

CITRA SEDERHANA RS SIMPANGAN DEPOK TERKAIT PREFERENSI PASIEN DALAM MEMILIH RUMAH SAKIT

Retno Arimby, Wiku Bakti Bawono Adisasmito

Magister Kajian Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Indonesia

Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Indonesia

Email: retno.arimby@ui.ac.id

Abstrak

Peningkatan jumlah rumah sakit di wilayah Depok tentu berdampak pada kompetisi rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan. Banyak faktor yang dapat berkontribusi terhadap pilihan pasien terhadap rumah sakit, kebutuhan dan preferensi pasien terhadap rumah sakit yang harus dipertimbangkan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sudut pandang tentang alasan pasien memilih rumah sakit dengan citra bangunan yang lebih sederhana, mempelajari preferensi pasien, dan menentukan faktor yang penting bagi mereka dalam memilih rumah sakit. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Peneliti menggunakan instrumen utama berupa kuesioner dari data 30 responden di unit rawat jalan Rumah Sakit Simpangan Depok yang dikumpulkan pada bulan Juni 2023 dengan teknik *simple random sampling*. Kemudian dilakukan analisis data secara deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor *place* merupakan pertimbangan utama terkait preferensi pasien dalam memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Simpangan Depok. Dilihat dari sisi lain yaitu latar belakang pendidikan dan asumsi terhadap pendapatan pasien di RS Simpangan Depok memiliki ekspektasi yang tidak terlalu tinggi terhadap sarana dan prasarana di rumah sakit.

Kata Kunci: citra sederhana, rumah sakit, preferensi pasien

Abstract

The increase in the number of hospitals in the Depok area certainly has an impact on hospital competition as a provider of health services. Many factors can contribute to a patient's choice of hospital, and the patient's needs and preferences for the hospital must be considered in planning and making hospital decisions. This study aims to find out the perspective of patients' reasons for choosing a hospital

| | |
|----------------------|---|
| How to cite: | Retno Arimby, Wiku Bakti Bawono Adisasmito (2022) Citra Sederhana RS Simpangan Depok Terkait Preferensi Pasien Dalam Memilih Rumah Sakit, (7) 10. Doi: 10.36418/syntax-literate.v7i10.13366 |
| E-ISSN: | 2548-1398 |
| Published by: | Ridwan Institute |

with a simpler building image, to study patient preferences, and to determine the factors that are important to them in choosing a hospital. This research uses a qualitative approach with a case study method. The researcher used the main instrument in the form of a questionnaire from data from 30 respondents at the outpatient unit at Simpang Depok Hospital which were collected in June 2023 using a simple random sampling technique. Then performed descriptive data analysis. The results of this study indicate that the place factor is the main consideration related to patient preferences in choosing health services at Simpang Depok Hospital. Viewed from the other side, namely educational background and assumptions about patient income at Simpang Depok Hospital, expectations are not too high for the facilities and infrastructure at the hospital.

Keywords: *simple image, hospital, patient preference.*

Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini, rumah sakit tidak hanya mengembang misi sosial namun dengan adanya berbagai perubahan telah mengubah pandangan tentang adanya peningkatan persaingan di antara organisasi rumah sakit sebagai penyedia jasa layanan kesehatan (Sibbel, 2001). Rumah sakit harus mengembangkan dan mengimplementasikan rencana untuk menarik lebih banyak pasien guna memastikan mampu *survival* dan *success* serta kemudian memiliki daya saing tinggi agar dapat mendominasi pasar (Widajat, 2009). Mengingat sifat kompetitif rumah sakit saat ini dan banyaknya faktor yang dapat berkontribusi terhadap pilihan pasien terhadap rumah sakit, kebutuhan dan preferensi pasien terhadap rumah sakit harus dipertimbangkan dalam perencanaan dan pengambilan keputusan rumah sakit. Dengan meningkatnya minat pasien terhadap rumah sakit akan meningkatkan kunjungan ke rumah sakit.

Bentuk fisik dan interior juga merupakan salah satu citra visual yang merupakan bagian dari *corporate image* (citra perusahaan) berperan dalam menentukan penilaian konsumen terhadap rumah sakit tersebut. Dalam penelitian tentang efek citra perusahaan terhadap loyalitas pelanggan, Andreassen *et al* (1988) mengungkapkan bahwa penyediaan fasilitas oleh pengelola pada lingkungan perusahaan dapat meningkatkan citra perusahaan. Selain itu cara terpenting untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Jenkinson, 2005; Merle, 2009) dengan mempertimbangkan harapan dan preferensi pasien berdasarkan pendapat dan komentar mereka (Torres, 2004; Davis, 2005). Bentuk fisik yang menarik dan layanan yang berkualitas akan memberikan kenyamanan dan kemudahan sehingga menimbulkan kesan yang baik dalam benak konsumen sehingga menjadikan citra rumah sakit tersebut meningkat (Giovanis *et al*, 2014).

