PENGARUH PELAYANAN RUMAH SAKIT DAN KARAKTERISTIK PASIEN TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MENGGUNAKAN LAYANAN RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT TNI AU DR. M. SALAMUN

Andry Julianto[1], Erliany Syaodih[2], Nining Handayani[3]
[1]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Juliantandre96@gmail.com
[2]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, erliany.syaodih15@gmail.com
[3]Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, nininghandayani32@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit menghadapi persaingan yang kompetitif karena kebijakan pasar terbuka di industri layanan medis yang mendorong permintaan layanan kesehatan oleh masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan manajemen rumah sakit dituntut dapat meningkatkan kualitas/ mutu pelayanannya sehingga dapat memaksimalkan peranannya sebagai sarana pelayanan kesehatan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh faktor pelayanan rumah sakit dan karakteristik pasien terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan jenis deskriptif analitik. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah dan atau berencana menjadi konsumen / pasien dari Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun, sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 325 orang. Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui Variabel Pelayanan Rumah Sakit berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pasien menggunakan layanan rawat inap. Selanjutnya, Variabel Karakteristik Pasien berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan rawat inap.

Kata Kunci: Pelayanan Rumah Sakit; Karakteristik Pasien; Keputusan Pasien; Rawat Inap.

ABSTRACT

Hospitals face competitive competition due to open market policies in the medical service industry which drive demand for health services by the community. This condition causes hospital management to be required to improve the quality of its services so that it can maximize its role as a health service facility that can reach all levels of society. This study aims to measure how much influence hospital service factors and patient characteristics have on the patient's decision to choose inpatient services at the TNI AU Dr. Hospital. M. Salamun. The research method used in this research is survey research with an analytic descriptive type. The population of this study is people who have been and or plan to become consumers/patients at the Indonesian Air Force Hospital, Dr. M. Salamun, while the samples used in this study were 325 people. The sampling technique in this study used accidental sampling. Based on the results of the study, it is known that the hospital service variable has a significant effect on the patient's decision to use inpatient services. Furthermore, the Patient Characteristics Variable has a significant effect on the patient's decision to use inpatient services.

Keywords: Hospital Services; Patient Characteristics; Patient Decisions; Hospitalization.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan sarana yang menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang maksimal untuk masyarakat dalam bentuk upaya kesehatan yang biasa dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, usaha promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. (Lubis & Astuti, 2018)

Pertumbuhan jumlah rumah sakit terutama di kota-kota besar merupakan kondisi yang mendukung bagi pelayanan kesehatan di Indonesia. Di sisi lain, adanya tingkat pertumbuhan tersebut mendorong rumah sakit meningkatkan daya saingnya untuk meraih atau mempertahankan pasar. Kondisi tersebut menyebabkan manajemen rumah sakit dituntut dapat meningkatkan kualitas/ mutu pelayanannya sehingga dapat memaksimalkan peranannya sebagai sarana pelayanan kesehatan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar di Indonesia dengan jumlah dan laju pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, sehingga menyebabkan tingginya kebutuhan akan layanan kesehatan. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Bandung pada tahun 2021, terdapat sebanyak 36 rumah sakit terdiri dari 3 rumah sakit milik Kementerian Kesehatan, 3 Rumah Sakit milik TNI / POLRI, 3 rumah sakit milik Pemerintah Kota Bandung, satu milik universitas negeri, dan 26 rumah sakit milik swasta termasuk satu rumah sakit milik universitas negeri. Sebanyak 5 rumah sakit termasuk ke dalam kategori kelas / tipe A, 10 termasuk ke dalam kategori kelas B, 19 berkategori kelas C, dan 2 rumah sakit berkategori D. Tercatat dari 35 rumah sakit tersebut, terdapat 5.610 tempat tidur yang terbagi atas kelas VVIP, Utama, Kelas I, Kelas II, Kelas III, dan tanpa kelas (Dinas Kesehatan Kota Bandung, 2021).

Tabel 1 Jumlah dan Rasio Rumah Sakit dan Tempat Tidur terhadap Penduduk Kota Bandung

Unit Pelayanan	Jumlah	Rasio terhadap Penduduk
Rumah Sakit	36	0,14 (1 : 69.725)
Tempat Tidur	5.610	2,13 (1 : 463)

Berdasarkan data di atas apabila menggunakan rasio rumah sakit dan penduduk 1 : 10.000, dengan jumlah 36 rumah sakit dan jumlah penduduk 2.510.103 jiwa, maka diperoleh rasio sebesar 1 : 69.725. Dengan demikian, untuk mencapai rasio tersebut, Kota Bandung masih memerlukan sejumlah penambahan rumah sakit. Sedangkan bila dihitung berdasarkan rasio tempat tidur per-1.000 penduduk, dengan jumlah tempat tidur 5.610 tempat tidur (tercatat dari 35 rumah sakit), maka didapat angka 2,12 per 1.000 penduduk yang berarti, 2 tempat tidur rumah sakit melayani 1.000 penduduk. Bila merujuk pada standar WHO dimana 1 tempat tidur melayani 1.000 penduduk, maka jumlah ketersediaan tempat tidur dan penduduk di Kota Bandung telah mencukupi.

