

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, penyedia layanan kesehatan semakin bersaing secara kompetitif. Salah satu cara untuk memenangkan persaingan adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga dapat memuaskan konsumen. Kepedulian merupakan faktor penting bagi sebuah industri jasa seperti rumah sakit untuk mengetahui apa saja yang sebenarnya dibutuhkan oleh konsumen. Banyak rumah sakit yang menerapkan strategi-strategi yang inovatif untuk menghadapi persaingan pasar yang semakin ketat. Hal ini karena perubahan orientasi di pasar, yang sebelumnya menempatkan produsen sebagai penentu produk yang tersedia di pasar, kini berubah menjadi konsumen yang menentukan produk yang diinginkan (Dumppa dkk., 2010).

Strategi pemasaran merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah rumah sakit karena strategi pemasaran rumah sakit merupakan suatu cara mencapai tujuan dari sebuah rumah sakit. Strategi pemasaran rumah sakit secara garis besar memiliki 3 hal pokok, yaitu (1) posisi rumah sakit yang meliputi sistem, organisasi, manajemen, pelayanan, penilaian masyarakat, ataupun pendapatan rumah sakit saat ini; (2) tujuan pemasaran, yaitu tujuan yang ingin dicapai oleh rumah sakit dalam memasarkan produk; (3) cara untuk mencapai tujuan, yaitu segala upaya untuk mencapai tujuan yang

diinginkan (Mubarok, 2011). Strategi pemasaran merupakan alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang dimasuki dan program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar sasaran tersebut (Tull dan Kahle dalam Tjiptono, 2008).

Salah satu strategi pemasaran sebuah rumah sakit adalah perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan rawat inap. Rawat inap merupakan bentuk pelayanan rumah sakit yang utama, oleh karena itu harus menjadi andalan dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kapasitas rumah sakit sering dikaitkan dengan jumlah tempat tidur yang dimiliki, yang merupakan bagian dari pelayanan rawat inap. Hal itu karena tanpa adanya rawat inap, maka sebuah rumah sakit akan kehilangan identitas (Griffith dalam Mubarok, 2011).

Potensi rumah sakit meliputi seluruh sumber yang dimiliki termasuk semua sumber daya rumah sakit sebagai input, manajemen sebagai proses dan produk pelayanan keehatan sebagai *outcome* diharapkan dapat menjual produk yang dihasilkan tersebut. Agar tetap dapat bersaing, maka produk yang dihasilkan harus bermutu dan sesuai dengan kriteria kebutuhan masyarakat. Dalam menentukan konsumen sasaran, rumah sakit perlu memahami perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan (Dumapa, 2010).

Perilaku konsumen/pasien merupakan suatu sikap atau perilaku yang diperlihatkan atau yang timbul dalam mencari, membeli, menggunakan,

mengevaluasi, dan menentukan/memilih produk dan jasa yang mereka harapkan di rumah sakit. Perilaku konsumen biasanya penuh arti dan berorientasi pada tujuan. Mengerti dan mengadaptasi motivasi dan perilaku konsumen bukanlah pilihan, keduanya mutlak untuk kelangsungan hidup kompetitif.

Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul memiliki visi mewujudkan Rumah Sakit yang Islami yang mempunyai keunggulan kompetitif global, dan menjadi kebanggaan umat. Sesuai dengan visi tersebut, RSU PKU Muhammadiyah Bantul juga berusaha menerapkan strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan konsumen, salah satunya dengan menyediakan pelayanan berupa rawat inap. Bangsal-bangsal yang terdapat pada pelayanan rawat inap antara lain bangsal Arofah, Marwah, Muzdalifah, Raudah, Multazam, Zamzam, Ibnu sina, dan Sofa.

Banyak faktor yang mempengaruhi konsumen untuk menggunakan jasa pelayanan rawat inap di RSU PKU Muhammadiyah Bantul, tidak hanya faktor tempat yang nyaman dan harga yang terjangkau, namun juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Menurut Tjiptono (2008), faktor-faktor yang menyebabkan konsumen memilih suatu pelayanan jasa adalah (1) bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi; (2) keandalan (*reliability*), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, (3) jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau

keragu-raguan; (4) daya tanggap (*responsiveness*), keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat serta memuaskan; (5) empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak melalui proses yang tunggal, tetapi banyak intervensi yang mempengaruhinya. Karena tidak tunggalnya pengaruh yang ada untuk memberikan keputusan pemanfaatan pelayanan kesehatan itu, banyak ahli membuat dan mengembangkan teorinya. Dalam penelitian ini menggunakan teori Anderson dengan model perilaku kesehatan. teori Andersen biasa disebut "*Andersen's Behavioral model of Health Service Utilization*". Menurut teori Anderson, menyatakan bahwa ada 3 katagori utama yang berpengaruh terhadap perilaku pencarian/pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu *predisposing characteristic* atau karakteristik predisposisi, *enabling characteristic* atau karakteristik pendukung dan *need characteristic* atau karakteristik kebutuhan.

