

## BAB I : PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) dan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020.<sup>(1)</sup> Rumah sakit di Indonesia dari tahun 2016-2020 mengalami peningkatan sebesar 12,86%. Pada tahun 2016 jumlah rumah sakit sebanyak 2.601 meningkat menjadi 2.985 pada tahun 2020. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2020 terdiri dari 2.344 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 533 Rumah Sakit Khusus (RSK).<sup>(1)</sup> Terjadinya peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia dari tahun ke tahun sehingga rumah sakit dituntut kesiapannya dalam menghadapi tantangan persaingan. Oleh karena itu pemasaran rumah sakit yang baik akan membantu rumah sakit untuk bertahan dalam persaingan dan berkembang menjadi lebih baik. Pemasaran merupakan suatu proses sosial dimana individu dan kelompok di dalamnya menjalankan fungsi organisasi dalam menciptakan, mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai produk pada pembeli serta kemampuan dalam melakukan pengelolaan hubungan pembeli dengan cara yang menguntungkan perusahaan.<sup>(2)</sup>

Pemasaran rumah sakit dapat dilaksanakan agar pemanfaatan rumah sakit menjadi lebih tinggi sehingga akhirnya dapat meningkatkan rujukan medik dan meluaskan cakupan yang selanjutnya memberi kontribusi terhadap peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit harus mengetahui bagaimana perilaku konsumennya (pasien) dalam menyediakan pelayanan kesehatan, menurut Philip

Kotler dan Kevin Lane Keller (2009) mengatakan bahwa perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.<sup>(2)</sup>

Salah satu jasa pelayanan kesehatan yang ditawarkan rumah sakit kepada pasien adalah pelayanan kesehatan masa hamil atau *antenatal care* (ANC) dan pelayanan persalinan. Pelayanan kesehatan masa hamil adalah setiap kegiatan yang dilakukan sejak terjadinya masa konsepsi hingga melahirkan. Pelayanan persalinan adalah setiap kegiatan yang ditujukan pada ibu sejak dimulainya persalinan hingga enam jam sesudah melahirkan, seperti yang dituliskan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual. Melakukan pelayanan kesehatan masa hamil dan pelayanan persalinan dapat meningkatkan kesehatan ibu, dan pencegahan komplikasi.<sup>(3)</sup> Pasien pelayanan kesehatan masa hamil atau *antenatal care* (ANC) mempunyai hak penuh untuk memilih pelayanan persalinan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan alternatif perilaku tertentu dari dua atau lebih alternatif yang ada. Menurut Kotler dan Keller (2009) proses seseorang mengambil keputusan ada lima tahapan, yaitu tahap pengenalan masalah, tahap pencarian informasi, tahap evaluasi alternatif, tahap keputusan pembelian dan tahap perilaku pembeli.<sup>(2)</sup>

Banyak faktor yang mempengaruhi konsumen (pasien) dalam pemilihan pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan persalinan. Dalam model perilaku konsumen menurut Kotler (2009), rangsangan pemasaran (produk, harga, tempat dan promosi) membentuk rangsangan lain (ekonomi, teknologi, politik, dan budaya)

membentuk kesadaran pembeli. Dimana karakteristik pembeli seperti budaya, sosial, pribadi dan psikologi serta proses pengambilan keputusan yang akan menghasilkan keputusan pembelian.<sup>(2)</sup>

Keluarga memiliki peran penting dalam memberikan saran dan pendapat yang bermanfaat dan berpengaruh dalam keputusan pembelian.<sup>(2)</sup> Produk yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit berupa jasa pelayanan kesehatan yang diberi oleh orang-orang yang ahli di bidangnya. Harga atau tarif rumah sakit merupakan imbalan yang diterima oleh rumah sakit atas jasa dari pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Tempat dalam pemasaran rumah sakit terkait dengan tempat transaksi atau interaksi pelayanan kesehatan dengan pasien. Promosi merupakan kegiatan komunikasi untuk menyebarluaskan informasi mengenai jasa pelayanan kesehatan yang tersedia dan meningkatkan minat pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang disediakan rumah sakit.<sup>(4,5)</sup>

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rahmania Fauzia (2014) menunjukkan bahwa peran keluarga, penghasilan, harga, tempat, dan promosi berhubungan dengan keputusan pemilihan tempat pelayanan persalinan.<sup>(6)</sup> Penelitian Titin Prihatin, *et.al* (2016) menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan tempat persalinan adalah pendidikan ibu bersalin dan dukungan keluarga.<sup>(7)</sup> Penelitian Hastuti Syahnita, *et.al* (2021) menunjukkan bahwa pendidikan, pekerjaan, pendapatan, riwayat persalinan, keluarga, dan tenaga kesehatan berhubungan dengan keputusan pemilihan tempat pelayanan persalinan.<sup>(8)</sup>