Pada dasarnya bangunan rumah sakit memiliki hubungan langsung dengan kualitas layanan medik dikarenakan bangunan yang baik akan memberikan tingkat kenyamanan yang tinggi bagi pengunjung. Bentuk fisik dan interior dari bangunan rumah sakit yang baik akan dapat mengurangi kesan menyeramkan. Setiap ruang dalam rumah

sakit akan menunjang setiap pelayanan kesehatan yang diberikan serta meminimalkan tuntutan terkait kenyamanan pasien. Selain aspek sarana, fasilitas berdaya guna sebagai daya tarik dan faktor yang menentukan pilihan masyarakat. Masyarakat akan lebih memilih rumah sakit dengan gedung yang nyaman dan desain serta penempatan yang tertata. Kompetisi yang terus menerus dikembangkan oleh pihak rumah sakit ini mengharuskan rumah sakit untuk dapat menyesuaikan diri sehingga mampu memberi nilai tambah pada konsumennya. Ketika pasien memiliki persepsi yang baik tentang rumah sakit dan pendapat serta keyakinan mereka dipertimbangkan, mereka mungkin akan kembali, dan kerabat serta teman mereka akan datang ke rumah sakit itu juga (Lee, 2007).

Meningkatnya jumlah rumah sakit di wilayah Depok akan menjadi sebuah tantangan bagi pengelola rumah sakit karena menimbulkan persaingan yang cukup ketat. Dilihat dari jumlah rumah sakit hingga saat ini berjumlah 44 unit di setiap kecamatan: Sawangan 3, Bojongsari 1, Pancoran Mas 4, Sukmajaya 3, Cilodong 2, Cimanggis 4, Tapos 1, Beji 1, Cinere 1, Kota Depok 22 (BPS, 2022). Data tersebut menunjukkan terjadi pertumbuhan pesat untuk jumlah rumah sakit di wilayah Depok dan memperlihatkan persaingan yang terjadi antar rumah sakit karena semakin banyak pilihan bagi konsumen. Rumah sakit yang memiliki *brand* yang sudah dikenal oleh masyarakat luas memiliki daya saing yang lebih kuat dibanding *brand-brand* yang lain. Dengan asumsi bahwa rumah sakit umum swasta memiliki tingkat kompetisi atau daya saing yang tinggi, maka masing-masing rumah sakit saling meningkatkan mutu, citra dan pelayanannya (Rusmin *et al*, 2017).

Oleh karena itu, untuk menilai citra dari rumah sakit, setiap sudut pandang harus diukur dengan tepat. Selain itu, faktor-faktor yang memengaruhi preferensi pasien harus dipertimbangkan (Bjorngaard JH, 2007). Memperhatikan pendapat dan preferensi pasien adalah salah satu faktor yang membuat organisasi pelayanan kesehatan berhasil sejak tahun 1990-an (Schulmeister, 2005). Layanan berkualitas tinggi dapat menarik pasien baru dan mempertahankan pasien yang sudah ada, serta memperkuat hubungan pasien-penyedia (Zarei, 2012). Beberapa studi penelitian sebelumnya terkait preferensi pasien berkunjung difokuskan pada kualitas pelayanan sudah menjadi hal biasa. Selain menjadi hal yang baik secara moral untuk memasukkan preferensi pasien, melakukan hal itu dapat mengarah pada peningkatan dalam layanan berkelanjutan. Penelitian telah menunjukkan bahwa beberapa faktor mempengaruhi pilihan pasien terhadap rumah sakit, seperti biaya, fasilitas yang tersedia, perilaku karyawan (Mosadeghrad, 2012), reputasi rumah sakit (Mosadeghrad, 2012; Pawlush, 1981), partisipasi fasilitas kesehatan jaringan dan persaingan pasar rumah sakit (Roh, 2008), fisik lingkungan (Mosadeghrad, 2012; Pawlush, 1981), cara menyediakan dan menyesuaikan layanan (Pawlush, 1981), kualitas layanan (Habtom, 2007; Adams *et al.*, 1991), lokasi dan aksesibilitas rumah sakit (Adams *et al.*, 1991 ; Luft *et al.*, 1990), dan variasi layanan (Roh, 2008; Goldsteen, 1990; Phibbs *et al*, 1993).

Para peneliti dari penelitian ini tidak menemukan penelitian serupa yang dilakukan di rumah sakit dengan citra bangunan yang sederhana. Selain itu, karena

sebagian besar pasien tinggal di wilayah yang memiliki banyak rumah sakit dalam lokasi yang berdekatan dengan tampilan gedung yang lebih atraktif dan juga melayani asuransi maupun JKN. Kekuatan dari penelitian ini adalah menyelidiki dari sudut pandang tentang alasan pasien memilih rumah sakit dengan citra bangunan yang lebih sederhana. Topik ini belum banyak diperhatikan dalam penelitian lain yang hanya mempertimbangkan preferensi pasien terhadap pelayanan. Melihat fenomena tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti faktor yang dapat menjadi “magnet” dan berkontribusi pada pilihan pasien terhadap rumah sakit, mempelajari preferensi pasien dan menentukan faktor yang penting bagi mereka dalam memilih rumah sakit merupakan bagian dari rencana utama organisasi rumah sakit. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis citra rumah sakit yang sederhana mampu mempengaruhi preferensi pasien dalam memilih rumah sakit di wilayah Depok. Hal ini sangat penting, terutama bagi pasien yang memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda dari pasien lain (Dwight, 2004).

