

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien Umum Memilih Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wava Husada Selama Masa Pandemi Covid-19

Miranda Gracia Salsabila, Sapto Adi*, Erianto Fanani, Anindya Hapsari

Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, Indonesia

*Penulis korespondensi, Surel: sapto.adi.fik@um.ac.id

Paper received: 2-3-2023; revised: 13-3-2023; accepted: 19-3-2023

Abstract

Researchers wanted to know what factors influence the general public in choosing to stay at Wava Husada Hospital during the Covid-19 pandemic because many people were afraid to go to hospital, especially if they have to be hospitalized. The reason for choosing Wava Husada Hospital was because this hospital was a type B hospital with the highest number of visits located in Malang Regency. This study used a qualitative method with In-depth Interview technique to collect data from informants. The population of this study were non BPJS patients who were hospitalized at Wava Husada Hospital, while the number of informants selected in this study were three people. The data were analyzed by transcribing the entire interview process with the informants and then grouped by concept which would then be analyzed to find conclusions. It can be found six factors that influence the community to do hospitalization at Wava Husada Hospital, the six factors were the location of the hospital, the cleanliness of the hospital, the proximity of the patient to medical personnel (doctors and nurses), the services provided by the hospital, the facilities owned by the hospital, by the hospital, and the last was the experience of others. The factor that most influences informants in making decisions was the closeness between patients and doctors and nurses.

Keywords: the factors of hospital selection; inpatient; wava husada hospital; general patient

Abstrak

Peneliti ingin mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi masyarakat umum dalam memilih melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada selama masa pandemi Covid-19 karena banyak masyarakat yang takut untuk berobat ke rumah sakit, apalagi jika harus melakukan rawat inap. Alasan dari dipilihnya Rumah Sakit Wava Husada yaitu karena rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe B dengan jumlah kunjungan terbanyak yang terletak di Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik *In-depth Interview* untuk mengumpulkan data dari informan. Populasi penelitian ini yaitu pasien non BPJS yang melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada, sedangkan jumlah informan yang terpilih dalam penelitian ini yaitu sebanyak tiga orang. Data dianalisis dengan cara menstraskripikan seluruh proses wawancara dengan informan lalu dikelompokkan berdasarkan konsep yang kemudian akan dianalisa untuk mencari kesimpulan. Dapat ditemukan enam faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada, keenam faktor tersebut yaitu lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kedekatan pasien dengan tenaga medis (dokter dan perawat), pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit, dan yang terakhir yaitu pengalaman orang lain. Faktor yang paling mempengaruhi informan dalam mengambil keputusan yaitu kedekatan antara pasien dengan dokter dan juga perawat.

Kata kunci: faktor pemilihan rumah sakit; rawat inap; rumah sakit wava husada; pasien umum

1. Pendahuluan

Sehat itu mahal, lebih baik mencegah daripada mengobati. Hal tersebut benar adanya karena biaya yang kita keluarkan untuk mengobati penyakit itu lebih tinggi daripada biaya yang kita keluarkan untuk menjaga kesehatan kita. Menurut *World Health Organization* (WHO)

dalam (Omay and Cengiz 2013), definisi dari sehat yaitu keadaan sejahtera yang meliputi segala aspek seperti fisik, mental, dan juga sosial yang tidak hanya bebas dari sakit atau kecacatan. Sedangkan pengertian sehat menurut P2PTM Kemenkes RI (2019), sehat adalah suatu keadaan sehat dan juga baik secara fisik, mental, spiritual, maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial serta produktif secara ekonomi. Dewasa ini masalah kesehatan yang ada di masyarakat semakin meningkat, mulai dari masalah kesehatan tingkat ringan yang dapat diatasi sendiri oleh masing-masing individu hingga masalah kesehatan yang memerlukan penanganan oleh ahli medis. Masyarakat tentunya menginginkan pelayanan terbaik untuk menunjang kesehatan mereka. Hal ini menyebabkan penyedia jasa pelayanan kesehatan di Indonesia harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka miliki supaya dapat bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya. Indonesia menjamin Hak Asasi Manusia (HAM) tentang kesehatan untuk seluruh masyarakat tanpa pandang bulu. HAM tersebut dituliskan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H (1) yang berbunyi setiap orang berhak untuk hidup di lingkungan yang baik dan sehat serta berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Pemerintah tentunya memiliki tanggung jawab untuk memenuhi hak tersebut dengan menyediakan sarana dan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak serta mudah diakses oleh masyarakat (Isriawaty 2015).

Dalam rangka memenuhi tanggung jawab tersebut, pemerintah telah menyediakan berbagai macam fasilitas kesehatan seperti pusat kesehatan masyarakat (puskesmas) yang terletak di tiap-tiap kecamatan dan juga rumah sakit. Meskipun pemerintah telah membangun fasilitas kesehatan negara seperti puskesmas dan rumah sakit, pemerintah juga memberikan izin kepada pihak yang ingin mendirikan rumah sakit swasta. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 menyebutkan bahwa Rumah Sakit diklasifikasikan menjadi empat tingkatan yaitu rumah sakit kelas A, B, C, dan kelas D. Rumah Sakit kelas A merupakan Rumah Sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik yang paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar, 5 (lima) penunjang medik spesialis, 12 (dua belas) spesialis lain selain spesialis dasar, dan 13 (tiga belas) subspecialis. Rumah Sakit kelas B merupakan Rumah Sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar, 4 (empat) penunjang medik spesialis, 8 (delapan) spesialis lain selain spesialis dasar, dan 2 (dua) subspecialis dasar. Rumah Sakit kelas C merupakan Rumah Sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar dan 4 (empat) penunjang medik spesialis. Rumah Sakit kelas D merupakan Rumah Sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) spesialis dasar.

Jika kita terlanjur terserang penyakit, maka satu-satunya jalan yang harus dipilih jika kita ingin sehat kembali yaitu melakukan tindakan secara kuratif. Tindakan kuratif merupakan suatu upaya mempertahankan kesehatan dengan cara melakukan pengobatan (Surahman and Supardi 2016). Perkembangan ekonomi masyarakat Indonesia yang semakin membaik membuat sebagian besar masyarakat Indonesia dapat memilih fasilitas kesehatan yang sesuai dengan apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Banyaknya fasilitas kesehatan yang tersedia menyebabkan penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bersaing untuk menarik minat masyarakat supaya berobat di fasilitas kesehatan mereka, terutama pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini. Seluruh fasilitas kesehatan mengalami penurunan jumlah pasien yang menyebabkan tidak stabilnya kondisi keuangan. Menurut Soenarso (2020), sebanyak 64,5 % responden lebih memilih memulihkan kesehatannya secara mandiri dengan cara beristirahat

dan mengonsumsi makanan sehat. Mereka menghindari rumah sakit karena dinilai sebagai tempat yang memiliki potensi penyebaran virus corona. Sebagai gantinya, banyak yang melakukan konsultasi kesehatan dan juga membeli obat-obatan secara online sehingga mereka tidak perlu menginjakkan kaki secara langsung ke fasilitas kesehatan seperti klinik, puskesmas, maupun rumah sakit. Menurut pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, banyak orang di sekitar peneliti yang merasa takut untuk memeriksakan diri ke fasilitas kesehatan apalagi jika harus melakukan rawat inap. Hal ini terjadi karena masyarakat banyak mendapatkan berita tentang pemalsuan diagnosa covid pada pasien yang berobat/meninggal supaya fasilitas kesehatan tersebut mendapatkan anggaran dari pemerintah.

Pada saat ini mencari fasilitas kesehatan bukanlah hal yang sulit untuk dilakukan. Mulai dari fasilitas kesehatan yang disediakan oleh pemerintah hingga fasilitas kesehatan swasta. Walaupun begitu, tetap ada fasilitas kesehatan yang terlihat lebih ramai daripada fasilitas kesehatan lain di wilayah tersebut. Ada beberapa teori mengenai perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Menurut *Health System Model* yang dikemukakan oleh Anderson (1974) dalam buku berjudul Ilmu Perilaku Kesehatan yang ditulis oleh Notoatmodjo (2014) disebutkan bahwa perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan digolongkan ke dalam 3 kategori utama, yakni: *predisposing characteristics, enabling characteristics, need characteristic*. Pada buku tersebut juga disebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku pasien dalam memilih fasilitas kesehatan yang dituju. Faktor tersebut seperti usia pasien, jenis kelamin, tempat tinggal, agama, pekerjaan, penghasilan per bulan, kemampuan membayar, dan juga sakit yang diderita.

Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada pasien umum (non BPJS) yang melakukan rawat inap. Alasan peneliti menggunakan informan pasien umum yaitu karena pasien umum memiliki kesempatan memilih rumah sakit sebagai tempat berobat lebih besar daripada pasien BPJS. Sedangkan alasan dari pemilihan instalasi rawat inap yaitu karena selama pandemi Covid-19 banyak masyarakat yang takut untuk memeriksakan kesehatan mereka ke fasilitas kesehatan, apalagi melakukan rawat inap. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui faktor apa yang menyebabkan pasien memilih instalasi rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada.

Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyebutkan bahwa Rumah Sakit Tipe B merupakan Tipe Rumah Sakit tertinggi yang ada di Kabupaten Malang. Rumah Sakit Tipe B yang ada di Kabupaten Malang yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Kanjuruhan (RSUD Kanjuruhan) dan Rumah Sakit Wawa Husada yang merupakan rumah sakit swasta (Kemenkes RI 2021). Data jumlah kunjungan terbaru Instalasi Rawat Inap RSUD Kanjuruhan yang telah diupload oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang yaitu sebanyak 12.207 pasien pada tahun 2019 (BPS Kab Malang 2020). Di tahun yang sama, Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wawa Husada memiliki jumlah kunjungan sebanyak 24.517 pasien. Oleh karena itu, penulis ingin mencari tahu faktor apa saja yang menyebabkan masyarakat memilih Rumah Sakit Wawa Husada sebagai tempat berobat dan melakukan rawat inap selama masa pandemi Covid-19 sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk Rumah Sakit Wawa Husada.

2. Metode

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan teknik *In-depth interview* atau wawancara mendalam yang dilakukan pada informan. Penelitian awal dilakukan di Rumah Sakit Wawa Husada yang terletak di Kecamatan Kepanjen,

Kabupaten Malang pada bulan Juni – Agustus 2022. Jika Wawancara dinilai kurang, maka peneliti akan melakukan wawancara dengan informan di luar lingkungan Rumah Sakit Wava Husada di tempat yang telah disepakati bersama dengan informan yang hendak diwawancarai. Kriteria informan yang diperlukan untuk penelitian yaitu (1) pasien umum atau pasien non BPJS yang melakukan rawat inap pada Instalasi Rawat Inap A, C, dan D Rumah Sakit Wava Husada, (2) pasien sudah pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Wava Husada sebelumnya, (3) pasien dalam masa perawatan sekurang-kurangnya 2 hari, (4) pasien komunikatif, untuk pasien anak maupun lansia yang susah untuk diajak berkomunikasi dapat diwakili oleh wali yang menemani, (5) lancar berbahasa Indonesia, (6) bersedia untuk menjadi informan dalam penelitian.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui proses wawancara langsung kepada informan. Data primer diperoleh dengan menggunakan teknik *In-depth Interview* (IDI) atau yang biasa disebut dengan wawancara mendalam berupa informasi dan juga keterangan secara lisan yang didapatkan dari informan melalui pertemuan dan juga percakapan. Peneliti menggunakan kisi-kisi pertanyaan yang telah dikonsultasikan kepada dr. Dhian Kartikasari, M.MRS selaku pakar yang ahli dalam dalam bidang Manajemen Rumah Sakit. Adapun kisi-kisi *In-depth Interview* yang digunakan dalam penelitian seperti berikut.

Tabel 1. Kisi-kisi In-depth Interview

Faktor	Isi
<i>Predisposing characteristics</i>	Umur, jenis kelamin, tempat tinggal, agama, hobi, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan per bulan didapatkan melalui data pasien dan pertanyaan seperti: Permissi bapak/ibu, saya Miranda mahasiswa dari UM (perkenalan diri dan tujaun), dengan bapak/ibu siapa nggih kalau boleh tahu? Umur bapak/ibu berapa nggih? (umur dapat dilihat pada rekam medis). (Jenis kelamin dapat dilihat secara langsung ataupun dilihat melalui rekam medis). Rumahnya di mana pak/bu? Kenapa bapak/ibu memilih mendapatkan pelayanan kesehatan di RS Wava Husada? (Agama dapat dilihat melalui pakaian ataupun dapat dilihat melalui rekam medis). (Pendidikan terakhir dapat dilihat pada data pasien). (Pekerjaan dapat dilihat pada data pasien). Permissi bapak/ibu, untuk penghasilan per bulan panjenengan berapa nggih kalau boleh tahu?
<i>Enabling characteristics</i>	Kemampuan membayar pasien dan kepemilikan asuransi kesehatan didapatkan melalui data pasien dan pertanyaan seperti: Pak/bu sebelumnya saya mohon maaf jika pertanyaan berikut ini sedikit sensitif. Menurut bapak/ibu biaya untuk berobat di RS Wava Husada itu bagaimana sih pak/bu? (Untuk kepemilikan asuransi tidak perlu dipertanyakan karena informan merupakan pasien umum (non-BPJS)).
<i>Need characteristics</i>	Riwayat penyakit pasien dan permintaan layanan kesehatan yang didapatkan melalui data pasien dan pertanyaan seperti: Bapak/ibu sakit apa? Sudah berapa hari pak/bu rawat inapnya? Harapan seperti apa yang diharapkan oleh bapak/ibu ketika memilih pelayanan kesehatan di RS Wava Husada?

Peneliti menetapkan target sebanyak 3 informan. Alasan dari dipilihnya 3 informan yaitu karena peneliti menetapkan 1 informan pada tiap-tiap instalasi rawat inap yang ada pada Rumah Sakit Wava Husada. Peneliti akan memilih informan dari 3 instalasi rawat inap yang berbeda. Untuk rentang usia informan tidak ditentukan, pasien anak maupun lansia yang susah untuk diajak berkomunikasi dapat diwakili oleh wali yang ada. Peneliti memilih informan yang pernah melakukan pengobatan di Rumah Sakit Wava Husada sebelumnya dan sedang dalam masa perawatan sekurang-kurangnya 2 hari supaya peneliti dapat melakukan wawancara mengenai kesan yang didapatkan selama melakukan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada. Hasil penelitian berupa penjabaran dari hasil wawancara yang dilakukan pada informan sehingga tidak memerlukan angka dalam menentukan hasil dari penelitian. Data penelitian dirasa sudah cukup jika data hasil wawancara yang didapatkan telah mencapai tujuan penelitian dan kerangka konsep yang telah dirancang oleh peneliti.

Peneliti akan membuat lembar *informed consent* sebagai bentuk bukti persetujuan atas kesediaan informan untuk dilibatkan dalam penelitian yang akan diberikan kepada informan sebelum wawancara dimulai dan membuat pedoman wawancara semi terstruktur untuk dijadikan acuan selama proses wawancara berlangsung. Penelitian ini juga telah diuji etik dengan nomor sertifikat 521 / KEPK-POLKESMA/ 2022. Hasil dari wawancara informan yang dilakukan oleh peneliti akan disimpan dalam bentuk *Compact disc* (CD) sebagai bukti dilakukannya *In-depth Interview* yang menjadi bagian dari lampiran naskah penelitian. Untuk membantu peneliti dalam hal pengambilan dan pengumpulan data, maka peneliti akan menggunakan panduan wawancara mendalam yang berisikan daftar pertanyaan tentang topik yang diteliti. Peneliti juga akan menggunakan alat bantu berupa aplikasi perekam suara pada *smartphone* milik peneliti untuk merekam jalannya wawancara supaya tidak ada informasi yang terlewat dan aplikasi kamera pada *smartphone* milik peneliti untuk melakukan dokumentasi berupa gambar selama proses wawancara berlangsung, dengan seijin dari informan yang bersangkutan.

Hasil wawancara tersebut akan ditranskripsikan dengan cara memindahkan data berupa rekaman suara ke dalam bentuk tulisan. Kemudian data yang telah ditranskripsikan akan dikelompokkan atau dikategorikan berdasarkan faktor-faktor yang sesuai dengan konsep penelitian. Setelah data telah dikelompokkan ataupun dikategorikan, maka selanjutnya peneliti akan menganalisa data tersebut untuk mendapatkan kesimpulan dari hasil *In-depth interview*.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Gambaran Wilayah Penelitian

Rumah Sakit Wava Husada terletak di Jl. Panglima Sudirman No. 99A, Lemah Duwur, Dilem, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang, Jawa Timur. Rumah Sakit Wava Husada berbatasan dengan Desa Ngadilangkung, Kecamatan Kepanjen. Rumah Sakit ini berada tepat di pinggir jalan utama Kecamatan Kepanjen yang merupakan pusat dari Kabupaten Malang sehingga mudah dijangkau oleh kendaraan roda empat maupun roda dua, baik itu kendaraan umum maupun kendaraan pribadi. Penelitian ini sendiri dilakukan pada pasien yang memenuhi kriteria penelitian (informan terpilih) yang ada pada Instalasi Rawat Inap Rumah

Sakit Wawa Husada, tepatnya pada Instalasi Rawat Inap A (RIA), Instalasi Rawat Inap C (RIC), dan Instalasi Rawat Inap C (RID).

