

# HUBUNGAN LOKASI, BIAYA, PERSONIL DAN INFORMASI RUMAH SAKIT DENGAN KEPUTUSAN MEMILIH RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BITUNG

*Yella Dumpapa, Angelheart Joy Maynard Rattu, Grace E.C. Korompis*

**Abstract.** *In an era of increased competition, hospitals need to apply traditional business strategies and tactics to be able to exist. The shift point of view of the objectives of the health service which was originally a community service-oriented business orientation, lead to health service consumers are not just waiting to come himself, but such efforts are needed to target markets and improve the quality of care. In order to optimize the facilities owned, Bitung District General Hospital as an institution, health care providers receive patient, where the community hospital was putting Bitung as one option for health care. The purpose of this study is to analyze the relationship between the factors location, cost, personnel and information with the patient's decision to choose hospitalization in Bitung District General Hospital.*

*This study is descriptive analytic with a cross sectional analytic method. Variable studied include location, cost, personnel and information as independent variables while the patient's decision in choosing inpatient care is the dependent variable. The research instrument used was a questionnaire that has passed the test of validity and reliability. The primary data obtained directly through the questionnaire, while secondary data obtained from the profile of Bitung District General Hospital. Data analysis using pearson correlation analysis.*

*The results of this study indicate that there is no correlation between the location and the decision to choose hospitalization. This is shown by the significant value at  $\alpha = 0.006$  (0.05), this means that  $H_0$  is accepted. Between costs and the decision to choose hospitalization there is a relationship, as shown by the significant value at  $\alpha = 0.016$  (0.05), this indicates  $H_a$  accepted. Between personnel and the decision to choose hospitalization there is a relationship, this is indicated by the significant value at  $\alpha = 0.000$  (0.05), it indicates  $H_a$  accepted. Between information and decision to choose hospitalization there is a relationship, as shown by the significant value at  $\alpha = 0.000$  (0.05), This indicates  $H_a$  accepted.*

*Based on the results obtained can be concluded that there was no correlation between the location of the decision factors for selecting patients hospitalized at the General Hospital of Bitung. Cost factors, personnel and information related to the decision of selecting patients hospitalized at General Hospital of Bitung. There are also suggestions that can be given that the hospital is expected to provide a more feasible and affordable, especially in terms of cost, personnel are more friendly and empathy as well as the information more clearly and easily understood.*

**Keyword :** location, expense of, personnel.

**Abstrak.** *Dalam era persaingan yang semakin meningkat, Rumah sakit perlu menerapkan strategi dan taktik bisnis tradisional untuk dapat tetap eksis. Adanya pergeseran sudut pandang dari tujuan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang semula berorientasi kepada pelayanan masyarakat menjadi orientasi bisnis, mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak hanya menunggu konsumen datang sendiri, tetapi diperlukan upaya seperti sasaran pasar dan meningkatkan mutu pelayanan. Dalam rangka mengoptimalkan fasilitas yang dimiliki, Rumah Sakit Umum Daerah Bitung sebagai institusi penyelenggara pemeliharaan kesehatan menerima pasien, dimana masyarakat Bitung menempatkan Rumah sakit ini sebagai salah satu pilihan untuk perawatan kesehatannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara faktor lokasi, biaya, personil dan informasi dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.*

*Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode cross sectional. Variabel yang diteliti meliputi lokasi, biaya, personil dan informasi sabagai variabel bebas sedangkan keputusan pasien dalam memilih rawat inap adalah variabel terikat. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang telah melewati uji validitas dan reliabilitas. Data primer diperoleh secara langsung lewat kuesioner sedangkan data sekunder didapat dari profil Rumah Sakit Umum Daerah Bitung. Analisa data menggunakan analisis korelasi pearson.*

*Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara lokasi dan keputusan memilih rawat inap. ini ditunjukkan dengan nilai signifikan = 0,006 pada  $\alpha$  (0,05), hal ini berarti  $H_0$  diterima. Antara biaya dan keputusan memilih rawat inap terdapat hubungan, ini ditunjukkan dengan nilai signifikan*

= 0,016 pada  $\alpha (0,05)$ , hal ini mengindikasikan  $H_a$  diterima. Antara personil dan keputusan memilih rawat inap terdapat hubungan, ini ditunjukkan dengan nilai signifikan = 0,000 pada  $\alpha (0,05)$ , hal ini menandakan  $H_a$  diterima. Antara informasi dan keputusan memilih rawat inap terdapat hubungan, ini ditunjukkan dengan nilai signifikan = 0,000 pada  $\alpha (0,05)$ , Hal ini menunjukkan  $H_a$  diterima.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara faktor lokasi dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung. Faktor biaya, personil dan informasi mempunyai hubungan dengan keputusan pasien memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung. Ada pun saran yang dapat diberikan yaitu diharapkan agar rumah sakit memberikan pelayanan yang lebih layak dan terjangkau khususnya dalam hal biaya, personil yang lebih ramah dan empati serta informasi yang lebih jelas dan mudah dimengerti.