Banyak faktor yang dapat dikaji, dianalisa dan didalami pada fenomena bagaimana aspek citra bangunan rumah sakit sederhana ini mampu menjadi magnet dari RS Simpangan Depok pada masyarakat setempat sebagai konsumen pelayanan kesehatan sehingga mempengaruhi preferensi dalam pemilihan rumah sakit.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, yaitu analisis secara mendalam terhadap suatu peristiwa. Dalam hal ini peneliti menggunakan instrument utama berupa kuesioner dari data yang dikumpulkan pada bulan Juni 2023. Penelitian dilakukan di unit rawat jalan Rumah Sakit Simpangan Depok. Jumlah sampel yang diambil adalah sebesar 30 responden. Hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi (1995) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurve normal. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah acak sederhana (*simple random sampling*) dengan menggunakan kriteria inklusi dari penelitian ini adalah: 1) pasien yang berobat di poli rawat jalan, 2) usia pasien >20 tahun, 3) mampu memberikan jawaban mengenai preferensi mereka dalam pemilihan rumah sakit), 4) domisili di Depok. Kriteria eksklusi dari penelitian ini adalah pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner. Semua pasien secara sukarela mengisi kuesioner yang dibagikan oleh peneliti yang berisi pertanyaan terbuka yang mempengaruhi pilihan mereka terhadap rumah sakit ini.

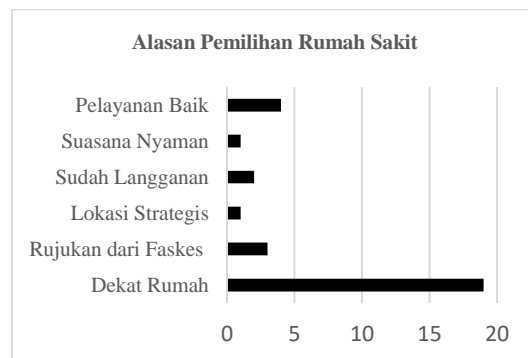
Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan sejumlah 30 responden terdiri dari 11 orang laki-laki dan 19 orang perempuan yang didominasi oleh responden dengan rentang usia 20-30 tahun. Setelah dilakukan pengumpulan data melalui kuesioner yang diisi oleh responden didapatkan terdapat 6 faktor yang menurut responden mempengaruhi preferensi responden terhadap RS Simpangan Depok. Jawaban dari responden diklasifikasikan ke

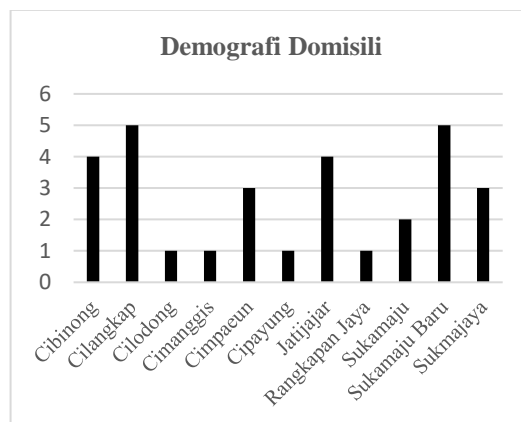
dalam tiga kategori, yaitu faktor *place* (dekat dengan rumah dan lokasi strategis), faktor *people* (pelayanan yang ramah), dan faktor *promotion* (rujukan dari klinik jejaring). Seperti yang disebutkan oleh Kotler & Amstrong (2012) bauran pemasaran menekankan pada berbagai faktor yang kemudian dikenal dengan istilah 4P yaitu *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), dan *promotion* (promosi)

A. *Place*

Dari kuesioner didapatkan hasil tertinggi jawaban sebanyak 19 orang dari 30 responden memilih berkunjung ke RS Simpangan Depok sebagai tempat untuk memperoleh pelayanan kesehatan karena lokasi rumah sakit yang dekat dengan rumah.



Gambar 1. Alasan Pemilihan Rumah Sakit



Gambar 2. Demografi Domisili Responden di RS Simpangan Depok

Dari data grafik tersebut menunjukkan bahwa responden yang memilih berkunjung ke RS Simpangan Depok adalah berasal dari wilayah kelurahan Cilangkap dan Sukamaju Baru yang terdiri dari 5 orang berdomisili di Cilangkap dan 5 orang berdomisili di Sukamaju Baru. Sementara jarak Cilangkap ke RS Simpangan Depok adalah 4,7 kilometer (km). Sedangkan untuk jarak dari Sukamaju Baru ke RS Simpangan Depok adalah sejauh 3,8 kilometer (km). Didapatkan pasien masih mau menjangkau untuk memilih berobat ke RS Simpangan Depok dengan jangkauan terjauh pasien ke RS Simpangan Depok adalah dari kelurahan Rangkapan Jaya yaitu sejauh 10,8 kilometer (km).

