

ANALISIS HUBUNGAN ANTARA KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN KEPUTUSAN UNTUK MEMANFAATKAN RAWAT INAP DI RSUD HAJI KOTA MAKASSAR 2009

Ella Andayani, Asiah Hamzah, Indar
Konsentrasi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

ABSTRACT

Health is a basic needs for every human being, this thing can be seen from the large number of sick people who come to many health service centre to be taking care of. The development of Haji Public Hospital based on indicator service in 2007 tend to decrease in every unit. The aim of this research is to analyze the relationship of patient characteristics (economic, life style, motivation, perception, knowledge and assurance) over their decision in using bed-ridden installation of Haji Public Hospital of Makassar. This research was carried out in Haji Public Hospital of Makassar using quantitative method. The sample consisted of 76 people by using accidental sampling method. The data were analyzed using Chi Square. The result of this research shows that among six characteristic, only perception and assurance are related to the using of bed-ridden installation with each p value; perception $p = 0,031$, assurance $p = 0,031$. For economic variable $p = 0,0300$, life style $p = 1,000$, motivation $p = 0,166$ and knowledge $p = 0,622$. There is no relation between economic and the decision in using bed-ridden installation, There is no relation between life style and the decision in using bed-ridden installation, There is no relation between motivation and the decision in using bed-ridden installation, There is relation between perception and the decision in using bed-ridden installation, There is relation between knowledge and the decision in using bed-ridden installation, There is no relation between assurance and the decision in using bed-ridden installation.

Key Words : Patient Characteristics, Decision Making, Bed-Ridden Installation

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, hal ini tercermin dari banyaknya jumlah penderita yang datang ke berbagai pusat pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pengobatan dan perawatan dengan berbagai golongan ekonomi. Hal ini yang membuat pelayanan rumah sakit saat ini bersifat padat modal, padat karya dan padat teknologi guna menghadapi persaingan global sehingga yang menjadi sentral perhatian dalam pengembangan pemasaran Rumah Sakit adalah konsumen¹. Oleh sebab itu aspek-aspek yang mempengaruhi konsumen secara individu seperti persepsi, cara memperoleh informasi, sikap, demografi, kepribadian dan gaya hidup konsumen perlu dianalisis. Selain itu juga perlu dianalisis aspek lingkungan seperti budaya, kelas sosial, kelompok rujukan, proses komunikasi, keluarga dan lain-lain yang semuanya bisa mempengaruhi perilaku konsumen². Hal ini memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan hanya dapat dicapai bila mengikuti sampai sejauh mana tingkat harapan konsumen (*expected services*) dalam memuaskan kebutuhannya. Dengan kata lain bahwa rumah sakit hanya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas jika dapat memahami perilaku konsu-

mennya (*customer behaviour*)³.

Meskipun telah memiliki sejumlah fasilitas medis dan non medis yang cukup lengkap, namun pencapaian pembangunan Rumah Sakit Umum Haji berdasarkan indikator pelayanan di tahun 2007 mengalami kecenderungan menurun pada masing-masing unit perawatan baik rawat jalan maupun rawat inap. Dimana pencapaian *Bed Occupation Rate* (BOR) yang pada tahun 2005 berada diatas nilai ideal yaitu 68,32% kemudian terus mengalami penurunan menjadi 53,13% pada tahun 2007⁴.

Kondisi ini yang mendasari peneliti untuk mengkaji dan menganalisis hubungan antara karakteristik pasien (ekonomi, gaya hidup, motivasi, persepsi, pengetahuan dan keyakinan) terhadap keputusan pasien untuk memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Kota Makassar.

BAHAN DAN METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Haji Kota Makassar dengan alasan telah terjadi penurunan *Bed Occupation Rate* (BOR) pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji Kota Makassar dari 68,32% pada tahun 2005 menjadi 53,13%

pada di tahun 2007 yaitu dibawah standar ideal.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah pasien dengan status pembayaran umum yang dianjurkan untuk mendapat status rawat inap. Sampel dalam penelitian ini yaitu jumlah pasien yang berhasil dan mau diwawancara selama penelitian berlangsung yaitu sebanyak 76 orang. Metode sampel yang digunakan adalah aksidental sampling. Sampel terbagi atas dua kelompok, kelompok pertama adalah pasien yang mau menggunakan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Kota Makassar dan kelompok kedua adalah pasien yang tidak mau menggunakan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Haji Kota Makassar.

Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui metode pertanyaan berbentuk kuesioner dan wawancara langsung kepada responden yang menjadi sampel.

