

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi, pelayanan prima merupakan elemen utama di rumah sakit dan unit kesehatan. Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan yang optimal. Pasien memandang bahwa rumah sakit sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan atas rasa sakit yang dideritanya. Pasien mengharapkan pelayanan yang siap, cepat, tanggap dan nyaman terhadap keluhan penyakit pasien. Harapan pasien selaku konsumen tentunya menjadi bahan acuan rumah sakit untuk melakukan berbagai upaya yang dapat meningkatkan kunjungan pasien. Dampak dari upaya tersebut nantinya akan menimbulkan sikap positif dari pasien berupa loyalitas untuk tetap memanfaatkan jasa rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan (Sari, 2009).

Pemerintah sejak lama mendukung swasta dan bahkan investor asing dalam pengembangan rumah sakit di Indonesia. Langkah pemerintah ini baru tertuang melalui Keputusan Presiden tentang Daftar Negatif Investasi (DNI) No 96 dan No 118 tahun 2000 dimana diatur, bahwa pemodal asing di bisnis rumah sakit Indonesia dapat memiliki penguasaan saham 49% modal disetor. Hal ini semakin mendorong maraknya pembangunan rumah sakit swasta nasional yang berjenis *joint venture* dengan pemodal asing (Azhary, 2010).

Oleh karena itu wajah perumahsakitan nasional dewasa ini tidak terpisahkan dari situasi pasar global yang ditandai semakin meningkatkan persaingan. Di sisi

lainnya rumah sakit baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun swasta harus tetap berpihak kepada kepentingan rakyat dalam hal akses, keterjangkauan tarif, dan cakupan pelayanan bagi semua lapisan masyarakat. Selain itu rumah sakit juga harus menghasilkan profitabilitas agar dapat terus bertahan dalam industri rumah sakit.

Seluruh sumber daya rumah sakit yang termasuk *input*, manajemen sebagai proses dan produk layanan kesehatan sebagai *outcome* merupakan potensi rumah sakit. Agar rumah sakit tetap bisa bersaing, maka rumah sakit harus menghasilkan produk yang bermutu dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam menentukan konsumen sebagai sasarannya, rumah sakit perlu memahami perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan.

Pemasaran adalah seni dan ilmu untuk memilih pasar sasaran kemudian menciptakan, menjaga dan menumbuhkan konsumen dengan menciptakan dan memberikan dan mengkomunikasikan konsumen dengan nilai yang unggul (Kotler dan Keller, 2007). Pemasaran dewasa ini bukan lagi sekedar persaingan produk melainkan persaingan merebut persepsi konsumen. Kurang berhasilnya pemasaran suatu rumah sakit dikarenakan rumah sakit kurang berpihak kepada pasien, sering kali apa yang dipasarkan oleh rumah sakit tidak sesuai dengan apa yang didapatkan oleh klien dan ini tentunya menimbulkan *image* yang tidak baik untuk rumah sakit (Sulistiadi, 2002).

Menurut Lovelock (2007) sebelum pelanggan membeli jasa di suatu rumah sakit, pelanggan memiliki harapan terhadap kualitas jasa pelayanan yang didasarkan pada kebutuhan-kebutuhan individu, pengalaman sebelumnya,

rekomendasi orang lain, dan pemasaran rumah sakit hal ini diantaranya yang akan mempengaruhi pelanggan dalam memilih rumah sakit.

Semakin kompetitifnya pemasaran perawatan kesehatan, terutama di sisi rawat inap, penting bagi manajer rumah sakit untuk menganalisis perilaku pembelian konsumen. Tujuannya untuk mengidentifikasi siapa yang membuat keputusan dalam memilih rumah sakit, siapa yang memainkan peran utama dalam keputusan tersebut, dan untuk mempelajari faktor yang mempengaruhi pilihan konsumen. Jika rumah sakit ingin mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar, harus memahami bagaimana perilaku konsumen dan apa yang diinginkan oleh konsumen (Akinci, 2012).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (UU No 44, 2009). Pelayanan Kesehatan yang dilakukan oleh rumah sakit dapat dilihat dari beberapa indikator, antara lain *Bed Occupancy Rate (BOR)*, *Average Length of Stay (ALOS)*, *Bed Turn Over (BTO)*, *Turn Over Interval (TOI)*, *Net Death Rate (NDR)* dan *Gross Death Rate (GDR)* serta jumlah pasien perhari selama satu tahun. Standar rumah sakit dikatakan baik dan efisien apabila memiliki nilai BOR sebesar 60%-85%, ALOS sebesar 6-9 hari, BTO sebesar 40-50 kali, TOI sebesar 1-3 hari, NDR sebesar ≤ 25 ‰ dan GDR sebesar ≤ 45 ‰ (Permenkes RI nomor 1171 tahun 2011).