Kata kunci : lokasi, biaya, personil

## **Pendahuluan**

### **A. LatarBelakangMasalah**

Tingkat persaingan antara sesama penyedia pelayanan kesehatan semakin tinggi. Salah satu upaya untuk memenangkan pertandingan adalah dengan meningkatkan mutu pelayanan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga akan memberikan kepuasan pada pelanggan. Kepedulian kepada pelanggan adalah salah satu prinsip dasar dalam usaha perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kebutuhan dan harapan pelanggan yang diakomodasi sebagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi pelayanan kesehatan.

Rumah sakit khususnya, perlu menerapkan strategi dan taktik bisnis tradisional, seperti integrasi vertikal, diversifikasi produk, pengembangan produk dan pemasaran untuk dapat tetap eksis dalam persaingan yang semakin ketat karena adanya perubahan lingkungan tersebut (Jacobalis, 2000).

Adanya pergeseran sudut pandang dari tujuan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang semula berorientasi kepada pelayanan masyarakat menjadi orientasi bisnis mengakibatkan penyelenggaraan pelayanan kesehatan tidak hanya lagi menunggu konsumen datang sendiri, tetapi diperlukan upaya seperti sasaran pasar, mengembangkan keragaman pelayanan dan meningkatkan mutu pelayanan, memelihara hubungan dengan konsumennya (Marck dan Newbold, 1991). Pelayanan kesehatan dengan demikian tidak lagi menjadi sekedar menjadi bidang sosial, melainkan juga memerlukan pendekatan efisiensi, optimalisasi, produktivitas dan efektivitas (Wibisono, 1995).

Potensi rumah sakit merupakan seluruh sumber yang dimiliki termasuk semua sumber daya rumah sakit sebagai input, manajemen sebagai proses dan produk pelayanan kesehatan sebagai *outcome* dan diharapkan rumah sakit bisa menjual produk yang dihasilkan tersebut. Dalam rangka tetap menjaga produk rumah sakit tersebut dapat bersaing, maka produk tersebut selain bermutu juga harus sesuai dengan kriteria kebutuhan masyarakat. Dalam menentukan konsumen sasaran, rumah sakit perlu memahami perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan.

Dalam rangka rumah sakit dapat memahami perilaku konsumen dalam keputusan memilih suatu pelayanan kesehatan maka dirasakan perlu adanya suatu penelitian lapangan

untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan memilih. Kapasitas rumah sakit sering digambarkan sebagai suatu tempat tidur yang dimiliki, sehingga rumah sakit sering diidentikkan dengan tempat tidur yang dimiliki. Rawat inap tetap merupakan inti dari pelayanan rumah sakit, karena rumah sakit tanpa rawat inap dapat kehilangan identitasnya. Oleh sebab itu rawat inap tetap merupakan produk andalan yang harus dipertahankan agar mampu membangun citra institusinya (Griffith, 1997).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bitung merupakan rumah sakit Pemerintah dan diresmikan pada tanggal 23 September 1995 dengan luas bangunan 43.647 m<sup>2</sup>, berada di atas tanah seluas 50.000 m<sup>2</sup>. Rumah sakit ini terletak di Kelurahan Manembo-nembo Tengah kota Bitung (Anonim, 2009). Visi dari RSUD Bitung adalah mewujudkan rumah sakit mandiri dengan pelayanan prima untuk mencapai kepuasan bersama tanpa mengabaikan fungsi sosial. Misinya adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit ini masuk dalam kategori rumah sakit kelas C dengan empat pelayanan spesialis dasar (bedah, kandungan, anak dan penyakit dalam) (Anonim, 2009).

Jenis pelayanan ruang rawat inap yang dilaksanakan terdiri dari : ruang rawat anak, ruang rawat bedah, ruang rawat penyakit dalam, ruang rawat kandungan dan kebidanan, sedangkan pelayanan rawat jalan terdiri dari klinik umum, penyakit dalam, penyakit anak, kandungan dan kebidanan, bedah, mata, gigi dan instalasi gawat darurat yang dibuka 24 jam. Instalasi penunjang yang ada yaitu laboratorium, radiologi, apotik, *laundry*, gizi dan fisioterapi. Rumah Sakit Umum Daerah Bitung dengan kapasitas 93 tempat tidur menyediakan kelas perawatan *Very Important Personal* (VIP) 2 tempat tidur, kelas I 3 tempat tidur, kelas II 32 tempat tidur, kelas III 56 tempat tidur, Unit Gawat Darurat (UGD) (ODC) 3 tempat tidur.

## **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana hubunganl okasi, biaya, personil dan informasi dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.