Pertimbangan pemilihan fasilitas kesehatan yang dekat dengan rumah tempat tinggal memberikan keuntungan bagi pasien dalam memperoleh akses yang mudah dan lancar karena lokasi rumah sakit yang dekat dari rumah akan menghemat biaya pengeluaran, baik itu biaya pengobatan maupun biaya transportasi. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau oleh kendaraan pribadi maupun umum akan semakin menguatkan pasien dalam memilih rumah sakit sebagai tempat untuk berobat. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ali, 2017; Yulinda et al., 2016; Slamet, 2017; Nisa, 2019; Tafdilla 2016).

Menurut Handoko dalam Eka Putra (2011), penentuan lokasi yang tepat akan meminimumkan biaya (investasi dan operasional) jangka pendek maupun jangka panjang dan ini akan meningkatkan daya saing perusahaan dalam sektor jasa. Feldstein (dalam Khudhori, 2012) menyatakan bahwa faktor ekonomi yang meliputi pendapatan, harga pelayanan medis, dan nilai waktu yang dipergunakan untuk pergi berobat menjadi faktor penentu permintaan seorang penderita sakit terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini berbeda dengan penelitian Kafa (2013) menyatakan variabel bauran pemasaran lokasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih rumah sakit. Leawaty et al., (2018) yang menyatakan bahwa faktor place (lokasi) terhadap loyalitas pasien berpengaruh kecil pada rumah sakit khusus. Hasil penelitian lain yang serupa oleh Latifah (2019) bahwa jarak dan fasilitas rumah sakit menjadi pertimbangan utama pasien.

Lokasi yang strategis akan menjadi salah satu faktor penentu kesuksesan suatu rumah sakit terkait dengan pasar potensial suatu rumah sakit karena dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih rumah sakit yang akan dipilih. Dalam kondisi sakit dan butuh penanganan medis yang segera (urgent), maka pasien akan cenderung memilih rumah sakit terdekat dengan akses yang mudah dijangkau. Namun hal ini akan berbeda jika pasien dalam kondisi yang tidak urgent maka kemungkinan akan memilih rumah sakit yang memiliki fasilitas lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan pasien meskipun dengan lokasi yang lebih jauh dari rumah tinggal. Kemungkinan lain adalah adanya variabel lain yang lebih dominan menjadi pertimbangan pasien misalnya product (pelayanan) yang meliputi upaya jasa yang ditawarkan kepada pasien yang mungkin hanya akan didapatkan jika pasien berobat ke rumah sakit tersebut, biasanya didominasi oleh pasien dengan penghasilan tinggi sehingga tentunya tuntutan dalam memperoleh kualitas pelayanan yang lebih baik akan tinggi.



Gambar 3. Persepsi Responden Tentang Sarana dan Prasarana di RS Simpangan Depok

Berdasarkan hasil analisis dapat dilihat bahwa sebanyak sebanyak 50% responden menyatakan cukup, 40% responden menyatakan baik, dan 10% responden menyatakan masih kurang terhadap sarana dan prasarana yang ada di RS Simpangan Depok. Hal ini juga ditunjang dengan adanya data dari observasi pendahuluan terkait banyaknya komplek pasien di rawat jalan terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di RS Simpangan Depok. Menurut pendapat dari Gde Muninjaya (2004:239) bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pengguna jasa pelayanan kesehatan yaitu penampilan fisik petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan. Penampilan fisik gedung rumah sakit menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pengguna jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan pendapat Gde Muninjaya (2004:239). Salah satu faktor yang harus diperhatikan dalam pelayanan adalah kelengkapan yang mencakup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya (Vincent, 2006).

Pendukung fisik merupakan salah satu unsur penting dalam bauran pemasaran, yang dimaksud dalam pendukung fisik disini adalah lokasi eksternal dan internal bangunan rumah sakit. Namun pada penelitian Nisa (2019) menyatakan hubungan bauran pemasaran pendukung fisik (*physical evidence*) terhadap keputusan pasien dalam memilih Rumah Sakit Univ. Ahmad Dahlan menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Penelitian ini didukung oleh penelitian lain dari Tafdilla (2016) yang juga menjelaskan bahwa tidak ada pengaruh antara persepsi pasien tentang bauran pemasaran pendukung fisik (*physical evidence*) terhadap keputusan pasien rawat jalan memilih layanan kesehatan di rumah sakit.

Penilaian pasien tentang *physical evidence* lingkungan fisik rumah sakit yang meliputi desain atau bentuk bangunan di rumah sakit, ruang tunggu, ruang perawatan, serta keseluruhan fasilitas di rumah sakit yang dapat memberikan rasa nyaman akan mempengaruhi pasien dalam memilih rumah sakit namun dimungkinkan adanya elemen bauran pemasaran lain yang lebih dipertimbangkan oleh pasien sehingga tidak terlalu mengindahkan terkait dengan *physical evidence* dan menjadikan pasien tetap memilih rumah sakit tersebut.