Dari indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja rumah sakit tersebut *Bed Occupancy Rate (BOR)* atau sering disebut tingkat hunian merupakan indikator yang dapat digunakan untuk evaluasi dan perencanaan sumber

daya rumah sakit. BOR di setiap rumah sakit tidak akan sama terdapat variasi nilai BOR antar rumah sakit. Berikut data BOR di beberapa rumah sakit di Indonesia yang ditunjukkan pada Tabel 1.1

Tabel 1.1. Data BOR beberapa Rumah Sakit di Indonesia Tahun 2020

Nama Rumah Sakit	Jumlah TT	BOR (%)								Rata-rata
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	
RSUP Fatmawati	441	75.1	76.5	81.0	81.0	82.4	79.3	77.0	83.2	79.4
RSUP Dr. Sardjito	1159	79.1	80.6	80.7	80.5	78.1	-	-	-	79.8
RSUP Dr. Hasan Sadikin	1020	0	0	77.0	72.9	72.8	70.7	56.6	73.5	70.6
RSUP Dr. M Djamil	800	42.8	63.0	-	-	-	-	-	-	52.9
RSUP Dr. M Hoesin Palembang	971	79.9	79.9	77.7	74.9	74.4	73.6	65.9	80.1	75.8
RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo	6808	81.0	82.4	80.8	80.1	77.9	74.0	67.4	79.6	77.9

Sumber: Data sistem informasi rumah sakit pelayanan kesehatan kementerian kesehatan (2020)

Menurut tabel 1.1 didapatkan informasi bahwa BOR di setiap rumah sakit berbeda antara satu dengan yang lainnya, standar BOR yang telah ditentukan yaitu 60%-85% menurut Depkes RI (2005). Adanya variasi BOR di rumah sakit bisa disebabkan oleh mutu pelayanan rumah sakit yang rendah, kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, keamanan dan kenyamanan rumah sakit (Rizki, 2010). BOR rumah sakit yang kosong menandakan rumah sakit tidak melaporkan nilai BORnya pada bulan itu.

BOR suatu rumah sakit rendah, menandakan bahwa tingkat hunian di rumah sakit tersebut rendah. Tingkat hunian yang rendah menandakan bahwa sedikit konsumen yang memilih untuk menjalankan perawatan atau mendapatkan

perawatan rawat inap di rumah sakit tersebut. (Supriyanto & Wulandari, 2011). Dua tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah rumah sakit yaitu meningkatkan *market share* dan memaksimalkan kunjungan rawat jalan dan rawat inap. (Supriyanto dan Ernawaty, 2010).

Pasien adalah pelanggan rumah sakit yang paling penting. Rumah sakit dapat berhasil jika staf mengenali preferensi pasien dan membuat keputusan berdasarkan kebutuhan mereka (Chen lim dan Tang, 2000). Pembuat kebijakan kesehatan dapat mengidentifikasi bidang perbaikan dengan mempelajari preferensi pasien dan menyesuaikan layanan mereka (Harrison et al, 2014), untuk mendapatkan preferensi pasien di sektor kesehatan dapat mempertimbangkan sudut pandang pasien untuk perencanaan yang lebih baik dan untuk menemukan atau merekomendasikan cara untuk memprioritaskan kualitas perawatan kesehatan dengan menggunakan pilihan pasien (Bahrapour et al, 2016).

Proses konsumen dalam mengambil keputusan untuk membeli sangat dipengaruhi oleh faktor individu, faktor budaya, sosial dan psikologi (Kotler dan Keller 2017). Faktor individu dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan untuk memilih layanan kesehatan karena berhubungan dengan pekerjaan dan penghasilan seseorang. Karenanya seseorang yang memiliki kemampuan keuangan yang baik akan memilih rumah sakit yang mereka inginkan. Faktor budaya memberikan pengaruh yang besar dan mendalam terhadap perilaku konsumen karena budaya merupakan penyebab paling dasar dari keinginan dan perilaku seseorang. Faktor sosial seperti kelompok kecil konsumen, jaringan sosial, keluarga dan hubungan sosial serta status sosial mempengaruhi perilaku konsumen.

