

Peran Serviscape dalam Membangun Citra Rumah Sakit: Studi pada Unit Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang

Andi Mikhrunnisai^{1*}, Anugerah Yanuar Azis¹, A. Nur Azizah¹, Nur Fadilah Fitra²

¹Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalutung, Wajo

²Mahasiswa Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Puangrimaggalutung, Wajo

*e-mail korespondensi: mikhrunnisaiandi@gmail.com

Keywords:

Servicescape;
Physical Environment;
Hospital Image;
Inpatient Care

ABSTRACT

Serviscape, or the physical environment of a hospital, is an important factor that can shape patients' perceptions of the image of a healthcare institution. A clean, comfortable, well-organized environment supported by adequate facilities has the potential to enhance patients' trust in the hospital. This study aimed to determine the relationship between servicescape and hospital image in the Inpatient Unit of Lamadukkelleng Regional General Hospital, Sengkang. A cross-sectional study design was employed using a proportional stratified random sampling technique. The study sample consisted of 100 respondents selected from a population of 14,204 patients. Data were collected using a structured questionnaire and analyzed through univariate and bivariate analyses using the Chi-Square test. The results showed that 68 respondents (68.0%) rated the servicescape as adequate, while 32 respondents (32.0%) rated it as inadequate. A total of 72 respondents (72.0%) had a positive perception of the hospital image, whereas 28 respondents (28.0%) had a negative perception. Among respondents who rated the servicescape as adequate, 54 (79.4%) had a positive perception of the hospital image, while only 18 respondents (56.3%) in the inadequate servicescape group had a positive perception. The Chi-Square test yielded a p-value of 0.030 ($p < 0.05$), indicating a significant relationship between servicescape and hospital image. It can be concluded that a well-maintained physical environment plays an important role in building a positive hospital image. Hospital management should continuously improve cleanliness, facility adequacy, room comfort, lighting, and environmental layout to strengthen patients' trust and positive perceptions of hospital services. Improving servicescape quality is expected to enhance patient experience, loyalty, and hospital competitiveness in healthcare delivery.

Kata Kunci:

Serviscape;
Lingkungan Fisik;
Citra Rumah Sakit;

ABSTRAK

Serviscape atau lingkungan fisik rumah sakit merupakan salah satu faktor penting yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap citra institusi pelayanan kesehatan. Kondisi lingkungan yang bersih, nyaman,

Rawat Inap

tertata, dan didukung fasilitas yang memadai berpotensi meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan servscape dengan citra rumah sakit pada Unit Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang. Penelitian menggunakan desain cross-sectional dengan teknik proportional stratified random sampling. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih dari populasi 14.204 pasien. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 68 responden (68,0%) menilai servscape dalam kategori cukup dan 32 responden (32,0%) dalam kategori kurang. Sebanyak 72 responden (72,0%) memiliki persepsi positif terhadap citra rumah sakit, sedangkan 28 responden (28,0%) memiliki persepsi negatif. Pada kelompok dengan servscape cukup, 54 responden (79,4%) memiliki citra rumah sakit positif, sedangkan pada kelompok servscape kurang hanya 18 responden (56,3%) yang memiliki citra positif. Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p=0,030$ ($p<0,05$), sehingga terdapat hubungan signifikan antara servscape dan citra rumah sakit. Disimpulkan bahwa kondisi lingkungan fisik yang baik berperan dalam membangun citra positif rumah sakit. Manajemen rumah sakit perlu meningkatkan kebersihan, kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruang, pencahayaan, serta penataan lingkungan secara berkelanjutan guna memperkuat kepercayaan dan persepsi positif pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Peningkatan kualitas servscape diharapkan mendukung pengalaman pasien, loyalitas, dan daya saing rumah sakit dalam pelayanan kesehatan.