B. People

Preferensi pemilihan rumah sakit berikutnya didapatkan 4 orang dari 30 responden juga menyatakan bahwa alasan pemilihan rumah sakit dikarenakan pelayanan yang diterima baik. Responden menyatakan bahwa petugas di unit rawat jalan memberikan sikap yang ramah dalam melayani pasien. Kualitas rumah sakit sebagai institusi yang menghasilkan produk jasa kesehatan sudah tentu bergantung juga pada kualitas pelayanan medis dan pelayanan petugas yang diberikan kepada pasien. Pelayanan memiliki kontribusi sangat besar terhadap citra fasilitas kesehatan (Nursalam, 2013). Empati dan keramahan menjadi salah satu hal penting yang akan mempengaruhi pemilihan pasien terhadap rumah sakit. Penelitian terkait dengan empati petugas kesehatan dengan kepuasan pasien pernah dilakukan sebelumnya oleh Siti Hartina Damopolii dan didapatkan hasil jika terdapat hubungan antara empati dan minat pasien terhadap rumah sakit (Damopolii et al, 2018; Nurhayati, 2014; Nisa, 2019; Alfianti et al., 2017). Akan tetapi, penelitian yang dilakukan oleh Joyce Silalahi dan Kusumo (2010) didapatkan petugas yang ramah dan empati tidak memiliki hubungan terhadap bauran pemasaran (Silalahi et al, 2019).

Faktor people dalam bauran pemasaran yang menjadi daya Tarik “magnet” di Rumah Sakit Simpangan Depok adalah kemungkinan dikarenakan pasien akan cenderung memilih dokter yang cocok dengan mereka serta suasana kekeluargaan dan keakraban antara pasien dengan petugas. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan baik perawat maupun dokter teliti dan ramah maka pasien akan merasa nyaman dalam pelayanan dan pemeriksaan yang diberikan. Kadangkala pasien dengan pembiayaan jaminan kesehatan lebih cenderung mengabaikan sikap dari petugas karena lebih memprioritaskan berobat saja. Namun masih ada kemungkinan bila ada pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan yang berobat di Rumah Sakit Simpangan Depok jika biaya berobat naik maka dimungkinkan pasien tidak akan terus berobat.

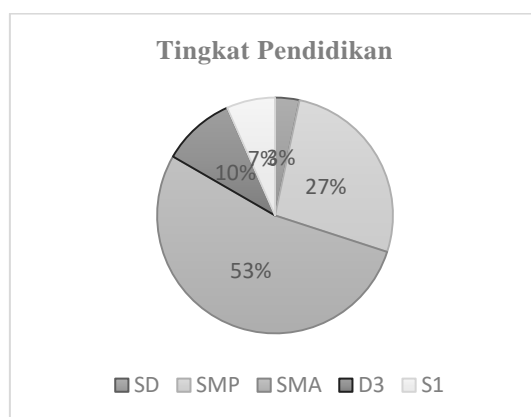
C. Promotion

Hasil kuesioner didapatkan 3 orang dari 30 responden menyatakan preferensi pemilihan rumah sakit ini dikarenakan adanya rujukan dari fasilitas kesehatan tingkat I. Faktor rujukan dari faskes juga berperan dalam hal memberikan rujukan ke fasilitas kesehatan lanjut rumah sakit yang masih dalam jangkauan wilayah faskes tersebut. Menurut Perreault et al. (2009) promosi adalah mengomunikasikan informasi antara penyedia layanan dan konsumen potensial atau orang lain dalam saluran untuk memengaruhi sikap dan perilaku konsumen. Peningkatan saluran distribusi dilakukan secara langsung, yaitu dengan melakukan kerjasama dengan fasilitas kesehatan tingkat pertama terutama puskesmas dan dengan pihak-pihak di luar rumah sakit yang dapat memberikan rujukan pasien kepada rumah sakit (Heningnurani, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Nisa (2019) dan Retnaningtyas (2016) ditemukan adanya hubungan signifikan bauran pemasaran promosi terhadap keputusan pasien memilih rumah sakit. Namun berbeda dari hasil penelitian Wijayati (2010) dan Elisabeth et al., (2017) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh kecil atau bahkan tidak signifikan dalam keputusan pasien memilih rumah sakit.

Promosi rumah sakit dapat dilakukan melalui media sosial dan sebagian besar melalui rekomendasi teman, kerabat, atau anggota keluarga yang lainnya (word of mouth). Terutama word of mouth dari kerabat ini yang memberikan rekomendasi terbesar yang dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih rumah sakit. Kegiatan promosi di rumah sakit selama ini kemungkinan lebih banyak diperoleh pasien dari kerabat atau saudara pasien yang pernah berobat ke RS Simpangan Depok atau sebagian besar kerabat pasien adalah karyawan di RS Simpangan Depok sehingga mampu memberikan rekomendasi. Kemungkinan pihak rumah sakit juga jarang mengadakan kegiatan kemasyarakatan seperti bakti sosial atau pengobatan gratis, sedangkan untuk promosi di media elektronik rumah sakit hanya dilakukan lewat website di internet dan media sosial instagram namun tidak selalu update sehingga ini menjadi keterbatasan promosi yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit, kurang *familiar* terhadap pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit.

D. Demografi Reseponden Terhadap Preferensi Rumah Sakit

Berdasarkan data demografi pendidikan, sebanyak 18 orang dari 30 reseponden (53%) memiliki pendidikan pada level setingkat SMA/SMK.



