

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi telah memunculkan banyak pilihan terhadap barang maupun jasa disemua sektor tidak terkecuali pada sektor pelayanan kesehatan. Kesehatan merupakan sektor pelayanan jasa yang memiliki tingkat pertumbuhan yang cukup pesat dalam bisnis jasa. Hal ini dapat dilihat dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan medis yang berkualitas, sehingga menjadikan masyarakat lebih selektif dalam pemilihan jasa layanan kesehatan.

Salah satu fasilitas kesehatan yang dinilai paling berkembang dengan pesat ialah rumah sakit. Pada saat ini arah rumah sakit yang ada di Indonesia sudah ikut bergeser ke arah *profit oriented*, hal ini disebabkan karena masuknya Indonesia ke dalam persaingan pasar bebas yang mengharuskan masyarakat untuk merubah cara pandang terhadap pelayanan rumah sakit. Jumlah rumah sakit yang semakin meningkat inilah yang membuat setiap rumah sakit saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan.

Dalam memasarkan jasa pelayanannya, setiap rumah sakit harus mengetahui bagaimana persepsi atau bentuk-bentuk perilaku konsumennya (pasien) agar memenangkan persaingan. Suatu perusahaan perlu mengidentifikasi bentuk perilaku konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian (Kotler, 2015). Menurut Philip dan Kotler (2015) berpendapat bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana individu, kelompok dan organisasi dalam memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.

Model perilaku konsumen menurut Kotler (2015) disebabkan oleh adanya rangsangan pemasaran (produk, harga, tempat dan promosi) dan rangsangan lain seperti ekonomi, teknologi, politik, dan budaya yang mana dapat membentuk adanya preferensi dari pembeli. Preferensi pasien dapat diartikan sebagai bagaimana kecendrungan pasien dalam memilih layanan kesehatan menurut persepsi yang dirasakan (Bastemeijer, 2016). Pemahaman mengenai preferensi pasien inilah yang dinilai penting diketahui setiap rumah sakit agar meningkatkan mutu pelayanan sehingga pasien merasa puas dan loyal dalam mengambil keputusan layanan.

Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Stella Maris adalah salah satu rumah sakit yang berada di Kota Medan. Rumah sakit ini memiliki beberapa poliklinik terpadu yang membantu melayani masalah kesehatan pasien. Salah satu poliklinik andalan rumah sakit ini dengan jumlah kunjungan terbanyak adalah Poliklinik Obgyn. Sebagai rumah sakit yang berfokus pada pelayanan Ibu dan anak, RSIA Stella Maris Medan memiliki pelayanan bersalin dengan fasilitas ruang operasi, ruang bersalin, ICU, NICU, ruang perinatal, ruang bayi sehat dan laboratorium untuk pemeriksaan.

Dalam kurun waktu 7 bulan terakhir di tahun 2019, Poliklinik Obgyn RSIA Stella Maris tercatat mendapatkan kunjungan yang terbilang sangat tinggi, hal ini dapat diketahui dari angka kunjungan pada bulan Januari saja yang mencapai sebanyak 2413 pasien, bulan Februari sebanyak 2170, bulan Maret sebanyak 2395 pasien, bulan April sebanyak 2100 pasien, bulan Mei sebanyak 2600 pasien, bulan Juni sebanyak 2138 pasien, dan pada bulan Juli mencapai 2593 pasien. Dari data tersebut terlihat bahwa memang sangat banyak pasien yang memilih untuk menggunakan pelayanan baik itu bersalin atau pengobatan di Poliklinik Obgyn RSIA Stella Maris Medan.

Selain RSIA Stella Maris, di Kota Medan juga memiliki beberapa rumah sakit yang menyediakan jasa pelayanan Poliklinik Obgyn salah satunya adalah RSU Sarah Medan. Berbeda dengan RSIA Stella Maris, data kunjungan pasien yang datang ke layanan Poliklinik Obgyn RSU Sarah Medan mengalami fluktuatif. Hal ini dapat terlihat dari angka kunjungan pasien dalam kurun waktu 7 bulan terakhir di tahun 2019.

Pada bulan Januari tercatat jumlah kunjungan pasien sebanyak 651 pasien, terjadi penurunan pada bulan Februari yaitu sebanyak 555 pasien, dan meningkat kembali pada bulan Maret yaitu sebanyak 665 pasien. Kembali menurun pada bulan April yaitu sebanyak 597 pasien, naik kembali di bulan Mei yaitu sebanyak 653 pasien, namun semakin menurun di bulan Juni yang hanya mencapai 481 pasien, dan pada bulan Juli yang lalu naik kembali mencapai sebanyak 579 pasien. Berdasarkan data tersebut, terlihat adanya perbedaan rata-rata jumlah kunjungan pasien antara RSIA Stella Maris Medan dengan RSU Sarah Medan.