Karakteristik predisposisi dapat menggambarkan fakta bahwa setiap individu mempunyai kecendrungan untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang berbeda-beda disebabkan karena adanya perbedaan ciri-ciri individu seperti umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, ras, dan keyakinan individu. Karakteristik pendukung mencerminkan meskipun mempunyai predisposisi untuk menggunakan pelayanan kesehatan, individu tak akan bertindak memanfaatkannya, kecuali bila ia tidak mampu memanfaatkannya.

Penggunaan pelayanan kesehatan yang ada biasanya tergantung kepada kemampuan konsumen untuk membayar. Karakteristik kebutuhan dasar termasuk persepsi kebutuhan dasar untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Faktor predisposisi dan fakto yang memungkinkan untuk mencari pengobatan dapat terwujud di dalam tindakan apabila itu dirasakan sebagai kebutuhan.

Ditinjau dari aspek pelayanan rumah sakit yang ada di RSUD Muhammadiyah Bantul, menunjukkan rata-rata *Bed Occupancy Rate* (BOR) selama empat tahun terakhir kurang dari dari 70% yaitu sebesar 66.59%. Pada tahun 2010 tingkat hunian (BOR) mengalami peningkatan dari 65.19% pada tahun 2009 menjadi 66.44% pada tahun 2010. Pada tahun 2011 tingkat hunian (BOR) mengalami penurunan 66.44% pada tahun 2010 turun menjadi 64.58% pada tahun 2011. Pada tahun 2012 tingkat hunian (BOR) mengalami peningkatan dari 64.58% pada tahun 2011 menjadi 70.18% pada tahun 2012. Dinilai dari segi manajemen rumah sakit, tingkat hunian (BOR) yang optimal sekitar 70%. Berdasarkan data *Bed Occupancy Rate* (BOR) tersebut, tampak bahwa Efektifitas hunian rawat inap menunjukkan rata-rata *Bed Occupancy Rate* (BOR) selama empat tahun terakhir kurang dari dari 70% yaitu sebesar 66.59%. Kondisi tersebut diartikan bahwa tingkat efektifitas hunian rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul belum optimal. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti berminat untuk menganalisis pengaruh perilaku penggunaan pelayanan kesehatan terhadap keputusan pelayanan rawat inap pada pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.

B. Perumusan Masalah

Dengan melihat kondisi yang ada, maka dapat dilihat permasalahan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Bantul, yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah faktor *predisposisi* perilaku penggunaan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pelayanan rawat inap pada pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.
2. faktor *enabling* perilaku penggunaan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pelayanan rawat inap pada pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.
3. Apakah faktor *need* perilaku penggunaan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pelayanan rawat inap pada pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah faktor *predisposisi* perilaku penggunaan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pelayanan rawat inap pada pasien di RSUD PKU Muhammadiyah Bantul.

2. Untuk mengetahui apakah faktor *enabling* perilaku penggunaan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pelayanan rawat inap pada pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.
3. Untuk mengetahui apakah faktor *need* perilaku penggunaan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pelayanan rawat inap pada pasien di RSUD Muhammadiyah Bantul.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi rumah sakit RSUD Muhammadiyah Bantul

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak manajemen sebagai bahan pemikiran dalam pengambilan keputusan penyusunan strategi pemasaran yang sebaiknya diterapkan di rumah sakit.

2. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman yang sangat berharga dalam menerapkan ilmu tersebut dengan kenyataan yang ada di lapangan.

3. Bagi masyarakat,

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang dapat memperluas pengetahuannya tentang minat perilaku konsumen rumah sakit sehubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk menggunakan pelayanan rawat inap rumah sakit yang diminatinya.

E. Keaslian Penelitian

Terdapat beberapa penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih pelayanan rumah sakit. Penulis mengambil beberapa acuan dari tesis yang sebelumnya dilakukan oleh :

1. Purwanto (2011) tentang Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan memilih rawat inap. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa adanya beberapa faktor yang berpengaruh kuat terhadap keputusan memilih rawat inap, tetapi tidak semua faktor tersebut dapat dikendalikan karena merupakan faktor eksternal.
2. Rufayda (2010) tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat dalam memilih berobat rawat inap pada Rumah Sakit Permata Blora. Hasil penelitian menunjukkan dari dua atribut jasa rumah sakit yaitu mutu pelayanan dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif artinya bahwa dengan peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas akan mampu menambah kesediaan konsumen untuk berobat rawat inap di RS Permata Blora. Atribut biaya mempunyai pengaruh negatif artinya apabila rumah sakit meningkatkan biaya maka kesediaan konsumen untuk berobat rawat inap akan menurun. Hasil pengujian simultan menunjukkan bahwa mutu pelayanan, fasilitas, dan biaya secara bersama-sama berpengaruh terhadap kesediaan konsumen di Rumah Sakit Permata Blora.

3. Winoto (2011) tentang Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan pada kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sarila Husada Sragen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya *emphaty*, *dignity* dan *understanding of illness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sarila Husada. Sedangkan *relationship of mutual respect*, *religious needs*, *food* dan *the physical environment* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sarila Husada. Pada pengujian selanjutnya ditunjukkan bahwa *emphaty*, *relationship of mutual respect*, *dignity*, *understanding of illness*, *religious needs*, *food*, dan *physical environment* secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat atau variabel kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sarila Husada.