



JNPH

Volume 11 No. 2 (Oktober 2023)

© The Author(s) 2023

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN RAWAT INAP NON PSIKIATRI DI RUMAH SAKIT KHUSUS DAERAH (RSKD) X JAKARTA

FACTORS INFLUENCING PATIENT DECISION TO HOSPITALIZE NON- PSYCHIATRIC HOSPITALIZATION IN SPECIAL HOSPITAL (RSKD) X JAKARTA

**RYLLA NINGSIH, SUPRIYANTORO, NOFIERNI
MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS ESA UNGGUL,
JAKARTA**

Email: rylla2604@student.esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Pendahuluan: Masih rendahnya BOR (Bor Occupancy Rate) pasien non psikiatri RSKD X Jakarta pada tahun 2021 dan 2022. Angka capaian yang rendah ini menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang masih rendah. Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh bukti empiris adanya pengaruh beberapa variabel terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di rumah sakit jiwa. Penelitian ini akan menganalisis variabel stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit, word of mouth, dan keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri Metode: Penelitian ini menggunakan cross-sectional study, kuantitatif dengan teknik korelasional Hasil dan Pembahasan: Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Non-Probability Accidental Sampling dimana jumlah sampel yang diambil adalah 105 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Path Analysis dengan program AMOS 24. Dari hasil uji statistik terdapat hubungan antara stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit, word of mouth terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, terdapat hubungan antara stigma rumah sakit jiwa dan persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap word of mouth. Kesimpulan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri dengan word of mouth sebagai variabel intervening secara simultan. Secara parsial, ada pengaruh dari masing-masing variabel stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit, dan word of mouth terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri. Dan ada pengaruh stigma rumah sakit jiwa terhadap word of mouth, persepsi mutu pelayanan rumah sakit terhadap word of mouth.

Kata Kunci: Stigma Rumah Sakit Jiwa, Persepsi Mutu Pelayanan Rumah Sakit, Word Of Mouth, Keputusan Rawat Inap Non Psikitari

ABSTRACT

Intoduction: The low BOR (Bor Occupancy Rate) for non-psychiatric patients at RSKD X Jakarta in 2021 and 2022. This low achievement figure shows the level of public trust is still low. The aim of the study was to obtain empirical evidence of the influence of several variables on the patient's decision to be admitted to a non-psychiatric psychiatric hospital.**Method:**The method used is a cross-sectional study, quantitative, with correlation techniques.**Result and Discussion:** Sampling in this study used the Non-Probability Accidental Sampling technique in which the number of samples taken was 105 respondents. The analytical method used was Path Analysis with the AMOS 24 program. From the statistical test results there is a relationship between the stigma of mental hospitals, perceptions of the quality of home services illness, word of mouth on the patient's decision to be hospitalized non-psychiatrically, there is a relationship between the stigma of a psychiatric hospital and perceptions of the quality of hospital services to word of mouth.**Conclusion:**The results showed that there was an influence of the stigma of a psychiatric hospital, perceptions of the quality of hospital services on the patient's decision to be hospitalized non-psychiatric with word of mouth as an intervening variable simultaneously. Partially, there is an influence of each variable on the stigma of a psychiatric hospital, perceptions of the quality of hospital services, and word of mouth on patients' decisions for non-psychiatric hospitalization. And there is the influence of the stigma of a mental hospital on word of mouth, the perception of the quality of hospital services on word of mouth.

Keywords: Mental hospital stigma, perception of quality of hospital services, word of mouth, non psychiatric inpatient decisions

PENDAHULUAN

Rumah sakit jiwa distereotipkan sebagai fasilitas kesehatan bagi pasien gangguan jiwa saja. Stereotip ini merujuk pada kepercayaan yang berlaku umum di masyarakat yang kita pegang tentang sebuah kelompok, keyakinan yang mencerminkan seperti apa yang kita pikirkan tentang anggota kelompok tertentu (Kenrick, et. al., 2002). Hal ini berlaku bagi Rumah Sakit Jiwa dimana masyarakat menyematkan asosiasi bahwa rumah sakit terhadap pasien dengan gangguan jiwa yang kerap membahayakan orang lain bila ada di sekitarnya. Diasosiasikan juga bahwa rumah sakit jiwa hanya merawat pasien dengan gangguan jiwa, padahal tidak demikian.