Hal tersebut juga mengartikan bahwa tidak cukup banyak pasien yang memilih untuk menggunakan pelayanan di poliklinik kandungan dan kebidanan RSU Sarah Medan jika dibandingkan dengan RSIA Stella Maris Medan.

Adanya perbedaan angka kunjungan ini mengindikasikan bahwa memang terdapat faktor-faktor yang menurut pasien berperan dalam pemilihan layanan Poliklinik Obgyn di suatu rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit dianggap perlu mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi perilaku pasiennya dalam mengambil keputusan. Pemahaman tentang perilaku pasien berguna untuk dapat menjangkau pasien, melayani pasien dengan efektif dan efisien serta memberikan masukan untuk strategi pemasaran rumah sakit kedepannya, sehingga jumlah angka kunjungan pasien dapat meningkat.

Mosadeqhrad (2014) mendapati bahwa pilihan pasien atas suatu rumah sakit di Inggris dipengaruhi oleh beberapa alasan diantaranya, tipe rumah sakit, tarif pelayanan, fasilitas, dan reputasi rumah sakit tersebut. Preferensi pasien dalam beberapa tahun ini juga telah menjadi topik pembahasan yang cukup menarik di tingkat Asia. Ryu (2017) berpendapat bahwa karakteristik institusi kesehatan dan karakteristik sosiodemografi pasien adalah aspek yang paling memberikan dampak kepada orang sakit dalam memutuskan layanan rumah sakit.

Terdapat beberapa penelitian terdahuluberkaitan dengan topik preferensi pasien diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Widyasari (2015) mendapati bahwa preferensi pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kebersihan gedung, dan tarif pelayanan. Hasil penelitian Umayya (2017) menyatakan mutu pelayanan dan tarif berdampak terhadap preferensi pasien. Rahmat (2013) yang mendapati bahwa citra suatu rumah sakit ikut berpengaruh positif terhadap preferensi orang sakit dalam memilih layanan kesehatan. Didukung juga dengan riset yang dilakukan Latifah (2018) menunjukkan bahwa karakteristik pasien seperti sosial, demografi, lingkungan, dan ekonomi memberikan dampak yang berarti terhadap preferensi pasien dalam memilih layanan rumah sakit.

Berdasarkan data dan informasi yang sudah dipaparkan di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan pengkajian lebih dalam mengenai “Analisis Perbedaan Preferensi Pasien Terhadap Keputusan Memilih Layanan Poliklinik Obgyn di RSIA Stella Maris dan RSU Sarah Medan Tahun 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah perbedaan pengaruh antara, peran keluarga, kelompok acuan, budaya, kualitas pelayanan, harga, promosi dan lokasi terhadap preferensi pasien dalam

keputusan pemilihan layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Mengetahui perbedaan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap preferensi pasien dalam keputusan memilih layanan Poliklinik Obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh peran keluarga terhadap preferensi pasien dalam keputusan pemilihan layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kelompok acuan terhadap preferensi pasien dalam keputusan pemilihan layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya terhadap preferensi pasien dalam keputusan pemilihan layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap preferensi pasien dalam keputusan pemilihan layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap preferensi pasien dalam keputusan pemilihan layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.
6. Mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi terhadap preferensi pasien dalam keputusan pemilihan layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.
7. Mengetahui dan menganalisis pengaruh tempat terhadap preferensi pasien dalam keputusan pemilihan layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.
8. Mengetahui dan menganalisis pengaruh peran keluarga, kelompok acuan, budaya, kualitas pelayanan, harga, promosi dan lokasi secara keseluruhan terhadap preferensi pasien dalam keputusan pemilihan layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dan RSU Sarah Medan tahun 2019.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat untuk Rumah Sakit:
 - a. Sebagai bahan evaluasi dan dasar bagi pihak manajemen RSIA Stella Maris Medan maupun RSU Sarah dalam pembuatan kebijakan terkait strategi pemasaran yang tepat.
 - b. Sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSIA Stella Maris Medan maupun RSU Sarah kepada pasien.
2. Manfaat untuk Institusi Pendidikan
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya terkait faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan pemilihan layanan.