## **Kerangka Konsep Penelitian**

Dalam penelitian ini maka untuk menentukan kriteria tempat penjualan yang dipilih dalam hal ini keputusan memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung diperoleh kriteria faktor-faktor yang berpengaruh sebagai variabel bebas (independent) yaitu (1) Lokasi, (2) biaya, (3) Personil, (4) Informasi dan sebagai Variabel terikat (dependent) ialah keputusan memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.

## **Hipotesis Penelitian**

- a. Tidak ada hubungan antara faktor lokasi dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.
- b. Tidak ada hubungan antara faktor biaya dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.
- c. Tidak ada hubungan antara faktor personil dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.
- d. Tidak ada hubungan antara faktor informasi dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.

## **Metodologi Penelitian**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode *cross sectional*.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung pada instalasi rawat inap selama 2 bulan yaitu pada bulan Februari – Maret 2010.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi pada penelitian ini ialah pasien rawat inap dari seluruh kelas perawatan, di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung sebanyak 105 pasien. Sampel penelitian ialah pasien rawat inap dari seluruh kelas perawatan, di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung. Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah 51 Pasien.

### **Variabel Penelitian**

Variabel yang diteliti:

1. Variabel Bebas yaitu lokasi, biaya, personil dan informasi
2. Variabel terikat yaitu keputusan pasien dalam memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.

### **Definisi Operasional**

Lokasi merupakan jarak dan transportasi. Parameter yang diukur pada lokasi rumah sakit meliputi jarak rumah sakit dengan rumah pengguna jasa layanan, kemudahan mencapai rumah sakit tersebut, yaitu lamanya yang dibutuhkan untuk mencapai lokasi rumah sakit tersebut, sarana transportasi dan biaya transportasi dari rumah pengguna jasa sampai ke Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.

Biaya adalah persepsi pasien mengenai penetapan tariff bagi pelayanan rawat inap rumah sakit dan kemungkinan biaya-biaya lain yang timbul dalam pelayanan rumah sakit tersebut. Personil adalah persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterimanya. Informasi adalah semua keterangan yang berhubungan dengan rumah sakit, termasuk pelayanan, tarif, mutu pelayanan, personil yang melayanani di rumah sakit. Keputusan memilih rawat inap adalah sikap pasien yang merupakan fungsi dari keyakinan dan evaluasi terhadap jarak/ akses lokasi, biaya dan dimensi mutu pelayanan (pelayanan dokter ahli dan dokter umum, perawat, administrasi, dan kondisi sarana prasarana rumah sakit).

### **Instrumen Penelitian**

Instrument penelitian ini berbentuk kuesioner. Kuesioner ini telah melewati uji validitas dan reliabilitas sehingga dinyatakan layak untuk digunakan. Pernyataan dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner dan jawaban diukur menggunakan skala Likert dengan pilihan sangat baik (bobot 4), baik (bobot 3), kurang baik (bobot 2), dan tidak baik (bobot 1). Data yang ditabulasi kemudian dikategorikan dalam 2 kategori yaitu baik dan kurang baik.

### **Cara pengumpulan Data**

Data primer ini diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuesioner yang diedarkan kepada pasien rawat inap RSUD Bitung. Data sekunder diperoleh dari instalasi rawat inap atau profil RSUD Bitung.

### **Analisis Data**

Analisa data dalam penelitian ini digunakan analisis deskriptif untuk memaparkan gambaran secara umum mengenai karakteristik subjek penelitian. Pengukuran skala yang dipakai adalah skala ordinal yang memberi nilai yang paling rendah sampai yang paling tinggi. Skala pengukuran yang dipakai adalah skala Likert. Digunakan interval 4 skala pilihan dengan harapan menghindari bias atau pasien memilih yang ditengah (Hadi, 1991). Untuk menguji hubungan variabel bebas dan terikat menggunakan uji korelasi Pearson dengan alat bantu *software* SPSS 16.

### **Hasil Dan Pembahasan**

#### **1. Hubungan antara lokasi dan keputusan memilih rawat inap**

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa antara lokasi dengan keputusan rawat inap memperoleh nilai korelasi 0,259 dan nilai signifikansi sebesar 0,066. Dari data yang didapat menunjukkan bahwa signifikan (0,066) lebih tinggi dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini berarti  $\alpha = 0,05$  lebih kecil dari nilai signifikan maka  $H_0$

diterima artinya tidak ada hubungan antara lokasi dengan keputusan memilih rawat inap. Dalam penelitian ini tidak ditemukannya hubungan yang signifikan, bisa disebabkan karena keberadaan rumah sakit yang hanya sedikit dibandingkan jumlah penduduk di daerah tersebut atau juga dari sisi pasien yang memang telah mempersiapkan terlebih dahulu sehingga faktor lokasi tidak terlalu diperhitungkan.