Gambar 4. Demografi Tingkat Pendidikan Responden di RS Simpangan Depok

Menurut Jacobalis (2000), tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan tidak tetap pendirian dan mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap pelayanan akan meningkat ketika tingkat pendidikan mereka semakin tinggi, sehingga tingkat kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi (Yurumezoglu, 2007).

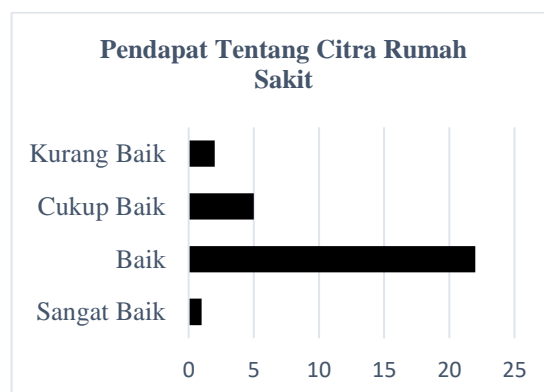
Mark Blaug (1976) melakukan penelitian mengenai hubungan antara pendidikan dan pendapatan. Blaug menyatakan bahwa individu yang mempunyai pendidikan lebih tinggi mempunyai pendapatan lebih dikarenakan mereka memiliki keahlian khusus yang didapat selama masa pendidikan sehingga mereka akan lebih mudah dalam mendapatkan pekerjaan. Seseorang dengan penghasilan tinggi

memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya karena seseorang dengan penghasilan tinggi mampu secara finansial.

Badan Pusat Sataistik (BPS) mencatat rata-rata upah bulanan di seluruh Indonesia sebesar Rp. 2,83 juta per bulan. Dalam laporan Survei Angkatan Kerja Nasional (Sakernas) publikasi BPS Desember 2019, upah bulanan tersebut terbagi sesuai dengan pendidikan pekerja yang disurvei. Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki, semakin besar pula upah yang diterima pegawai. Menurut BPS, lulusan di level sekolah menengah, BPS mencatat upah lulusan SMK sebesar Rp. 2,75 juta dan SMA sebesar Rp 2,73 juta per bulannya.

Oleh karena itu, menurut penulis semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka akan semakin tinggi juga harapan danuntutannya terhadap pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih dan semakin mengerti kebutuhan untuk kesehatannya, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan. Hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah, cenderung memiliki pengetahuan yang kurang dan mudah dipengaruhi di bandingkan pasien dengan pendidikan tinggi, sehingga pasien dengan pendidikan rendah cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dimana pasien dengan pendidikan rendah akan memiliki persepsi yang tinggi atau baik terhadap pelayanan yang diterimanya.

Di samping itu, responden dengan penghasilan rendah umumnya mungkin lebih memilih ke rumah sakit dengan fasilitas kesehatan yang lebih murah sehingga dengan penghasilan yang dimiliki tetap dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang terjangkau. Pasien dengan penghasilan yang kecil akan cenderung lebih menerima pelayanan kesehatan yang diterimanya dengan ekspektasi yang lebih sederhana. Berbeda dengan responden dengan penghasilan tinggi akan merasa mampu secara finansial dalam pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan kesehatan, sehingga orang yang berpenghasilan tinggi cenderung akan menggunakan penghasilannya untuk membayar pelayanan yang dianggapnya memenuhi ekspektasinya. Hal ini juga sesuai dengan penelitian oleh Barata, (2006) dan Kirilmas (2013).



Gambar 5. Persepsi Responden Tentang Citra RS Simpangan Depok

Berdasarkan hasil analisis didapatkan sebanyak 22 orang dari 30 responden yang menyatakan bahwa citra RS Simpangan Depok adalah baik. Sebanyak 5 orang dari 30 responden menyatakan cukup baik, 2 orang dari 30 responden menyatakan kurang baik dan 1 orang dari 30 responden menyatakan sangat baik terhadap citra RS Simpangan Depok. Hal ini menurut penulis sangat relevan dengan kondisi masyarakat yang ketika mendengar atau pernah merasakan pengalaman dengan sebuah rumah sakit yang terpercaya menurut konsumen maka akan sulit bagi konsumen untuk berpindah ke tempat lain. Dengan kata lain rumah sakit tersebut telah berhasil memuaskan konsumennya yang berimpikasi kepada terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit. Penemuan ini didukung oleh penemuan yang dilakukan oleh A. A. Gde. Muninjaya (2004). Jumlah rumah sakit yang semakin bertambah saat ini mendorong adanya peningkatan kualitas yang didasarkan pada tujuan membentuk citra rumah sakit dengan berupaya menarik minat masyarakat dalam peningkatan fasilitas (Susilo dan Putranto, 2018).

Menurut Penelitian yang dilakukan Enno (2016), Citra rumah sakit terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap pemilihan pasien kepada suatu rumah sakit. Wu (2011) dalam Yunida (2017) citra rumah sakit mempengaruhi keputusan pasien untuk menikmati jasa kesehatan yang mereka berikan. Andreassen et al. (1998) dan Kotler (2000) menyatakan bahwa citra mempengaruhi preferensi konsumen melalui efek penyeleksian dan berdampak pada keputusan konsumen untuk pembelian.