Analisis Data

Data hasil penelitian dianalisis melalui analisis deskriptif, kemudian dilanjutkan dengan analisis bivariat berupa uji *Chi Square*.

HASIL

Karakteristik Umum Responden

Tabel 1. Karakteristik Umum Responden di RSU Haji Makassar 2009.

Karakteristik umum	n	%
Umur		
20-Nov	7	9.21
21 - 30	15	19.74
31 - 40	14	18.42
41 - 50	13	17.11
51 - 60	15	21.05
61 - 70	9	11.84
71 - 80	2	2.63
Jenis kelamin		
Laki-laki	37	48.68
Perempuan	39	51.32
Jenis pekerjaan		
IRT	25	32.89
PNS	13	17.11
Karyawan Swasta	11	14.47
Wiraswasta	14	18.42
Lainnya	13	17.11
Jumlah anggota keluarga		
3-Jan	29	38.16
6-Apr	39	51.32
9-Jul	7	9.21
12-Oct	1	1.32

Sumber : data primer

Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berumur antara 51-60 yaitu sebesar 21%. Responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki sebesar 51% dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sebesar 33%. Sebanyak 51% responden memiliki jumlah anggota keluarga antara 4-6 orang.

Hubungan Kemampuan Ekonomi Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Hasil yang didapatkan pada Tabel 2 melalui uji statistik Chi-Square diperoleh nilai $p = 0.300$, karena $p > 0.05$ maka H_0 diterima. Ini berarti tidak ada hubungan antara kemampuan dengan keputusan pemanfaatan rawat inap.

Hubungan Gaya Hidup Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Hasil analisis dengan uji statistik Chi-Square pada Tabel 2 untuk melihat hubungan antara gaya hidup dengan keputusan pemanfaatan diperoleh nilai $p = 1,000$ karena $p > 0,05$ maka H_0 diterima. Ini berarti tidak ada hubungan antara gaya hidup dengan keputusan pemanfaatan rawat inap.

Hubungan Motivasi Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Hasil analisis dengan uji statistik Chi-Square pada Tabel 2 untuk melihat hubungan antara motivasi dengan keputusan pemanfaatan diperoleh nilai $p = 0,166$ karena $p > 0,05$ maka H_0 diterima. Ini berarti tidak ada hubungan antara motivasi dengan keputusan pemanfaatan rawat inap.

Hubungan Persepsi Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Hasil yang didapatkan pada Tabel 2 melalui uji statistik Chi-Square diperoleh nilai $p = 0,031$ karena $p < 0,05$ maka H_0 ditolak. Ini berarti terdapat hubungan antara persepsi dengan keputusan pemanfaatan rawat inap.

Hubungan Pengetahuan Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Hasil analisis dengan uji statistik Chi-Square pada Tabel 2 untuk melihat hubungan antara pengetahuan dengan keputusan pemanfaatan diperoleh nilai $p = 0,622$ karena $p > 0,05$ maka H_0 diterima. Ini berarti tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan keputusan pemanfaatan rawat inap.

Hubungan Keyakinan Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Hasil analisis dengan uji statistik Chi-Square pada Tabel 2 untuk melihat hubungan antara keyakinan dengan keputusan pemanfaatan diperoleh nilai $p = 0,031$ karena $p < 0,05$ maka H_0 ditolak. Ini berarti

terdapat hubungan antara keyakinan dengan keputusan pemanfaatan rawat inap.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Karakteristik Responden Dengan Keputusan Untuk Mamanfaatkan Rawat Inap RSUD Haji Kota Makassar 2009

Karakteristik Responden	Keputusan Memanfaatkan				Total		p
	Ya		Tdak		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kemampuan ekonomi							
Mampu	24	52,17	22	47,83	46	100	0,300
Tidak Mampu	4	46,67	16	53,33	28	100	
Total	75	50,00	38	50,00	76	100	
Gaya Hidup							
Atas	4	50,00	24	50,00	48	100	1,000
Bawah	14	50,00	38	50,00	76	100	
Total	38	50,0	38	50,0	76	100	
Motivasi							
Tinggi	4	57,1	18	42,9	42	100	0,166
Rendah	4	41,2	20	58,8	34	100	
Total	8	50,0	38	50,0	76	100	
Persepsi							
Cukup	3	56,9	25	43,1	58	100	0,031
Kurang	5	27,8	13	72,2	18	100	
Total	38	50,0	38	50,0	76	100	
Pengetahuan							
Cukup	25	48,1	27	51,9	52	100	0,622
Kurang	3	54,2	11	45,8	24	100	
Total	8	50,0	38	50,0	76	100	
Keyakinan							
Yakin	3	56,9	25	43,1	58	100	0,031
Tidak Yakin	5	27,8	13	72,2	18	100	
Total	8	50,0	38	50,0	76	100	

