

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN
MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN RAWAT INAP**

NOVITA SULYSTIYANINGRUM

Lailatul Muniroh, S.KM., M.Kes.

KKC KK FKM 109 /11 Sul f

ABSTRAK

Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan yang dapat menjadi indikator kualitas pelayanan suatu penyedia jasa kesehatan. BOR merupakan salah satu indikator untuk mengetahui seberapa besar pemanfaatan rawat inap oleh masyarakat. Kecenderungan menurunnya rata-rata BOR sebesar 2,5% dan masih rendahnya rata-rata BOR dalam 6 tahun terakhir yaitu sebesar 67,34% menunjukkan belum tercapainya target dan tujuan bagi Puskesmas Balerejo, Kabupaten Madiun. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam memanfaatkan rawat inap di Puskesmas Balerejo, Kabupaten Madiun yang meliputi faktor internal (karakteristik masyarakat, karakteristik psikologi dan karakteristik social) dan proses pengambilan keputusan. Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik dan menurut waktu penelitian merupakan penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang tinggal di wilayah Kecamatan Balerejo, Kabupaten Madiun. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan *systematic random sampling*. Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa faktor yang berpengaruh terhadap pencarian informasi adalah umur, jenis kelamin. Sedangkan variabel yang berpengaruh terhadap evaluasi alternatif adalah tingkat pendidikan. Variabel yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian adalah pengalaman, kelompok referensi dan pengambil keputusan. variabel signifikan mempengaruhi keputusan pembelian karena $p < 0,05$. Selain itu, dari penelitian ini diperoleh gambaran bahwa antara responden rawat inap dan tidak rawat inap memiliki karakteristik individu, karakteristik psikologis dan karakteristik sosial yang berbeda. Sebagai upaya untuk meningkatkan penggunaan rawat inap di Puskesmas Balerejo, Kabupaten Madiun, maka sebaiknya pihak puskesmas memperbaiki kembali fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan serta meningkatkan keramahan petugas. Dengan adanya perbaikan dari beberapa aspek tersebut diharapkan dapat menjadikan

Puskesmas Balerejo menjadi Puskesmas mandiri dengan memberikan pelayanan prima.

Kata kunci : BOR, keputusan pembelian, karakteristik individu, karakteristik psikologis, karakteristik sosial, proses pengambilan keputusan.



ABSTRACT

Inpatient service care is one of unit service which can be indicators of quality services from health care providers. BOR is one indicators to determine to what extent the inpatient utilization by the community. The decent of BOR average is up to 2,5% and the average of BOR reach at 67,34% in the last 6 years, show has not yet reached the target and aim toward for Balerejo Public Health Centre, Madiun Regency. The aim of this research was to investigate factors that influence community decisions in utilizing of inpatient service in Balerejo Public Health Centre, Madiun Regency which includes internal factors (individual factor, psychological and sosial factor) and the decision making process. The study was an analytical survey and based on the time was cross sectional. The population of this study were people who lived at Balerejo, Madiun Regency. The Sampling was done by using systematic random sampling. From Statistic test results showed that the factors wich influence information seeking were age and sex. While the variabels that influence the evaluation of alternatives is level of education . Variabel wich influence of buying decisions is experience, reference groups and decision makers. The variables was significant because $p < 0.05$. To increase the use of inpatient service in Balerejo Public Health Center, Madiun Regency, preferable to improve health center facilities and the quality of services provided and also increase the friendliness of staff. With the improvement of some aspects of Public Health Centre, hoped it can make Balerejo Public Health Centre can providing excellent service.

Keywords: BOR, buying decision, individual characteristics, psychological characteristics, social characteristics, process of decision making.