Bed Occupancy Rate pada dasarnya digunakan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan efisiensi dari penggunaan tempat tidur yang tersedia di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit (Widiyanto & Rossalina Adi Wijayanti, 2020). Perhitungan yang digunakan dalam menghitung BOR dengan presentase pemakaian tempat tidur pada satu satuan dalam waktu tertentu sehingga nantinya dapat diketahui gambaran mengenai penggunaan tempat tidur di rumah sakit tersebut dalam kurun waktu yang ditentukan (Abdul Muhith, M. Himawan Saputra, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara awal terhadap bagian pelayanan di RSAU Dr. M Salamun, permasalahan

rendahnya BOR tersebut timbul karena case manager dan karu/wakaru belum melaksanakan pengawasan dan evaluasi dengan optimal karena angka beban kerja yang tinggi. Serta sistem pelaporan pasien masuk sudah dilakukan secara online tetapi pelaporan tidak dipergunakan secara maksimal oleh administrasi ruangan, karena saat ini pelaporan masih menggunakan pelaporan manual ke instalasi rekam medis. Selain itu, rendahnya jumlah kunjungan pasien rawat inap terutama disebabkan pada situasi COVID-19 yang menyebabkan adanya kekhawatiran masyarakat terinveksi atau tertular COVID-19 ketika berkunjung ke rumah sakit sehingga membuat sebagian besar masyarakat enggan untuk dirawat di rumah sakit dan memilih untuk melakukan pengobatan secara mandiri. Situasi pandemi juga menyebabkan adanya kebijakan pengurangan penggunaan jumlah tempat tidur serta pelayanan pasien yang hanya sebesar 50% dari kondisi sebelum masa pandemi.

Faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan layanan rumah sakit dikelompokan menjadi dua faktor utama yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah budaya rumah sakit, sistem nilai, kepemimpinan, sistem manajemen, sistem informasi, sarana prasarana, citra, dan lain-lain. Sedangkan yang termasuk faktor eksternal adalah letak geografis, keadaan social ekonomi konsumen, budaya masyarakat, pemasok, pesaing, kebijakan pemerintah daerah, peraturan, dan lain-lain. (Riskiyah & Mahliafa, 2016)

Pada Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun belum pernah dilakukan penelitian terkait dengan belum tercapainya target kunjungan pasien pada bagian rawat inap sehingga belum bisa diketahui faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan layanan rawat inap pada Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor – faktor tersebut dan diharapkan dapat menjadi rujukan bagi manajemen dalam pengambilan kebijakan sehingga akan berdampak pada peningkatan pelayanan kepada pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh faktor pelayanan rumah sakit dan karakteristik pasien terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan jenis deskriptif analitik. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cross Sectional*. *Cross sectional* adalah penelitian yang pengukuran variabelnya dilakukan hanya satu kali pada satu saat. (Riduwan & Akdon, 2013)

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang telah dan atau berencana menjadi konsumen / pasien dari Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun, sedangkan sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 325 orang. Teknik *sampling* dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*.

PEMBAHASAN

Pengaruh Faktor Karakteristik Pasien terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Rawat Inap

Karakteristik pasien yang diuji terhadap keputusan pasien adalah Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Pengeluaran dan Pengetahuan Layanan Rumah Sakit.

1. Pengaruh Karakteristik Jenis Kelamin terhadap Keputusan Pasien.

   Berdasarkan pengujian data statistik diperoleh hasil bahwa jenis kelamin pasien memiliki hubungan sangat rendah serta tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan layanan

rawat inap. Hasil ini menjelaskan bahwa karakteristik jenis kelamin pasien bukan merupakan faktor yang berpengaruh nyata terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan rawat inap. Hal ini karena kebutuhan akan layanan kesehatan di rumah sakit utamanya disebabkan oleh kondisi kesehatan seseorang, (Ilyas, 2003) dimana dalam penelitian ini tidak ditemukan suatu pola penggunaan layanan rawat inap di RSAU Dr M Salamun berdasarkan jenis kelamin tertentu. Artinya baik pasien pria maupun wanita memiliki suatu kebutuhan layanan rawat inap di rumah sakit yang tidak berbeda.