Selain itu, faktor psikologis juga menjadi dasar yang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan dengan melihat motivasi, persepsi, pembelajaran dan keyakinan terhadap layanan kesehatan.

Rendahnya penggunaan fasilitas kesehatan sering disebabkan oleh faktor jarak pelayanan kesehatan, tarif yang terlalu tinggi dan pelayanan yang tidak memuaskan. Beberapa faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu faktor yang berasal dari penyedia pelayanan kesehatan dan pengguna pelayanan kesehatan (Mamik, 2010). Tiga faktor yang mempengaruhi dalam penggunaan pelayanan kesehatan dari penyedia layanan adalah fasilitas, biaya pelayanan dan jarak, sedangkan faktor dari masyarakat ada dua yaitu faktor pendidikan dan status ekonomi masyarakat (Swasta, 2005).

Faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit adalah layanan yang dipertimbangkan oleh pasien dalam memilih satu rumah sakit dibandingkan rumah sakit yang lain (Lane dan Linduist, 1988). Pasien sudah menunjukkan minat tambahan dalam memilih rumah sakit sebagai tempat perawatan. Sangat penting untuk mengenali faktor yang mempengaruhi pasien dalam memilih rumah sakit serta mengkategorikan pembuatan keputusan yang terlibat dalam pemilihan rumah sakit (Bahrami, et al, 2013).

Kriteria utama dalam pemilihan rumah sakit adalah pengalaman pribadi dengan rumah sakit, rekomendasi dari kerabat dan penyedia layanan, reputasi rumah sakit dan jarak dari rumah Cruppé dan Geraedts (2017). Akses ke rumah sakit, penampilan fisik rumah sakit, teknologi yang ada dan akses program asuransi pemerintah Akinci et al (2008). Faktor lain yang mempengaruhi adalah lingkungan

tempat pelayanan diberikan, ketersediaan media dan peralatan modern serta kondisi rumah sakit, Pelayanan medis, aksesibilitas, usia, jenis kelamin dan pendidikan Doghaither et al (2003).

