

**PENGARUH FAKTOR BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS
TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PASIEN JKN NAIK KELAS
RAWAT INAP DI RSU BUNDA BMC PADANG**

TESIS



Pembimbing I : Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM

Pembimbing II : dr. Ida Rahmah Burhan, MARS

**PROGRAM STUDI PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

2020

ABSTRAK

PENGARUH FAKTOR BUDAYA, SOSIAL, PRIBADI DAN PSIKOLOGIS TERHADAP PROSES KEPUTUSAN PASIEN JKN NAIK KELAS RAWAT INAP DI RSUD BUNDA BMC PADANG

Oleh: Intan Kamala Aisyiah (1720322007)
(Dibawah bimbingan: Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM dan
dr. Ida Rahmah Burhan, MARS)

Instalasi rawat inap merupakan salah satu *potential revenue center* bagi rumah sakit yang diharapkan dapat mendukung pendapatan rumah sakit. Pasien selaku konsumen adalah pemegang kendali dalam menentukan pembelian suatu layanan kesehatan. Pada saat pasien mengambil keputusan untuk naik kelas rawat inap, tentu ada banyak hal yang dipertimbangkan dalam mengambil keputusan pembelian sesuai dengan karakteristik konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang mengambil keputusan naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang periode tahun 2019. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa kuesioner yang disebarakan kepada 100 orang responden. Teknik analisa data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian didapatkan bahwa variabel faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis memiliki pengaruh terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap sebesar 60,6%, sedangkan 39,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen dalam pembelian akan meningkat jika terjadi perubahan faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis. Disarankan agar RSUD Bunda BMC Padang dapat memahami faktor-faktor perilaku konsumen tersebut sehingga dapat digunakan sebagai bahan untuk menentukan kebijakan dan menyediakan pelayanan kesehatan sesuai dengan karakteristik konsumen.

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, JKN, Rawat Inap, Rumah Sakit

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CULTURAL, SOCIAL, PERSONAL AND PSYCHOLOGICAL FACTORS TOWARD THE DECISION MAKING PROCESS OF JKN PATIENTS ON UPGRADING THE INPATIENT CLASS IN RSU BUNDA BMC PADANG

by: Intan Kamala Aisyiah (1720322007)

Under the guidance of: Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM and
dr. Ida Rahmah Burhan, MARS

Inpatient installation is one of the potential revenue centers for hospitals which is expected to support hospital revenue. Patients as consumers are control for determining the purchase of a health service. When a patient makes the decision to upgrade the hospitalization class, there are certainly many things to consider in making purchasing decision accordance with the characteristics of the consumer. This study aims to analyze the influence of cultural, social, personal and psychological factors towards decision making of the National Health Insurance (JKN) patients on upgrading the inpatient classes at RSU Bunda BMC Padang. The sample in this study was consumers who took the decision to upgrade the inpatient class at RSU Bunda BMC Padang in 2019. The data collection method in this study was in the form of a questionnaire distributed to 100 respondents. Data analysis techniques used are multiple linear regression analysis, t test, F test, and the coefficient of determination. The results showed that the variables of cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors have an influence toward the decision making process of JKN patients on inpatient classes by 60.6%, while 39.4% are influenced by other variables not discussed in this study. Concluded from the study, consumer buying behavior will increase if there are changes in cultural factors, social factors, personal factors and psychological factors. It is recommended that RSU Bunda BMC Padang understand the factors of consumer behavior so that it can be used as material to determine policies and provide health care services in accordance with consumer characteristics.

Keyword: *Consumer behavior, JKN, Inpatient, Hospital*