

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kesadaran masyarakat Indonesia terhadap kesehatan semakin meningkat, hal tersebut didorong oleh adanya kewajiban kepesertaan jaminan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Jaminan Kesehatan Nasional merupakan salah satu bentuk perlindungan sosial yang diselenggarakan negara untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak yang dilaksanakan melalui Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) (Depkes,2004).

Kehadiran program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Hal tersebut dilihat dari jumlah peserta serta angka pemanfaatan yang terus meningkat sejak diimplentasikan. Pada tahun 2017, jumlah peserta JKN mencakup 72,9% dari total penduduk Indonesia kemudian tahun 2018 mencapai 75,1%, dan pada awal tahun 2019 tercatat jumlah peserta program JKN telah mencapai 216 juta jiwa atau mencakup 82% dari total penduduk Indonesia. Angka ini terus bergerak naik secara signifikan, hingga nanti diharapkan mampu menjamin seluruh rakyat Indonesia (BPJS Kesehatan, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan berupa Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dan Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL). Adanya kewajiban menjadi peserta JKN dan banyaknya penyelenggara kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS, tentu akan memudahkan masyarakat yang ingin menggunakan fasilitas kesehatan (Kemenkes, 2013).

Sejalan dengan jumlah peserta program JKN yang meningkat, angka pemanfaatan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan rawat inap di Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjutan (FKRTL) juga terus meningkat. Berdasarkan data dan informasi yang terdapat pada Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017, jumlah pemanfaatan rawat inap oleh peserta JKN mencapai 8,7 juta jiwa. Di Sumatera Barat, jumlah kunjungan pemanfaatan rawat inap tahun 2017

sebesar 563.605 jiwa dan jumlah total kunjungan rawat inap di Rumah Sakit Kota Padang Tahun 2017 sebanyak 105.803 jiwa dengan cakupan kunjungan rawat inap sebesar 11,47% dan pada tahun 2018 sebanyak 118.477 orang dengan cakupan kunjungan rawat inap sebesar 12,7%. Dari data diatas, terlihat bahwa instalasi rawat inap di era JKN merupakan salah satu *potential revenue center* bagi rumah sakit yang diharapkan dapat mendukung pendapatan rumah sakit (Arianto, 2011).

Peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terbagi dua yaitu peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan bukan Penerima Bantuan Iuran (bukan PBI). Peserta program JKN yang tergolong PBI adalah masyarakat yang tergolong fakir miskin atau keluarga miskin dan tidak mampu, sedangkan peserta bukan PBI merupakan peserta yang terdiri atas pekerja penerima upah dan anggota keluarganya, pekerja bukan penerima upah dan anggota keluarganya dan bukan pekerja dan anggota keluarganya. Peserta bukan PBI yang tergolong pekerja bukan penerima upah dan bukan pekerja membayar iuran jaminan kesehatan sebesar Rp 25.500,- per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang rawat inap kelas III, Rp 51.000,- per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang rawat inap kelas II, dan Rp.80.000,- per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang rawat inap kelas I (BPJS,2016).

Sebagai peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) hampir semua pelayanan rawat jalan dan rawat inap ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Layanan kesehatan tersebut dijamin, asalkan peserta yang bersangkutan mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Untuk pelayanan rawat inap, BPJS Kesehatan dapat menanggung pelayanan kesehatan peserta hingga maksimal di kelas I (satu). Namun, program JKN tidak melarang peserta yang ingin naik kelas untuk mendapatkan pelayanan rawat inap kelas VIP (BPJS, 2016).

Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 51 Tahun 2018 mengenai ketentuan urun biaya dan selisih biaya program JKN yang diundangkan sejak 17 Desember 2018. Dalam permenkes tersebut tidak ada larangan bagi peserta JKN dalam hal peningkatan hak kelas rawat inap di rumah sakit. Meski demikian, ada konsekuensi pembayaran selisih biaya yang harus ditanggung oleh peserta JKN yang bersangkutan. Peningkatan kelas perawatan tersebut hanya dapat dilakukan satu tingkat lebih tinggi dari kelas yang menjadi hak kelas peserta

dan pembayaran selisih biayanya dapat dilakukan secara mandiri oleh peserta, pemberi kerja, atau melalui asuransi kesehatan tambahan. Dalam hal pembiayaan, untuk peningkatan kelas rawat inap dari kelas 3 ke kelas 2 dan dari kelas 2 ke kelas 1, maka peserta harus membayar selisih biaya antara tarif INA CBG's antar kelas. Sementara untuk peningkatan kelas rawat inap dari kelas 1 ke kelas di atasnya, seperti VIP, maka peserta harus membayar selisih biaya paling banyak 75% dari tarif INA CBG's kelas 1. Ketentuan tersebut dikecualikan bagi peserta PBI Jaminan Kesehatan, peserta yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan dan peserta pekerja penerima upah yang mengalami pemutusan hubungan kerja dan anggota keluarganya (Kemenkes, 2018).

Meskipun saat ini terdapat peraturan yang mengatur pasien tidak boleh sembarangan naik kelas, yaitu sebelumnya untuk rawat inap pasien boleh bebas naik kelas di tingkat berapa pun, kemudian bayar selisih mahal, sekarang peserta hanya boleh minta naik kelas 1 tingkat. Tentu saja naik kelas perawatan bukanlah hal yang baru di era JKN, demi mendapatkan pelayanan terbaik saat berobat di rumah sakit peserta JKN rela naik kelas dari kepesertaan aslinya dan mereka mau membayar selisih yang sudah ditentukan sesuai peraturan (BPJS, 2016).

