesehatan karena beberapa kelebihan yaitu Instalasi Rawat Inap dapat beroperasi mengawasi pasien selama 24 jam terus menerus dan disiapkan untuk menangani keadaan darurat yang menyangkut masalah keselamatan jiwa.

Rumah Sakit Perkebunan (Jember Klinik) merupakan salah satu cabang dari rumah sakit Perseroan Terbatas Perkebunan Negara (PTPN), yang merupakan anak perusahaan dari PTNusantara Medika Utama. Berdasarkan data kunjungan (*Visit Rate*) pada tahun 2017 Rumah Sakit Jember Klinik berada diposisi nomor 3 tertinggi setelah RSD dr. Soebandi dan RS Bina Sehat pada jumlah kunjungan rawat inap yaitu sebesar 24.897, 20.863, dan 11.560. Pasien di Rumah Sakit Jember Klinik mengalami

peningkatan selama tiga tahun terakhir pada tahun 2015 sebesar 9.239, pada tahun 2016 mengalami peningkatan menjadi 10.476 dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan menjadi 11.560 [3].

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui wawancara kepada 20 pasien rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik, pasien memilih memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik dikarenakan beberapa *alasan* yaitu pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, tersedianya fasilitas yang lebih lengkap dari rumah sakit lain yang ada di Kabupaten Jember, akses yang mudah dijangkau, memiliki tenaga kesehatan yang lengkap dan dipercayai oleh pasien, serta prosedur administrasi yang tidak menyulitkan pasien. Rumah Sakit Jember Klinik merupakan salah satu rumah sakit yang telah terakreditasi paripurna dengan capaian BOR tertinggi yaitu sebesar 86,6% pada tahun 2016. Angka tersebut terus meningkat pada tahun 2017 mencapai 88,51 %.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis citra pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik Tahun 2018.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* dan dilakukan di Rumah Sakit Jember Klinik. Penentuan responden penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik total sampling dengan jumlah sebanyak 90 orang responden. Teknik pengumpulan data yaitu berupa wawancara dan dokumentasi.

Data variabel penelitian berupa *corporate identity, physical environment, contact personnel, service offering, dan corporate individuality*. Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan bantuan program pengolah statistik. Penelitian ini menggunakan analisis bivariat dengan uji *fisher's exact test*.

## Hasil

### a. Karakteristik responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, kunjungan dan alasan berobat. Distribusi akan diuraikan sebagai berikut: Jenis kelamin responden dalam penelitian ini terdiri dari laki-laki dan perempuan. Distribusi jenis kelamin dari responden adalah sebagai

berikut :

**Tabel 1.** Distribusi karakteristik jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Jumlah (n)	Persentase (%)
Laki-Laki	40	44,4
Perempuan	50	55,6
Total	90	100

Berdasarkan tabel.1 dapat diketahui bahwa sebanyak 90 responden dalam penelitian ini terdiri dari 55,6% berjenis kelamin perempuan dan 44,4% berjenis kelamin laki-laki.

Distribusi frekuensi umur responden dapat diketahui dengan cara membagi umur berdasarkan 7 kelompok umur dengan interval 10 tahun. Cara ini digunakan untuk memudahkan memahami variasi dari umur seluruh responden penelitian. Distribusi frekuensi umur dari responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.** Distribusi frekuensi umur responden

Usia	Jumlah (n)	Persentase (%)
10-19	7	7,8
20-29	39	43,3
30-39	17	18,9
40-49	16	17,8
50-59	7	7,8
60-69	3	3,3
70-79	1	1,1
Total	90	100

Berdasarkan tabel. 2 dapat diketahui bahwa kelompok usia terbanyak dalam penelitian ini adalah kelompok usia 20-29 tahun yaitu sebanyak 43,3% dari total 90 responden.

Pendidikan responden dibedakan sesuai jenjang pendidikan yang berlaku di Indonesia yaitu mulai dari tidak sekolah, sekolah dasar hingga pascasarjana. Distribusi pekerjaan dari responden adalah sebagai berikut :

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak dalam penelitian ini adalah pada jenjang pendidikan SMA yaitu sebesar 41,1% dari total 90 responden.

**Tabel 3.** Distribusi pendidikan responden

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak tamat SD/ Tidak sekolah	5	5,6
SD	16	17,8
SMP	23	25,6
SMA	37	41,1
Diploma	4	4,4
Sarjana	5	5,6
Pascasarjana	0	0
Total	90	100

Pekerjaan responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis-jenis pekerjaan yang biasa ditemui pada masyarakat Indonesia. Distribusi jenis pekerjaan dari responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.** Distribusi pekerjaan responden

Pekerjaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Pelajar/ Mahasiswa	27	30,0
Buruh/ Tukang/ Petani	15	16,7
Pedagang/ Wiraswasta	18	10,0
PNS	1	1,1
Pegawai Swasta	14	15,6
TNI/ POLRI	0	0
Lainnya	15	16,7
Total	90	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan terbanyak dalam penelitian ini adalah pelajar/ mahasiswa yaitu sebanyak 30,0% dari total 90 responden.

Pendapatan responden berdasarkan jumlah uang yang diterima dari aktivitasnya, penjualan produk atau jasa yang mereka kerjakan. Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak dalam penelitian ini adalah tidak/ belum berpenghasilan yaitu sebesar 43,3 % dari total 90 responden.

**Tabel 5.** Distribusi pendapatan responden

Pendapatan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Tidak/ Belum berpenghasilan	39	43,3
< 1.000.000	15	16,7
1.000.001– 2.000.000	19	21,1
2.000.001– 3.000.000	7	7,8
>3.000.000	10	11,1
Total	90	100

Kunjungan responden dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 yaitu pertama datang dan pernah datang/ pasien ulang. Distribusi kunjungan dari responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 6.** Distribusi kunjungan pasien

Kunjungan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Pertama datang	62	68,9
Pernah datang/ Pasien ulang	28	31,1
Total	90	100

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa kunjungan terbanyak dalam penelitian ini adalah pasien pertama kali datang dan berobat rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik yaitu sebanyak 68,9% dari total 90 responden.

Alasan responden memilih tempat berobat di Rumah Sakit Jember Klinik terdiri dari rujukan dokter, rujukan RS lain/ puskesmas dan keinginan sendiri. Distribusi alasan berobat dari responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 7.** Distribusi alasan responden memilih tempat berobat

Alasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Rujukan dokter	12	13,3
Rujukan RS lain/ puskesmas	32	35,6
Keinginan sendiri	46	51,1
Total	90	100

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa alasan responden memilih tempat berobat di Rumah Sakit Jember Klinik adalah e-Journal Pustaka Kesehatan, vol.9 (no.2), Mei 2021

keinginan sendiri yaitu sebesar 51,1% dari 90 responden.

b. Identitas perusahaan (*Corporate identity*)

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa dari 90 responden terdapat 60,0% atau 54 responden memiliki penilaian baik dan 40,0% atau 36 responden memiliki penilaian cukup atas citra pelayanan pada variabel *corporate identity* dalam penelitian terkait hubungan antara citra pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Hal ini menunjukkan citra pelayanan (*corporate identity*) pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik tergolong baik

**Tabel 8.** Distribusi penilaian identitas perusahaan

Identitas perusahaan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	54	60,0
Cukup	36	40,0
Rendah	0	0
Total	90	100

c. Lingkungan Fisik (*physical environment*)

Berdasarkan tabel 9 diketahui bahwa dari 90 responden terdapat 68,9% atau 62 responden memiliki penilaian baik dan 31,1% atau 28 responden memiliki penilaian cukup atas citra pelayanan pada variabel *physical environment* dalam penelitian terkait hubungan antara citra pelayanan dengan pemanfaatan

**Tabel 9.** Distribusi penilaian lingkungan fisik

Lingkungan fisik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	62	68,9
Cukup	28	31,1
Rendah	0	0
Total	90	100

d. Karyawan (*contact personnel*)

Berdasarkan tabel 10 diketahui bahwa dari 90 responden terdapat 97,8% atau 88 responden memiliki penilaian baik dan 2,2% atau 2 responden memiliki penilaian cukup atas citra pelayanan pada variabel *contact personnel* dalam penelitian terkait hubungan antara citra

pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Hal ini menunjukkan citra pelayanan (*contact personnel*) pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik tergolong baik.