3.1.2 Karakteristik Informan

3.1.2.1 Karakteristik Informan Pertama

Informan pertama merupakan pasien dengan inisial ST yang didampingi oleh kedua kerabatnya. Informan ST berjenis kelamin perempuan dengan usia 63 tahun. Informan merupakan ibu rumah tangga yang bertempat tinggal di Kecamatan Wonosari, Kabupaten Malang. Informan beserta keluarga beragama Islam. Informan ST melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada karena beliau mengidap penyakit Diabetes Mellitus yang telah dideritanya sejak tahun 2010 hingga saat ini. Informan ST sudah pernah melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada 2 minggu sebelumnya. Wawancara yang dilakukan oleh tim peneliti dilakukan pada hari ke 3 rawat inap. Informan mulai melakukan rawat inap pada tanggal 9 Juni 2022 dan kegiatan wawancara dilakukan pada tanggal 11 Juni 2022 pada pukul 10.30 WIB hingga pukul 10.40 WIB. Informan dirawat di kamar 2B isolasi non-Tb, ruang 223 Instalasi Rawat Inap C (RIC) yang terletak di lantai 2 gedung lama Rumah Sakit Wawa Husada.

3.1.2.2 Karakteristik Informan Kedua

Informan kedua merupakan pasien dengan inisial S yang didampingi oleh tiga kerabatnya dimana salah satu dari mereka merupakan adik dari informan S. Informan S berjenis kelamin laki-laki dengan usia 45 tahun. Informan bertempat tinggal di Kecamatan Gedangan, Kabupaten Malang. Informan beserta kerabat beragama Islam. Informan S melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada karena beliau mengidap *Tuberculosis* (Tb) yang telah di deritanya selama 2 bulann terakhir. Ini merupakan kali pertama informan S melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada. Sebelumnya, informan melakukan rawat inap di RS X yang berlokasi di Kota Malang. Informan telah melakukan rawat inap selama 3 hari, mulai tanggal 9 Juli 2022 hingga hari dilakukannya wawancara yaitu 11 Juli 2022. Kegiatan wawancara dilakukan pada pukul 13.30 WIB hingga pukul 13.38 WIB. Informan dirawat di kamar 2B isolasi Tb, ruang 310 Instalasi Rawat Inap D (RID) yang terletak di lantai 3 gedung lama Rumah Sakit Wawa Husada.

3.1.2.3 Karakteristik Informan Ketiga

Informan ketiga merupakan pasien dengan inisial IR yang didampingi oleh seorang kerabat. Pasien IR berjenis kelamin perempuan dengan usia 28 tahun. Pasien bertempat tinggal di Sumbermanjing Kulon, Kabupaten Malang. Informan beragama Islam. Pada sesi wawancara ini informan tidak memperbolehkan tim peneliti untuk merekam gambar (video) proses dilakukannya wawancara sehingga tim peneliti hanya merekam suara selama proses wawancara berlangsung dan mengambil beberapa gambar kondisi di luar rumah sakit. Informan melakukan rawat inap karena pasien baru saja melakukan persalinan yang juga di lakukan di Rumah Sakit Wawa Husada. Ini merupakan kali kedua informan melakukan persalinan di Rumah Sakit Wawa Husada. Selama proses wawancara berlangsung, informan menjawab pertanyaan tim peneliti sambil menyusui anaknya. Pada hari dilakukannya wawancara yaitu pada Hari Senin 18 Juli 2022, informan telah melakukan rawat inap selama 2 hari. Informan dirawat di kamar 2B bersalin, ruang 220 Instalasi Rawat Inap A (RIA) yang

terletak di lantai 2 gedung lama Rumah Sakit Wawa Husada. Kegiatan wawancara dilakukan pada pukul 16.40 WIB hingga pukul 16.50 WIB.

Peneliti melakukan dua kali wawancara terhadap informan IR. Untuk wawancara kedua di lakukan pada hari Minggu 4 September 2022 di kediaman informan IR yang terletak di Kelurahan Sumbermanjing Kulon Kecamatan Pagak. Wawancara dilakukan pada pukul 10.00 WIB hingga sekitar pukul 11.00 WIB. Pada saat melakukan wawancara, sesekali ibu dari informan IR ikut menanggapi beberapa pertanyaan yang dilontarkan oleh peneliti kepada informan IR. Dalam wawancara kedua, diketahui bahwa informan IR merupakan alumni S1 dan S2 Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Malang dan saat ini informan IR bekerja sebagai guru Akutansi SMEA Sumbermanjing Kulon yang terletak tidak jauh dari tempat tinggalnya. Informan IR bekerja sebagai guru yang merupakan wali kelas untuk kelas 10 dan juga 11. Kemudian sama halnya dengan wawancara pertama yang dilakukan di Rumah Sakit Wawa Husada, informan juga hanya memperkenankan peneliti untuk melakukan rekaman suara saja.

3.1.3 Faktor Pemilihan Rumah Sakit Wawa Husada

3.1.3.1 Pemilihan Rumah Sakit Wawa Husada dengan Mempertimbangkan Lokasi Rumah Sakit

Keputusan dalam memilih suatu rumah sakit sebagai tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tentunya sangat beragam tergantung kebutuhan yang diperlukan oleh individu itu sendiri. Salah satu alasan pasien dalam memilih melakukan rawat inap di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Wawa Husada yaitu lokasi. Dua dari tiga informan menyebutkan bahwa tempat tinggal mereka tidak jauh dari Rumah Sakit Wawa Husada. Sebelum melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada, informan S telah melakukan rawat inap di RS Unisma yang terletak di Kota Malang. Namun karena mempertimbangkan jarak antara tempat tinggal dan juga rumah sakit, kali ini informan lebih memilih untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada yang letaknya lebih dekat daripada RS Unisma. Bukan hanya informan S yang menyebutkan bahwa lokasi menjadi pertimbangan untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada. Informan IR yang merupakan ibu bersalin juga mengungkapkan bahwa lokasi menjadi salah satu faktor informan IR melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada. Pada kesempatan wawancara kedua dengan informan IR, sekali lagi informan menyebutkan bahwa lokasi merupakan faktor yang mempengaruhi beliau dalam memilih Rumah Sakit sebagai tempat berobatnya. Dalam penelitian ini, kedua informan menyebutkan bahwa Rumah Sakit Wawa Husada merupakan rumah sakit besar yang letaknya tidak jauh dari tempat tinggal mereka yang terletak di Kabupaten Malang bagian selatan.

3.1.3.2 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Kebersihan Rumah Sakit

Rumah Sakit Wawa Husada merupakan rumah sakit yang sangat memperhatikan kebersihan dan juga kenyamanan lingkungannya. Hal ini pula yang menjadi salah satu alasan informan lebih memilih untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada daripada rumah sakit yang lain. Dua dari tiga informan menyebutkan bahwa salah satu faktor yang menjadi pertimbangan mereka dalam memilih melakukan rawat inap ataupun pengobatan di Rumah Sakit Wawa Husada karena kebersihan rumah sakit yang terjaga. Informan IR memiliki pendapat yang sama mengenai kebersihan merupakan salah satu faktor yang menyebabkan informan melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada.

3.1.3.3 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Kedekatan Informan dengan Dokter dan Perawat

Tenaga medis merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pemilihan pelayanan kesehatan. Kedekatan dengan dokter maupun perawat, tingginya empati yang dimiliki dokter dan juga perawat, serta rasa puas yang didapatkan oleh pasien dari kinerja dokter dan juga perawat dapat membuat pasien datang kembali untuk berobat di Rumah Sakit tersebut. Bahkan tidak jarang juga mereka akan merekomendasikan suatu Rumah Sakit kepada kenalannya karena kepuasan yang telah mereka dapatkan selama berobat di Rumah Sakit tersebut. Ketiga informan dalam penelitian ini menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi mereka melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada yaitu kepuasan yang didapatkan dari hasil kinerja tenaga medisnya.

Informan ST menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi beliau untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada yaitu karena puas akan kinerja dari dokter yang menanganinya. Sayangnya peneliti tidak dapat menggali lebih dalam lagi karena informan merupakan tipe yang hanya menjawab pertanyaan yang dilontarkan dengan jawaban singkat. Selain informan ST, informan S juga menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhinya untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada yaitu karena informan S merasa puas akan kinerja yang dilakukan oleh perawat yang menanganinya. Selama proses wawancara, dapat dilihat jika informan S terlihat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perawat yang menanganinya selama melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada. Dari pernyataan yang diucapkan oleh kedua informan tersebut, dapat diketahui bahwa dokter dan juga perawat Rumah Sakit Wava Husada telah melakukan kerja yang cukup baik.