Salah satu penyelenggara kesehatan di Kota Padang adalah Rumah Sakit Umum Bunda BMC, yang merupakan rumah sakit swasta tipe C yang berkapasitas 126 tempat tidur. RSUD Bunda BMC Padang mulai bekerjasama dengan BPJS Kesehatan pada September 2016. Dengan nilai *Bed Occupancy Rate* (BOR) pada tahun 2016 sebesar 39%, 2017 sebesar 66,09% dan tahun 2018 sebesar 80,36%, maka terlihat dalam era JKN ini terjadi kecenderungan peningkatan angka kunjungan rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang dibandingkan tahun sebelumnya. Oleh karena setiap tahun instalasi rawat inap memberikan kontribusi yang cukup signifikan bagi rumah sakit maka pengelolaannya harus dilakukan secara serius (RSU Bunda BMC, 2018).

Berdasarkan hasil survei awal dengan telaah dokumen laporan tahunan RSUD Bunda BMC tahun 2018, diketahui bahwa jumlah total pasien rawat inap pada tahun 2018 yang memanfaatkan fasilitas naik kelas rawat inap adalah sebanyak 377 orang. Pasien selaku konsumen adalah pemegang kendali dalam

menentukan pembelian suatu layanan kesehatan. Pada saat pasien mengambil keputusan untuk naik kelas rawat inap, tentu akan ada banyak hal yang dipertimbangkan karena dalam melakukan keputusan pembelian, konsumen memiliki perilaku yang berbeda-beda sesuai dengan karakteristik konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2017), proses keputusan konsumen dalam membeli sangat dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi dan psikologi. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aminuddin dan Susanto (2013), Setiawan dan Ulil (2017), Andespa (2017), Friantoro dan Endra (2016) ditemukan bahwa faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis berpengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian produk barang atau jasa. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara pada survei awal yang peneliti lakukan, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pasien JKN naik kelas rawat inap di RSU Bunda BMC. Salah satunya adalah karena ingin mendapatkan pelayanan yang lebih baik dan pasien sudah terbiasa dirawat inap dengan kamar sendiri, tidak digabung dengan pasien lainnya. Pandangan tersebut berkembang bahkan menjadi budaya ditengah-tengah masyarakat. Faktor lainnya adalah terkait dengan kondisi sosial seseorang. Pada umumnya pasien berada pada kondisi sosial yang mendukung untuk naik kelas rawat inap. Banyaknya pasien yang bergantung pada pengalaman sebelumnya serta rekomendasi dari teman-teman dan keluarga menjadi bahan pertimbangannya untuk memilih naik kelas rawat inap di RSU Bunda BMC Padang. Temuan ini konsisten dengan penelitian Mosadeghrad (2014) dan Pabalkar (2019) yang menyatakan referensi oleh teman dan kerabat memainkan peranan penting dalam mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Faktor pribadi juga dapat mempengaruhi proses keputusan pasien yakni berkaitan dengan pekerjaan dan penghasilan seseorang. Oleh karena seseorang memiliki kemampuan keuangan yang baik, maka orang tersebut akan memilih keputusan pembelian sesuai dengan keinginannya yang termasuk dalam hal ini memilih untuk naik kelas di rumah sakit. Oleh karena itu, dalam penelitian ini faktor-faktor tersebut akan digunakan sebagai variabel yang mempengaruhi proses keputusan pembelian yang dalam hal ini adalah proses keputusan untuk naik kelas rawat inap di RSU Bunda BMC Padang.

Faktor budaya diambil dengan alasan bahwa faktor budaya merupakan faktor yang mendasari perilaku individu yang meliputi subbudaya dan kelas sosial. Faktor kedua yaitu faktor sosial yang diambil dengan alasan saat seseorang sakit dan membutuhkan perawatan, maka mereka akan menggunakan referensi dari pengalaman orang lain, meminta pertimbangan keluarga dan semua keputusan akan ditentukan juga oleh peran dan statusnya di masyarakat. Proses keputusan pembelian juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi karena banyak dari karakteristik pribadi ini yang mempunyai dampak yang sangat langsung terhadap perilaku konsumen. Faktor pribadi meliputi usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan dan keadaan ekonomi, gaya hidup serta kepribadiannya dan juga faktor psikologis yang merupakan dasar orang dalam mengambil keputusan dengan melihat motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap (Kotler dan Keller, 2017). Penelitian lain juga mengatakan bahwa semakin besar pengaruh faktor-faktor tersebut maka semakin besar peluang konsumen untuk melakukan pembelian. Sebaliknya semakin kecil pengaruh dari faktor-faktor tersebut maka semakin kecil juga kesempatan konsumen memutuskan untuk membeli (Setiawan dan Ulil, 2017).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan dalam latar belakang, maka rumusan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor budaya terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang?
2. Bagaimana pengaruh faktor sosial terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang?
3. Bagaimana pengaruh faktor pribadi terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang?

4. Bagaimana pengaruh faktor psikologis terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang?
5. Bagaimana pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah diatas, yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor budaya terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang
2. Untuk menganalisis pengaruh faktor sosial terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang
3. Untuk menganalisis pengaruh faktor pribadi terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang
4. Untuk menganalisis pengaruh faktor psikologis terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang
5. Untuk menganalisis pengaruh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis terhadap proses keputusan pasien JKN naik kelas rawat inap di RSUD Bunda BMC Padang

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Aspek Praktis**

Berdasarkan aspek praktis, manfaat dari penelitian ini sebagai masukan kepada pihak RSUD Bunda BMC Padang dalam hal manajemen pemasaran rumah sakit yang berhubungan dengan perilaku konsumen terkait proses keputusan pembelian.

#### **2. Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi para akademisi dan pengembangan ilmu kesehatan masyarakat tentang manajemen pemasaran rumah sakit.