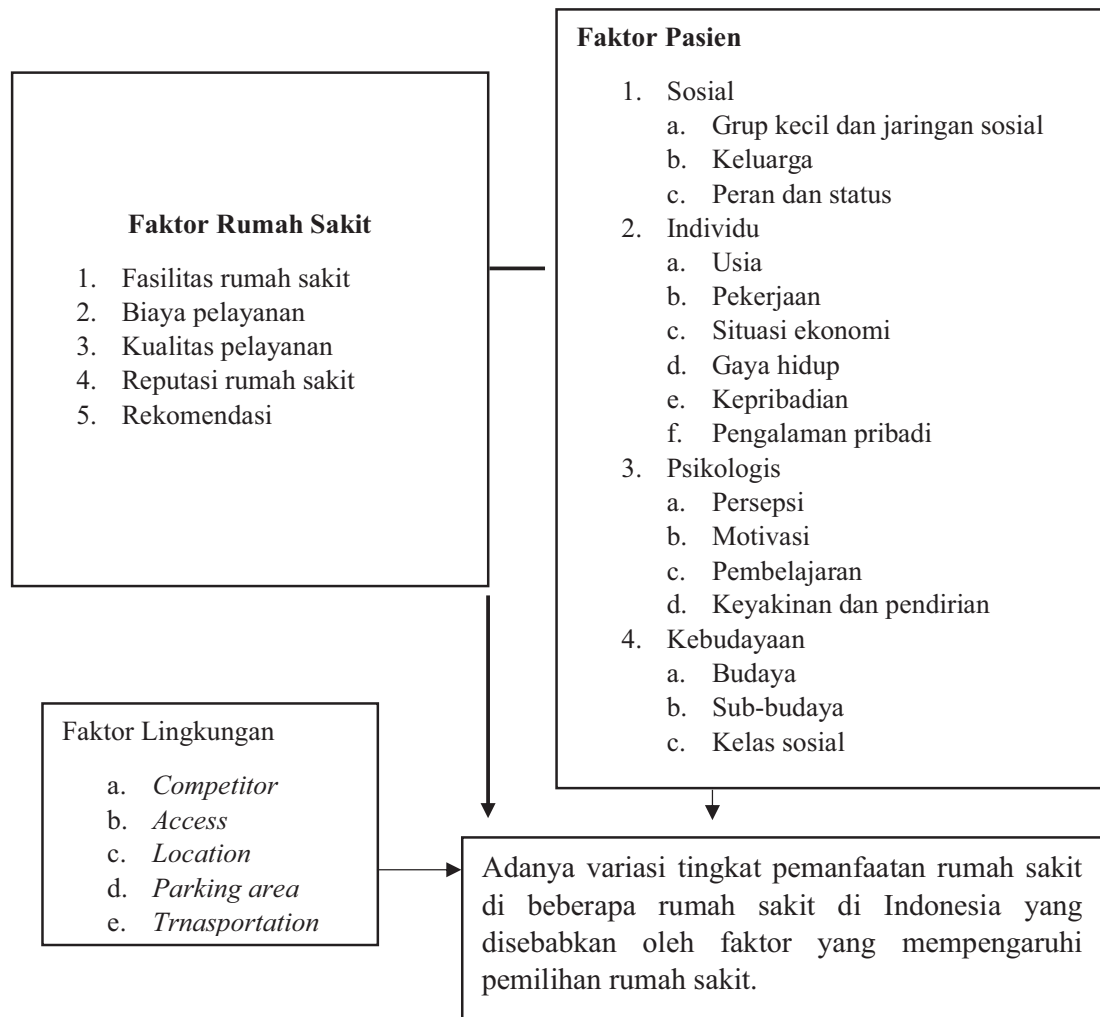
Dari beberapa hasil penelitian di atas dapat disimpulkan dalam pemilihan rumah sakit dipengaruhi oleh faktor individu, faktor sosial dan juga faktor rumah sakit.

Menurut Supriyanto (2002) dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan terdapat variabel individu yang berpengaruh langsung yaitu variabel psikologis antara lain motivasi, persepsi, harapan, penilaian terhadap provider dan karakteristik individu yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Adapun variabel yang tidak berpengaruh langsung yaitu faktor sosial budaya. Perubahan dalam kebutuhan pelayanan rumah sakit selanjutnya akan menjadi keputusan pemilihan rumah sakit yang dipengaruhi oleh faktor penghasilan, fasilitas, kepuasan, jarak dan tarif yang ditetapkan oleh rumah sakit.

Berdasarkan latar belakang diatas dapat disimpulkan bahwa adanya variasi tingkat pemanfaatan rumah sakit yang disebabkan oleh faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit. Maka masalah yang akan dibahas adalah faktor apa yang mempengaruhi pasien dalam pemilihan rumah sakit.

1.2 Kajian Masalah

Faktor yang mempunyai keterkaitan erat dengan pemilihan rumah sakit ditunjukkan pada Gambar 1.1 berikut ini:



Gambar 1.1 Identifikasi masalah penyebab variasi BOR di beberapa rumah sakit
Identifikasi masalah ini disusun dengan menggunakan teori Kotler dan
Amstrong (2008) dan Anggrawal dan Janssens (2014).

Gambar 1.1 menunjukkan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pemilihan Rumah Sakit, yaitu faktor pasien, faktor rumah sakit, dan faktor lingkungan. Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

A. Faktor Pasien

Faktor karakteristik konsumen yang sangat beragam tampaknya memiliki pengaruh terhadap pemilihan Rumah Sakit.

1. Sosial

Perilaku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor sosial, seperti grup kecil konsumen dan jaringan sosial, keluarga dan peran dan status.

2. Pribadi

Karakteristik pribadi adalah karakteristik yang terdapat dalam diri seseorang seperti usia dan tahap siklus hidup pembeli, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, serta kepribadian dan konsep diri (Kotler dan Amstrong, 2008).

3. Psikologis

Psikologis konsumen merupakan tingkah laku atau perilaku yang didorong oleh jiwa/mental konsumen itu sendiri untuk melakukan segala aktivitasnya. Ada empat faktor psikologis yang memengaruhi seseorang dalam melakukan pembelian, yaitu: persepsi, motivasi, pembelajaran serta keyakinan dan pendirian.