Peneliti sendiri juga melihat keramahan perawat ketika mengantar peneliti menuju ke kamar informan S. Perawat tersebut mengetuk pintu terlebih dahulu kemudian memberi salam kepada informan beserta kerabat. Informan beserta kerabat menjawab salam tersebut dengan ekspresi yang hangat. Informan beserta kerabat yang awalnya sekana bertanya-tanya siapakah orang di belakang perawat (peneliti beserta rekannya), ketika perawat memperkenalkan peneliti beserta rekannya kepada informan dan kerabat mereka menyambut hangat peneliti seperti mereka menyambut kedatangan perawat. Hal tersebut menandakan bahwa telah terjalin kedekatan dan juga rasa percaya antara informan beserta kerabat dengan perawat tersebut.

Selain melakukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wava Husada, beberapa dokter juga melakukan praktik pelayanan kesehatan di tempat tinggalnya dengan membuka klinik mandiri. Hal ini menyebabkan pasien yang melakukan pelayanan kesehatan di klinik tersebut berinisiatif untuk melakukan pelayanan kesehatan lebih lanjut di rumah sakit tempat dokter tersebut jaga. Informan IR menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi beliau melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada yaitu dokter tempatnya melakukan kontrol selama ini juga praktik di Rumah Sakit Wava Husada sehingga informan dapat melakukan pengobatan dengan perasaan nyaman. Seperti yang telah diketahui, peneliti telah melakukan wawancara sebanyak dua kali terhadap informan IR. Dalam wawancara keduanya, sekali lagi informan IR juga menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi beliau untuk melakukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wava Husada yaitu karena rasa puas

yang didapatkan selama melakukan pemeriksaan yang dilakukan oleh salah satu dokter di Rumah Sakit Wava Husada.

3.1.3.4 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Pelayanan Rumah Sakit

Pelayanan yang dilakukan oleh suatu fasilitas pelayanan kesehatan dapat mencerminkan kualitas dari faskes itu sendiri. Tak jarang juga pelayanan yang bagus menjadi salah satu alasan untuk melakukan pengobatan di faskes tersebut. Dua dari tiga informan menyebutkan bahwa pelayanan baik yang didapatkan selama melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada menyebabkan pasien memilih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan kembali di Rumah Sakit ini ketika membutuhkan penanganan mengenai masalah kesehatan mereka. Informan S menyebutkan bahwa ia puas terhadap pelayanan yang didaparkannya selama melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada. Informan S memberi pernyataan bahwa pelayanan yang terjamin dan perawat yang ramah membuat ia merasa puas akan pelayanan yang disuguhkan oleh Rumah Sakit Wava Husada.

Informan penelitian dengan inisial IR juga menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi beliau untuk melakukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wava Husada. Informan IR merasa puas akan pelayanan yang didaparkannya ketika melakukan persalinan di Rumah Sakit Wava Husada karena informan IR merasa ia mendapatkan penanganan dengan cepat sehingga tidak perlu berlama-lama menunggu untuk mendapatkan penanganan. Pada menit mendekati akhir wawancara, informan IR juga menjelaskan kembali mengenai kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan selama melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada. Informan IR menyebutkan bahwa penanganan yang didapatkan di Rumah Sakit Wava Husada lebih cepat daripada di Rumah Sakit lain yang pernah ia datangi.

3.1.3.5 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Fasilitas Rumah Sakit

Kelengkapan dari peralatan-peralatan kesehatan maupun fasilitas yang disediakan oleh suatu Rumah Sakit dapat membuat masyarakat lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit tersebut daripada di fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Dua dari tiga orang informan menyebutkan bahwa alasan mereka memilih untuk melakukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wava Husada yaitu karena fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit Wava Husada. Informan ST menyebutkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan beliau memilih untuk melakukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wava Husada yaitu karena fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit. Sayangnya, peneliti tidak dapat menggali pernyataan tersebut lebih dalam lagi karena informan ST hanya menjawab pertanyaan yang dilontarkan oleh peneliti dengan jawaban-jawaban yang singkat.

Sama halnya dengan informan ST, informan IR juga melontarkan pernyataan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan beliau memilih untuk melakukan persalinan di Rumah Sakit Wava Husada yaitu karena kelengkapan peralatan yang dimiliki oleh Rumah Sakit. Informan IR menjelaskan secara detail mengenai pernyataannya tersebut. Faktor yang membuat informan mempertimbangkan untuk melakukan pelayannya kesehatan di Rumah Sakit Wava Husada karena pada Rumah Sakit Wava Husada terdapat pelayanan operasi caesar. Pada wawancara kedua pun informan juga menyebutkan hal yang sama. Selain hal tersebut, pada menit mendekati akhir proses wawancara berlangsung, informan juga menyebutkan beberapa fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit Wava Husada sehingga pasien merasa puas akan apa yang ia dapatkan meskipun harus membayar dengan harga yang tidak sedikit.

3.1.3.6 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Pengalaman Orang Lain

Seperti yang sudah sempat diucapkan di atas tadi, jika seseorang puas akan pelayanan yang didapatkan dari sesuatu maka tidak menutup kemungkinan orang tersebut akan merekomendasikan tempat atau hal itu kepada orang-orang terdekatnya, hal ini biasa disebut dengan *Word of mouth*. Begitupula yang dialami oleh dua dari tiga orang informan penelitian. Salah satu faktor yang mempengaruhi mereka dalam melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada karena pernah ada kerabat maupun kenalan mereka yang melakukan perawatan di Rumah Sakit ini sebelumnya. Informan ST memutuskan untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada karena anak dari informan selalu melakukan persalinan di Rumah Sakit Wava Husada. Sama halnya dengan informan IR, beliau memilih untuk melakukan persalinan sebanyak dua kali di Rumah Sakit Wava Husada karena Rumah Sakit Wava Husada merupakan Rumah Sakit yang terkenal di tempat tinggalnya.

3.2 Pembahasan

Pembahasan berupa faktor apa saja yang didapatkan selama proses wawancara dengan tiga orang informan. Ketiga informan memiliki latar belakang dan juga diagnosis penyakit yang berbeda sehingga dapat memunculkan keragaman jawaban mengenai faktor apa saja yang menyebabkan mereka memilih untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada. Kesamaan yang dimiliki oleh ketiga informan tersebut yaitu mereka merupakan pasien umum yang tidak menggunakan BPJS untuk melakukan pembayaran. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pasien untuk memilih pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh pengalaman yang telah mereka dapatkan, baik itu pengalaman pribadi, pengalaman kerabat, maupun pengalaman dari orang-orang terdekat mereka. Ketika seseorang mengalami suatu masalah kesehatan dan membutuhkan pelayanan kesehatan, orang tersebut akan mempertimbangkan serta memutuskan untuk memilih rumah sakit berdasarkan kriteria yang telah mereka tentukan (Noel 2009). Berdasarkan teori *Health System Model* yang dikemukakan oleh Anderson (1974) pada buku berjudul "Ilmu Perilaku Kesehatan" yang ditulis oleh Notoatmodjo (2014), disebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi *Health System Model* dikategorikan dalam tiga kelompok. Ketiga kelompok tersebut yaitu *Predisposing characteristics* (karakteristik predisposisi), *Enabling characteristics* (karakteristik pendukung), dan *Need characteristics* (karakteristik kebutuhan).

Dari proses *In-depth interview* yang telah dilakukan oleh peneliti, tidak semua faktor yang telah disebutkan dalam kerangka konsep muncul atau diucapkan oleh informan selama proses wawancara. Hal ini dikarenakan pengalaman yang didapatkan oleh tiap orang berbeda sehingga dapat memunculkan jawaban yang sesuai dengan pengalaman mereka masing-masing. Entah itu pengalaman baik maupun pengalaman yang buruk akan mempengaruhi pendapat dari tiap individu. Pada karakteristik pertama yaitu *predisposing characteristics* (karakteristik predisposisi), didapatkan hasil bahwa faktor yang mempengaruhi informan memilih melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada yaitu jarak tempuh antara tempat tinggal mereka dengan lokasi rumah sakit dan juga kebersihan lingkungan rumah sakit. Pada karakteristik kedua yaitu *enabling characteristics* (karakteristik pendukung), didapatkan hasil bahwa faktor yang mempengaruhi informan memilih melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada yaitu karena informan mempertimbangkan pengalaman orang lain. Pada karakteristik terakhir yaitu *need characteristics* (karakteristik kebutuhan), didapatkan hasil bahwa faktor yang mempengaruhi informan memilih melakukan rawat inap di Rumah Sakit

Wawa Husada yaitu riwayat penyakit dan permintaan layanan kesehatan yang meliputi ketersediaan tenaga medis, pelayanan rumah sakit, serta fasilitas yang tersedia pada rumah sakit.