Sumber : data Primer

PEMBAHASAN

Hubungan Kemampuan Ekonomi Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Tidak adanya hubungan antara kemampuan ekonomi dengan keputusan pemanfaatan rawat inap pada penelitian ini bisa jadi disebabkan karena faktor pekerjaan. Dari karakteristik responden, diketahui bahwa jenis pekerjaan terbanyak responden adalah ibu rumah tangga yang tidak memiliki penghasilan tetap. Sehingga secara ekonomis mereka tidak memiliki "kemandirian" untuk menggunakan uang yang dimilikinya termasuk dalam pemanfaatan rawat inap. Hal ini juga disebabkan karena uang yang mereka miliki merupakan penghasilan suaminya, yang juga digunakan untuk keperluan lain. Ketika uang tersebut digunakan untuk keperluan lain, maka semakin kecil kemungkinan untuk digunakan untuk pemanfaatan rawat inap. Selain itu, menurunnya kondisi kesehatan seseorang hingga mengharuskan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan juga tidak memandang status

ekonomi seseorang, apakah ia berasal dari ekonomi mampu atau bukan. Hasil yang didapatkan tersebut bertentangan dengan teori yang menyatakan bahwa memadainya tingkat kemampuan ekonomi seseorang, akan mempengaruhi kemungkinan seseorang dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan⁵.

Hubungan Gaya Hidup Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Gaya hidup mencerminkan pola konsumsi yang menggambarkan pilihan seseorang bagaimana ia menggunakan waktu dan uangnya. Gaya hidup seseorang mencerminkan bagaimana cara orang menghabiskan waktu mereka, apa yang mereka anggap penting dalam lingkungannya dan apa yang mereka pikirkan tentang diri mereka sendiri. Gaya hidup seringkali digambarkan dengan kegiatan, minat dan opini seseorang terhadap suatu hal⁶. Gaya hidup seseorang biasanya tidak permanen dan cepat berubah⁷. Kebutuhan seseorang akan pelayanan rawat inap,

merupa-kan suatu kebutuhan yang sifatnya segera dan tidak dapat diprediksi. Namun kalau bisa sedapat mungkin kebutuhan ini tidak diinginkan untuk terjadi.

Tidak adanya hubungan antara gaya hidup dengan pemanfaatan rawat inap dalam penelitian ini disebabkan karena pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Haji belum memandang pengobatan secara paripurna dan komprehensif sebagai sebuah “gaya hidup” sebagai upaya pemeliharaan kesehatan. Mereka merasa sudah cukup puas ketika telah mendapatkan pengobatan di Instalasi Rawat Jalan, sehingga menganggap tidak perlu untuk melanjutkan pengobatan ke Instalasi Rawat Inap.

Hubungan Motivasi Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat hubungan antara motivasi dengan keputusan pemanfaatan rawat inap. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang pernah dilakukan di Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang⁸ yang menyatakan bahwa perbedaan kategori motivasi tinggi dengan motivasi rendah tidak mempunyai pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk memanfaatkan rawat inap sebab pada umumnya responden yang berasal dari kategori tinggi maupun rendah memiliki kebutuhan akan pelayanan rawat inap yang sama.

Pemenuhan kebutuhan seseorang baik kebutuhan primer maupun kebutuhan sekunder selalu dikaitkan dengan pengorbanan atau yang dikenal dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan⁹. Pendapat ini menjelaskan bahwa tidak semua motivasi akan mendorong seseorang untuk mencapai tujuan, dalam hal ini kebutuhan rawat inap, biasanya seseorang punya motivasi untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, namun jika terkendala oleh faktor biaya, akhirnya faktor motivasi tidak menjadi terlalu berpengaruh¹⁰.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi motivasi untuk mendapatkan pelayanan rawat inap yang berkualitas adalah faktor jarak menuju rumah sakit, dan faktor keluarga yang juga seringkali dapat menjadi hambatan dalam memotivasi untuk mendapatkan pelayanan. Ini berarti meskipun pasien memiliki pilihan namun tetap disesuaikan dengan pengorbanan yang harus dilakukan.