4. Kebudayaan

Budaya merupakan sekumpulan nilai, norma dan simbol yang memiliki arti yang membentuk perilaku manusia dan hasil karya yang diturunkan secara turun temurun. Terdapat 3 faktor kebudayaan yang mempengaruhi perilaku konsumen yaitu faktor budaya, sub-budaya dan kelas sosial.

B. Faktor Rumah Sakit

Faktor Rumah Sakit yang dapat mempengaruhi terhadap pemilihan rumah sakit adalah:

1. Fasilitas rumah sakit

Fasilitas rumah sakit adalah fasilitas fisik yang dilihat oleh pasien sebagai konsumen di rumah sakit. Fasilitas di rumah sakit yang dimaksudkan mencakup fasilitas pelayanan medis, fasilitas pelayanan penunjang medis, dan fasilitas pelayanan non medis seperti, IT (*information and technology*), petugas keamanan, serta fasilitas lainnya.

2. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah besaran jumlah yang harus dibayarkan oleh pasien terkait pelayanan jasa yang telah diterimanya. Biaya pelayanan harus jelas dan transparan. Pasien lebih suka apabila jumlah tagihan yang diberikan dirinci untuk setiap tindakan yang dilakukan, sehingga terlihat biaya apa saja yang harus dibayarkan oleh pasien.

3. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pasien dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pasien. Kualitas pelayanan di suatu rumah sakit yang tinggi akan mampu bersaing dengan rumah sakit lain. Kualitas pelayanan yang membuat pasien puas adalah dengan memberikan pelayanan yang melebihi harapan dan keinginan dari pasien.

4. Reputasi rumah sakit

Reputasi suatu rumah sakit sangat berpengaruh terhadap pemilihan rumah sakit, karena loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh reputasi rumah sakit.

Reputasi rumah sakit yang baik membuat seseorang untuk kembali menggunakan jasa pelayanan yang ada di rumah sakit tersebut atau mencari layanan yang lebih baik.

5. Rekomendasi

Rekomendasi yang diberikan oleh keluarga, dokter pribadi, teman menjadi sebuah landasan yang kuat untuk mempengaruhi seseorang dalam pemilihan rumah sakit.

C. Faktor Lingkungan

Faktor ketiga yang mempunyai pengaruh terhadap pemilihan rumah sakit adalah faktor lingkungan yang meliputi *competitor*, *access*, *location*, *transportation*, dan *parking area*. Beberapa pakar menyatakan bahwa *competitor* (Kotler, 2003), *access* dan *location* (Supriyanto dan Ernawaty, 2010), *transportation* dan *parking area* (Barry and Evans, 2011) dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan kajian masalah maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Faktor rumah sakit apa saja yang mempengaruhi pasien dalam pemilihan rumah sakit ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor rumah sakit yang mempengaruhi konsumen dalam pemilihan rumah sakit

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Mempelajari karakteristik objek penelitian (responden dalam penelitian)
2. Menganalisis faktor fasilitas rumah sakit, biaya pelayanan, kualitas pelayanan, reputasi rumah sakit, rekomendasi, pengalaman pribadi dan akses yang diterima pasien yang mempengaruhi pasien dalam pemilihan rumah sakit
3. Menganalisis faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit di beberapa negara

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini dibedakan menjadi dua, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis/ Akademis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat mendukung berkembangnya dunia ilmu pengetahuan dewasa ini, sehingga dapat dipakai sebagai acuan atau referensi bagi peneliti-peneliti lain yang ingin mengembangkan hasil penelitian ini di waktu-waktu yang akan datang. Diharapkan apabila ada peneliti selanjutnya yang meneliti terkait faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit dan mendapatkan kekurangan dalam penelitian ini, diharapkan untuk diperbaiki pada penelitian

selanjutnya dan lebih memperhatikan faktor dan kondisi lain yang bisa mempengaruhi pasien dalam pemilihan rumah sakit.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian selanjutnya dan bagi rumah sakit. Bagi rumah sakit, diharapkan hasil dari penelitian ini bisa dijadikan acuan untuk melakukan perbaikan pelayanan di rumah sakit sehingga bisa lebih menarik pasien lebih banyak.