Submitted: 30-05-2026;

Accepted: 29-06-2026

Published: 30-06-2026



This is an open access article under the
CC-BY-SA license

PENDAHULUAN

Peran lingkungan fisik atau servscape rumah sakit telah lama diakui sebagai komponen penting dalam membentuk citra rumah sakit (*brand image*) dan pada akhirnya memengaruhi keputusan pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Beragam studi lintas negara dan konteks menunjukkan bahwa lingkungan fisik seperti fasilitas, kenyamanan ruangan, kebersihan, tata letak, pencahayaan, serta ketersediaan fasilitas pendukung berpotensi mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan dan citra institusi kesehatan (Chairunnisa et al., 2022; Laia & A, 2022; Muljono et al., 2022; Sukmalara, 2019). Dalam konteks Indonesia, sejumlah penelitian empiris juga menegaskan bahwa dimensi lingkungan fisik sering ditemukan memiliki

hubungan signifikan dengan citra rumah sakit maupun kepuasan pasien rawat inap maupun rawat jalan, meskipun terdapat variasi temuan terkait signifikansi antara lingkungan fisik dan citra jika dibandingkan dengan variabel lain seperti pelayanan atau identitas institusi (Anfal, 2020; Chairunnisa et al., 2022; Kartikasari et al., 2014; Putri et al., 2020; Rakhman et al., 2022). Oleh karena itu, studi mengenai bagaimana servisscape memediasi citra RS dapat memberikan pemahaman yang lebih tajam tentang bagaimana faktor fisik lingkungan rumah sakit berkontribusi terhadap keputusan pasien untuk memilih dan kembali menggunakan layanan rumah sakit tertentu.

Kajian literatur menunjukkan bahwa dimensi fisik lingkungan rumah sakit mencakup lokasi dan akses, fasilitas dan peralatan, kebersihan serta tata letak ruang, kenyamanan tempat duduk dan area tunggu, serta keadaan interior dan eksterior bangunan yang terkait langsung dengan pengalaman pasien selama perawatan inap. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa lingkungan fisik berperan penting dalam membentuk citra rumah sakit dan kepuasan pasien, meskipun kontribusinya terhadap citra dapat berbeda-beda tergantung konteks dan variabel lain seperti kualitas pelayanan keperawatan, interaksi dengan staf, serta faktor biaya atau keuangan institusi (Chairunnisa et al., 2022; Devi & Untoro, 2019; Laia & A, 2022; Lia et al., 2022; Muljono et al., 2022; Putri et al., 2020; Rakhman et al., 2022). Secara spesifik, beberapa studi menemukan bahwa lingkungan fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap citra rumah sakit maupun kepuasan pasien rawat inap maupun rawat jalan, sementara beberapa penelitian lain melaporkan pengaruhnya tidak konsisten ketika dikontrol dengan variabel lain seperti pelayanan atau identitas instansi (Chairunnisa et al., 2022; Muljono et al., 2022; Putri et al., 2020; Rakhman et al., 2022; Sukmalara, 2019). Nuansa ini perlu dicermati dalam konteks rumah sakit daerah dengan karakteristik lokal dan fasilitas yang sedang berkembang, seperti RSUD Lamaddukkelleng Sengkang, yang menyediakan layanan Unit Rawat Inap dan menghadapi dinamika persaingan serta ekspektasi pasien yang terus meningkat.

Studi ini bertujuan mengetahui peran Serviscape (lingkungan fisik) dalam membangun citra rumah sakit pada Unit Rawat Inap RSUD Lamaddukkelleng Sengkang. Dengan fokus pada bagaimana elemen-elemen fisik ruang perawatan inap termasuk kenyamanan kamar, kebersihan, desain interior, aksesibilitas fasilitas pendukung, serta lingkungan sekitar fasilitas rumah sakit berkontribusi terhadap citra rumah sakit dan keputusan pasien, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis bagi manajemen RSUD Lamaddukkelleng dalam perencanaan fasilitas fisik, peningkatan kualitas layanan, serta strategi pemasaran melalui citra rumah sakit yang lebih akurat dan berkelanjutan. Temuan yang dikemukakan diharapkan mendukung kebutuhan untuk mengintegrasikan desain lingkungan fisik dengan peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pasien, sehingga citra rumah sakit yang positif dapat terbangun secara konsisten dan berkontribusi pada loyalitas pasien serta keberlanjutan layanan kesehatan di RSUD tersebut (Chairunnisa et al., 2022; Laia & A, 2022; Lia et al., 2022; Muljono et al., 2022; Putri et al., 2020; Rakhman et al., 2022).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Lamadukkelleng Sengkang dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang dipilih dari populasi 14.204 pasien. Penelitian menggunakan desain cross-sectional dengan teknik proportional stratified random sampling. Responden yang memenuhi kriteria inklusi meliputi pasien rawat inap yang telah menjalani perawatan selama lebih dari 2 × 24 jam, berada dalam kondisi sadar, serta mampu memberikan jawaban terhadap kuesioner. Untuk pasien anak, pengisian kuesioner dilakukan oleh orang tua atau anggota keluarga terdekat yang mendampingi selama perawatan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur, kemudian dianalisis secara statistik menggunakan uji Chi-Square dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden

No	Karakteristik	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Umur		
	17-24 tahun	19	19,0
	25-32 tahun	35	35,0
	33-40 tahun	17	17,0
	41-48 tahun	8	8,0
	49-56 tahun	15	15,0
	57-64 tahun	4	4,0
	>65 tahun	2	2,0
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	22	22,0
	Perempuan	78	78,0
3	Pendidikan		
	Tidak sekolah	1	1,0
	SD/Sederajat	19	19,0
	SLTP/Sederajat	13	13,0
	SMU/Sederajat	33	33,0
	Perguruan Tinggi	34	34,0
4	Pekerjaan		
	Tidak bekerja	10	10,0
	PNS	14	14,0
	Wiraswasta	24	24,0
	IRT	47	47,0
	Petani	5	5,0

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik 100 responden di Unit Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang menunjukkan bahwa kelompok umur terbanyak adalah 25–32

tahun, yaitu sebanyak 35 responden (35,0%), diikuti kelompok umur 17–24 tahun sebanyak 19 responden (19,0%), 33–40 tahun sebanyak 17 responden (17,0%), 49–56 tahun sebanyak 15 responden (15,0%), 41–48 tahun sebanyak 8 responden (8,0%), 57–64 tahun sebanyak 4 responden (4,0%), dan kelompok umur lebih dari 65 tahun sebanyak 2 responden (2,0%). Berdasarkan jenis kelamin, sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 78 responden (78,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 22 responden (22,0%). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 34 responden (34,0%), diikuti SMA/ sederajat sebanyak 33 responden (33,0%), SD/ sederajat sebanyak 19 responden (19,0%), SMP/ sederajat sebanyak 13 responden (13,0%), dan tidak sekolah sebanyak 1 responden (1,0%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden merupakan Ibu Rumah Tangga (IRT) sebanyak 47 responden (47,0%), diikuti wiraswasta sebanyak 24 responden (24,0%), PNS sebanyak 14 responden (14,0%), tidak bekerja sebanyak 10 responden (10,0%), dan petani sebanyak 5 responden (5,0%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian Serviscape (Lingkungan Fisik)

No.	Daftar Pertanyaan	SS		CS		S		KS		TS	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Kebersihan dari bangunan RSUD Lamadukkelleng Sengkang	0	0	20	20	55	55	20	20	5	5
2.	Kebersihan ruang perawatan kesehatan di ruang rawat inap	0	0	14	14	58	58	23	23	5	5
3.	Kebersihan kamar mandi / WC	1	1	20	20	56	56	19	19	4	4
4.	Petugas kesehatan berpenampilan rapi	0	0	2	2	71	71	11	11	16	16
5.	Ketersediaan tempat sampah dan air	0	0	21	21	46	46	20	20	13	13
6.	Penerangan di kamar saudara	0	0	1	1	69	69	18	18	12	12
7.	Peralatan kesehatan yang ada di rumah sakit lengkap dan canggi	0	0	4	4	60	60	32	32	4	4
8.	Penataan lingkungan luar rumah sakit (parker dan taman) sudah baik dan teratur	0	0	23	23	49	49	23	23	5	5

Ket. SS=Sangat Setuju, CS=Cukup Setuju, S=Setuju, KS=Kurang Setuju, TS=Tidak Setuju