Menurut penulis, citra rumah sakit memiliki fungsi dalam menjaga keharmonisan hubungannya dengan pasien. Citra rumah sakit sangat berdampak pada sikap dan perilaku pasien dalam memilih rumah sakit. RS Simpangan Depok merupakan rumah sakit yang memiliki citra baik di benak masyarakat setempat, sehingga mampu mempengaruhi preferensi pasien dan persepsi bahwa jasa rumah sakit tersebut mampu memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas. Jasa rumah sakit ini diyakini mampu memberikan kenyamanan dan manfaat yang lebih besar dan tentunya akan lebih dipertahankan oleh pasien, sehingga tidak ingin berpindah pada jasa rumah sakit lainnya, walaupun mungkin rumah sakit lain di sekitarnya menawarkan tampilan bentuk fisik bangunan yang lebih atraktif. Semakin besar keinginan pasien untuk memilih dalam menggunakan jasa rumah sakit tersebut maka mereka akan dengan senang hati bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Citra yang baik ini akan membentuk pola pikir masyarakat bahwa apabila masyarakat memiliki kendala kesehatan, masyarakat tidak perlu berpikir dua kali kemana mereka akan mendapatkan layanan kesehatan karena berdasarkan pengalaman mereka sendiri dan berdasarkan indomasi yang diperoleh.

Kesimpulan

Kebanyakan organisasi tidak terkecuali rumah sakit tertarik dalam peningkatan citra. Beberapa orang memandang sebuah rumah sakit besar dengan bangunan yang atraktif namun memiliki pertimbangan yang berbeda saat memutuskan memilih rumah sakit. Hal tersebut berkaitan dengan pangsa pasar yang dibidik oleh rumah sakit tersebut.

Meskipun dengan citra bangunan rumah sakit yang sederhana, faktor *place* merupakan pertimbangan utama terkait preferensi pasien dalam memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Simpangan Depok. Faktor *place* ini mempengaruhi preferensi pasien di wilayah Depok dikarenakan jarak rumah sakit yang dekat dengan dengan rumah tempat tinggal dan lokasi yang strategis sehingga dapat diakses oleh transportasi umum dan pribadi sehingga menjadi magnet tersendiri bagi pasien untuk memilih berobat ke rumah sakit ini.

Jika dilihat dari segi demografi, latar belakang pendidikan dan asumsi terhadap pendapatan pasien di RS Simpangan Depok memiliki ekspektasi yang tidak terlalu tinggi terhadap sarana dan prasarana di rumah sakit. Hal ini juga akan mempengaruhi preferensi terhadap rumah sakit. Lebih lanjut lagi, seseorang pasien mungkin lebih suka rumah sakit yang sederhana namun lebih dekat dari rumah. Selain itu terdapat faktor internal lain yang membuat mereka lebih percaya diri untuk memilih rumah sakit yang lebih sederhana.

BIBLIOGRAFI

- A.A. Muninjaya. (2004). *Manajemen kesehatan*. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC: 220-234.
- Adams EK, Wright GE. Hospital choice of Medicare beneficiaries in a rural market: why not the closest? *J Rural Health*. 1991;7(2):134–52. doi: 10.1111/j.1475-6773.2004.00324.x.
- Ali, M.T.R., 2017, Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian Rumah, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol. 6(9).
- Andreassen, T.W. Lindestad, B. (1998). Customer Loyalty and Complex Services: The Impact of Corporate Image on Quality, Customer Satisfaction and Loyalty for Customers with Varying Degrees of Service Expertise. *International Journal of Service Industry Management*. 9(1):7–23
- Blaug, Mark (1976). *Economics of Education*. Universitas Michigan, U.S: The Penguin Press Bjørngaard JH, Ruud T, Garratt A, Hatling T. Patients' experiences and clinicians' ratings of the quality of outpatient teams in psychiatric care units in Norway. *Psychiatr Serv*. 2007;58(8):1102–7. doi: 10.1176/ps.2007.58.8.1102.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Penggolongan Pendapatan Penduduk*. BPS. Jakarta.
- Cannon, Perreault dan McCarthy. 2009. *Pemasaran Dasar Pendekatan Manajerial Global* Buku 2 Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat
- Davis BA, Kiesel CK, McFarland J, Collard A, Coston K, Keeton A. Evaluating instruments for quality: testing convergent validity of the consumer emergency care satisfaction scale. *J nurs care qual*. 2005;20(4):364–8. doi: 10.1097/00001786-200510000-00013.
- Giovanis, Apostolos N. 2014. Gaining customer loyalty in the e-tailing marketplace: the role of E-Service quality, e-satisfaction and e-trust. *Int. J. Technology Marketing*, Vol. 9, No. 3 pp 288 – 304.
- Dwight-Johnson M, Lagomasino IT, Aisenberg E, Hay J. Using conjoint analysis to assess depression treatment preferences among low-income Latinos. *Psychiatr Serv*. 2004;55(8):934–6. doi: 10.1176/appi.ps.55.8.934.
- Habtom GK, Ruys P. The choice of a health care provider in Eritrea. *Health policy*. 2007; 80(1):202–17. Doi: 10.1016/j.healthpol.2006.02.012.
- Heningnurani, A. Y. (2019). Strategi Pemasaran RSUD H Abdul Manap Kota Jambi. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(3).