**Tabel 10.** Distribusi penilaian karyawan

Karyawan	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	88	97,8
Cukup	2	2,2
Rendah	0	0
Total	90	100

e. Pelayanan (*service offering*)

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa dari 90 responden terdapat 74,4% atau 67 responden memiliki penilaian baik dan 25,6% atau 23 responden memiliki penilaian cukup atas citra pelayanan pada variabel *service offering* dalam penelitian terkait hubungan antara citra pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Hal ini menunjukkan citra pelayanan (*service offering*) pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik tergolong baik

**Tabel 11.** Distribusi penilaian pelayanan

Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
Baik	67	74,4
Cukup	23	25,6
Rendah	0	0
Total	90	100

f. *Corporate individuality*

**Tabel 12.** Distribusi penilaian *corporate individuality*

<i>Corporate individuality</i>	Jumlah	Persentase (%)
Baik	63	70,0
Cukup	27	30,0
Rendah	0	0
Total	90	100

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa dari 90 responden terdapat 70,0% atau 63

responden memiliki penilaian baik dan 30,0% atau 27 responden memiliki penilaian cukup atas citra pelayanan pada variabel *corporate individuality* dalam penelitian terkait hubungan antara citra pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Hal ini menunjukkan citra pelayanan (*corporate individuality*) pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik tergolong baik.

**Pembahasan**

**Hubungan antara identitas perusahaan (*corporate identity*) dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap**

Hasil uji fisher's exact test diperoleh nilai p value = 0,007 sehingga  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara corporate identity dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ashar (2016) yang menunjukkan nilai p value RS Ibnu Sina ( $p=0,002$ ), RS Stella Maris ( $p=0,001$ ) dan RS Islam Faisal ( $p=0,038$ ) < nilai  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien atau keluarga pasien yang memanfaatkan pelayanan rawat inap terlebih dahulu mempertimbangkan variabel corporate identity dari citra pelayanan khususnya pada harga atau biaya yang akan dikeluarkan oleh pasien atau keluarga pasien. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2008:54) bahwa harga memiliki dua peranan utama dalam proses pengambilan keputusan, yaitu peranan alokasi dan peranan informasi. Peranan alokasi dari harga, yaitu fungsi harga dalam membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh memanfaatkan atau utilities tertinggi yang diharapkan berdasarkan daya belinya. Peranan informasi dari harga, yaitu fungsi harga dalam mendidik konsumen mengenai faktor-faktor produk, seperti kualitas [4]. Biaya atau tarif salah satu dalam identitas perusahaan yang dapat juga menentukan pelayanan kesehatan karena biaya atau tarif yang terlalu mahal tidak akan dapat dijangkau oleh semua pemakai jasa pelayanan kesehatan. Untuk itu perlu diupayakan pelayanan kesehatan yang biayanya sesuai dengan kemampuan pemakai jasa pelayanan kesehatan dan sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatriansah (2014:154) yang menunjukkan bahwa Rumah Sakit harus menetapkan harga dengan menganalisa kemampuan pasien dalam hal pendapatan serta sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga tercipta suatu kepuasan [5].

### **Hubungan antara lingkungan fisik (*physical environment*) dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap**

Hasil uji fisher's exact test diperoleh nilai  $p$  value = 0,010 sehingga  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara corporate identity dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ashar (2016) yang menunjukkan  $p$  value RS Ibnu Sina ( $p=0,0000$ ), RS Stella Maris ( $p=0,018$ ) dan RS Islam Faisal ( $p=0,005$ ) < nilai  $\alpha = 0,05$ . Lingkungan fisik (*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. Menurut Lovelock dkk (2012:45) mengatakan bahwa atribut berwujud ini membantu konsumen untuk memahami dan mengevaluasi apa yang akan mereka dapatkan sebagai pertukaran dari biaya yang mereka keluarkan serta mengurangi rasa ketidakpastian atau resiko yang terkait dengan pembelian [6]. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nawarini (2013:6) yang mengemukakan bahwa *physical environment* berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pelanggan pada rumah sakit [7]. Aspek yang mendapat penilaian tertinggi oleh responden adalah kestrategisan letak Rumah Sakit Jember Klinik yang mudah dijangkau oleh kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Sebaliknya aspek yang mendapat penilaian terendah adalah aspek fasilitas parkir yang disediakan rumah sakit kurang memadai. Penilaian *physical environment* dalam penelitian ini berkaitan dengan fasilitas fisik dan komponen pelengkap dari suatu jasa yang terdiri dari kelayakan gedung rumah sakit, ketersediaan peralatan, ketersediaan sarana parkir, kenyamanan rumah sakit, keamanan rumah sakit, kebersihan rumah sakit, daya tarik eksterior dan interior gedung, kestrategisan lokasi dan keteraturan tata letak ruangan pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik.