2. Hubungan antara biaya dan keputusan memilih rawat inap

Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa antara biaya dengan keputusan rawat inap memperoleh nilai korelasi 0,337 dan nilai signifikansi sebesar 0,016. Dari data yang didapat menunjukkan bahwa signifikan (0,016) lebih rendah dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Hal ini berarti  $\alpha = 0,05$  lebih besar dari nilai signifikan (0,016) maka  $H_a$  diterima artinya ada hubungan antara biaya dengan keputusan memilih rawat inap. Variabel biaya merupakan factor penting dalam poses pengambilan keputusan membeli suatu barang dan jasa. Namun biaya mungkin tidak akan terlalu mempengaruhi konsumen yang pembayarannya menggunakan pihak ketiga (biaya perawatan ditanggung oleh pihak perusahaan atau asuransi).

3. Hubungan antara personil dan keputusan memilih rawat inap

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara Personil dengan keputusan rawat inap memperoleh nilai korelasi 0,937 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dari data yang didapat menunjukkan bahwa signifikan (0,000) lebih rendah dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05) maka  $H_a$  diterima artinya ada hubungan antarapersonil dengan keputusan memilih rawat inap.

4. Hubungan antara informasi dan keputusan memilih rawat inap

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa antara informasi dengan keputusan rawat inap memperoleh nilai korelasi 0,768 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dari data yang didapat menunjukkan bahwa signifikan (0,000) lebih rendah dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05) maka  $H_a$  diterima artinya ada hubungan antara informasi dengan keputusan memilih rawat inap.

Mengingat informasi tentang rumah sakit merupakan suatu kesempatan untuk sarana promosi bagi rumah sakit, maka perlu dibuat langkah-langkah yang optimal lewat upaya promosi mengenai fasilitas yang ada baik berupa leaflet, brosur, daftar harga tanpa mengurangi etika profesi. Disamping itu informasi dapat disebarkan lewat jaringan internet, *hospital member card*, atau membangun kerja sama dengan berbagai institusi asuransi.

## **Kesimpulan**

Setelah melaksanakan penelitian dan menganalisis data yang diperoleh, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu :

1. Tidak ada hubungan antara faktor lokasi dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.
2. Ada hubungan antarafaktorbiayadengankeputusanpasienuntukmemilihrawat inap di RumahSakitUmum Daerah Bitung.
3. Ada hubungan antara faktor personil dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.
4. Ada hubungan antara faktor informasi dengan keputusan pasien untuk memilih rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung.

### ***Kepustakaan***

- Anonimous. 1992. *Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*. Hal 207
- , 1993. Informasi Rumah Sakit, Bagian Informasi Direktorat Jendral Pelayanan Kesehatan Jakarta. Hal 29-33.
- , 2009. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Bitung Tahun 2006-2008. RSUD Bitung
- Azwar, A. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah)*, Yayasan Penerbit IDI, Jakarta. Hal 88 – 89
- Engel, J. F., R. D. Blackwell, and P. J. Miniard. 1993. *Consumer Behavior 6<sup>th</sup> Ed.*, The Dryden Press,.Budijanto (Alih Bahasa), Perilaku Konsumen, Jilid 2, Binarupa Aksara, Jakarta Barat Indonesia. Hal 126
- Griffith, J. R.. 1997. *The Well-Managed Community Hospital*. Michigan: Health Administration Press.
- Hadi, S. 1991. AnalisisButirUntuk Instrument. Andy Offset. Yogyakarta. Hal 73
- Jacobalis, S.2000. *ParadigmaBaruPerumahSakitan di Indonesia*. KongresPerhimpunanRumahSakitSeluruh Indonesia. Jakarta
- Kotler, P. 1997. *Marketing Manajemen the Prentice Hall, In.*, New Jersey, Hendra Teguh dkk (alih Bahasa), Manajemen Pemasaran jilid 1. PT. Prehalindo. Jakarta. Indonesia. Hal 369.
- Marck K. E., and P. A. Newbold, 1991.*Healthcare in Sales, New Strategy for Improving Quality, Client Relation and Revenue*.Jossey-Bass Publisher, San Fransisco, Oxford. P 291.
- Muchlas, M. 1994. Perilaku Organisasi (Organization Behaviour), dengan Studi Kasus Perumah Sakitan. Program PascaSarjana MMR-UGM. Yogyakarta.Hal 88.
- Sujudi. A., dan Sunartini, 1996. *Prinsip-prinsip Manejemen Rumah Sakit*. Modul MMR. UGM. Yogyakarta. Hal 154.
- Taurany, H. M. 1992. Buku Teks Administrator Rumah Sakit. Hal 12
- Wibisono, C. 1995. *LiberalisasiSektorJasaKesehatan*. Seminar NasionalPerhimpunanRumahSakitSeluruh Indonesia.Jakarta hal 63.