2. Pengaruh Karakteristik Usia terhadap Keputusan Pasien.

   Berdasarkan hasil pengujian hipotesis selanjutnya membuktikan bahwa usia meskipun memiliki hubungan dalam kategori rendah tetapi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan rawat inap. Hasil ini menjelaskan bahwa perbedaan tingkat usia pasien merupakan faktor yang berpengaruh nyata terhadap keputusan pasien menggunakan layanan rawat inap, dimana pasien yang berusia lanjut cenderung akan memutuskan menggunakan layanan rawat inap di RSAU Dr M Salamun.

3. Pengaruh Karakteristik Tingkat Pendidikan terhadap Keputusan Pasien.

   Faktor karakteristik pasien selanjutnya yang diuji adalah latar belakang tingkat pendidikan. Hasil pengujian data statistik menunjukan bahwa tingkat pendidikan pasien memiliki hubungan sangat rendah dan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan rawat inap. Hasil ini menjelaskan bahwa karakteristik tingkat Pendidikan pasien bukan merupakan faktor yang berpengaruh nyata terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan rawat inap. Hasil ini mendukung penelitian Sangkide, (Sangkide, 2016) Kusumawati (Kusumawati, 2014) dan Hardika (Hardika, 2020) yang membuktikan bahwa tingkat Pendidikan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien.

4. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Keputusan Pasien

   Hasil pengujian data statistik menunjukan bahwa karakteristik pekerjaan pasien memiliki hubungan rendah tetapi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan rawat inap. Hasil ini menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan pasien merupakan faktor yang berpengaruh nyata terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan rawat inap dimana pasien yang bekerja di sektor publik (PNS, TNI dan POLRI) memiliki kecenderungan untuk memutuskan menggunakan layanan rawat inap di RSAU Dr M Salamun. Hasil ini mendukung penelitian Sangkide (Sangkide, 2016) yang membuktikan bahwa pekerjaan pasien berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit.

5. Pengaruh Karakteristik Pengeluaran terhadap Keputusan Pasien.

   Faktor karakteristik pasien selanjutnya yang diuji adalah latar tingkat konsumsi atau pengeluaran pasien. Hasil pengujian data statistik menunjukan bahwa tingkat pengeluaran pasien memiliki hubungan sangat rendah dan berpengaruh tidak signifikan terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan rawat inap. Hasil ini menjelaskan bahwa karakteristik tingkat pengeluaran atau konsumsi pasien bukan

merupakan faktor yang berpengaruh nyata terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan rawat inap. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Angraini, (Anggraini, 2016) Sofana dan Sangkide yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang nyata antara pengeluaran konsumen dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. (Sangkide, 2016)

6. Pengaruh Karakteristik Pengetahuan Layanan Rumah Sakit terhadap Keputusan Pasien.

   Hasil pengujian data statistik menunjukan bahwa pengetahuan pasien terhadap layanan kesehatan yang disediakan oleh RSAU Dr M Salamun memiliki hubungan sangat tinggi dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan rawat inap. Hasil ini menjelaskan bahwa pengetahuan pasien merupakan faktor yang berpengaruh nyata terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan rawat inap dimana semakin tinggi atau lengkap pengetahuan pasien terhadap layanan kesehatan yang ditawarkan akan mendorong pasien untuk memutuskan menggunakan layanan rawat inap di RSAU Dr M Salamun. Hasil ini mendukung penelitian Khudori dan Kusumawati yang membuktikan bahwa pengetahuan pasien akan layanan kesehatan di rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit. (Kusumawati, 2014)

Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit terhadap Keputusan Pasien Menggunakan Layanan Rawat Inap

Hasil pengujian statistik menunjukan bahwa persepsi layanan di RSAU Dr M Salamun memiliki hubungan tinggi dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien dalam menggunakan layanan rawat inap. Hasil ini menjelaskan bahwa persepsi pasien terhadap layanan kesehatan yang terdiri dari fasilitas umum dan medis, ketersediaan tenaga medis dan paramedis, penetapan tarif, ketersediaan layanan serta komunikasi pelayanan merupakan faktor yang berpengaruh nyata terhadap pengambilan keputusan pasien menggunakan layanan rawat inap dimana semakin tinggi atau positif persepsi pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima akan mendorong pasien untuk memutuskan menggunakan layanan rawat inap di RSAU Dr M Salamun. Hasil ini mendukung penelitian Anggraini, (Anggraini, 2016) Khudori, (Khudhori, 2012) Kusumawati (Kusumawati, 2014) dan Hardika (Hardika, 2020) yang membuktikan bahwa persepsi terhadap layanan kesehatan di rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit.