### **Hubungan antara karyawan (*contact personnel*) dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap**

Hasil uji fisher's exact test diperoleh nilai  $p$  value = 0,065 sehingga  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada hubungan antara corporate identity dengan pemanfaatan pelayanan rawat

inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ashar (2016) yang menunjukkan  $p$  value RS Ibnu Sina ( $p=0,000$ ), RS Stella Maris ( $p=0,047$ ) dan RS Islam Faisal ( $p=0,030$ ). *Contact personnel* merupakan peforma karyawan dan interaksi karyawan, melalui sikap mereka yang berlangsung pada saat pelayanan diberikan yang mempengaruhi hasil dari evaluasi pelayanan. Hal ini sesuai dengan Nguyen dan Leblanc (2002) dalam Ashar (2016:105) menjelaskan bahwa penampilan dari *personnel* merupakan kombinasi dari pakaian, gaya rambut, make up dan kebersihan. Sedangkan kompetensi karyawan didorong dari keahlian dan pengalaman [8]. Penilaian *contact personnel* dalam penelitian ini diukur melalui sikap dan penampilan saat memberikan pelayanan, daya tanggap terhadap keluhan pasien dan kejelasan informasi yang meliputi pelayanan staff medis dan staff nonmedis pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Aspek yang mendapat penilaian tertinggi oleh responden adalah karyawan bersikap professional. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bersikap professional saat memberikan pelayanan pada setiap pasien contohnya dokter mendengarkan keluhan setiap pasien tanpa membedakan status pasiennya. Menurut Hasbi (2012) menyatakan mayoritas pasien yang berjenis kelamin wanita lebih peka dibandingkan dengan pasien pria. Wanita lebih sensitif terhadap perlakuan yang didapatkan, perhatian dalam pelayanan yang diterimanya. Jika pasien merasa diperlakukan berbeda dari pasien lainnya dan juga merasa diabaikan maka pasien akan merasa kecewa karena tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya [9]. *Contact personnel* dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik tidak memiliki hubungan disebabkan pasien memilih untuk berobat di Rumah Sakit Jember Klinik karena terdesak oleh sakit sehingga memilih rumah sakit terdekat atau lokasi mudah dijangkau. Responden juga menyatakan di Rumah Sakit Jember Klinik memiliki jenis pelayanan atau variasi pelayanan yang bagus dan lebih lengkap dibandingkan dengan rumah sakit yang lain.

### **Hubungan antara pelayanan (*service offering*) dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap**

Hasil uji fisher's exact test diperoleh nilai  $p$  value = 0,009 sehingga  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara corporate identity dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah

Sakit Jember Klinik. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya oleh Ashar (2016) yang menunjukkan p value RS Ibnu Sina ( $p=0,000$ ), RS Stella Maris ( $p=0,000$ ) dan RS Islam Faisal ( $p=0,014$ )  $<$  nilai  $\alpha$  0,05 Service offering merupakan penilaian terhadap pelayanan yang diterima dan dirasakan oleh pasien. Menurut Zeithaml dkk dalam Ashar (2016:115) setelah fasilitas fisik yang dapat dirasakan oleh pasien, berikutnya adalah prosedur pelayanan. Meskipun fasilitas fisik dapat diterima oleh pasien, jika prosedur pelayanan berbelit-belit, kurang tanggap, kurang cepat, maka akan mengurangi tingkat kepuasan pasien. Pada akhirnya tidak akan memanfaatkan pelayanan kesehatan [8]. Penilaian service offering dalam penelitian ini berkaitan dengan variasi pelayanan yang diberikan, ketepatan waktu pelayanan, cara berkomunikasi, kecepatan tenaga medis dan nonmedis saat memberikan pelayanan kepada pasien ketika memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Aspek yang mendapat penilaian paling tinggi oleh responden adalah cara komunikasi dan kecepatan tenaga medis dan nonmedis saat memberikan pelayanan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan kecepatan telah sesuai dengan harapan pasien dan keluarga pasien. Aspek komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi dalam memotivasi pasien untuk sembuh maupun penyampaian informasi. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ashar (2016:115) bahwa hubungan pelayanan dengan 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 [8].

#### **Hubungan antara corporate individuality dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap**

Hasil uji fisher's exact test diperoleh nilai p value = 0,046 sehingga  $H_0$  ditolak yang berarti ada hubungan antara corporate identity dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyanti (2015:6) menyatakan bahwa budaya organisasi dan kinerja pegawai memiliki hubungan yang signifikan dengan angka sig (2 tailed) sebesar  $0,006 <$  nilai  $\alpha = 0,05$  dan menghasilkan nilai  $r = 0,364$ . Nilai dari citra pelayanan yang dipersepsikan pasien atau keluarga pasien dalam penelitian ini dapat diketahui melalui