- Irfan F., Widarko, A., & Slamet A.R., 2017, Analisis Pengaruh Harga, Pelayanan, Lokasi dan Keragaman Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Minimarket Alkhaibar), *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, Vol. 6 (1).
- Jacobalis. 2000. Kumpulan Tulisan Terpilih tentang Rumah Sakit di Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. Yayasan Penerbit IDI. Jakarta.
- Jenkinson C, Burton JS, Cartwright J, Magee H, Hall I, Alcock C, et al. Patient attitudes to clinical trials: development of a questionnaire and results from asthma and cancer patients. *Health Expect.* 2005;8(3):244–52. doi: 10.1111/j.1369-7625.2005.00335.x.
- Kafa, Rifqi. “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pasien Dalam Memilih Jasa Rumah Sakit (Studi Pada Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotagede)”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, (2013), Vol. VIII.
- Kotler, Philip (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen, Jakarta : Prenhalindo.
- Kusumo, M. P. (2016). Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), 107-111.
- Latifah.(2019).*PengambilanKeputusanPasiendalamPilihanRumahSakitRujukan di RSUD Kota Subulussalam Tahun 2018*. Retrieved from <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/16564>
- Leawaty, & Sulistiadi, W. (2018). Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dengan Loyalitas Pelanggan : Systematic Review. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 5.
- Lee MA, Yom YH. A comparative study of patients’ and nurses’ perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey. *Int J Nurs Stud.* 2007;44(4):545–55. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2006.03.006.
- Luft HS, Garnick DW, Mark DH, Peltzman DJ, Phibbs CS, Lichtenberg E, et al. Does quality influence choice of hospital? *JAMA.* 1990;263(21):2899–906. doi: 10.1097/00006254-199010000-00015.
- Lydia, L. P., & Endang, E. M. S. (2020). Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih Rsud Pasar Minggu. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 3(2), 64-73.
- Merle V, Germain JM, Tavolacci MP, Brocard C, Chefson C, Cyvoct C, et al. Influence of infection control report cards on patients’ choice of hospital: pilot survey. *J Hosp Infect.* 2009;71(3):263–8. doi: 10.1016/j.jhin.2008.11.025.

- Nisa, I. (2019). *Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Memilih Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Ahmad Dahlan).
- Nurhayati (2014). Faktor Responsiveness Terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak. *Jurnal Health Quality*.4 (2). Hal 77-141.
- Phibbs CS, Mark DH, Luft HS, Peltzman-Rennie DJ, Garnick DW, Lichtenberg E, et al. Choice of hospital for delivery: a comparison of high-risk and low-risk women. *Health serv res*. 1993;28(2):201.
- Retnaningtyas, S. (2016). Pengaruh Motivasi, Kelompok Referen, Dan Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Konsumen Memilih Rsu An-Nisaa'Blitar (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Rusmin, M., Bujawati, E., Nildawati, N., & Ashar, A. (2017). Analisis Hubungan Antara Brand Image (Citra Merek) Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Makassar. *Al-Sihah: The Public Health Science Journal*.
- Schulmeister L, Quiett K, Mayer K. Quality of life, quality of care, and patient satisfaction: perceptions of patients undergoing outpatient autologous stem cell transplantation. *Oncol Nurs Forum*. 2005;32(1):57–67. doi: 10.1188/05.ONF.57-67.
- Sibbel R, Urban C. Agent-based modeling and simulation for hospital management. *Cooperative agents*. 2001:183–99. doi: 10.1007/978-94-017-1177-7_11.
- Singarimbun, M., & Effendi, S. (1995). *Metode penelitian survai (edisi Revisi)*. Jakarta: Lp3ES.
- Tafdilla AS. Pengaruh persepsi pasien tentang bauran pemasaran terhadap keputusan pasien rawat jalan memilih layanan kesehatan di RSUD Majenang tahun 2015. 2016.
- Torres EJ, Guo KL. Quality improvement techniques to improve patient satisfaction. *Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv*. 2004;17(6):334–8. doi: 10.1108/09526860410557589.
- Widajat, R. (2009). *Being a Great and Sustainable Hospital : Beberapa Pitfall Manajemen yang Harus Diwaspadai*. Jakarta : Gramedia : Pustaka Utama.
- Yulinda, F.A., Saryadi, & Prabawani, B., 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Lokasi terhadap Keputusan Pasien Dalam Menggunakan Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, Vol. 5(4).
- Yurumezoglu, K., & Oguz, A. (2007). How Close Student Teachers' Educational Philosophies and Their Scientific Thinking Processes in Science Education. Online Submission.

Zarei A, Arab M, Froushani AR, Rashidian A, Tabatabaei SMG. Service quality of private hospitals: The Iranian Patients' perspective. *BMC health serv res*. 2012;12(1):31. doi: 10.1186/1472-6963-12-31.

Copyright holder:

Retno Arimby, Wiku Bakti Bawono Adisasmito (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