Rumah Sakit Umum Bunda Padang merupakan salah satu rumah sakit di kota padang yang sudah terakreditasi tingkat paripurna melalui *assessment* akreditasi rumah sakit pada tahun 2017.<sup>(9)</sup> Pengakuan komisi akreditasi rumah sakit (KARS) tersebut pada dasarnya adalah pengakuan telah terpenuhinya standar pelayanan rumah

sakit. Adapun fasilitas yang tersedia di RSUD Bunda Padang adalah pelayanan rawat jalan, rawat inap, ruang operasi, UGD, ICU/HCU/NICU, laboratorium, instalasi farmasi, pelayanan poliklinik, dan lainnya. Salah satu poliklinik unggulan di RSUD Bunda Padang adalah poliklinik obstetri dan ginekologi yang sangat ramai dikunjungi jika dibandingkan dengan poliklinik obstetri dan ginekologi di rumah sakit yang ada di kota lain di Provinsi Sumatera Barat dan kota Padang menjadi daerah dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Sumatera Barat. Jumlah pasien rawat jalan poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda Padang sebesar 12.599 pada tahun 2021 dan jumlah pasien rawat inap sebesar 897 pada tahun 2021. Didukung dengan fasilitas pelayanan kesehatan yang sudah lengkap dan adanya Morula IVF yang merupakan program bayi tabung atau *in vitro fertilization* (IVF) satu-satunya di Sumatera Barat.<sup>(10)</sup> Berdasarkan data di RSUD Bunda Padang diketahui bahwa jumlah kunjungan poliklinik obstetri dan ginekologi cukup tinggi, namun pada kenyataannya tingginya angka kunjungan pelayanan kesehatan masa hamil atau *antenatal care* (ANC) tidak diikuti dengan tingginya pemanfaatan pelayanan persalinan atau pelayanan rawat inap kebidanan.<sup>(11,12)</sup>

Data jumlah kunjungan pasien yang melakukan pelayanan kesehatan masa hamil atau *antenatal care* (ANC) pada poliklinik obstetri dan ginekologi tahun 2021 sebesar 1077 pasien, jumlah pasien yang menggunakan pelayanan persalinan di RSUD Bunda Padang tahun 2021 sebesar 548 pasien dan jumlah pasien yang memilih pelayanan persalinan diluar RSUD Bunda Padang tahun 2021 sebesar 529 pasien. Jumlah kunjungan pelayanan persalinan pertahun di poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda Padang hanya sebesar 51%. Pencapaian tersebut belum mencapai target sesuai dari target yang ditentukan yaitu 100%.<sup>(11,12)</sup>

Hasil wawancara dengan penanggung jawab di poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda Padang mengatakan bahwa pemanfaatan pelayanan persalinan yang rendah jika dibandingkan dengan jumlah pasien yang melakukan pelayanan kesehatan masa hamil disebabkan karena adanya pasien umum yang memilih pelayanan persalinan di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lain, pasien BPJS yang lahir normal dikembalikan ke fasilitas pelayanan kesehatan tingkat I, dan biaya persalinan yang cukup tinggi.<sup>(11,12)</sup>

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang SDM RSUD Bunda Padang mengatakan bahwa tarif pelayanan di RSUD Bunda Padang cukup tinggi jika dibandingkan dengan rumah sakit lainnya, dimana target pasar RSUD Bunda Padang adalah masyarakat kalangan menengah keatas. Selain itu terjadinya penumpukan pasien di berbagai poliklinik, salah satunya poliklinik obstetri dan ginekologi yang disebabkan oleh keterlambatan dimulainya jam praktek dokter, sehingga waktu tunggu pasien lebih lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Permasalahan tersebut berdampak pada pemanfaatan pelayanan kesehatan masa hamil dan persalinan di poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda Padang.

Permasalahan tersebut berkaitan dengan manajemen pemasaran yang ada di rumah sakit. Rumah sakit harus mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi perilaku pembeli atau pasiennya dalam mengambil keputusan. Pemahaman mengenai perilaku pasien ini berguna untuk menarik pasien, memberikan pelayanan yang efektif kepada pasien dan juga dapat memberikan saran ataupun masukan untuk strategi pemasaran rumah sakit dimasa yang akan datang. Sehingga jumlah pasien pelayanan persalinan di poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda Padang dapat meningkat. Berdasarkan informasi diatas, penulis tertarik untuk mengetahui mengenai Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pemilihan Pelayanan Persalinan Pasien

Poliklinik Obstetri dan Ginekologi di Rumah Sakit Umum Bunda Padang Tahun 2022 dan dasar bagi pihak Rumah Sakit Umum Bunda Padang untuk memberikan pelayanan prima kepada pasien

## **1.2 Rumusan Masalah**

Jumah pasien yang menggunakan pelayanan persalinan di RSUD Bunda Padang tahun 2021 hanya sebesar 548 pasien atau sebesar 51%. Angka ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari jumlah pasien yang melakukan pelayanan ANC di poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda padang memilih untuk bersalin di rumah sakit lain.