Stigma dapat didefinisikan sebagai suatu fenomena yang dapat mempengaruhi diri individu secara keseluruhan (Link & Phelan, 2001). Stigma merupakan fenomena sangat kuat yang ada di masyarakat, dan terkait erat dengan nilai yang ditempatkan pada beragam identitas sosial pada masyarakat.

Persepsi mutu pelayanan kesehatan menurut persepsi konsumen sangatlah penting karena menentukan keputusan untuk menggunakan pelayanan tersebut. Dari persepsi ini pasien dapat memberikan penilaian tentang mutu pelayanan. Secara teori, persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensori mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (Robbins & Stephen, 2008). Menurut Chahal dan Bala (2012) Perceived Quality adalah persepsi yang dirasakan secara keseluruhan oleh konsumen tentang kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa tertentu dibandingkan dengan lainnya. Juga Chahal & Bala (2012) mengatakan bahwa mutu pelayanan yang baik timbul karena adanya strategi pelayanan yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan perusahaan. Menurut Buil & Martinez (2013), persepsi mutu mengacu pada persepsi mutu keseluruhan atau keunggulan suatu produk atau layanan relatif. Persepsi mutu yang dirasakan memberikan nilai kepada

pelanggan dengan menyediakan mereka alasan untuk membeli dan membedakan merek dari merek pesaing.

Salah satu bentuk promosi dalam pemasaran adalah Word of Mouth. Menurut Kotler dan Keller (2009), Word of mouth communication adalah komunikasi lisan, tertulis, dan elektronik antar masyarakat yang berhubungan dengan keunggulan atau pengalaman membeli atau menggunakan produk atau jasa. Menurut Goyette, et. al. (2010) Word of Mouth adalah komunikasi verbal informal yang terjadi secara langsung, melalui telepon, email, mailing list, atau metode komunikasi lainnya mengenai layanan atau barang. Secara khusus, informasi dari mulut ke mulut secara langsung berasal dari orang-orang yang secara pribadi bermaksud untuk berbagi pengalaman mereka sendiri. Informasi seperti itu lebih mudah dipahami daripada iklan.

Menurut Kotler & Keller (2009) perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi dalam memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan mereka. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengambil keputusan yaitu faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologis.

Dari data rekam medis RSKD X didapatkan di tahun 2021 BOR (BOR Occupancy Rate) pasien non psikiatri berada pada 19,44% hingga 54,96%. Pada satu semester tahun 2022 BOR pasien non psikiatri 16,48% hingga 28,43%. Angka capaian yang rendah ini dapat menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat yang masih rendah terhadap rumah sakit ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh stigma rumah sakit jiwa, mutu pelayanan rumah sakit, dan word of mouth terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta.

Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi pihak

RSKD X dalam memperbaiki sistem yang terkait, dan menjadi acuan dalam pembuatan perencanaan rumah sakit jiwa di masa yang akan datang guna meningkatkan capaian kinerja rumah sakit. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberi masukan positif terhadap perkembangan ilmu administrasi perumahsakitian di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah cross-sectional study, kuantitatif, dengan teknik korelasional. Metode pengumpulan data adalah survei. Sampel diambil dari populasi pasien rawat inap non psikiatri sebagai responden, dengan teknik Non-Probability Accidental Sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner berisi pernyataan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert skala 1 – 4. Uji Validitas adalah uji yang akan memperlihatkan seberapa jauh suatu pengukuran (tes) mampu mengungkapkan dengan tepat kondisi dari objek yang diukur. Uji validitas instrumen dilakukan dengan cara melakukan korelasi atas skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Bila nilai korelasi setelah dibandingkan dengan nilai r table didapatkan nilai signifikan, maka dikatakan bahwa instrumen tersebut sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan berdasarkan formula Korelasi Pearson sebagai berikut :

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi tes yang disusun dengan kriteria.

X = Skor masing-masing responden variabel X (tes yang disusun).

Y = Skor masing-masing responden variabel Y (tes-kriteria).

N = Jumlah responden.

Penentuan valid tidaknya suatu instrumen diukur dengan cara membandingkan r hitung dan r tabel, bila koefisien korelasi atau r hitung > r tabel maka dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila r hitung < r tabel dinyatakan tidak valid.

Uji reliabilitas adalah suatu bentuk pengujian terhadap kualitas data dengan tujuan mengukur konsistensi seluruh pertanyaan dalam penelitian. Metode pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach Alpha (α). Metode Cronbach Alpha cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1 – 4 atau 1 – 5) atau skor rentang (0 – 20 atau 0 – 50). Uji terhadap konsistensi pertanyaan harus dilakukan sebelum pertanyaan disebarkan kepada responden sebenarnya atau dengan kata lain uji kualitas data dilakukan dalam bentuk prapenelitian. Menurut Nunnally (1967) suatu konstruksi atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai.

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

Keterangan:

r_i = Koefisien reliabilitas Cronbach Alpha.

K = Jumlah item soal.

$\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor tiap item.

s_t^2 = Varian total.

Jika nilai alpha 0,41 – 0,6 artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha 0,61 – 0,80 ini menyatakan bahwa seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

Data yang telah terkumpul baik kualitatif maupun kuantitatif selanjutnya dianalisis secara deskriptif. Data kuisisioner yang bersifat ordinal dianalisis menggunakan three box method, yaitu data kuisisioner ditabulasi untuk dihitung nilai indeksinya, kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang sesuai dengan nilai indeksinya yaitu rendah, sedang, dan tinggi. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur atau Path

Analysis dengan program AMOS 24.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Responden

Deskripsi data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan jumlah kunjungan di RSKD X Jakarta. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat diketahui sebanyak 37 responden (35,24 %) berjenis kelamin pria dan sebanyak 68 responden (64,76 %) berjenis kelamin wanita. Karakteristik responden berdasarkan umur dapat diketahui sebanyak 16,20 % berumur 17 - 25 tahun, 23,80 % masing-masing berumur 26 - 35 tahun dan 36 - 45 tahun, 15 % masing-masing pada rentang umur 46 - 55 tahun dan 56 - 65 tahun, serta 7,62 % di usia 66 tahun atau lebih. Sementara karakteristik responden berdasarkan pendidikan bahwa responden terbanyak berpendidikan SMA sebanyak 37,20 %, disusul oleh Diploma dan S1 sebanyak 21,90 % , 3,80 % berpendidikan Pasca Sarjana (S2) dan responden yang berpendidikan SD, SMP masing-masing sebanyak 7,62 dan 5,72 %. Sedangkan yang tidak sekolah kurang dari 2%. Untuk responden yang tidak bersekolah, pengisian kuisisioner dibantu oleh keluarga yang mendampingi. Rata-rata responden memiliki pendidikan yang cukup untuk memahami pernyataan kuisisioner penelitian.

Dari data pada karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terlihat mayoritas responden adalah tidak bekerja sebesar 36,19 %, yang bekerja sebagai Pegawai Swasta dan Wiraswasta dibawah 25%, PNS/TNI/Polri sebanyak 8,60 %,, Pegawai BUMN dan pensiunan masing-masing 3,80 %. Responden pelajar/mahasiswa dibawah 2 %. Responden memiliki jenis pekerjaan yang dapat mempengaruhinya dalam mengambil keputusan bagi dirinya sendiri. Jenis pekerjaan dapat menjadi faktor seseorang untuk mengambil keputusan.

Pada karakteristik jumlah kunjungan responden didapatkan data bahwa jumlah

responden yang baru pertama kali mengunjungi RSKD X Jakarta paling dominan sebanyak 71,43%. Perbedaan jumlah kunjungan tiap responden akan mempengaruhi penilaian responden dan akhirnya akan mempengaruhi mereka dalam menentukan pilihannya memanfaatkan fasilitas rumah sakit.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dari hasil uji validitas yang dilakukan pada keseluruhan 4 variabel dengan 52 pernyataan, terdapat 48 pernyataan memenuhi persyaratan validitas dan 4 pernyataan tidak memenuhi validitas atau tidak valid. Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan didapatkan hasil bahwa pernyataan dari variabel Stigma Rumah Sakit Jiwa, Persepsi pada Mutu Pelayanan, Word of Mouth dan Keputusan Pasien Untuk Rawat Inap Non Psikiatri memiliki reliabilitas, atau keseluruhan pernyataan di tiap-tiap variabel bersifat reliabel.

Uji Multikolinearitas

Pada Uji Multikolinearitas, Determinant of sample covariance matrix adalah 148789,159, nilainya lebih dari nol, menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen (bebas multikolinieritas).

Uji Deskriptif Analisis (Three Box Method)

Deskriptif analisis digunakan untuk mengetahui jawaban responden pada tiap variabel Analisis ini menggunakan analisis indeks.

Tabel 1. Matriks Tanggapan Responden berdasarkan Three Box Method

No.	Rekapitulasi Variabel	Tinggi	Sedang	Rendah	Perilaku
1.	Stigma RS Jiwa	√	-	-	Labelling
2.	Persepsi pada Mutu Pelayanan	√	-	-	Berkualitas
3.	Word of Mouth	√	-	-	Efektif
4.	Keputusan Rawat Inap Non Psikiatri	-	√	-	Berminat

Semua variabel yaitu Stigma Rumah Sakit Jiwa, Word of Mouth dan Persepsi pada Mutu Pelayanan masuk kategori tinggi, sementara variabel Keputusan Rawat Inap Non Psikiatri masuk kategori sedang.

Pengujian Hipotesis

Pada Diagram berikut menunjukkan bahwa hubungan antara Stigma Rumah Sakit Jiwa (X1) dengan Keputusan Rawat Inap Non Psikiatri (Y), Persepsi pada Mutu Pelayanan (X2) dengan Keputusan Rawat Inap Non Psikiatri (Y), Z dengan Y adalah hubungan kausal. Sedangkan hubungan antara X1 dengan X.2, X1 dengan Z, dan X2 dengan Z masing-masing merupakan hubungan korelasional.

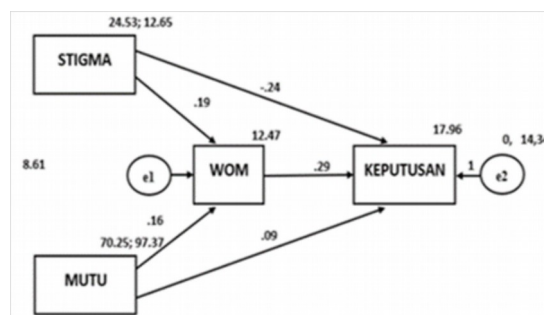


Diagram 1. Path analysis hubungan antar variabel

Dalam bentuk persamaan dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Z = p_{ZX1} + p_{ZX2} + e1 \quad \square \quad Z = 0,19X1 + 0,16X2 + e1$$

$$Y = p_{YX1} + p_{YX2} + p_{YZ} + e2 \quad \square \quad Y = -0,24X1 + 0,09X2 + 0,29Z + e2$$

Uji Simultan

Pengujian simultan untuk menguji hipotesis pengaruh stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit, terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri dengan word of mouth sebagai variabel intervening secara bersama-sama (H1). Dari Data Output AMOS 24 didapatkan nilai Chi-square hitung 0,000, lebih kecil daripada nilai Chi-Square tabel (7,815), hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara teori dengan lingkungan data empiris, sehingga hipotesis keenam (H1) diterima, artinya variabel stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan dan word of mouth sebagai intervening berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri secara bersama-sama.

Koefisien Determinan (R square)

Besarnya pengaruh variabel independen dan intervening terhadap variabel dependen secara simultan. Dari data olahan didapatkan terjadi pengaruh yang rendah antara variabel stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit, dan word of mouth terhadap keputusan rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta.

Uji Parsial

Dari hasil perhitungan analisis jalur diperoleh koefisien jalur secara parsial dari masing-masing variabel seperti tersaji dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2. Regression Weights

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)						
		Estimate	S.E.	C.R.	P	Hasil
WOM	<-- STIGMA	,191	,085	2,240	,025	H5 diterima
WOM	<-- MUTU	,155	,031	5,062	***	H6 diterima
KEPUTUSAN	<-- WOM	,289	,124	2,328	,020	H4 diterima
KEPUTUSAN	<-- STIGMA	-,244	,110	-2,210	,027	H2 diterima
KEPUTUSAN	<-- MUTU	,087	,043	2,010	,044	H3 diterima

Hipotesis 2 diterima, artinya Terdapat

pengaruh negatif stigma rumah sakit jiwa terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta.

Hipotesis 3 diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta.

Hipotesis 4 diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan word of mouth terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta.

Hipotesis 5 diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan stigma rumah sakit jiwa terhadap word of mouth di RSKD X Jakarta.

Hipotesis 6 diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap word of mouth sebagai di RSKD X Jakarta.