penilaian terhadap aspek yang terdapat pada variabel corporate individuality. Penilaian corporate individuality dalam penelitian ini berkaitan dengan penerapan nilai dan budaya oleh tenaga medis dan nonmedis saat memberikan pelayanan kepada pasien ketika memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Jember Klinik. Aspek penerapan nilai dan budaya pada variabel corporate individuality mendapat penilaian tinggi oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa aspek penerapan nilai dan budaya telah sesuai dengan harapan pasien dan keluarga pasien. Nilai dan budaya yang diterapkan pada sebuah perusahaan atau organisasi nantinya akan berdampak pada kinerja karyawan, selanjutnya kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan citra. Menurut Parasuraman dkk dalam Muninjaya (2011) untuk meningkatkan kehandalan di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja yang berkualitas yaitu budaya tidak ada kesalahan yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke front line staff (yang langsung berhubungan dengan pasien) [10]

#### **Simpulan dan Saran**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah penilaian citra pelayanan di Rumah Sakit Jember Klinik tergolong baik namun pada variabel lingkungan fisik mendapat penilaian rendah terkait fasilitas parkir kurang memadai. Lokasi strategis dan jenis pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit merupakan salah satu faktor terpenting dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Saran untuk pihak rumah sakit adalah perlu adanya peningkatan dalam pengelolaan parkir, terutama pada jam-jam sibuk (puncak tertinggi) kendaraan memasuki lahan parkir agar kendaraan tidak menutupi atau menghambat sirkulasi kendaraan yang lainnya. Penambahan lahan parkir baru yang lebih dekat dengan gedung pelayanan kesehatan dengan cara membuka lahan parkir lantai dua di samping gedung pelayanan rawat inap. Perlu adanya pemeriksaan rutin oleh pihak rumah sakit untuk pemantauan semua fasilitas di ruang rawat inap dapat digunakan dengan baik dan himbauan kepada pasien atau keluarga pasien untuk menjaga fasilitas yang disediakan di ruangan rawat inap.

#### **Ucapan Terima Kasih**

Peneliti mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada Pihak Rumah Sakit Jember

Klinik yang berkenan bekerja sama dengan Fakultas Kesehatan Masyarakat.

### Daftar Pustaka

- [1] Yuliyanti D. 2013. Hubungan Citra Pelayanan Rawat Inap Dengan Pemenuhan Kebutuhan Kesehatan Di Puskesmas Geuram Kecamatan Seunangan Kabupaten Nagan Raya. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Teuku Umar Meulaboh. [http://repository.utu.ac.id/757/1/BAB%20I\\_V.pdf](http://repository.utu.ac.id/757/1/BAB%20I_V.pdf) [9 April 2018].
- [2] Prasetya MW. 2011. Pengaruh Citra Pelayanan Rawat Inap Terhadap Need Masyarakat Di Puskesmas Gelugur Darat Medan Tahun 2010. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/27542/Cover.pdf;jsessionid=D73DC06B5F6E7E3616A4AA99657B100B?sequence=7> [23 Mei 2018].
- [3] Dinas Kesehatan Kabupaten Jember. 2017. Data Kinerja Rumah Sakit Di Kabupaten Jember Tahun 2017. Jember: Dinas Kesehatan Kabupaten Jember.
- [4] Tjiptono F. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 1. Yogyakarta: Andi Offset.
- [5] Fatriansah. 2014. Pengaruh Merek, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien. Skripsi. Jakarta: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/27776/1/FANTRIA%20NSYAH-FEB.pdf> [20 Maret 2019].
- [6] Lovelock, Christopher et al. Pemasaran Jasa: Perspektif Indonesia Jilid 1. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [7] Nawarini AT dan Kumorohadi U. 2013. Peningkatan Kepercayaan Masyarakat Pada Rumah Sakit Milik Pemerintah Melalui Perbaikan Sistem Penyampaian Jasa. Jurnal Ekonomi, 1(1): 3-6. <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca1/article/view/108> [20 Maret 2019].
- [8] Ashar A. 2016. Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek) dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar Tahun 2016. Skripsi. Makassar: Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. [http://repositori.uinalauddin.ac.id/4822/1/artinandari%20ashar\\_opt.pdf](http://repositori.uinalauddin.ac.id/4822/1/artinandari%20ashar_opt.pdf) [21 Juni 2018].
- [9] Hasbi FH. 2012. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. Jurnal Kesehatan Masyarakat Vol. 1, No. 2, Halaman 37-47. Semarang. <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/jkm> [30 Juni 2018].
- [10] Muninjaya AAG. 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.