Berdasarkan Tabel 2, penilaian responden terhadap serviscape (lingkungan fisik) di Unit Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang secara umum menunjukkan hasil yang baik. Sebagian besar responden menyatakan setuju pada hampir seluruh indikator yang dinilai. Persentase tertinggi terdapat pada pernyataan bahwa petugas kesehatan berpenampilan rapi, yaitu sebanyak 71 responden (71,0%) menyatakan setuju. Selanjutnya, sebanyak 69 responden (69,0%) menyatakan setuju bahwa penerangan di kamar perawatan sudah memadai, dan 60

responden (60,0%) menyatakan setuju bahwa peralatan kesehatan di rumah sakit lengkap dan canggih. Selain itu, 58 responden (58,0%) menyatakan setuju terhadap kebersihan ruang perawatan, 56 responden (56,0%) terhadap kebersihan kamar mandi/WC, 55 responden (55,0%) terhadap kebersihan bangunan rumah sakit, 49 responden (49,0%) terhadap penataan lingkungan luar rumah sakit, serta 46 responden (46,0%) terhadap ketersediaan tempat sampah dan air. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki penilaian yang baik terhadap kondisi lingkungan fisik rumah sakit.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Serviscape (Lingkungan Fisik) di Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang

Serviscape (Lingkungan Fisik)	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Cukup	68	68,0
Kurang	32	32,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 3, dari 100 responden, sebagian besar menilai serviscape (lingkungan fisik) di Unit Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang berada pada kategori cukup, yaitu sebanyak 68 responden (68,0%), sedangkan 32 responden (32,0%) menilai serviscape berada pada kategori kurang. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum lingkungan fisik rumah sakit telah dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian Citra Rumah Sakit

No.	Daftar Pertanyaan	SS		CS		S		KS		TS	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Saya percaya bahwa RSUD Lamadukkelleng Sengkang memberikan pelayanan terbaik	0	0	0	0	83	83	9	9	8	8
2.	Pelayanan kesehatan RSUD Lamadukkelleng Sengkang memiliki reputasi yang baik di masyarakat	0	0	0	0	77	77	15	15	8	8
3.	Terkesan dengan pelayanan kesehatan di RSUD Lamadukkelleng Sengkang	0	0	1	1	73	73	22	22	4	4
4.	Tenaga kesehatan yang ada di RSUD Lamadukkelleng Sengkang lengkap	0	0	1	1	72	72	22	22	5	5
5.	Saling menghargai antara dokter dengan pasien	0	0	0	0	71	71	18	18	11	11
6.	Saya akan menyarankan orang lain untuk menggunakan pelayanan di RSUD Lamadukkelleng Sengkang	0	0	0	0	74	74	18	18	8	8

Ket. SS=Sangat Setuju, CS=Cukup Setuju, S=Setuju, KS=Kurang Setuju, TS=Tidak Setuju

Berdasarkan Tabel 4, penilaian responden terhadap citra rumah sakit menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif pada seluruh indikator. Persentase tertinggi terdapat pada pernyataan percaya bahwa RSUD Lamadukkelleng Sengkang memberikan pelayanan terbaik, yaitu sebanyak 83 responden (83,0%) menyatakan setuju. Selanjutnya, 77 responden (77,0%) menyatakan bahwa rumah sakit memiliki reputasi yang baik di masyarakat, 74 responden (74,0%) menyatakan akan menyarankan orang lain untuk menggunakan pelayanan rumah sakit, 73 responden (73,0%) menyatakan terkesan dengan pelayanan kesehatan, 72 responden (72,0%) menyatakan tenaga kesehatan di rumah sakit lengkap, dan 71 responden (71,0%) menyatakan bahwa terdapat sikap saling menghargai antara dokter dan pasien. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa citra RSUD Lamadukkelleng Sengkang dinilai baik oleh sebagian besar responden.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Citra Rumah Sakit di Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang

Citra Rumah Sakit	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Positif	72	72,0
Negatif	28	28,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 5, dari 100 responden, sebanyak 72 responden (72,0%) memiliki citra rumah sakit yang positif, sedangkan 28 responden (28,0%) memiliki citra rumah sakit yang negatif. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi yang positif terhadap citra RSUD Lamadukkelleng Sengkang.

Analisis Bivariat

Tabel 6. Hubungan Serviscape (Lingkungan Fisik) dengan Citra Rumah Sakit di Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang

Serviscape (Lingkungan Fisik)	Citra Rumah Sakit						<i>p-value</i>
	Positif		Negatif		Total		
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	54	54,0	14	14,0	68	68,0	0,030
Kurang	18	18,0	14	14,0	32	32,0	
Total	72	72,0	28	28,0	100	100,0	

Berdasarkan Tabel 6, dari 100 responden, sebagian besar responden menilai serviscape (lingkungan fisik) rumah sakit dalam kategori cukup, yaitu sebanyak 68 responden (68,0%), sedangkan 32 responden (32,0%) menilai serviscape dalam kategori kurang. Pada kelompok dengan serviscape cukup, mayoritas responden memiliki citra rumah sakit yang positif, yaitu 54 responden (79,4%), sedangkan 14 responden (20,6%) memiliki citra rumah sakit yang negatif. Sementara itu, pada kelompok dengan serviscape kurang, 18 responden (56,3%) memiliki citra rumah sakit yang positif dan 14 responden (43,8%) memiliki citra rumah sakit yang negatif. Hasil

uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,030$ ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara servscape (lingkungan fisik) dengan citra rumah sakit di Unit Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara servscape atau lingkungan fisik dengan citra rumah sakit di Unit Rawat Inap RSUD Lamadukkelleng Sengkang, ditandai dengan nilai $p = 0,030$ ($p < 0,05$) (Chairunnisa et al., 2022; Rodiah, 2022). Temuan ini sesuai dengan gagasan bahwa lingkungan fisik rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai fasilitas pendukung, tetapi juga berperan sebagai bentuk komunikasi tidak langsung antara rumah sakit dan pasien, sehingga kondisi lingkungan yang nyaman dan tertata dapat memperkuat persepsi positif pasien terhadap citra institusi pelayanan kesehatan (Chairunnisa et al., 2022; Novega et al., 2022; Rodiah, 2022). Kondisi servscape yang lebih baik berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan dan citra RS secara keseluruhan, sebagaimana dinyatakan bahwa semakin baik penilaian pasien terhadap servscape, semakin tinggi kecenderungan untuk memberikan citra positif terhadap rumah sakit (Chairunnisa et al., 2022; Novega et al., 2022).

Hasil studi menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap indikator servscape. Misalnya, 71,0% responden menilai petugas kesehatan berpenampilan rapi, 69,0% menilai penerangan kamar perawatan memadai, dan 60,0% menilai kelengkapan peralatan kesehatan lengkap dan canggih. Indikator-indikator ini menyoroti bahwa elemen visual dan fungsional lingkungan rumah sakit kebersihan, pencahayaan, peralatan, serta tampilan tenaga kesehatan merupakan bagian penting dari pengalaman pasien selama perawatan dan berkontribusi pada citra positif rumah sakit (Chairunnisa et al., 2022; Djala, 2021). Penekanan pada kebersihan ruang perawatan, kamar mandi, dan bangunan rumah sakit juga konsisten dengan temuan umum bahwa lingkungan fisik yang bersih dan teratur meningkatkan persepsi keamanan dan kenyamanan pasien, sehingga memperkuat citra institusi pelayanan kesehatan (Mursyidah & Nurfajriyah, 2017; Permatasari et al., 2021).

Peneliti berasumsi bahwa lingkungan fisik tidak hanya sebagai fasilitas pendukung, tetapi juga sebagai media komunikasi antara rumah sakit dan pasien. Lingkungan yang bersih, pencahayaan memadai, fasilitas yang tersedia, serta penataan lingkungan yang baik dapat memberi kesan bahwa rumah sakit memiliki komitmen terhadap mutu pelayanan dan kenyamanan pasien, sehingga membangun kepercayaan pasien dan memperkuat citra positif RS (Chairunnisa et al., 2022; Novega et al., 2022). Dalam kerangka model kualitas layanan, elemen bukti fisik (physical environment) merupakan salah satu dimensi yang secara empiris terbukti berhubungan dengan persepsi pasien terhadap kualitas layanan, yang pada gilirannya mempengaruhi citra rumah sakit melalui jalur kepuasan pasien (Kartikasari et al., 2014; Rahmatullah, 2019; Wijaya et al., 2021). Secara konseptual, citra rumah sakit adalah hasil interaksi antara kualitas layanan, kepercayaan pasien, dan kepuasan, di mana mutu lingkungan

fisik berkontribusi pada persepsi tersebut melalui pengalaman langsung pasien (Dewi & Sukei, 2022; Wijaya et al., 2021).

Data menunjukkan bahwa proporsi responden yang menilai servscape dalam kategori cukup hingga baik berasosiasi dengan citra hospital image yang positif. Dari 68 responden yang menilai servscape dalam kategori cukup, 54 responden (79,4%) memiliki citra rumah sakit yang positif. Sebaliknya, pada kelompok yang menilai servscape kurang, proporsi responden dengan citra positif lebih rendah, dan terdapat indikasi bahwa citra negatif lebih menonjol pada kelompok ini (14 responden, 43,8% di antara yang menilai servscape kurang). Temuan ini konsisten dengan gagasan bahwa pengalaman pasien terhadap lingkungan fisik selama perawatan memengaruhi cara pasien menilai reputasi dan kualitas rumah sakit secara keseluruhan (Chairunnisa et al., 2022; Rodiah, 2022).

Hasil mengindikasikan bahwa citra positif RSUD Lamaddukkelleng Sengkang terkait dengan pengalaman positif terhadap lingkungan fisik dan pelayanan. Secara khusus, sebagian besar responden juga menunjukkan pandangan positif terkait persepsi terhadap kualitas layanan secara umum, seperti kepercayaan bahwa rumah sakit memberikan layanan terbaik (83,0%), reputasi rumah sakit di masyarakat (77,0%), dan kesediaan untuk merekomendasikan layanan ke orang lain (74,0%) (Chairunnisa et al., 2022). Temuan ini sejalan dengan literatur bahwa citra rumah sakit erat terkait dengan persepsi keselamatan, kenyamanan, dan kualitas fasilitas fisik yang terlihat dan dirasakan pasien (physical environment), serta kepuasan pasien terhadap pelayanan secara keseluruhan (Novega et al., 2022; Sukmalara, 2019).

Walaupun mayoritas responden menilai servscape cukup baik, masih terdapat area yang perlu perbaikan, misalnya ketersediaan tempat sampah dan air, kelengkapan peralatan kesehatan, serta penataan lingkungan luar seperti area parkir dan taman. Angka 32,0% responden yang menilai servscape dalam kategori kurang menandai bahwa peningkatan berkelanjutan diperlukan untuk menjaga pengalaman pasien yang positif dan citra rumah sakit yang kuat. Hal ini menegaskan perlunya strategi peningkatan mutu lingkungan fisik sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk memperkuat citra positif rumah sakit, sejalan dengan rekomendasi manajemen RS untuk memelihara kebersihan, kenyamanan ruang perawatan, serta optimalisasi pencahayaan dan penataan lingkungan luar (Chairunnisa et al., 2022; Rodiah, 2022).

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai servscape di Unit Rawat Inap RSUD Lamaddukkelleng Sengkang dalam kategori cukup (68,0%) dan memiliki citra rumah sakit yang positif (72,0%). Hasil uji Chi-Square menunjukkan nilai $p = 0,030$ ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara servscape dengan citra rumah sakit. Lingkungan fisik yang bersih, nyaman, tertata, serta didukung fasilitas yang memadai berperan dalam membentuk persepsi dan citra positif rumah sakit. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit perlu meningkatkan dan mempertahankan kualitas servscape secara berkelanjutan sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu pelayanan dan penguatan citra rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih kepada manajemen dan seluruh staf RSUD Lamadukkelleng Sengkang atas izin, dukungan, dan kerja sama selama penelitian, serta kepada seluruh responden atas kesediaan dan partisipasinya. Dukungan seluruh pihak telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Chairunnisa, S. F., Darmawansyah, D., & Palutturi, S. (2022). Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Pelayanan Rawat Jalan Rsud Haji Makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 179–190. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21914>
- Devi, B. A., & Untoro, W. (2019). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Proses, Kualitas Infrastruktur, Dan Kualitas Interaksi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix Jurnal Ilmiah Manajemen*, 9(1), 36. <https://doi.org/10.22441/mix.2019.v9i1.003>
- Dewi, S. N., & Sukei, S. (2022). Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Ideji Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 9–21. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v3i1.105>
- Djala, F. L. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Internal Rumah Sakit Umum Daerah Poso. *Journal of Islamic Medicine*, 5(1), 41–47. <https://doi.org/10.18860/jim.v5i1.11818>
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Saleh, M. S. (2014). Pengembangan Instrumen Penilaian Kualitas Layanan Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28(1), 1–7. <https://doi.org/10.21776/ub.jkb.2014.028.01.14>
- Laia, G. P., & A, L. S. I. br P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *Sehatmas Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 1(4), 696–701. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v1i4.978>
- Lia, N., Rahmadani, S., & Rosmanely, S. (2022). Hubungan Brand Image Dengan Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Inap Rumah Sakit Anugrah Pangkajene. *Kampurui Jurnal Kesehatan Masyarakat (The Journal of Public Health)*, 4(2), 96–104. <https://doi.org/10.55340/kjkm.v4i2.832>
- Muljono, P., Manampiring, A. E., & Fatimawali, F. (2022). Analisis Citra Rumah Sakit Umum GMIM Bethesda Tomohon Pada Unit Rawat Jalan Tahun 2020. *E-Clinic*, 11(1), 87–94. <https://doi.org/10.35790/ecl.v11i1.44320>

- Mursyidah, L., & Nurfajriyah, I. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kabupaten Sidoarjo. *JKMP (Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik)*, 5(1), 109–124. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v5i1.1322>
- Novega, N., Miranda, T. G., Darmawansyah, D., & Faisal, F. (2022). Peran Public Relations Terhadap Informasi Yang Diberikan Pada Pasien Rawat Jalan Rsud Dr. M.Yunus Bengkulu. *Gema Wiralodra*, 13(2), 772–782. <https://doi.org/10.31943/gemawiralodra.v13i2.281>
- Permatasari, P., Putra, R. M., & Agrina, A. (2021). Pengaruh Sanitasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dirumah Sakit Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. *Sehati Jurnal Kesehatan*, 1(1), 22–32. <https://doi.org/10.52364/sehati.v1i1.2>
- Putri, L. P., Mawarni, D., & Trisnantoro, L. (2020). Challenges of Shifting Diabetes Mellitus Care From Secondary- To Primary-Level Care in Urban and Rural Districts: A Qualitative Inquiry Among Health Providers. *Journal of Primary Care & Community Health*, 11. <https://doi.org/10.1177/2150132720924214>
- Rahmatullah, R. (2019). Analisis Tingkat Pelayanan Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Abdul Rivai Tanjung Redeb. *At-Taradhi Jurnal Studi Ekonomi*, 8(2), 112–123. <https://doi.org/10.18592/at-taradhi.v8i2.2531>
- Rakhman, F., Fitriani, A. D., & Jamaluddin, J. (2022). Pengaruh Lingkungan Fisik Ruang Rawat Inap Kelas Iii Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud TGK Chik Di Tiro Sigli. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 93–100. <https://doi.org/10.34035/jk.v13i1.801>
- Rodiah, S. (2022). Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan RSUD Budhi Asih Tahun 2022. *Indonesian Scholar Journal of Nursing and Midwifery Science (Isjnms)*, 2(05), 672–681. <https://doi.org/10.54402/isjnms.v2i05.312>
- Sukmalara, D. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Rsud X. *Afiat*, 5(02), 83–92. <https://doi.org/10.34005/afiat.v5i02.2567>
- Wijaya, J. T., Saptaningsih, A. B., & Syah, T. Y. R. (2021). Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Pasien Terhadap Citra Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(1), 59–71. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.1.2021.59-71>