Untuk konteks pasien rawat inap rumah sakit haji, faktor keluargalah yang memegang peran penting sehingga pasien rendah motivasinya untuk memanfaatkan rawat inap. Seringkali keluarga menganggap bahwa si pasien tidak perlu untuk dirawat inap, tetapi cukup dengan rawat jalan saja. Hal ini bisa disebabkan karena mereka memiliki pengobatan

alternatif yang diyakini juga bisa menyembuhkan keluarga mereka yang sakit, tanpa harus dirawat inap.

Hubungan Persepsi Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Seseorang yang termotivasi siap untuk melakukan suatu perbuatan. Bagaimana seseorang yang termotivasi berbuat sesuatu adalah dipengaruhi oleh persepsinya terhadap situasi yang dihadapi. Dua orang yang mengalami keadaan, dorongan dan tujuan situasi yang sama mungkin akan membuat keputusan yang berbeda karena cara menanggapi situasi yang berbeda

Penelitian ini menunjukkan bahwa pada umumnya responden yang memiliki persepsi cukup cenderung menggunakan rawat inap. Hal ini menandakan bahwa image responden akan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Haji dipengaruhi oleh persepsinya. Semakin baik persepsi mereka semakin baik pula *image* rawat inap yang terbentuk, demikian pula sebaliknya yang akhirnya akan berdampak pada pemanfaatan rawat inap.

Image positif dari ruang rawat inap rumah sakit umum haji adalah karena dokter yang merawat pasien adalah langsung dokter spesialis, bukan residen apalagi *coass*. Sehingga persepsi pasien menganggap bahwa ada perbedaan ketika mereka dirawat di rumah sakit umum haji dibandingkan ketika mereka dirawat di rumah sakit lain. Disamping itu, dokter-dokter spesialis tadi tidak merangkap kerja di rumah sakit lain. Jadi, kapanpun mereka dibutuhkan, mereka akan selalu ada.

Hubungan Pengetahuan Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Tidak terdapatnya hubungan antara pengetahuan dengan keputusan pemanfaatan rawat inap dapat terjadi karena kebutuhan seseorang akan pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh sejauh mana pengetahuan seseorang akan pelayanan kesehatan tapi juga karena kebutuhannya. Meskipun pengetahuan responden akan rawat inap tergolong cukup, namun ia merasa tidak membutuhkan pelayanan rawat inap untuk sembuh maka ia akan memutuskan untuk tidak menggunakan rawat inap tersebut. Bisa juga, karena telah ada *image* positif sebelumnya tentang instalasi rawat inap, sehingga si pasien maupun keluarganya tidak membutuhkan lagi seperangkat pengetahuan untuk memutuskan akan memanfaatkan pelayanan rawat inap tersebut atau tidak.

Hubungan Keyakinan Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara keyakinan responden dengan pemanfaatan rawat inap.

Pelayanan rawat inap merupakan kebutuhan yang mendasar bagi pasien dalam rangka upaya penyembuhan penyakitnya. Tujuan utama pasien untuk berobat adalah adanya keinginan untuk sembuh dari penyakit yang diderita. Keyakinan untuk sembuh inilah yang akhirnya mendorong pasien untuk memenuhi kebutuhannya dengan cara memanfaatkan rawat inap, sehingga bila pasien tidak yakin dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan cenderung memutuskan untuk tidak memanfaatkan pelayanan rawat inap demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu faktor keyakinan akan sembuh merupakan pemicu utama yang mempengaruhi pasien.

KESIMPULAN

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI, 1999, Indonesia Sehat 2010 – *Visi Baru, Misi Kebijakan dan Strategi Pembangunan Kesehatan*, Jakarta.
2. Sutisna, 2001, *Analisis Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar*, Thesis FKM UNHAS.
3. Kotler & Amstrong, 2001, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesepuluh, Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.
4. Rumah Sakit Umum Haji Kota Makassar, 2007, *Profil Perusahaan*, Makassar.
5. Sumarwan, Ujang, 2004, *perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran, Penerbit Ghalia Indonesia*
6. Kotler, 2002, *Dasar-Dasar Pemasaran* Edisi 10, PT. Prenhallindo, Jakarta.
7. Simamora, Bilson, 2004, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
8. Syamsir, 2006, *Analisis Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Umum Untuk Memanfaatkan Rawat Inap Rumah Sakit Umum Lasinrang Kabupaten Pinrang*, Thesis FKM UNHAS.
9. Kotler, 2000, *Manajemen Pemasaran* Edisi Millennium, Alih Bahasa : Teguh H Prenhallindo, Jakarta.
10. Lupiyoadi, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta