

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar**

Rumah Sakit Ibnu Sina adalah salah satu rumah sakit swasta di Kota Makassar, dahulunya dikenal sebagai Rumah Sakit 45 yang didirikan pada tahun 1988 berdasarkan keputusan Gubernur kepala daerah tingkat I Sulawesi Selatan No. 6783/DK-I/SK/TV.I/X/88 tanggal 5 Oktober 1998. Pada hari senin tanggal 16 Juni 2003 telah dilakukan penandatanganan alih kepemilikan dari Yayasan Andi Sose kepada oleh Ketua Yayasan Wakaf UMI pada saat itu Bapak Almarhum Prof. Dr. H. Abdurrahman A. Dasalamah Se, M. Si dari pihak Yayasan Wakaf UMI dengan Bapak Dr. Hc. H. Andi Sose dari pihak Yayasan Andi Sose.

Rumah Sakit Ibnu Sina UMI mulai beroperasi pada tahun 2003 berdasarkan surat Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Selatan izin uji coba penyelenggaraan operasional Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI pada tanggal 23 September 2003 No. 6703A/DK-IV/PTS-TK/2/X/2003 selanjutnya pada hari senin tanggal 17 Mei 2004 dilakukan peresmian oleh Gubernur Sulawesi Selatan Bapak H. M. Amin Syam. Pada akhirnya Rumah Sakit Ibnu Sina memperoleh surat izin penyelenggaraan Rumah Sakit dari Departemen

kesehatan Republik Indonesia, berdasarkan keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia No. YM.02.04.3.5.4187, tanggal 26 september 2005.

Pendirian Rumah Sakit ini selain dimaksudkan sebagai pemberi pelayanan kesehatan untuk masyarakat juga ditujukan untuk menjadi rumah sakit pendidikan bagi Fakultas Kedokteran UMI yang telah berdiri sejak tahun 1992. Hingga saat ini, keberadaan Rumah Sakit Ibnu Sina sebagai wahana pendidikan utama mahasiswa tahap profesi FK UMI menjadi suatu penilaian utama baik oleh BAN PT maupun pihak lainnya.

Rumah sakit ini berdiri di atas tanah 18.008 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 12.025 m<sup>2</sup>, beralamat jalan Urip Sumoharjo Km5 no. 264 Makassar. Sebelah utara berbatasan dengan kampus II UMI sebelah selatan berbatasan dengan kanal sukaria, sebelah timur berbatasan dengan PT. BOSOWA dan sebelah barat berbatasan dengan Menara UMI. Telah memiliki Sertifikat Akreditasi Rumah Sakit No. YM.01.10/III/1879/09, sertifikat tersebut diberikan sebagai pengakuan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar pelayanan rumah sakit yang meliputi : Administrasi Manajemen, Pelayanan Medis, Pelayanan Gawat Darurat, Pelayanan Keperawatan, Rekan Medis dan status Akreditasi " Penuh tingkat Dasar" dan sekarang telah ditetapkan Tipe Rumah Sakit Ibnu Sina berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 993/MENKES/SK/XI/2009 Tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar, ditetapkan sebagai rumah sakit umum swasta dengan Klasifikasi Kelas B ( Tipe B ).

## **2. Visi, Misi, Motto dan Falsafah Pelayanan Rumah sakit Ibnu sina YW-UMI Makassar**

### **a. Visi**

Menjadikan Rumah Sakit Pendidikan dengan Pelayanan yang Islami, Unggul dan Terkemuka di Indonesai.

### **b. Misi**

a) Melaksanakan dan mengembangkan pelayanan kesehatan unggul yang menjunjung tinggi miral dan etika (Misi Pelayanan Kesehatan).

b) Melaksanakan dan mengembangkan pendidikan kedokteran dan profesional kesehatan lainnya (Misi Pendidikan).

c) Melaksanakan pelayanan dakwah dan bimbingan spiritual kepada penderita pengelola Rumah Sakit (Misi Dakwah).

### **c. Nilai**

a) Amanah (Kepedulian, Jujur, Berdedikasi dan Bertanggungjawab)

b) Profesional (Kompetensi dan Etika)

c) Akhlaqul qarimah (Menjaga Silaturahmi, Saling membantu, Menghargai dan Kebersamaan).

### **d. Motto**

Melayani anda merupakan Ibadah dan Pengabdian Kami.

## B. Hasil penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar yang dilaksanakan pada Bulan Mei - Juni 2023. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan menggunakan kuesioner kepada pasien ataupun keluarga untuk mendapatkan informasi terkait variabel independent dan variabel dependen yang diteliti. Sampel pada penelitian ini berjumlah 78 responden.

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti meliputi Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan, Jenis Kelas Pasien dan Pembayaran.

#### a. Umur

Dari hasil penelitian karakteristik menurut umur responden didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 5. 1 Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Inap Menurut Umur di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Kelompok Umur	n	%
12-16 tahun	2	2,6
17-25 tahun	33	42,3
26-35 tahun	25	32,1
36-45 tahun	11	14,1

46-55 tahun	4	5,1
56-65 tahun	3	3,8
Total	78	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.1 mengenai distribusi responden berdasarkan kelompok umur dari 78 responden yang memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, responden terbanyak terdapat pada kelompok umur 17-25 tahun sebanyak 33 responden (42,3%). Sedangkan yang terendah pada kelompok umur 12-16 tahun sebanyak 2 responden (2,6%).

b. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian karakteristik menurut jenis kelamin responden didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 5. 2 Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Inap Menurut Jenis Kelamin di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Jenis Kelamin	n	%
Perempuan	45	57,5
Laki-laki	33	42,3
Total	78	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.2 mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dari 78 responden yang memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 responden (57,7%). Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 responden (42,3%).

c. Pendidikan

Dari hasil penelitian karakteristik menurut pendidikan responden didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 5. 3 Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Inap Menurut Pendidikan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Jenis Kelamin	n	%
SD	4	5,1
SMP	7	9,0
SMA	40	51,3
S1/S2	27	34,6
Total	78	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.3 mengenai distribusi responden berdasarkan pendidikan dari 78 responden yang memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar,

responden sebagian besar berpendidikan tingkat SMA sebanyak 39 responden (51,3%) dan yang terendah pasien yang pendidikan tingkat SD sebanyak 4 responden (5,1%).

d. Jenis Kelas Pasien

Dari hasil penelitian karakteristik menurut jenis kelas pasien responden didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 5. 4 Distribusi Frekuensi Pasien Rawat Inap Menurut Jenis Kelas Pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Kota Makassar Tahun 2023**

Jenis Kelas Pasien	n	%
Kelas II	4	5,1
Kelas III	74	94,9
Total	78	100,0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.4 mengenai distribusi responden berdasarkan pendidikan dari 78 responden yang memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, responden terbanyak terdapat pada kelas II sebanyak 4 responden (5,1%) dan responden terendah terdapat pada kelas III sebanyak 74 responden (94,9%).

## 2. Analisis Univariat

### a. Distribusi Penelitian *Product* (Produk)

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap *Product* diunit rawat inap yang disediakan oleh Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar, dinyatakan 5 hal terdiri: dokter yang disediakan oleh Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI sangat lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pasien, tersedia pelayanan penunjang yang lengkap seperti laboratorium, radiologi, rehabilitasi, medis dan farmasi, tersedianya *Nurse Station* disetiap ruangan rawat inap, tersedianya obat-obatan yang lengkap dan tersedianya *Emergency Trolley* untuk menangani kondisi gawat darurat pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar. Kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu Tersedia dan Kurang Tersedia. Distribusi penilaian responden tentang *product* dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 5. 5 Distribusi Penilaian Tentang *Product* Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Tersedia	73	93,6
Kurang Tersedia	5	6,4
Total	78	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.5 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *Product* dari 78 responden dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, menunjukkan bahwa responden yang paling banyak memberikan tanggapan Tersedia terhadap *Product* (produk) sebanyak 73 responden (93,6%) sedangkan yang paling sedikit memberikan tanggapan Kurang Tersedia sebanyak 5 responden (6,4%).

b. Distribusi Penilaian *Price* (Harga)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap *price* diunit rawat inap yang disediakan Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, dinyatakan 5 hal yang terdiri dari: Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan, biaya yang terjangkau, informasi dan rincian biaya pembayaran pelayanan sangat jelas, kualitas menu makanan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan dan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan fasilitas yang diberikan oleh Rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar. Kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori yaitu Terjangkau dan Kurang Terjangkau. Distribusi penilaian responden tentang *Price* dapat dilihat pada berikut :

**Tabel 5. 6 Distribusi Penilaian Tentang *Price* Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Terjangkau	66	84,6
Kurang Terjangkau	12	15,4
Total	78	100,0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.6 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *Price* dari 78 responden dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, menunjukkan bahwa responden yang paling banyak memberikan tanggapan Terjangkau terhadap *Price* (Harga) sebanyak 66 responden (84,6%) sedangkan yang paling sedikit memberikan tanggapan Kurang Terjangkau sebanyak 12 responden (15,4%).

c. Distribusi Penilaian *Place* (Tempat)

Untuk menggambarkan penilaian respon terhadap *place* di unit kesehatan rawat inap yang disediakan Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, dinyatakan 5 hal yang terdiri dari : lokasi Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI yang strategis, tempat rawat inap yang mudah ditemukan, situasi rawat inap yang nyaman, aman dan tidak berisik, jarak antara ruang rawat inap dan ruangan lainnya (ruang

operasi, apotik, dapur dan gizi klinik berdekatan dan jarak antara ruang perawatan dan ruang rawat inap dekat sehingga memudahkan pasien jika memerlukan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar.

**Tabel 5. 7 Distribusi Penilaian Tentang *Place* Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Strategis	74	94,9
Kurang Strategis	4	5,1
Total	78	100,0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.7 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *Place* dari 78 responden dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, menunjukkan bahwa responden yang paling banyak memberikan tanggapan Strategis terhadap *Place* (Tempat) sebanyak 74 responden (94,9%) sedangkan yang paling sedikit memberikan tanggapan Kurang Strategis sebanyak 4 responden (5,1%).

d. Distribusi Penilaian *Promotion* (Promosi)

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap *Pomotion* diunit rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar,

ditanyakan 5 hal yang terdiri dari: Pelayanan yang ada di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI sesuai yang dipromosikan kepada masyarakat, prosedur pelayanan rawat inap terdapat papan informasi yang sangat jelas, petugas informasi memberikan informasi yang jelas terkait pelayanan kesehatan di ruang rawat inap, informasi jenis pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina sesuai dengan yang dipromosikan di media cetak dan informasi jenis pelayanan yang disediakan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI didapatkan melalui keluarga, kerabat, teman atau orang lain. Kemudian dianalisis dan dibagi menjadi dua kategori Terlaksana dan Kurang Terlaksana. Distribusi penilaian responden tentang *Promotion* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. 8 Distribusi Penilaian Tentang *Promotion* Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Terlaksana	76	97,4
Kurang Terlaksana	2	2,6
Total	78	100,0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.8 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *Promotion* dari 78 responden dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina

YW-UMI Kota Makassar, menunjukkan bahwa responden yang paling banyak memberikan tanggapan Terlaksana terhadap *Promotion* (Promosi) sebanyak 76 responden (97,4%) sedangkan yang paling sedikit memberikan tanggapan Kurang Terlaksana sebanyak 2 responden (2,6%).

e. Distribusi Penilaian *Process* (Proses)

Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai bauran pemasaran menyimpulkan bahwa komponen proses merupakan komponen bauran pemasaran yang paling besar pengaruhnya terhadap persepsi masyarakat. Pemilihan rumah sakit sebagai tempat pelayanankesehatan bergantung dari proses pelayanan dan penanganan pasien oleh pihak rumah sakit (Ekawati & Andriani, 2022).

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap *Process* diunit rawat inap yang disediakan oleh Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, ditanyakan 5 hal terdiri dari: Prosedur pendaftaran yang mudah dan tidak berbelit-belit, proses pembayaran yang sangat mudah, pasien tidak menunggu lama dalam mendapatkan tindakan medis, proses pelayanan yang dilalui pasien rawat inap sesuai dengan yang terdapat pada papan informasi prosedur pelayanan dan pasien tidak menunggu lama ketika mengambil obat di petugas bagian farmasi. Kemudian dianalisis dan dibagi menjadi

dua kategori Tersedia dan Kurang Tersedia. Distribusi penilaian responden tentang *Process* dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5. 9 Distribusi Penilaian Tentang *Process* Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Tersedia	76	97,4
Kurang Tersedia	2	2,6
Total	78	100,0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.9 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *Process* dari 78 responden dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, menunjukkan bahwa responden yang paling banyak memberikan tanggapan Tersedia terhadap *Process* (Proses) sebanyak 76 responden (97,4%) sedangkan yang paling sedikit memberikan tanggapan Kurang Tersedia sebanyak 2 responden (2,6%).

f. Distribusi Penilaian *People* (SDM)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap *People* di unit rawat inap yang disediakan oleh Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, ditanyakan 5 hal terdiri dari: Dokter dan perawat sangat diteliti dalam melakukan pemeriksaan dan memberikan

penjelaskan yang sangat detail mengenai rencana tindakan berdasarkan diagnose penyakit pasien rawat inap, Dokter selalu dengan tepat waktu berkunjung ke tempat rawat inap untuk memantau kondisi pasien, sikap dokter, perawat, tenaga administrasi dan *Security* dalam melayani pasien sangat ramah dan sopan, Petugas bagian farmasi menjelaskan dengan sangat baik tentang prosedur dan jenis obat yang harus dikonsumsi oleh pasien rawat inap dan Penampilan dokter, perawat, tenaga administrasi dan *security* saat kerja sangat rapi dan bersih.

**Tabel 5. 10 Distribusi Penilaian Tentang *People* Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Tersedia	70	89,7
Kurang Tersedia	8	10,3
Total	78	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.10 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *People* dari 78 responden dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, menunjukkan bahwa responden yang paling banyak memberikan tanggapan Tersedia terhadap *People* (SDM) sebanyak 70 responden (89,7%) sedangkan yang paling

sedikit memberikan tanggapan Kurang Tersedia sebanyak 8 responden (10,3%).

g. Distribusi Penilaian *Physical Evidence* (Bukti Nyata)

Untuk mengetahui penilaian responden terhadap *Physical Evidence* di unit rawat inap yang disediakan oleh Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, ditanyakan 5 hal terdiri dari: Tampilan fisik gedung rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI sangat menarik dan bagus, Fasilitas yang terdapat di ruang rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI sangat lengkap, Peralatan medis yang digunakan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI sangat lengkap dan bersih, Keadaan lingkungan di ruang rawat inap maupun toilet sangat bersih dan Sirkulasi udara di ruang rawat inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW UMI *Physical Evidence* dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5. 11 Distribusi Penilaian Tentang *Physical Evidence* Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Tersedia	75	96,2
Kurang Tersedia	3	3,8
Total	78	100,0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.11 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian *Physical Evidence* dari 78 responden dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, menunjukkan bahwa responden yang paling banyak memberikan tanggapan Tersedia terhadap *Physical Evidence* (Bukti Nyata) sebanyak 75 responden (96,2%) sedangkan yang paling sedikit memberikan tanggapan Kurang Tersedia sebanyak 3 responden (3,8%).

h. Distribusi Penilaian Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap

Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di unit rawat inap yang disediakan oleh Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, ditanyakan 1 hal yang terdiri dari: Apakah ketika membutuhkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI adalah pilihan anda atau keluarga. Distribusi penilaian responden tentang pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 5. 12 Distribusi Penilaian Tentang Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

Kategori	n	%
Berminat	61	78,2
Tidak Berminat	17	21,8
Total	78	100,0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.12 mengenai distribusi responden berdasarkan penilaian Pemanfaatan Ulang Pelayanan rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar dari 78 responden, menunjukkan bahwa responden yang memilih Berminat melakukan pelayanan rawat inap sebanyak 61 responden (78,2%) sedangkan yang Tidak Berminat melakukan pelayanan rawat inap sebanyak 17 responden (21,8%).

### 3. Analisis Bivariat

Analisis ini dilakukan untuk menganalisis hubungan bauran pemasaran yaitu *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat), *Promotion* (Promosi), *Process* (Proses), *People* (SDM), *Physical Evidence* (Bukti Nyata) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023. Untuk mengetahui hubungan antara variable independen dan variabel dependen dilakukan dalam bentuk tabulasi silang (*Crosstab*) dengan

menggunakan uji *chi-square* dengan  $\alpha = 0,05$ . Berikut hasil sajian dalam bentuk tabel dibawah ini:

a. *Product* (Produk)

**Tabel 5. 13 Hubungan *Product* (Produk) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

<i>Product</i>	Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap				Total		<i>P</i> Value
	Berminat		Tidak berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Tersedia	60	76,9	13	16,7	73	93,6	0,007
Kurang tersedia	1	1,3	4	5,1	5	6,4	
Total	61	78,2	17	21,8	78	100	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.13 menunjukkan bahwa dari 78 responden, ketersediaan dengan berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 60 responden (76,9%) dan kurang tersedia dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 1 responden (1,3%). Sedangkan yang mengatakan ketersediaan dan tidak berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 13 responden (16,7%) dan kurang tersedia dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 4 responden (5,1%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* antara variabel diperoleh nilai  $P=0,007$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima,

artinya ada hubungan antara *Product* (Produk) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar tahun 2023.

b. *Price* (Harga)

**Tabel 5. 14 Hubungan *Price* (Harga) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

<i>Price</i>	Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap				Total		<i>P</i> Value
	Berminat		Tidak berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Terjangkau	51	65,4	15	19,2	66	84,6	1,000
Tidak Terjangkau	10	12,8	2	2,6	12	15,4	
Total	61	78,2	17	21,8	78	100	

Sumber: *Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 5.14 menunjukkan bahwa dari 78 responden, harga terjangkau dengan berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 51 responden (65,4%) dan harga kurang terjangkau dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 10 responden (12,8%). Sedangkan yang mengatakan harga terjangkau dan tidak berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 15 responden (19,2%) dan tidak terjangkau dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 2 responden (2,6%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji chi-square antara variabel diperoleh nilai  $P=1,000$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada hubungan antara *Price* (Harga) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar tahun 2023.

c. *Place* (Tempat)

**Tabel 5. 15 Hubungan *Place* (Tempat) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

<i>Place</i>	Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap				Total		<i>P</i> Value
	Berminat		Tidak berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Strategis	60	77	14	17,9	74	94,9	0,031
Kurang Strategis	1	1,3	3	3,8	4	5,1	
Total	61	78,3	17	21,7	78	100	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.15 menunjukkan bahwa dari 78 responden, tempat strategis dengan berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 60 responden (77%) dan kurang strategis dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 1 responden (1,3%). Sedangkan yang mengatakan tempat strategis dan tidak berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 14

responden (17,9%) dan kurang strategis dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 3 responden (3,8%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji chi-square antara variabel diperoleh nilai  $P=0,031$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara *Place* (Tempat) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar tahun 2023.

d. *Promotion* (Promosi)

**Tabel 5. 16 Hubungan *Promotion* (Promosi) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

<i>Promotion</i>	Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap				Total		<i>P</i> Value
	Berminat		Tidak berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Terlaksana	61	78,2	15	19,2	76	97,4	0,045
Kurang Terlaksana	0	0	2	2,6	2	2,6	
Total	61	78,2	17	21,8	78	100	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.16 menunjukkan bahwa dari 78 responden, promosi terlaksana dengan berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 61 responden (78,2%) dan kurang terlaksana dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 0 responden (0%). Sedangkan yang mengatakan terlaksana dan tidak

berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 15 responden (19,2%) dan kurang terlaksana dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 2 responden (2,6%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji chi-square antara variabel diperoleh nilai  $P=0,045$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan antara *Promotion* (Promosi) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar tahun 2023.

e. *Process* (Proses)

**Tabel 5. 17 Hubungan *Process* (Proses) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

<i>Process</i>	Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap				Total		<i>P</i> Value
	Berminat		Tidak berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Tersedia	60	76,9	16	20,5	76	97,4	0,391
Kurang Tersedia	1	1,3	1	1,3	2	2,6	
Total	61	78,2	17	21,8	78	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.17 menunjukkan bahwa dari 78 responden, ketersediaan dengan berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 60 responden (76,9%) dan kurang tersedia dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 1 responden

(1,3%). Sedangkan yang mengatakan ketersediaan dan tidak berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 16 responden (20,5%) dan kurang tersedia dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 1 responden (1,3%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji chi-square antara variabel diperoleh nilai  $P=0,391$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada hubungan antara *Process* (Proses) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar tahun 2023.

f. *People* (SDM)

**Tabel 5. 18 Hubungan *People* (SDM) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

<i>People</i>	Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap				Total		<i>P</i> Value
	Berminat		Tidak berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Tersedia	53	67,9	17	21,8	70	89,7	0,189
Kurang Tersedia	8	10,3	0	0	8	10,3	
Total	61	78,2	17	21,8	78	100	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.18 menunjukkan bahwa dari 78 responden, ketersediaan dengan berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 53 responden (67,9%) dan kurang tersedia dengan

memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 8 responden (10,3%). Sedangkan yang mengatakan ketersediaan dan tidak berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 17 responden (21,8%) dan kurang tersedia dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 0 responden (0%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji chi-square antara variabel diperoleh nilai  $P=0,189$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada hubungan antara *People* (SDM) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar tahun 2023.

g. *Physical Evidence* (Bukti Nyata)

**Tabel 5. 19 Hubungan *Physical Evidence* (Bukti Nyata) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar Tahun 2023**

<i>Physical Evidence</i>	Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap				Total		<i>P Value</i>
	Berminat		Tidak berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Tersedia	58	74,4	17	21,8	75	96,2	1,000
Tidak Tersedia	3	3,8	0	0	3	3,8	
Total	61	78,2	17	21,8	78	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5.19 menunjukkan bahwa dari 78 responden, ketersediaan dengan berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat

inap sebanyak 58 responden (74,4%) dan kurang tersedia dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 3 responden (3,8%). Sedangkan yang mengatakan ketersediaan dan tidak berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 17 responden (21,8%) dan kurang tersedia dengan memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap sebanyak 0 responden (0).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji chi-square antara variabel diperoleh nilai  $P=1,000$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada hubungan antara *Physical Evidence* (Bukti Nyata) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar tahun 2023.

### **C. Pembahasan**

#### **1. Karakteristik Responden**

Hasil penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner pada pasien dengan jumlah pasien sebanyak 78 pasien. Berdasarkan hasil penelitian terkait karakteristik pasien yang pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, maka responden yang terbanyak terdapat pada kelompok usia 17-25 tahun sebanyak 33 responden (42,3%) dimana komposisi pasien yang sebagian besar berada di fase remaja akhir, pada usia tersebut pasien sudah mulai berkembang dan dapat mengambil

keputusan untuk memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan, hal ini sesuai dengan teori kotler yang menyatakan bahwa kebutuhan dan keinginan konsumen dapat berubah sejalan dengan bertambahnya usia dan siklus hidup pada manusia.

Berdasarkan hasil penelitian terkait jenis kelamin diperoleh jumlah responden yang lebih banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 responden (57,7%), karena walaupun responden berjenis kelamin laki-laki, responden yang bersedia diwawancara keluarga dari pasien yang berjenis kelamin perempuan.

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir pasien, pasien terbanyak berasal dari tingkat pendidikan SMA yaitu 40 responden (51,3%) dan yang paling sedikit ada pada tingkat pendidikan terakhir SD yaitu 4 responden (5,1%). Tingkat pendidikan SMA di Kota Makassar memiliki tingkat pendidikan yang tertinggi, selain karena banyaknya sekolah tinga SMA/SMK sederajat juga cenderung dapat mengadaptkan pekerjaan dengan pendidikan SMA. Dimana tingkat pendidikan pasien dapat mempengaruhi pengetahuan pasien ataupun kemauan pasien untuk mencari informasi terkait kesehatan berupa fasilitas yang disediakan sebuah organisasi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan kelas pasien bahwa responden terbanyak berdasarkan jenis kelas pasien terdapat pada kelas III sebanyak 74 responden (94,9%) sedangkan responden yang paling sedikit berdasarkan pada jenis kelas

pasien yaitu terdapat pada kelas II sebanyak 4 responden (5,1%). Tingkatan ruangan pada rumah sakit dapat mempengaruhi kesembuhan pasien, semakin sedikitnya pasien dalam suatu ruangan maka semakin kecil kemungkinan pasien akan tertular dengan penyakit lain dan lebih fokus pada kesembuhan pasien tersebut.

## 2. Hubungan *Product* (Produk) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap

Salah satu nilai utama yang diharapkan oleh pelanggan dari produsen adalah kualitas sebuah *product* (produk) dan jasa yang tinggi. *Product* (Produk) ini biasanya berupa yang berwujud fisik maupun yang tidak berwujud fisik yang dapat disediakan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tertentu. Salah satu nilai utama yang diharapkan oleh pelanggan dari produsen adalah kualitas produk dan jasa yang tinggi. Kualitas sebuah produk sangat berpengaruh untuk memuaskan kebutuhan seorang konsumen (Setianingsih & Rahayu, 2018).

Hasil dari penelitian mengenai bauran pemasaran *product* (produk) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar, bahwa ada hubungan *product* (produk) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar. Dimana hasil dari uji statistik menggunakan uji *Chi-square* diperoleh bahwa  $P = 0,007$  ( $P < 0,05$ ).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien, sebanyak 84,6% setuju dengan pernyataan bahwa dokter yang disediakan oleh rumah sakit sangat lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pasien, sebanyak 79,5% setuju dengan pernyataan jenis pelayanan penunjang yang disediakan lengkap dan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien seperti laboratorium, radiologi, rehabilitasi medis dan farmasi, 85,9% setuju dengan pernyataan mengenai tersedianya *nurse station* disetiap kategori rawat inap, sebanyak 76,9% setuju dengan pernyataan mengenai jenis obat-obatan diapotek tersedia lengkap dan sebanyak 84,6% setuju dengan pernyataan bahwa *emergency troelly* tersedia untuk menangani kondisi gawat darurat pada pasien rawat inap.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Azizah, 2020) yang mengatakan bahwa ada pengaruh antara *product* terhadap minat kunjungan ulang layanan kesehatan. Dimana mayoritas pasien mengatakan bahwa *product* yang disediakan berupa poli tb, poli spesialis, poli anak serta poli umum yang meliputi pelayanan medis, pelayanan administrasi dan pelayanan penunjang sudah cukup baik dalam memenuhi kebutuhan pasien saat melakukan perawatan di Balkesmas wilayah Ambarawa.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Amalia et al., 2022) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan *product* (produk) dengan pemanfaatan layanan kesehatan karena pelayanan diberikan pihak RS

sudah cukup baik untuk diunit rawat inap. Karena mayoritas pasien berpersepsi baik tetapi tidak berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan hal ini karena dari jawaban responden yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan adalah kesesuaian peralatan kesehatan yang digunakan dengan perkembangan kesehatan terkini dan kesesuaian kebutuhan pasien dengan produk yang dimanfaatkan dan jenis obat-obatan yang tersedia lengkap diapotik.

### 3. Hubungan *Price* (Harga) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap

Harga adalah biaya yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan pelayanan. Penetapan harga dalam sebuah instansi kesehatan sesuai dengan pelayanan yang didapatkan. Hal ini sesuai dengan penelitian Haryani (2012) bahwa walaupun tarif rumah sakit cukup mahal, 92% pasien bersedia kembali karena puas dengan pelayanan yang diberikan dokter di rumah sakit tersebut (Ekawati & Andriani, 2022)

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* diperoleh bahwa  $p=1,000$  ( $p \geq 0,05$ ) menunjukkan tidak ada hubungan antara *price* (harga) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar.

Hal ini berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien sebanyak 12,8% pasien tidak setuju dengan pernyataan bahwa biaya yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanan rawat inap yang diberikan oleh pihak RS, dari

78 responden sebanyak 10,3% pasien tidak setuju dengan pernyataan bahwa biaya pelayanan rawat inap di RS lebih terjangkau dibandingkan dengan RS lain dan sebanyak 28,2% pasien tidak setuju dengan pernyataan yang mengatakan bahwa kualitas menu makanan yang diberikan sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin terjangkau biaya atau harga yang diterapkan pihak rumah sakit akan semakin baik dan berminat bagi pasien untuk melakukan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Bur & Suyuti, 2019) yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan *price* (harga) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pasien umum rawat inap karena responden menilai bahwa tarif diunit rawat inap RSUD Kota Makassar lebih murah dibanding rumah sakit lain tetapi dalam hal kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang didapatkan tidak sesuai dengan tarif kelas perawatan yang dibayar.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Alfianti et al., 2017) yang mengatakan bahwa ada *price* terhadap pemanfaatan instalasi rawat inap rumah sakit pelabuhan Palembang, hal ini dikarenakan pihak rumah sakit harus menetapkan harga yang tepat, sebab harga merupakan unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan pemasaran untuk kelancaran operasional rumah sakit, dan sangat di perhatikan oleh masyarakat. Dimana harga yang terjangkau akan mempengaruhi

masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan yang akan digunakannya.

#### 4. Hubungan *Place* (Tempat) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap

Tempat adalah lokasi penyelenggara pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Tempat yang strategis dapat meningkatkan citra bisnis dan produk. Akses geografis penting bagi suatu instansi untuk mempertemukan masyarakat sebagai konsumen dengan penyedia barang dan jasa. Masyarakat cenderung memberi perhatian dan memilih rumah sakit yang memiliki lokasi strategis (Ekawati & Andriani, 2022).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien dikatakan ada hubungan antara *place* (tempat) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar. Hal ini didukung berdasarkan dengan hasil dari uji statistik *Chi-square* diperoleh bahwa  $p=0,031$  ( $p<0,05$ ) yang berarti ada hubungan antara *place* (tempat) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar. Hal ini dikarena dari 78 pasien sebanyak 80,8% setuju dengan pernyataan bahwa lokasi RS sangat strategis, 73,1% setuju dengan pernyataan tempat rawat inap di RS mudah ditemukan, sebanyak 78,3% setuju dengan situasi di instalasi rawat inap nyaman, aman dan tidak berisik, sebanyak 74,4% setuju dengan pernyataan jarak antara ruang rawat inap ke instalasi rawat inap ke instalasi lainnya berdekatan dan

84,7% setuju dengan pernyataan jarak antara ruang rawat inap dan ruangan perawatan sangat dekat sehingga memudahkan semua pihak apabila ada yang memerlukan pelayanan.

Penelitian ini sejalan (Bayty et al., 2022) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *place* dengan keputusan dalam memilih layanan kesehatan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum ' Aisyiyah St . Khadijah karena ditunjang dengan tempat strategis seperti mudah dalam mencari ruang poliklinik, ketersediaan fasilitas penunjang kebutuhan pasien seperti kantin, ATM, dan fasilitas lain di lingkungan sekitar klinik serta ketersediaan fasilitas untuk parkir kendaraan bermotor yang cukup luas dan aman.

Penelitian ini tidak sejalan dengan (Alfianti et al., 2017) yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara *place* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di rumah sakit umum bahterahmas provinsi sulawesi selatan. Penelitian lain menunjukkan hasil ini menunjukkan bahwa menurut pasien, hal-hal yang berhubungan dengan tempat di rumah sakit Bina Sehat menjadi faktor penentu keputusan mereka. Lokasi rumah sakit, yang meliputi fasilitas penunjang medis tersedia lengkap, tempat yang nyaman, mudah dijangkau dan area parkir yang cukup luas mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan jasa rawat jalan di rumah sakit Bina Sehat. menyatakan

bahwa lokasi perusahaan jasa berpengaruh terhadap keputusan pemilihan pembeli.

#### 5. Hubungan *Promotion* (Promosi) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap

*Promotion* (Promosi) merupakan komponen penting dalam bauran pemasaran untuk memperkenalkan produk ke masyarakat luar. promosi adalah mempengaruhi dan membujuk pelanggan sasaran agar mau membeli atau mengalihkan pembelian pada produk-produk yang dihasilkan perusahaan. Promosi dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk komunikasi pemasaran, komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk, dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan (A. Y. Rahmawati et al., 2022).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien rawat inap, dimana pasien setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan yang ada di RS sudah sesuai dengan yang dipromosikan kepada masyarakat sebanyak 93,6%, sebanyak 91% setuju dengan pernyataan prosedur pelayanan rawat inap di RS yang terdapat pada papan informasi sudah sangat jelas, sebanyak 94,9 setuju dengan pernyataan bahwa informasi mengenai jenis pelayanan pelayanan yang tersedia di RS sudah dipromosikan dimedai cetak dan sebanyak 97,4% setuju dengan pernyataan bahwa informasi

mengenai jenis pelayanan yang tersedai di Rs didapatkan melalui keluarga, kerabat, teman maupun oranglain.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-square* diperoleh bahwa  $p=0,045$  ( $p<0,05$ ) dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti ada hubungan antara *promotion* dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar.

Hasil penelitian sejalan dengan (Amalia et al., 2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara *Promotion* dengan pemanfaatan layanan kesehatan di RSUD Dr. Tadjuddin Chalid Makassar, hal ini disebabkan karena beberapa pasien mengatakan bahwa tidak mendapatkan informasi mengenai pelayanan kesehatan di RSUD Dr. Tadjuddin Chalid Makassar pada media cetak, melainkan mendapatkan informasi dari keluarga yang sudah berpengalaman di rumah sakit tersebut.

Penelitian ini tidak sejalan dengan peneltian (Bur & Suyuti, 2019) yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan *promotion* dengan pemanfaatan layanan kesehatan pasien umum rawat inap RSUD kota Makassar, dimana pasien hanya mengetahui tentang rumah sakit dari keluarga, teman dan kerabat yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit RSUD Kota Makassar tanpa mendapatkan informasi tentang pelayanan kesehatan melalui media lain.

## 6. Hubungan *Process* (Proses) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap

Proses merupakan komponen bauran pemasaran yang paling besar pengaruhnya terhadap persepsi masyarakat. Pemilihan rumah sakit sebagai tempat pelayanan kesehatan bergantung dari proses pelayanan dan penanganan pasien oleh pihak rumah sakit (Ekawati & Andriani, 2022). Suatu proses memiliki artian kegiatan yang menunjukkan layanan yang diberikan kepada customer selama menawarkan barang atau jasa. Hal yang perlu diperhatikan konsumen dalam adanya suatu proses dalam produk jasa di sebuah bidang usaha yaitu kemudahan dari layanan, kecepatan pelayanan dan ketepatan sasaran (A. Y. Rahmawati et al., 2022)

Berdasarkan hasil penelitian pada pasien rawat inap, dimana pasien sebanyak 6,4% tidak setuju dengan pernyataan prosedur pendaftaran pasien sangat mudah dan tidak berbelit-belit, sebanyak 2,6% pasien sangat tidak setuju dengan pernyataan mengenai process pembayaran di RS sangat mudah, pasien yang tidak setuju dengan pernyataan pasien tidak menunggu lama ketika akan mendapatkan tindakan medis sebanyak 9,0% dan sebanyak 6,4% pasien tidak setuju dengan pernyataan bahwa pasien tidak menunggu obat lama ketika mengambil obat di petugas farmasi.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-square* 0,391 yang berarti tidak ada hubungan antara *process* (proses) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Alfianti et al., 2017) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *process* dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di rumah sakit umum bahtherahmas, dikarenakan pasien beranggapan bahwa prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat, perawat/dokter melakukan jadwal pelayanan dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan tidak berbelit-belit dapat mempengaruhi dalam memilih layanan kesehatan yang akan digunakan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Bur & Suyuti, 2019) yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara *process* dengan pemanfaatan layanan kesehatan pasien umum rawat inap RSUD kota Makassar. Hal ini disebabkan fasilitas yang disediakan sudah baik serta pelayanan kesehatan yang baik sehingga responden memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan oleh pihak rumah sakit.

## 7. Hubungan *People* (SDM) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap

People atau personel adalah peran orang sebagai penyedia produk ataupun jasa yang tentunya sangat berpengaruh pada kualitas produk atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Untuk mencapai kualitas yang terbaik perlu adanya pelatihan kepada karyawan ataupun staff yang bertugas untuk dapat memberikan layanan yang terbaik kepada konsumen (A. Y. Rahmawati et al., 2022)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan *People* (SDM) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar diperoleh hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-square*  $p=0,189$  ( $p<0,05$ ) yang berarti tidak ada hubungan antara pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian pada pasien rawat inap, dimana pasien sebanyak 11,5% tidak setuju dengan pernyataan bahwa dokter selalu dengan tepat waktu untuk berkunjung ke tempat rawat inap untuk memantau kondisi pasien, sebanyak 10,3% pasien tidak setuju terkait pernyataan mengenai sikap dokter, perawat, tenaga administrasi dan *security* dalam melayani pasien sangat ramah dan sopan serta serta sebanyak 10,3% pasien juga tidak setuju dengan pernyataan bahwa

petugas bagian farmasi menjelaskan dengan sangat baik tentang prosedur dan jenis obat yang harus dikonsumsi oleh pasien rawat inap.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Bur & Suyuti, 2019) yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara *people* dengan pemanfaatan layanan kesehatan pasien umum rawat inap RSUD kota Makassar, dimana masih kurangnya sikap dan perilaku petugas dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pasien selama menjalani perawatan karena meskipun dokter atau perawat memeriksa dengan teliti tetapi sikap yang kurang dalam segi dukungan moral dan menumbuhkan kepercayaan bahwa penyakitnya akan sembuh.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Rahma et al., 2014) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *people* terhadap pemanfaatan instalasi rawat inap rumah sakit pelabuhan Palembang karena mempunyai kemampuan cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien, dokter maupun perawat memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, tindakan cepat saat pasien membutuhkan. Juga petugas memiliki ketrampilan, pelayanan yang sopan dan ramah, jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan. Hal lain yang penting adalah memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya, pelayanan kepada pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

## 8. Hubungan *Physical Evidence* (Bukti Nyata) Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap

Bukti atau Fasilitas Fisik merupakan hal yang terlihat jelas yang turut berpengaruh pada pengambilan keputusan yang dilakukan konsumen dalam menggunakan barang atau jasa maupun melakukan pembelian barang yang ditawarkan oleh produsen. Menurut Al-Debi dan Mustafa ada 3 hal yang menjadi indikator penentu dalam mem-perlihatkan bukti fisik dari sebuah produk jasa yaitu desain atau konsep, tata ruang, lingkungan (A. Y. Rahmawati et al., 2022). Fasilitas fisik adalah fasilitas yang menunjang pemasaran jasa berupa gedung, ruangan, tempat parkir, tempat duduk, tempat tidur pasien, sistem administrasi, kamar kecil, dan lain-lain (Ekawati & Andriani, 2022).

Berdasarkan hasil penellitian terhadap pasien rawat inap, dimana sebanyak 7,7% pasien tidak setuju dengan pernyataan bahwa tampilan fisik gedung di RS sangat menaikt dan bagus, pasien tidak setuju dengan fasilitas yang terdapat diruanga rawat inap di RS sangat lengkap dan tidak setuju dengan pernyataan bahwa sirkulasi udara di ruang rawat inap di RS sudah sangat bagus.

Dari hasil penelitian menunjukkan hubungan bauran *Physical Evidence* (Bukti Nyata) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di rumah sakit ibnu sina YW-UMI Kota Makassar berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-square* diperoleh bahwa  $p=1,000$  ( $p>0,05$ ) yang

berarti tidak ada hubungan antara *physical evidence* dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di rumah sakit Ibnu Sina YW-UMI Kota Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Bur & Suyuti, 2019) yang mengatakan bahwa tidak ada hubungan antara *physical evidence* dengan pemanfaatan layanan kesehatan pasien umum rawat inap RSUD Kota Makassar, karena sebagian besar menyatakan sarana fisik yang cukup memadai dan kebersihan ruangan juga senantiasa terjaga dengan adanya petugas kebersihan yang datang membersihkan ruang pasien setiap 3 kali dalam sehari. Akan tetapi sebagian besar pasien menyatakan bahwa tampilan rumah sakit dari luar terlihat sangat baik namun apabila dilihat dalam ruangan hampir tidak bisa dikatakan bagus hal ini dikarenakan masih adanya ruangan inap yang belum membuat nyaman pasien, toilet ruangan yang terkadang tidak mempunyai air.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Rahma et al., 2014) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara *physical evidence* terhadap pemanfaatan instalasi rawat inap Rumah Sakit Pelabuhan Palembang, dimana Tata bangunan, tata ruangan, perabot, serta fasilitas-fasilitas penunjang lainnya merupakan hal yang perlu diperhatikan untuk kenyamanan dan keamanan bagi pasien.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya sebatas dengan melihat apakah ada tidaknya hubungan terhadap variabel yang diteliti, tidak sampai pada tahap untuk mencari pengaruh sebab akibat antara variabel dependen dan variabel independen, karena kedua variabel yang diteliti secara bersamaan menggunakan desain *cross sectional*.
2. Pengurusan izin penelitian yang sangat menyita waktu dan berbelit-belit dalam pengurusan.
3. Pada saat turun lapangan adapun hambatan yang saya temui sebagai peneliti yaitu karakter setiap reponden yang berbeda-beda, ada yang dengan senang hati ingin mengisi kuesioner adapula yang menolak untuk mengisi kuesioner.
4. Pada saat penelitian Rumah sakit tidak mengizinkan untuk mejadikan pasien kelas VIP/VVIP sebagai responden sehingga ada beberapa informasi yang tidak bisa didapat terkait penelitian.