Pengujian Intervening

Hasil uji intervening adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Standardized Direct Effects dan Standardized Indirect Effects

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)			
	MUTU	STIGMA	WOM
WOM	,437	,194	,000
KEPUTUSAN	,210	-,211	,247

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)			
	MUTU	STIGMA	WOM
WOM	,000	,000	,000
KEPUTUSAN	,108	,048	,000

Pengaruh antara mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan rawat inap non psikiatri yang dimediasi oleh word of mouth : nilai direct effect 0,21 > nilai indirect effect 0,108 maka pengujian hubungan kedua variabel tersebut mengindikasikan bahwa variabel word of mouth tidak memiliki pengaruh tidak langsung antara variabel persepsi mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan rawat inap.

Pengaruh antara stigma rumah sakit jiwa terhadap keputusan rawat inap non psikiatri yang dimediasi oleh word of mouth : nilai direct effect - 0,211 < nilai indirect effect 0,048 maka pengujian hubungan kedua

variabel tersebut mengindikasikan bahwa variabel word of mouth memiliki pengaruh tidak langsung antara variabel stigma rumah sakit jiwa terhadap keputusan rawat inap.

PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta dipengaruhi oleh variabel-variabel (X1,X2 dan Z) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Secara simultan ada pengaruh stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta dengan word of mouth sebagai variabel intervening.

Secara parsial ada pengaruh negatif stigma rumah sakit jiwa terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, ada pengaruh positif dan signifikan persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, ada pengaruh positif dan signifikan word of mouth terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, ada pengaruh positif dan signifikan stigma rumah sakit jiwa terhadap word of mouth, dan ada pengaruh positif dan signifikan persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap word of mouth.

Temuan Penelitian

Skoring yang didapatkan pada seluruh pernyataan berada pada kategori Sedang dan Tinggi. Tidak ada pernyataan yang mendapatkan skor Rendah. Pada penelitian ini ditemukan bahwa ada pengaruh stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta dengan word of mouth sebagai variabel intervening secara bersama-sama. Adanya pengaruh negatif stigma rumah sakit jiwa terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, adanya pengaruh

positif dan signifikan persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, word of mouth terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, stigma rumah sakit jiwa terhadap word of mouth, dan persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap word of mouth. Dimana word of mouth memberikan pengaruh tidak langsung antara stigma rumah sakit jiwa dengan keputusan rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta. Stigma negatif yang masih kuat melekat pada RSKD X Jakarta dapat menurunkan keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, meskipun persepsi pada mutu pelayanan yang baik/memuaskan dapat meningkatkan keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X. Word of mouth dapat mempengaruhi secara tidak langsung antara stigma dan keputusan. Dengan adanya word of mouth yang kuat, keputusan untuk menggunakan fasilitas rawat inap non psikiatri di RSKD X dapat meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa hasil penelitian dan pembahasannya, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel stigma rumah sakit jiwa, persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta dengan word of mouth sebagai variabel intervening. Secara parsial, terdapat pengaruh negatif stigma rumah sakit jiwa terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri di RSKD X Jakarta, ada pengaruh positif dan signifikan persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, ada pengaruh positif dan signifikan word of mouth terhadap keputusan pasien untuk rawat inap non psikiatri, ada pengaruh positif dan signifikan stigma rumah sakit jiwa terhadap word of mouth, dan ada pengaruh positif dan signifikan persepsi pada mutu pelayanan rumah sakit terhadap word of mouth.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

Bagi Manajemen RSKD Duren Sawit Jakarta:

1. Terkait stigma negatif yang masih melekat di RSKD Duren Sawit, pihak manajemen dan jajarannya dapat memberi edukasi, promosi, sosialisasi secara *online* dan *offline* (melalui webinar, seminar) tentang stigma dan perkembangan rumah sakit jiwa dan RSKD Duren Sawit saat ini. Hal ini merupakan salah satu upaya mengatasi *self stigmada* dan *public stigma*, sehingga dapat menambah pengetahuan masyarakat.
2. Terkait petugas yang belum dapat secara maksimal memberikan rasa aman dan nyaman sesuai harapan pasien, RSKD Duren Sawit dapat meninjau ulang kembali petugas yang ada di lapangan, memberikan pelatihan-pelatihan tentang sikap kerja, cara berkomunikasi, peningkatan percaya diri, serta peningkatan keahlian petugas, baik dalam bentuk *in house training* atau pun *ex house training*. Hal ini guna memperbaiki dan meningkatkan kompetensi petugas meliputi pengetahuan, ketrampilan, konsep diri dan karakteristik pribadi.
3. Terkait harga layanan, RSKD Duren Sawit dapat membuat tarif yang lebih transparan dan informasinya mudah diakses oleh masyarakat. Masyarakat dapat membandingkan harga yang ditawarkan dengan rumah sakit lainnya dengan fasilitas yang tidak kalah dengan rumah sakit umum.
4. Terkait faktor kebudayaan, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis yang mempengaruhi pasien dalam memutuskan rawat inap di RSKD Duren Sawit merupakan multi faktor yang tidak seluruhnya dapat dikendalikan oleh rumah sakit. Namun demikian, disarankan agar pihak RSKD Duren Sawit untuk terus

mengkaji faktor-faktor tersebut dalam kaitannya dalam upaya peningkatan jumlah kunjungan rawat inap.

Bagi Penelitian selanjutnya:

Di masa datang pengetahuan akan faktor stigma ini harus dapat dikaji kembali guna mengetahui kaitannya dengan faktor-faktor lain yang memiliki pengaruh dalam konteks peningkatan jumlah angka pasien rawat inap non psikiatri. Disarankan agar menjadikan faktor ini menjadi variabel dependen pada penelitian selanjutnya. Sehingga dapat diteliti faktor-faktor yang mempengaruhinya bagi RSKD Duren Sawit Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Afridi, S. A., Khattak, A., Khan, A. (2016). *Measurement of Service Quality Gap in The Selected Private Universities/Institutes of Peshawar Using SERVQUAL Model*. City University Research Journal, 06(01).
- Ajzen, I. (1985). *From intentions to actions: A theory of planned behavior*. In J. Kuhl & J. Beckmann (Eds.), *Action-control: From cognition to behavior*. (J. K. & J. B. (Eds.), Ed.). Heidelberg: Springer.
- Al-Assaf, A.F. (2013). *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Astuti, D. (2017). *Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas, HIGEA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1 (3).
- Buil, I., De Chernatony, L. Martínez, E. (2013) *Examining the Role of Advertising and Sales Promotions in Brand Equity Creation*. *Journal of Business Research*, 66,
- Chahal, H., & Bala, M. (2012), "Significant Components Of Service Brand Equity In Healthcare Sector", *International*

- Journal Of Health Care Quality Assurance*. Department of Commerce, University of Jammu, Jammu, India: Vol.25 No.4,
- Chang, H. H., Hsu, C. H., Chung, S. H. (2008). *The Antecedents and Consequences of Brand Equity in Service Markets*. *Asia Pacific Management Review*, 13(3).
- Chaplin, J.P. (2011). *Kamus Lengkap Psikologi/J.P. Chaplin (Ed.1)*, Penerjemah: Dr.Kartini Kartono. Jakarta: Penerbit Rajawali Pers.
- Chaudhuri, A., & Holbrook, M. (2001). *The Chain of Effect From Brand Trust and Brand Effect to Brand Performance: The Role of Brand Loyalty*. *Journal of Market Focused Management*.
- Corrigan, P.W. (2004). *Mental health stigma as social attribution: implication for research methods and attitude change*. *Clinical psychology science practical*, 7.
- Dean, D. H., & Lang J. M. (2008). *Comparing Three Signals of Service Quality*. *Journal of Services Marketing*. Volume 22.
- Donabedian., A (1988). *Donabedian The Quality of Care*. *Journal of American Medical Association*, Vol.260, Retrieved from
- Doney, P.M.&Cannon, J.P. (1997) *An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships*. *Journal of Marketing*, 61,
- Engel, J. F. (1994). *Consumer Behavior (Jilid 1; Alih Bahasa: Budiyanto, Ed.)* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ennew, C., Banerjee A. K., Li, D. (2000). *Managing word of mouth communication: Empirical evidence from India*. *International Journal of Bank Marketing* 18(2).
- Fredereca, B. G. & CHair Jry, C. (2010). *Pengaruh Psikologi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kembali Smartphone Blackberry*. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan, Universitas Airlangga*, Vol.3(2).
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Goffman, E. (1963). *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. *Social Forces*, 43(1), EnglewoodCliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Goldsmith, R. E., & Horowitz, D. (2006). *Measuring Motivations for Online Opinion Seeking*. *Journal of Interactive Advertising* Vol.6(2).
- Goldstein, S. M., Ward, P. T., Leong, G. K., Butler, T. W. (2002). *The effect of location, strategy, and operations technology on hospital performance*. *Journal of Operations Management*, 20(1).
- Goyette, I., Ricard, L., Bergeron, J., Marticotte, F. (2010). *e-WOM Scale: Word-of-Mouth Measurement Scale for e-Services Context*. *Canadian Journal of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l'Administration*. 27(1).
- Griffin, R. W., & Ebert R. J. (2002). *Manajemen* edisi ke 7 jilid 2. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Gruen, T.W., Osmonbekov, T., Czaplewski, A. J. (2006). *e-WOM: The Impact Of Customer-To-Customer Online Knowhow Exchange On Customer Value And Loyalty*. *Journal Of Business Research*. Vol.59(4).
- Hair Jr, J. F., Black. W. C., Babin. B. J., Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Heatherton, T. F., Wyland, C. L. (2003). *Assessing self-esteem*. In S. J. Lopez &