3.2.1 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Lokasi Rumah Sakit

Lokasi yang strategis dapat menentukan keberhasilan dari suatu perusahaan, begitupula dengan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Jika dilihat dari segi lokasi, Rumah Sakit Wawa Husada memiliki lokasi yang cukup strategis. Rumah Sakit Wawa Husada terletak tepat di pinggir jalan utama Kecamatan Kepanjen. Karena terletak tepat di pinggir jalan utama, masyarakat akan lebih mudah mengakses rumah sakit dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum karena terdapat banyak kendaraan umum yang melintasi wilayah ini. Pada penelitian ini, dua dari tiga informan menyebutkan bahwa lokasi merupakan salah satu faktor yang menyebabkan mereka memutuskan untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada. Semakin dekat jarak tempuh antara tempat tinggal informan dengan rumah sakit, maka semakin mudah pula informan mencapai rumah sakit. Ditambah lagi posisi Rumah Sakit Wawa Husada yang berada tepat di tepi jalan raya membuat informan dapat menuju rumah sakit dengan menggunakan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum. Jika kedekatan lokasi dinilai berdasarkan jarak antara tempat tinggal kedua informan tersebut dengan Rumah Sakit Wawa Husada, sebenarnya jarak tempuh yang ditempuh tidak sedekat itu karena informan S bertempat tinggal di Kelurahan Gedangan yang berjarak kurang lebih 25 km dari Rumah Sakit Wawa Husada, sedangkan informan IR bertempat tinggal di Kelurahan Sumbermanjing Kulon yang berjarak kurang lebih sejauh 33 km dari Rumah Sakit Wawa Husada. Namun kedua informan tersebut beranggapan bahwa Rumah Sakit Wawa Husada merupakan Rumah Sakit besar yang terdekat dengan tempat tinggal mereka.

Dua dari tiga informan dalam penelitian ini memiliki pengalaman yang sama dengan informan dalam penelitian yang dilakukan oleh Selma A. S. Siahaan. Pada penelitian tersebut terdapat 5 orang informan yang berusia antara 17 dan <60 tahun. Kelima informan mengatakan bahwa jarak (akses) antara tempat tinggal dengan lokasi Rumah Sakit termasuk dalam salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan swasta (Siahaan 2018). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fida Rahmayanti dan rekan-rekannya. Dalam penelitian yang dilakukan di RSI Unisma Malang ini, ketujuh informan menyebutkan bahwa lokasi Rumah Sakit merupakan salah satu faktor penentu dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan. Yang dimaksud dengan lokasi dalam penelitian yang dilakukan oleh Fida Rahmayanti beserta rekanan meliputi lokasi rumah sakit, jarak tempuh untuk menuju rumah sakit, serta kemudahan saat menuju rumah sakit (Rahmayanti, David, and S 2016).

Dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Felisitas A. beserta rekanan yang dilakukan pada 50 responden di Posyandu Lansia Dusun Wonosari Desa PandanSari Kecamatan Poncokusumo Kabupaten Malang, disebutkan bahwa ada pengaruh akses (jarak) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Dusun Wonosari Desa Pandansari Kecamatan Poncokusumo Kabupaten Malang. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan sebesar 44 (89.8%) orang responden mempertimbangkan jarak yang harus ditempuh dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan (S., Vinsur, and Sutiyarsih 2019). Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) yaitu faktor

geografis (lokasi) merupakan salah satu faktor pemilihan pelayanan kesehatan. Hal ini juga dipertegas dengan hasil studi yang dilakukan oleh Nugraha beserta rekanan yang menyebutkan bahwa jarak berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan koefisien korelasi (Nugraha, Wulandari, and Adi 2016).

Mayasari beserta rekanan juga melakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif mengenai keputusan masyarakat dalam pemilihan rumah sakit untuk pelayanan kesehatan di wilayah Malang Raya. Hasil yang didapat dalam penelitian ini yaitu salah satu faktor yang paling mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan yaitu jarak antara tempat tinggal dengan rumah sakit. Terbukti dari pernyataan 4 dari 11 orang informan rata-rata menjawab “kalau milih RS yah yang dekat dengan rumah dan pokoknya terdekat” (Mayasari et al. 2020). Lokasi yang dimaksud bukan hanya semata mengenai jarak akses antara tempat tinggal dengan rumah sakit, namun juga mengenai kemudahan dalam mengakses lokasi rumah sakit. Hal ini juga disebutkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Rochmiati beserta rekanan. Dalam penelitiannya disebutkan bahwa 78% respondennya berasal dari luar Kota Semarang. Namun karena letak Rumah Sakit Islam Sultan Agung memiliki akses yang cukup mudah karena berdekatan dengan terminal, maka tidak menutup kemungkinan pasien yang berasal dari luar kota akan berobat di rumah sakit ini (Rochmiati, Suryawati, and Shaluhayah 2021).

3.2.2 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Kebersihan Rumah Sakit

Menurut Kementerian Kesehatan RI (2016), penting bagi kita untuk selalu menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) karena perilaku tersebut dapat menciptakan lingkungan yang sehat dan meningkatkan kualitas hidup. Kebersihan lingkungan merupakan hal yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia, kebersihan merupakan sebuah cerminan bagi setiap individu dalam menjaga kesehatan yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari (Lastriyah 2019). Menurut Nazaruddin (2014), kebersihan adalah suatu upaya yang dilakukan manusia untuk memelihara diri dan lingkungannya dari segala yang kotor dalam rangka mewujudkan dan melestarikan kehidupan yang sehat dan nyaman. Menurut Arifin (2012) dalam penelitian yang dilakuka oleh Hardiana, kebersihan adalah keadaan yang tampak bersih, sehat, dan juga indah. Memiliki lingkungan yang bersih merupakan hak dasar yang tiap manusia dalam memperoleh kesehatan dalam kehidupannya. Segala sesuatu yang terjadi pada lingkungan dapat berpengaruh terhadap kelangsungan kehidupan dan kesejahteraan manusia serta makhluk hidup lainnya. Oleh karena itu, dalam menjaga lingkungan perlu kesadaran diri manusia sebagai makhluk yang memiliki akal sehat (Hardiana 2018).

Rumah Sakit Wawa Husada merupakan Rumah Sakit yang sangat memperhatikan kebersihan maupun keindahan lingkungannya. Rumah Sakit Wawa Husada sendiri bekerjasama dengan PT. ISS yang bergerak di bidang kebersihan Rumah Sakit. Itu mengapa kebersihan dan juga keindahan lingkungan Rumah Sakit Wawa Husada selalu terjaga. Usaha yang dilakukan oleh Rumah Sakit Wawa Husada ini tentunya membuahkan hasil, dua dari informan penelitian menyatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan mereka memilih untuk berobat di Rumah Sakit Wawa Husada karena kebersihan Rumah Sakit yang terjaga. Rumah Sakit yang menjaga kebersihannya tentu dapat membuat orang yang berada di lingkungan Rumah Sakit merasa lebih nyaman, baik itu pengunjung maupun karyawan Rumah Sakit itu sendiri.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Citra Wulandari beserta rekanan. Dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa hasil penelitian dan teori sebanding dengan hasil penelitian, ada hubungan antara sarana sebagai penunjang kenyamanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Yang dimaksud dengan sarana antara lain yaitu penampilan fisik fasilitas kesehatan, kenyamanan, kebersihan, kerapian, kelengkapan alat periksa, dan ragam obat (Wulandari, Ahmad, and Saptaputra 2016). Begitupula dengan hasil penelitian oleh Ekawati dan Andriani yang menyebutkan bahwa standar keselamatan dan kebersihan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Rumah Sakit. Penelitian yang dilakukan berupa penelitian kualitatif yang dengan menggunakan empat orang informan di Rumah Sakit Pondok Bambu (Ekawati and Andriani 2022). Dalam kesimpulan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Siti Juhariah beserta rekannya juga disebutkan bahwa pasien memilih Rumah Sakit berdasarkan beberapa alasan dan pertimbangan serta pengalaman sebelumnya. Kebersihan juga termasuk dalam alasan mengapa pasien memilih untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit X yang terletak di Kabupaten Malang (Juhariah, Hariyanti, and Rochman 2012).

3.2.3 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Kedekatan Informan dengan Dokter dan Perawat

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Hermawan beserta rekanan, disebutkan bahwa hubungan baik antara pasien dengan tenaga kesehatan dapat memberikan kesan baik pada pasien sehingga pasien memiliki keterikatan emosional yang dapat menyebabkan pasien lebih memilih untuk mencari tenaga kesehatan itu kembali ketika memerlukan penanganan kesehatan daripada berobat di tempat lain. Adanya keterikatan antara tenaga kesehatan dengan pasien perlu dipertahankan bahkan kalau bisa ditingkatkan lagi dengan tujuan untuk mempertahankan pasien dan menarik pelanggan baru (Hermawan, Aminoto, and Septiwi 2011).

