

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.⁽¹⁾ Rumah sakit merupakan organisasi nonbisnis, tetapi juga harus berperilaku sebagai organisasi bisnis. Rumah sakit bisa disebut sebagai organisasi semibisnis sebab rumah sakit perlu mencari laba agar dapat bertahan dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen. Pada saat ini rumah sakit di Indonesia pada hakikatnya sedang menghadapi persaingan.⁽²⁾

Persaingan semakin meningkat disebabkan karena semakin banyaknya rumah sakit yang tersedia. Banyaknya jumlah rumah sakit baik rumah sakit pemerintah maupun swasta mengakibatkan masyarakat semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan yang bermutu.⁽³⁾ Menurut Kotler (2003) dalam Model Perilaku Konsumen, rangsangan pemasaran (produk, harga, tempat dan promosi) dan rangsangan lain (ekonomi, teknologi, politik, dan budaya) akan membentuk kesadaran pembeli. Selanjutnya karakteristik konsumen (budaya, sosial, pribadi, psikologi) dan proses pengambilan keputusan akan menentukan keputusan pembelian yang dilakukan.⁽⁴⁾

Produk yang dijual atau ditawarkan oleh rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang pada hakikatnya adalah komoditas berupa jasa. Jasa itupun tergolong ke dalam jasa

yang melekat pada si pemberi jasa di mana pemberi jasanya adalah orang-orang yang ahli di bidangnya.⁽²⁾ Harga bagi rumah sakit merupakan pendapatan dan sumber keuntungan, sedangkan untuk pasien harga merupakan pengorbanan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Tempat dalam pemasaran rumah sakit terkait dengan tempat transaksi atau interaksi penyelenggara pelayanan kesehatan dengan pasien. Promosi rumah sakit tujuannya untuk mengkomunikasikan manfaat dan kelebihan produk, jasa, gagasan, ide dari rumah sakit kepada calon pengguna rumah sakit.⁽⁵⁾ Keluarga adalah organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan anggota keluarga memiliki pengaruh yang kuat terhadap perilaku konsumen.⁽⁴⁾ Pilihan tempat pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh penghasilan seseorang.⁽⁶⁾

RSUD dr. Rasidin merupakan Rumah Sakit Umum Instansi Pemerintah Kota Padang yang tergolong ke dalam rumah sakit tipe C. Dari segi lokasi, rumah sakit ini kurang strategis karena jauh dari pusat kota dan lokasi rumah sakit tidak dilewati oleh jalur kendaraan umum. Dari segi produk rumah sakit sudah menyediakan 35 orang dokter spesialis, 10 orang dokter umum, 5 orang dokter gigi dan 164 orang tenaga paramedis. Tarif di rumah sakit ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dengan mengeluarkan Perwako nomor 58 tahun 2017 tentang Tarif Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. Rasidin. Rumah sakit sudah melakukan promosi melalui *website*, *leaflet*/brosur, bakti sosial. Rumah sakit menyediakan pelayanan gawat darurat, rawat jalan dan rawat inap.⁽⁷⁾

Pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin pada tahun 2017 menyediakan tempat tidur sebanyak 103 tempat tidur. Jumlah kunjungan rawat inap sebanyak 3030

kunjungan pada tahun 2015, 3720 kunjungan pada tahun 2016, 3683 kunjungan tahun 2017. Kunjungan rawat inap di rumah sakit ini didominasi oleh pasien JKN sebanyak 2418 kunjungan pada tahun 2015, 2908 kunjungan pada tahun 2016, 3092 kunjungan pada tahun 2017. Kunjungan pasien umum yang memilih pelayanan rawat inap sebanyak 612 kunjungan pada tahun 2015, 749 kunjungan pada tahun 2016, dan 591 kunjungan pada tahun 2017.⁽⁸⁾

Bed Occupation Rate (BOR) di RSUD dr. Rasidin pada tahun 2015, 22.80%, tahun 2016, 24.59%, tahun 2017, 38.78%. Sedangkan standar BOR rumah sakit yang ditetapkan oleh Depkes RI yaitu 60%-85%. BOR di rumah sakit ini pada tahun 2016 memiliki angka terendah dibandingkan dengan BOR di RSUD yang ada di kota lain di Provinsi Sumatera Barat seperti RSUD Padang Panjang dengan BOR 55.7%.⁽⁹⁾ *Length Of Stay (LOS)* pada tahun 2015, 4.90 hari, tahun 2016, 4.47 hari, tahun 2017, 3.91 hari. Standar LOS rumah sakit yang ditetapkan oleh Depkes RI yaitu 6-9 hari. *Turn Over Internal (TOI)* pada tahun 2015, 13.53 hari, tahun 2016, 10.75 hari, tahun 2017, 6.18 hari. Standar TOI rumah sakit yang ditetapkan oleh Depkes RI adalah 1-3 hari. *Bed Turn Over (BTO)* pada tahun 2015, 20.82 kali, tahun 2016, 25.66 kali, tahun 2017, 36.02 kali. Standar BTO rumah sakit yang ditetapkan oleh Depkes RI adalah 40-50 kali.⁽⁸⁾

Studi awal peneliti melakukan wawancara kepada 10 responden di rawat inap RSUD dr. Rasidin Padang. Responden menyatakan bahwa produk di rumah sakit ini belum menyediakan pelayanan dan peralatan kesehatan yang lengkap. Responden belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak RSUD dr. Rasidin Padang. Responden tidak merasa nyaman dengan ruang perawatan di rumah sakit ini. Lokasi

rumah sakit ini berada di daerah yang rawan banjir dan lokasi rumah sakit tidak dilewati jalur kendaraan umum.

Penelitian Virginia M.A Tompodung, Chreisy K.F Mandagi, dan Febi K. Kolibu (2017) tentang Hubungan Antara Bauran Pemasaran dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap di UPTD Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara produk, harga, tempat, dan promosi dengan pemanfaatan pelayanan rawat inap di UPTD Rumah Sakit Mata Provinsi Sulawesi Utara.⁽¹⁰⁾ Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pasien Memilih Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD. dr. Rasidin Padang Tahun 2018”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “ Bagaimana hubungan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018?”.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui distribusi frekuensi keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
2. Untuk mengetahui distribusi frekuensi produk oleh pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
3. Untuk mengetahui distribusi frekuensi harga oleh pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
4. Untuk mengetahui distribusi frekuensi tempat oleh pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
5. Untuk mengetahui distribusi frekuensi promosi oleh pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
6. Untuk mengetahui distribusi frekuensi peran keluarga oleh pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
7. Untuk mengetahui distribusi frekuensi penghasilan pasien rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
8. Untuk mengetahui hubungan produk dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
9. Untuk mengetahui hubungan harga dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
10. Untuk mengetahui hubungan tempat dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.



11. Untuk mengetahui hubungan promosi dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
12. Untuk mengetahui hubungan peran keluarga dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.
13. Untuk mengetahui hubungan penghasilan dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin Padang tahun 2018.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi RSUD dr. Rasidin

Sebagai bahan pertimbangan oleh pihak RSUD dr. Rasidin dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan daya saing dan kualitas rumah sakit dengan memperhatikan faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RSUD dr. Rasidin.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi bagi Fakultas Kesehatan Masyarakat tentang faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di rumah sakit.

3. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan peneliti dalam menganalisis permasalahan dalam suatu penelitian. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lanjutan oleh peneliti yang lain dalam topik yang sama yaitu faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien dalam memilih jasa pelayanan rawat inap.