- C. R. Snyder (Eds.), *Positive psychological assessment: A handbook of models and measures*. American Psychological Association
- Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., Walsh, G., Gremler, D. D. (2004). *Electronic Word-Of-Mouth Via Consumer-Opinion Platforms: What Motivates Consumers To Articulate Themselves On The Internet?* *Journal Of Interactive Marketing*, 18(1).
- Hidayati, N.K.,(2022).*Kuliah Online : Stigma dan Masalah Kesehatan Mental*. Yogyakarta:Universitas Gadjah Mada.
- Howard, J. A. (1994). *Buyer in Marketing Strategy*. Engelwood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Jacobalis, S. (1989). *Menjaga Mutu Pelayanan di Rumah Sakit (Quality Assurance)* *Versi Management : An Asian Perspective Singapore*. Jakarta.: Prentice Hall.
- Jiménez, F. R., & Mendoza, N. A. (2013). *Too Popular to Ignore: The Influence of Online Reviews on Purchase Intentions of Search and Experience Products*. *Journal of Interactive Marketing*. Volume 27 Issue 3
- Jones, B.(2010). *Entrepreneurial marketing and the Web 2.0 interface*,*Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship*,12(2),
- Judd, C.M., Ryan, C.S., Park, B. (1991). *Accuracy in the judgment of in-group and out-group variability*. *J Pers Soc Psychol*. Sept; 61(3).
- Juniarta, I Putu. (2015). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di UPT. Puskesmas Klungkung II Kabupaten Klungkung*. Tesis, Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Undiknas Denpasar.
- Kassin, S., Fein, S., Markus, H.R., (2008). *Social Psychology*. 7th Edition. New York: Houghton Mifflin Company.
- Katz, E., & Lazarsfeld, P. F. (1955). *Between Media And Mass/The Part Played By People/The Two-Step Flow Of Communication*. Boyd-Barrett, Ch. Newbold (Red.), *Approaches To Media*, London.
- KBBI. (2022). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*.
- Kenrick, D.T., Neuberg, S.L., Cialdini, R.B. (2002). *Social Psychology : Unravelling The Mystery*. Second Edition. Boston: Allynand Bacon Inc.
- Kemenkes. (2018). *Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS)*, Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Kotler, P., &Amstrong, G. (2001). *Prinsip – Prinsip Pemasaran edisi ke 8 jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, P., & Keller., K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Edisi 13 J)*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P.,& Keller, K. (2014) *Marketing Management*. 15th Edition, Prentice Hall, Saddle River.
- Koufaris, M., & Hampton-Sosa, W. (2004). *The Development of Initial Trust in An Online Company by New Customers*. *Information and Management*, 41(3).
- Lau, G. T.,& Lee, S. H.(1999). *Consumer's Trust in Brand and The Link to Brand Loyalty*. *Journal of Market Focused Management*, Vol. 4.
- Lewis, R. C., & Boom, B. H. (1983). *The Marketing Aspects of Service Quality. Emerging Perspective on Services Marketing*. (G. (eds.) Berry L., Shostack, G., & Upah, Ed). Chicago: American Marketing Association.
- Link, B. G., & Phelan, J. C. (2001). *Conceptualizing stigma*. *Annual review of Sociology*. Vol. 27.
- Lupiyoadi, R. &Hamdani, A.(2006). *Manajemen pemasaran jasa Edisi kedua*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mahyarni,(2017).*Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior* . (Sebuah KajianHistoris tentang Perilaku).<https://media.neliti.com/media/publications/244719-theory-of-reasoned-action-dan-theory-of-89b8513d.pdf>
- Mowen, C., J.,& Minor, M., (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Jakarta.
- McClelland, David. C. (1988). *Human Motivation*. New York : Cambridge University Press
- McKnight, D. H., Choudhury, V., Kacmar, C. (2002). *Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce: an integrative typology*. *Information Systems Research*, 13(3).