Hal ini berkaitan dengan keputusan pasien dalam pemilihan pelayanan persalinan. Pasien memiliki hak sepenuhnya akan keputusan dalam pemilihan pelayanan persalinan. Dokter hanya dapat memberi keputusan atau diagnosis atas keadaan pasien, dari permasalahan diatas diketahui bahwa keputusan pasien untuk memilih pelayanan persalinan dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Oleh karena itu dapat diketahui rumusan masalah penelitian adalah bagaimana faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di Rumah Sakit Umum Bunda Padang tahun 2022.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

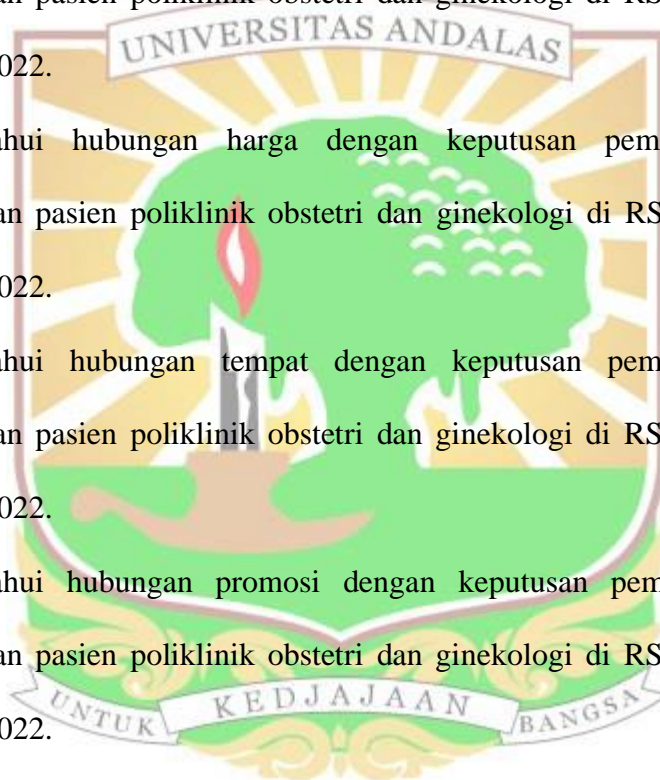
### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di Rumah Sakit Umum Bunda Padang tahun 2022.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Mengetahui distribusi frekuensi keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di RSUD Bunda Padang Tahun 2022.

2. Mengetahui distribusi frekuensi keluarga, produk, harga, tempat, dan promosi oleh pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di RSUD Bunda Padang Tahun 2022.
3. Mengetahui hubungan keluarga dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di RSUD Bunda Padang Tahun 2022.
4. Mengetahui hubungan produk dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di RSUD Bunda Padang Tahun 2022.
5. Mengetahui hubungan harga dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di RSUD Bunda Padang Tahun 2022.
6. Mengetahui hubungan tempat dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di RSUD Bunda Padang Tahun 2022.
7. Mengetahui hubungan promosi dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di RSUD Bunda Padang Tahun 2022.



## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya dan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya, terkhusus dalam menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di RSUD Bunda Padang.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

#### 1. Bagi Peneliti

Meningkatkan wawasan, kemampuan, dan pengalaman peneliti mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan serta sebagai sarana dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas.

#### 2. Bagi RSUD Bunda Padang

Bagi RSUD Bunda Padang, penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan oleh pihak rumah sakit dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan daya saing dan kualitas rumah sakit dengan memperhatikan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda Padang.

#### 3. Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat

Bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat sebagai bahan bacaan dan informasi tambahan bagi peneliti lebih lanjut dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas

### 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda Padang pada bulan Januari sampai Juni 2022 yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan pelayanan persalinan pasien poliklinik obstetri dan ginekologi di RSUD Bunda Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner yang diisi oleh pasien ibu hamil yang sedang melakukan pemeriksaan



kehamilan di poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda Padang. Ibu hamil yang menjadi responden minimal sudah melakukan pemeriksaan kehamilan satu kali dan tercatat di dalam data kunjungan poliklinik obstetri dan ginekologi RSUD Bunda Padang. Selain itu, pengumpulan data juga diambil dari data sekunder rumah sakit yang relevan dengan penelitian. Adapun variabel independen yaitu faktor keluarga, produk, harga, tempat, dan promosi dan variabel dependen yaitu keputusan pemilihan pelayanan persalinan. Data dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat.