Temuan baru dalam penelitian ini menunjukan bahwa tingkat persepsi pasien terhadap pelayanan yang mereka terima dari RSAU Dr M Salamun belum sepenuhnya sesuai dengan standar yang diharapkan. Hasil pengolahan data deskriptif menunjukan secara umum persepsi terhadap pelayanan kesehatan di RSAU Dr M Salamun berada dalam kategori cukup dimana terdapat beberapa indikator pelayanan yang masih belum maksimal seperti fasilitas ibadah, kantin umum, kepastian waktu pelayanan, ketersediaan layanan medis 24 jam dan ruangan rawat inap, kemampuan dokter dan paramedis, kemudahan memperoleh informasi, kelengkapan informasi status medis pasien serta layanan *customer care.* Meskipun penilaian terhadap pelayanan rumah sakit tersebut belum maksimal, tetapi hal tersebut tetap mendorong pasien menggunakan layanan rawat inap. Kondisi tersebut dapat disebabkan karena responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah mereka yang bekerja sebagai TNI AU ataupun PNS di lingkungan TNI AU

sehingga hal tersebut memunculkan keterikatan psikologis dan rasa memiliki terhadap RSAU Dr M Salamun yang merupakan rumah sakit milik TNI AU.

Hal ini diperkuat oleh pendapat Kotler dan Keller bahwa pembelian konsumen tidak selalu dibentuk oleh faktor rasional seperti pertimbangan kualitas, harga, ataupun daya tarik promosi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologis. (Kotler & Keller, 2012) Faktor Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang paling dasar yang menunjukan preferensi pembelian produk dan merek yang berbeda-beda.

Faktor Sosial yang dapat mempengaruhi konsumen adalah pengaruh kelompok acuan, seperti keluarga, peran dan status sosial yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku pembelian. Faktor Psikologis yaitu motivasi, persepsi, pembelajaran dan keyakinan mendorong seseorang untuk memilih, mengorganisasi dan menginterpretasi masukan sehingga mendorong tindakan pembelian. Oleh karena itu, faktor keputusan pembelian konsumen adalah merupakan suatu proses yang kompleks dimana terdapat berbagai faktor yang mempengaruhinya.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini bahwa Faktor pelayanan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun, yaitu semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan kepada pasien maka keputusan pasien untuk menggunakan layanan rawat inap juga akan meningkat.

Faktor karakteristik pasien yang berpengaruh signifikan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun adalah Usia, Pekerjaan dan Pengetahuan mengenai layanan rumah sakit. Semakin bertambahnya usia pasien, meningkatnya jumlah pasien yang bekerja di sektor publik atau birokrasi negara, serta bertambahnya pengetahuan pasien akan layanan yang disediakan rumah sakit akan semakin meningkatkan keputusan pasien untuk menggunakan layanan rawat inap.

Faktor pelayanan rumah sakit dan karakteristik pasien berpengaruh signfikan dan sangat dominan terhadap keputusan pasien memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun.

REFERENSI

Anggraini, D. (2016). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien dalam Memilih Layanan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Tugu Ibu.* Tesis, Universitas Respati Indonesia.

Hardika, F. N. (2020). *Identifikasi Faktor Yang Mempengaruhi Bed Occupancy Rate (BOR) Di Rumah Sakit "X" Kota Malang.* Universitas Muhammadiyah Malang, Malang .

Ilyas, S. (2003). *Penuntun Ilmu Penyakit Mata* (2nd ed.). Jakarta : FKUI.

Khudhori. (2012). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poloklinik Kandungan dan Kebidanan Rumah Sakit IMC Bintaro.* Universitas Indonesia, Jakarta.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen Pemasaran* (13th ed.). (B. S. MM, Ed.) Jakarta, Indonesia: Erlangga.

Kusumawati, M. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Dalam Memilih Pelayanan Rawat Inap Kebidanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura dan Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara.* Tesis, Ilmu Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Lubis, S. P., & Astuti, C. (2018). Analisis Efisiensi Penggunaan Tempat Tidur di RSJ Prof. Dr. M. Ildrem Medan Per Ruangan Berdasarkan Indikator Rawat Inap di Triwulan I Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda, III*(2), 466–472.

Riduwan, & Akdon. (2013). *Aplikasi Statistika dan Metode Penelitian untuk Administrasi dan Manajemen.* Bandung : Dewa Ruci.

Riskiyah, H. T., & Mahliafa, V. M. (2016). Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman Kepala Ruang Rawat Inap Tentang Pelaporan Kinerja Utilitas Bangsal di Rumah Sakit. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*.

Sangkide, M. (2016). *Analisis Faktor Penentu Permintaan Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Di Kabupaten Poso.* Tesis, Fakultas Ekonomi Universitas Hasanudin, Makassar.