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Olson, J. C., & Peter, P. (2009). *Consumer Behavior and Marketing Strategy* (9th Edition). New York: McGraw-Hill Education.
- Omar, O. (1999). *Retail Marketing*. London: Financial Times/ Prentice Hall
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model Service Its Quality and Implications for Future Research*. *Research Paper*, 49(4).
- Kemendes. (2020). Permenkes No. 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Rahman, A. A. (2013). *Psikologi Sosial. Integrasi Pengetahuan Wahyu dan Pengetahuan Empirik*. Jakarta: Penerbit PT Rajagrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P., (2008), *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan)*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Penerbit Indeks.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar*. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, vol. 7, no. 5, 2018.
- Ruchan, K., Huseyin, A. (2007). *Customer – Based Equity: Evidence from The Hotel Industry*. *Managing Service Quality: An International Journal*, 17(1).
- Saleem, U. R., Saleem, S., Umar, R. (2015). *Measuring Customer Based Beverage Brand Equity: Investigating the Relationship between Perceived Quality, Brand Awareness, Brand Image, and Brand Loyalty*. *International Journal of Marketing Studies*. 7(1).
- Salim, A. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru*. *Journal of STIKES Awal Bros Pekanbaru*, Vol. 1, No. 1
- Sarwono, J. (2022). *Path Analysis: Data Analysis Application Second Edition*. Amazon.com, Inc. 410 Terry Avenue North Seattle, Washington 98109 US.
- Scheid, T. L., Brown, T. N. (2009). *A Handbook For Study Of Mental Health: Social Contexts. Theories and Systems* 2nd Edition. New York: Cambridge University Press.
- Schiffman, L., & Kanuk, L. L. (2008). *Perilaku konsumen*. Jakarta: PT. Indeks.
- Setiawati, L., Sariti, I., Livana, P. (2020). *Stigma dan perilaku masyarakat pada pasien positif covid-19*. *Jurnal Gawat Darurat*, 2(2).
- Sernovitz, A., Kawaski, G., & Godin, S. (2009). *Word Of Mouth Marketing. How Smart Companies Get People Talking, Revised Edition*. A Kaplan Publishing Professional Company.
- Sower, V., Duffy, J. A., Kilbourne, W., Kohers, G., Jones, P. (2001). *The Dimension of Service Quality for Hospitals: Development and Use of The KQCAH Scale*. *Health Care Management Review*, Vol. 26(2).
- Tamimi, P. S., Nugraha H. S., Widiartanto. (2015). *Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Laptop Merek Dell di Kota Semarang*. *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science*.
- Tan C. S., (2010). *Understanding Consumer Purchase Behavior in The Japanese Personal Grooming Sector*. *Journal of Yasar University*, 17(5).
- Taylor, S. E., Peplau, L.A., Sears, D. O. (2009). *Social psychology. Psikologi Sosial*. Dialihbahasakan oleh Tri Wibowo B.S. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Tim Dosen. (2019). *Modul Perkuliahan Sesi 12 Uji Chi-Square. Pelaksana Akademik Mata Kuliah Umum (PAMU) Universitas Esa Unggul Jakarta Barat*.

- Scheid, T. L., Brown, T. N. (2009). *A Handbook For Study Of Mental Health: Social Contexts. Theories and Systems 2nd Edition*. New York: Cambridge University Press.
- Thom D. H., Hall, M. A., Pawlson L. G. (2004). *Measuring patients' trust in physicians when assessing quality of care*. *Health Aff (Millwood)*. 23(4).
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Winbaktianur, Rizqi, N. (2016). *The Defferen Service Quality Public Hospitals With Private Hospitals on Outpatients BPJS Card User*. *Jurnal Psikologi Islam Al-Qalb*. Vol 7 No.2
- Yunitasari, E., & Purwaningsih. (2010). *Strategi Pemasaran Peningkatan Bed Occupancy Rate (BOR) (Marketing Strategy to Increase Bed Occupancy Rate)*. *Jurnal Ners* 5(2).