Adanya kedekatan antara pasien dengan tenaga kesehatan khususnya dokter dan perawat merupakan salah satu faktor yang menjadi alasan pasien memilih untuk mendapatkan penanganan kesehatan di Rumah Sakit Wava Husada. Seluruh informan dalam penelitian ini menyebutkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan mereka melakukan penanganan kesehatan di Rumah Sakit Wava Husada yaitu karena sudah merasa cocok atau memiliki keterikatan dengan dokter dan juga perawat yang sudah pernah menangani mereka sebelumnya. Informan ST yang merupakan informan pertama menyebutkan kalau sudah merasa cocok dengan perawat yang menanganinya. Informan S yang merupakan informan kedua menyebutkan kalau ia merasa senang dengan keramahan perawat-perawat yang menanganinya sehingga merasa tenang ketika melakukan penanganan kesehatan. Informan IR yang merupakan informan ketiga menyebutkan kalau sudah merasa cocok dengan dokter yang telah menanganinya sebelumnya sehingga informan IR memilih untuk melakukan perawatan kesehatan oleh dokter tersebut lagi. Selain itu, informan IR juga mengatakan kalau biasa melakukan kontrol ke dokter tersebut maka ketika waktunya melakukan penanganan medis ia tidak akan menunggu lama karena proses administrasi telah dipermudah oleh dokter tersebut. Jadi kesimpulannya kedekatan antara pasien dengan dokter dan perawat dapat menimbulkan rasa nyaman bagi pasien dan dapat mempermudah proses administrasi ketika memerlukan penanganan medis.

Selain itu, keramahan tenaga medis khususnya dokter dan perawat kepada pasien juga dirasakan oleh peneliti ketika melakukan kegiatan magang di Rumah Sakit Wawa Husada. Setiap memasuki kamar pasien, dokter selalu memberi salam dan juga menanyakan kabar dari pasien beserta kerabat yang sedang mendampingi pasien. Begitu juga dengan perawat, meskipun perawat tidak sedang mendampingi dokter, perawat juga tetap memberikan salam dan juga menanyakan keadaan pasien. Selain tenaga medis, seluruh karyawan Rumah Sakit Wawa Husada juga bersifat ramah kepada pengunjung rumah sakit. Walaupun peneliti hanya mahasiswa magang, tenaga medis khususnya dokter dan perawat yang pernah melakukan kegiatan bersama dengan peneliti tidak ada yang mengesampingkan peneliti, mereka bersikap ramah dan sopan kepada peneliti sama seperti ketika mereka berinteraksi dengan karyawan rumah sakit lainnya.

Kedekatan pasien dengan dokter dan perawat ataupun rasa puas yang didapatkan pasien ketika mendapatkan penanganan oleh tenaga medis yang bertugas untuk menangani dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien ke Rumah Sakit tersebut. Hal ini disebutkan oleh Anggraini dan Rohmani dalam penelitiannya. Dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa mayoritas responden yang puas terhadap pelayanan perawat (tenaga paramedis) akan kembali berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan tersebut, 64 orang dari 82 orang responden (78% respondens) yang merasa puas akan kembali berkunjung ketika memerlukan pelayanan kesehatan. Kesimpulan dalam penelitian ini, sebagian besar responden yang merasa puas dengan perlakuan dan juga pelayanan yang dilakukan oleh dokter beserta perawat akan melakukan kunjungan ulang sehingga kedekatan pasien dengan dokter dan perawat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan sebagai tempat melakukan pengobatan (Anggraini and Rohmani 2012).

Hubungan yang timbul atau keterikatan antara pasien dengan dokter dan juga perawat merupakan salah satu faktor pasien memilih untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmayanti beserta rekannya yang menunjukkan bahwa kedekatan antara pasien dengan dokter dan perawat memiliki makna bagi pasien yang menjadi informan dalam penelitian karena dapat menimbulkan rasa nyaman pada informan serta dapat mempermudah proses pelayanan yang diberikan oleh RSI Unisma Malang. Dalam penelitian ini juga dikatakan bahwa terdapat salah satu informan yang merasa mendapatkan prioritas pelayanan karena telah menelepon perawat terlebih dahulu. Hal ini sama dengan apa yang terjadi pada informan IR yang merasa mendapatkan prioritas pelayanan ketika hendak melakukan penanganan medis di Rumah Sakit Wawa Husada karena telah melakukan kontrol dengan salah satu dokter sebelumnya (Rahmayanti, David, and S 2016).

Pada tahun yang sama yaitu 2016, Satrianegara beserta rekanannya juga melakukan sebuah penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan ulang fasilitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian yang dilakukan di RSUD Labuang Baji Makassar ini melibatkan 68 orang responden dalam penelitiannya. Responden yang menyatakan bahwa tenaga medis (dokter dan perawat) dan tenaga penunjang medis baik sebanyak 67 orang dari 68 orang responden yaitu sebesar 98.5%. Dalam penelitian ini juga disebutkan bahwa tenaga medis dan tenaga penunjang medis memiliki sifat yang ramah sehingga banyak dari responden memilih kolom baik pada bagian petugas yang meliputi tenaga medis dan tenaga penunjang medis. Pada hasil analisis uji statistik *chi-square* diperoleh hasil $p = (0.000)$ yang membuktikan bahwa ada

hubungan antara petugas dengan pemanfaatan ulang pelayanan di RSUD Labuang Baji Makassar (Satrianegara, Surahmawati, and Asriani 2016).

Mayasari beserta rekanan juga melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif mengenai keputusan masyarakat dalam pemilihan rumah sakit untuk pelayanan kesehatan di wilayah Malang Raya. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa 6 dari 11 orang informan menyebutkan bahwa kecocokan dengan tenaga medis membuat mereka memilih untuk mendapatkan pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan informan seperti berikut, “Pelayanan ramah, penjelasan tidak bertele-tele dan perawatnya sopan, cepat, dan bagus”. Selain pernyataan berikut, informan juga menyatakan “Dokternya yang lengkap, penegakan diagnose yang tepat dan akurat pastinya” (Mayasari et al. 2020).

3.2.4 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Pelayanan Rumah Sakit

Rumah Sakit Wawa Husada merupakan perusahaan atau institusi yang bergerak di bidang jasa, tentu saja Rumah Sakit Wawa Husada juga memberikan pelayanan pada konsumen atau lebih tepatnya disebut dengan pasien. Pelayanan yang dapat disuguhkan oleh rumah sakit tentunya beragam, mulai dari pelayanan administrasi, petugas kebersihan rumah sakit, hingga pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatannya. Namun pelayanan yang dimaksud oleh peneliti pada pembahasan merupakan pelayanan dari segi administrasi karena segala yang berhubungan dengan dokter maupun perawat sudah dijabarkan sebelumnya. Seberapa cepat dan tepatnya pelayanan yang didapatkan oleh pasien dapat mempengaruhi pasien untuk mengunjungi rumah sakit itu kembali ketika memerlukan pengobatan atau malah berpaling ke fasilitas pelayanan kesehatan yang lain, begitu pula dengan apa yang dirasakan oleh para informan dalam penelitian ini. Dua dari tiga orang informan menyatakan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi mereka untuk memilih mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wawa Husada karena mereka merasa pelayanan yang didapatkan selama berobat di Rumah Sakit Wawa Husada cukup baik sehingga mereka merasa puas dan memilih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan kembali di Rumah Sakit Wawa Husada.

Informan S menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Wawa Husada sudah terjamin. Kebersihan yang benar-benar terjaga juga membuat informan S merasa puas ketika melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada. Berbeda dengan informan S, informan IR yang merupakan ibu bersalin menyebutkan bahwa jika sudah terbiasa kontrol di salah satu dokter yang merupakan dokter kandungan Rumah Sakit Wawa Husada maka ketika memerlukan penanganan medis seperti operasi informan tidak melalui prosedur yang panjang. Dokter tersebut akan memberikan surat rujukan ke Rumah Sakit Wawa Husada yang ditujukan langsung ke kepala IGD sehingga informan bisa langsung mendapatkan penanganan. Informan IR juga menyebutkan bahwa walaupun Rumah Sakit Wawa Husada merupakan rumah sakit swasta, pelayanan yang diberikan lebih baik daripada rumah sakit milik pemerintah yang letaknya tidak jauh dari Rumah Sakit Wawa Husada.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Hasan dan Putra. Dalam penelitian yang mereka lakukan disebutkan bahwa sebanyak 120 dari 296 sampel (40.54%) menyatakan bahwa pelayanan yang baik merupakan alasan mereka memilih Rumah Sakit tempat mereka dirawat. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hasan dan Putra ini dijelaskan bahwa hal ini dapat terjadi karena pasien menganggap Rumah Sakit yang ada di Kota Makassar secara relatif telah memberikan pelayanan yang baik

(Hasan and Putra 2018). Dalam penelitian yang lain juga disebutkan bahwa pelayanan yang didapatkan selama berobat dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan tersebut suatu hari nanti ketika memerlukan penanganan kesehatan atau malah berpaling ke fasilitas kesehatan lainnya. Sebanyak 46 dari 80 orang responden (57.5%) menyatakan bahwa akan kembali menggunakan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali karena merasa cukup puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan selama berobat di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali (Anggraheni, Muhlisin, and Ambarwati 2012).

Puspita beserta rekanan juga melakukan penelitian yang sama dengan menggunakan metode kuantitatif di RSUD Pasar Minggu. Penelitian diikuti oleh 100 orang responden yang terdiri dari 31 orang pria (31%) dan 69 orang wanita (69%). Berdasarkan analisis regresi linear berganda disebutkan bahwa koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (B_3) sebesar 0.311 bertanda positif yang berarti kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan keputusan memilih responden pada penggunaan fasilitas dan layanan RSUD Pasar Minggu. Berdasarkan uji parsial disebutkan bahwa H_{a3} diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap keputusan memilih dengan nilai signifikasinya sebesar 0.001 lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$. Kesimpulannya, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap keputusan untuk memilih mendapatkan pelayanan kesehatan di RSUD Pasar Minggu (Puspita, Sasmita, and Sari 2020).

3.2.5 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Fasilitas Rumah Sakit

Kualitas dari fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari berbagai aspek, salah satunya yaitu fasilitas yang dimiliki oleh fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Fasilitas merupakan sarana untuk melancarkan dan mempermudah pelaksanaan dari suatu fungsi. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan program lembaga yang satu dengan yang lainnya (Lupiyoadi and A. 2006). Kata fasilitas sendiri juga biasa diartikan dalam dua arti yang berbeda. Secara keseluruhan, kata fasilitas dimaksud sebagai suatu fasilitas fisik atau non fisik yang diperlukan bagi kehidupan atau bisa juga dimaksud sebagai benda fisik yang diperlukan bagi keberfungsian infrastruktur (Soemitro and Suprayitno 2018). Rumah Sakit Wawa Husada merupakan rumah sakit swasta tipe B yang berada di wilayah Kabupaten Malang. Tentu saja rumah sakit ini memiliki fasilitas yang tergolong lengkap daripada rumah sakit di sekitarnya. Berbagai macam fasilitas mulai dari fasilitas umum dan juga fasilitas seputar penanganan kesehatan sudah tertulis dalam website milik Rumah Sakit Wawa Husada. Dua dari tiga orang informan menyebutkan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan mereka memilih untuk melakukan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada yaitu karena fasilitasnya yang cukup memadai. Salah seorang informan menyatakan bahwa ia harus melakukan penanganan di Rumah Sakit Wawa Husada karena hendak melakukan tindakan operasi *Caesar*. Oleh karena itu, fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit juga dapat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat memilih untuk melakukan penanganan di rumah sakit tersebut.

Terdapat penelitian serupa yang dilakukan oleh Mayasari beserta rekanan yang menyebutkan bahwa fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit termasuk dalam salah satu faktor penentu yang dapat menyebabkan masyarakat lebih memilih untuk mendapatkan layanan kesehatan di suatu Rumah Sakit daripada fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Fasilitas yang memadai akan menjadi pertimbangan dalam pemilihan Rumah Sakit sesuai dengan pernyataan 4 dari 11 orang informan yaitu, "Fasilitas yang lengkap dan yang bagus ya itu

penting” (Mayasari et al. 2020). Hasil penelitian yang berbunyi fasilitas Rumah Sakit merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pemilihan Rumah Sakit Wava Husada sebagai tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggraheni beserta rekanan yang menyebutkan bahwa penelitian ini menunjukkan adanya hubungan fasilitas kesehatan terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan, namun ketika uji pengaruh menggunakan regresi logistik dilakukan, ternyata didapatkan hasil bahwa fasilitas kesehatan tidak terbukti berpengaruh terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan oleh pasien di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Boyolali (Anggraheni et al. 2012).

3.2.6 Pemilihan Rumah Sakit dengan Mempertimbangkan Pengalaman Orang Lain

Pengalaman yang didapatkan orang lain tentu dapat menjadi pelajaran untuk kita yang mendengarkan pengalaman tersebut. Jika pengalaman tersebut merupakan pengalaman baik, maka kita dapat mengikuti pilihan orang itu. Namun jika pengalaman tersebut merupakan pengalaman buruk, maka kita dapat menghindari untuk melakukan hal yang sama dengan orang tersebut. Hal ini juga berlaku ketika kita memerlukan penanganan kesehatan, kita bisa memilih untuk berobat ke fasilitas kesehatan yang memiliki citra baik untuk menghindari terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan. Pengalaman orang lain dapat dijadikan pengingat supaya kita dapat bertindak lebih cermat ketika mengambil keputusan (Rahmayanti, David, and S 2016). Pengalaman informan dalam memilih rumah sakit dapat berasal dari pengalaman pribadi maupun pengalaman orang lain seperti teman, tetangga, dan juga keluarga. Pengalaman atau informasi yang diperoleh dari orang lain biasa disebut dengan *word of mouth* (Tu and Lauer 2008). *Word of mouth* sendiri merupakan suatu proses komunikasi atau informasi yang didengar dari teman, tetangga, maupun keluarga yang meliputi cerita menyenangkan dan juga kurang menyenangkan dan merupakan proses penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian (Akbar, Darmawansyah, and Hamzah 2012). *Word of mouth* merupakan teknik komunikasi terampuh yang dapat mengaharumkan atau malah merusak citra dari sebuah rumah sakit. Hal ini terjadi karena informasi yang didapatkan dari mulut ke mulut dapat mempengaruhi keputusan seseorang dalam memilih rumah sakit sebagai tempat berobat yang mereka inginkan (Maharani 2012).

Dua dari tiga orang informan penelitian menyatakan bahwa Rumah Sakit Wava Husada merupakan rumah sakit yang terkenal bagus sehingga mereka lebih memilih untuk melakukan rawat inap di rumah sakit ini. Informan pertama yang mengatakan hal tersebut menyatakan bahwa anaknya selalu melakukan persalinan di Rumah Sakit Wava Husada ketika melahirkan kelima anaknya, oleh karena itu informan ini memilih untuk melakukan pengobatan dan rawat inap di Rumah Sakit Wava Husada. Sedangkan informan kedua yang memberi pernyataan ini menyebutkan bahwa Rumah Sakit Wava Husada merupakan rumah sakit yang terkenal di wilayah tempat tinggalnya. Ketika ada tetangganya yang sakit dan memerlukan penanganan medis, kebanyakan dari mereka akan berobat di Rumah Sakit Wava Husada. Oleh karena itu, informan tidak ragu untuk berobat di Rumah Sakit Wava Husada.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahmayanti beserta rekanan, juga disebutkan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pemilihan rawat inap di RSI Unisma yaitu dengan mempertimbangkan pengalaman dari orang lain. Dalam penelitian ini kekuatan *word of mouth* juga membuat informan memilih untuk melakukan rawat inap di RSI Unisma dengan mempertimbangkan pengalaman dari orang terdekat mereka seperti teman,

kerabat, dan juga tetangga (Rahmayanti, David, and S 2016). Penelitian serupa juga dilakukan oleh Akbar beserta rekanan yang menyebutkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitiannya mengetahui dan memilih untuk berobat di RSIA Siti Fatimah melalui *word of mouth* (Akbar, Darmawansyah, and Hamzah 2012). Penelitian lain yang dilakukan oleh Nurlia beserta rekanan juga menyebutkan bahwa sebagian besar pasien mengetahui RS Islam Faisal karena telah mendengar cerita dari orang-orang terdekat mereka sehingga pasien memutuskan untuk berobat di rumah sakit tersebut (Nurlia, Hamzah, and Indar 2012).

3 Simpulan

Dalam penelitian ini ditemukan hasil bahwa terdapat enam faktor yang mempengaruhi informan dalam memilih instalasi rawat inap Rumah Sakit Wawa Husada selama masa pandemi Covid-19. Keenam faktor tersebut yaitu lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kedekatan pasien dengan tenaga medis (dokter dan perawat), pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit, dan yang terakhir yaitu pengalaman orang lain. Faktor yang paling mempengaruhi informan dalam mengambil keputusan yaitu kedekatan antara pasien dengan dokter dan juga perawat. Kualitas serta empati yang dimiliki oleh tenaga medis khususnya dokter dan juga perawat sangatlah berpengaruh dalam menarik minat masyarakat untuk berobat di Rumah Sakit Wawa Husada.

Dalam penelitian ini, terungkap bahwa faktor yang paling mempengaruhi pasien umum dalam memilih instalasi rawat inap Rumah Sakit Wawa Husada selama masa pandemi Covid-19 adalah kedekatan dengan dokter dan perawat. Maka saran pertama yang diberikan oleh peneliti untuk Rumah Sakit Wawa Husada yaitu saran yang berkaitan dengan pemilihan rawat inap di Rumah Sakit Wawa Husada karena kedekatan antara pasien dengan dokter dan juga perawat. Rumah Sakit Wawa Husada dinilai cukup baik sehingga *customer bonding* yang berupa hubungan baik antara pasien dengan petugas kesehatan perlu dipertahankan. Bukan hanya hubungan baik dengan pasien umum (non-BPJS) saja, namun hubungan baik dengan seluruh pasien yang memilih Rumah Sakit Wawa Husada sebagai fasilitas kesehatan yang menangani masalah kesehatan mereka.

Saran kedua yang diberikan oleh peneliti yaitu berkaitan dengan pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang telah diberikan oleh Rumah Sakit Wawa Husada kepada pasien dinilai cukup baik karena informan merasa puas akan pelayanan yang mereka dapatkan. Salah seorang informan juga menjabarkan kalau ia mendapatkan pelayanan dengan cepat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh rumah sakit yaitu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah dilakukan selama ini.

Saran terakhir yang diberikan oleh peneliti yaitu untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai loyalitas pasien dan juga citra rumah sakit yang dapat membuat masyarakat tetap memilih Rumah Sakit Wawa Husada sebagai tempat berobat dikala banyak fasilitas pelayanan kesehatan yang lain. Jika penelitian lanjutan dilakukan, maka kita dapat mengetahui apakah ada hubungan antara citra rumah sakit dengan loyalitas pasien sehingga rumah sakit dapat mempertahankan bahkan meningkatkan loyalitas dari pasiennya.

Daftar Rujukan

- Akbar, Andi Ichsan, Darmawansyah, and Asiah Hamzah. 2012. "Hubungan Bauran Pemasaran dengan Keputusan Memilih Layanan Kesehatan pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Fatimah Makassar Tahun 2012."
- Anggraheni, Nila Vicky, H. Abi Muhlisin, and Ambarwati. 2012. "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali."
- Anggraini, Merry Tiyas, and Afiana Rohmani. 2012. "Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan pada Praktek Dokter Keluarga." *Jurnal UNIMUS* 154–61.
- Arifin, S. 2012. *Hukum Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup di Indonesia*. Jakarta: PT. Sofmedia.
- BPS Kab Malang. 2020. "Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang." Retrieved July 13, 2022 (<https://malangkab.bps.go.id/statictable/2018/10/23/692/kegiatan-pelayanan-rumah-sakit-umum-daerah-kanjuruhan-kabupaten-di-kabupaten-malang-2017---2019.html>).
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia 2008*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Ekawati, Septian Saraslina, and Helen Andriani. 2022. "Strategi Bauran Pemasaran Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Yadika Pondok Bambu pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Medika Utama Vol 03 No 02:2073–83*.
- Hardiana, Devi. 2018. "Perilaku Masyarakat Dalam Menjaga Kebersihan Lingkungan Lingkungan Pantai Kecamatan Sasak Ranah Pasisie Kabupaten Pasaman Barat." *Jurnal Buana Volume 2 No. 2*.
- Hasan, Sabri, and Aditya Halim Perdana Kusuma Putra. 2018. "Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan." *Jurnal Manajemen Indoensia Vol. 18(3):184–96*.
- Hermawan, Andi, Cokro Aminoto, and Cahyu Septiwi. 2011. "Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Masyarakat Berobat Di Puskesmas Kecamatan Buayan." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan 7(2)*.
- Isriawaty, Fheriyal Sri. 2015. "Tanggung Jawab Negara dalam Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945." 3(2).
- Juhariah, Siti, Tita Hariyanti, and Fatchur Rochman. 2012. "Pengalaman Pasien Dirawat Inap sebagai Upaya Perencanaan Bauran Pemasaran (Studi Fenomenologi Di Rumah Sakit X Kabupaten Malang, Jawa Timur)." *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 15:147–55*.
- Kemendes RI. 2021. "Informasi SDM Kesehatan Nasional." BADAN PPSDM KESEHATAN. Retrieved December 23, 2021 (http://bppsdkm.kemkes.go.id/info_sdmk/info/distribusi_sdmk_rs_per_prov?prov=35).
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. "PHBS." Direktorat Promosi Kesehatan Kementerian Kesehatan RI. Retrieved August 29, 2022 (<https://promkes.kemkes.go.id/phbs>).
- Lastriyah. 2019. *Kebersihan Lingkungan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lupiyoadi, Rambat, and Hamdani A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maharani, Dea Irnita. 2012. "STUDI MENGENAI PERAN KUALITAS LAYANAN DALAM MEMBENTUK KEPUASAN DAN SIKAP PELANGGAN TERHADAP MEREK, SERTA KONSEKUENSINYA PADA MINAT MEREFERENSIKAN MEREK (Studi pada Salon Lie Kuang di Kota Semarang)." *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science) 11(2):127–45*. doi: 10.14710/jspi.v11i2.127.
- Mayasari, Ella, Nihayatul Munaa, Lailatul Kodriyah, Ida Herawati, and Ronal Surya Aditya. 2020. "Keputusan Masyarakat Dalam Pemilihan Rumah Sakit Untuk Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Malang Raya." *JKEP Volume 5 Nomor 2:114–21*.
- Nazaruddin. 2014. "Analisis Perilaku Masyarakat Dalam Upaya Menciptakan Kebersihan Lingkungan Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Kelurahan Simpang Baru)." *Jom FISIP Volume 1 No. 2*.
- Noel, Hayden. 2009. *Basics Marketing 01: Consumer Behaviour*. Switzerland: AVA Publishing.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jl. Matraman Raya No. 148 Jakarta 13150: PT Rineka Cipta.
- Nugraha, N. A., I. S. Wulandari, and G. S. Adi. 2016. "Kualitas Pelayanan Kesehatan Lansia di Kota Yogyakarta (Studi Kasus Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Mantrijeron)."

- Nurlia, Cahya, Asiah Hamzah, and Indar. 2012. "Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2011." *Jurnal AKK* Vol 1 No 1:1–55.
- Omay, Esmā Gultvin Gur, and Emrah Cengiz. 2013. "Health Tourism in Turkey: Opportunities and Threats." 4(10). doi: 10.5901/mjss.2013.v4n10p424.
- P2PTM Kemenkes RI. 2019. "Apa yang dimaksud Sehat dan Bugar?" p2ptm.kemkes.go.id. Retrieved (<http://p2ptm.kemkes.go.id/infographic-p2ptm/hipertensi-penyakit-jantung-dan-pembuluh-darah/apa-yang-dimaksud-sehat-dan-bugar>).
- Puspita, Lydia, Endang M. Sasmita, and Bida Sari. 2020. "Pengaruh Lokasi, Citra Rumah Sakit, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Memilih RSUD Pasar Minggu." *Jurnal IKRS-ITH Ekonomika* Volume 2 Nomor 3:64–73.
- Rahmayanti, Fida, David, and Tri Wahyu S. 2016. "Pengukuran Kinerja Unit Pemasaran RSI Unisma Malang Menggunakan Balanced Scorecard." *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 29. doi: <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2016.029.03.13>.
- Rochmiati, Rochmiati, Chriswardhani Suryawati, and Zahroh Shaluhiah. 2021. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PILIHAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SYARIAH." *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama* 8(2):152–64. doi: 10.31596/jkm.v8i2.680.
- S., Felisitas A. Sri, Elizabeth Y. Y. Vinsur, and Emy Sutiyarsih. 2019. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Lansia Datang Ke Pelayanan Kesehatan." *JURNAL NERS DAN KEBIDANAN*. doi: 10.26699/jnk.v6i2.ART.p189-196.
- Satrianegara, Muhammad Fais, Surahmawati Surahmawati, and Asriani Asriani. 2016. "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016." *Al-Sihah: The Public Health Science Journal* 49–59. doi: 10.24252/as.v8i1.2080.
- Siahaan, Selma A. S. 2018. "Faktor yang Berpengaruh terhadap Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Swasta." *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan* 2. doi: <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i2.183>.
- Soemitro, Ria Asih Aryani, and Hitapriya Suprayitno. 2018. "Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas." *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas* Volume 2:1–14.
- Soenarso, Sugeng Adji. 2020. "Survei Markplus: Masyarakat Enggan Mengunjungi Rumah Sakit Sejak Pandemi Covid-19." *amp.kontan.co.id*. Retrieved (<https://amp.kontan.co.id/news/survei-markplus-masyarakat-enggan-mengunjungi-rumah-sakit-sejak-covid-19>).
- Surahman, and Sudibyo Supardi. 2016. *Ilmu Kesehatan Masyarakat PKM*. Jakarta Selatan: Pusdik SDM Kesehatan.
- Tu, Ha T., and Johanna R. Lauer. 2008. "Word of Mouth and Physician Referrals Still Drive Health Care Provider Choice." *Research Brief* (9):1–8.
- Wulandari, Citra, La Ode Ali Imran Ahmad, and Syawal K. Saptaputra. 2016. "Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016."