

SKRIPSI

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN UMUM
MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS
TAHUN 2023**



FARAH HERLIA FEBRIYANTI PUTRI

K011191069



**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

SKRIPSI

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN UMUM
MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS
TAHUN 2023**

**FARAH HERLIA FEBRIYANTI PUTRI
K011191069**



**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN UMUM
MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS
TAHUN 2023**

**FARAH HERLIA FEBRIYANTI PUTRI
K011191069**

**Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
sarjana pada Program Studi Kesehatan Masyarakat**

**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN UMUM MEMILIH
LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS TAHUN 2023

FARAH HERLIA FEBRIYANTI PUTRI
K011191069

Skripsi,
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan Masyarakat pada
19 Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
Pada

Program Studi Fakultas Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan:

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping


Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS
NIP. 196502101991031006


Dr. Nur Arifah, SKM., MA
NIP: 197809042003122008

Mengetahui:
Ketua Program Studi,


Dr. Hasnawati Amgam, SKM., M.Sc
NIP: 197604182005012001

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul **"FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN UMUM MEMILIH LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT STELLA MARIS TAHUN 2023"** adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS sebagai Pembimbing Utama dan Dr. Nur Arifah, SKM.,MA sebagai Pembimbing Pendamping. Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 20 Agustus 2024



Farah Herlia Febriyanti Putri
K011191069

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan rasa syukur yang tak terhingga, penulis mengucapkan Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Umum Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Tahun 2023" sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Pendidikan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Perjalanan penulisan skripsi ini tak luput dari lika-liku dan rintangan yang menguji ketekunan dan kesabaran penulis. Namun, atas berkah-Nya dan dukungan berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Keluarga tercinta yang jauh disana, Papa Heri Hermawan dan Mama Asyurawati Novelia, adik tersayang Meydina Herlia Dwi Putri yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang serta semangat sepanjang perjalanan menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana.
2. Penghargaan setinggi-tingginya penulis persembahkan kepada Dosen Pembimbing terbaik Bapak Dr. Syahrir A. Pasinringi, MS dan Ibu Dr. Nur Arifah, SKM., MA yang tak henti-hentinya membimbing, meluangkan waktu, serta pikirannya ditengah kesibukannya demi terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Nurmala Sari, SKM., M.Kes.,MA. selaku penguji dari Departemen Manajemen Rumah Sakit dan Ibu Dr. Balqis, SKM, MSc.PH., M. Kes. selaku penguji dari Departemen Administrasi Kebijakan & Kesehatan yang telah memberikan saran, kritik, dan arahan dalam perbaikan serta penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, terkhusus kepada seluruh dosen Departemen Manajemen Rumah Sakit yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga bagi penulis selama menempuh pendidikan di FKM Unhas.
5. Staf di Ruang Akademik, Jurnal dan Perpustakaan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah membantu seluruh pengurusan berkas dalam pelaksanaan kuliah baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Staf Departemen MRS yang telah membantu dan memberikan arahan selama proses perkuliahan sampai akhir penyelesaian skripsi.
7. Rumah Sakit Stella Maris, serta seluruh staf yang telah memberikan akses dan izin penelitian, membantu sekaligus memberikan arahan selama penelitian berlangsung.
8. Teman-teman Ruang Guru (Arfani, Fuad, Nada, Nadhira, Nadya) yang terkasih, selalu ada, dan selalu menghibur serta selama ini bersama-sama melewati perkuliahan dengan segala dinamika di dalamnya.

9. Teman-teman Chips Ahoy (Calya dan Widya) yang telah memberikan doa, semangat, motivasi serta tempat curahan sedari sekolah sampai akhir penyelesaian skripsi.
10. Teman-teman KKN (Cece, Isza, Remus, Anna, Ziza, Nadia dan Nurul) yang telah kebersamai dari KKN dan tetap menemani dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Keluarga Cokonuri (Oma, Mama Puang dan Om Andy) yang telah memberikan bantuan dan doa selama proses penyelesaian skripsi.
12. Teman-teman Departemen MRS angkatan 2019 yang telah berjuang bersama selama perkuliahan dan telah banyak membantu selama penyusunan skripsi.
13. Tulus, Bernadya dan Nadin, berkat lagunya yang telah menjadi penyemangat di kala mengerjakan skripsi.

Dan yang terpenting, untuk diri saya sendiri, terima kasih Farah karena telah bertahan dan bertanggung jawab sampai akhirnya ucapan dalam skripsi ini dapat ditulis dan selesai.

Makassar, 20 Agustus 2024

Farah Herlia Febriyanti Putri

ABSTRAK

Universitas Hasanuddin
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Manajemen Rumah Sakit

Farah Herlia Febriyanti Putri
“Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Umum Memilih Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Tahun 2023”

Perkembangan dan pertumbuhan jumlah rumah sakit yang semakin banyak membuat masyarakat memiliki banyak pilihan. Banyak faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk membuat keputusan menggunakan atau memilih suatu layanan di rumah sakit. Hal ini penting untuk diketahui karena sebagai upaya peningkatan utilisasi unit rawat inap dan menumbuhkan rasa kepuasan pasien rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan pasien umum memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2023.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien umum rawat inap pada bulan Januari-September Tahun 2023. Besar sampel adalah 140 pasien yang diperoleh dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner yang dikembangkan berdasarkan pada teori dan beberapa penelitian sebelumnya. Data pasien yang terkumpul dianalisis secara univariat dan bivariat dengan melakukan uji *Chi-Square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pribadi, karakteristik rumah sakit, karakteristik pasien, karakteristik situasi, bauran pemasaran 3P (petugas, lingkungan fisik dan proses pelayanan RS) mempengaruhi keputusan pasien umum dalam memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Tahun 2023 sedangkan atribut penentuan keputusan serta mood dan emosi tidak mempengaruhi keputusan pasien umum dalam memilih layanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Tahun 2023. Peneliti menyarankan kepada pihak manajemen rumah sakit untuk melakukan monitoring dan evaluasi menggunakan survey kepada pasien sehingga bisa menjadi pilihan yang baik bagi masyarakat di Kota Makassar dan sekitarnya.

Kata Kunci : Keputusan Memilih, Rawat Inap, Utilisasi, Rumah Sakit, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

**Hasanuddin University
Faculty of Public Health
Hospital Management**

Farah Herlia Febriyanti Putri

“Factors Affecting General Patients' Decisions to Choose Inpatient Services at Stella Maris Hospital in 2023”

The development and growth of the number of hospitals provide the public with many choices. Numerous factors influence the public's decision to use or choose a particular service at a hospital. Understanding these factors is crucial as it aims to improve the utilization of inpatient units and enhance patient satisfaction. This study aims to identify the factors influencing general patients' decisions to choose inpatient services at Stella Maris Hospital Makassar in 2023.

The research method used is quantitative with a cross-sectional approach. The population in this study includes all general inpatient patients from January to September 2023. The sample size is 140 patients, obtained through accidental sampling. The instrument used is a questionnaire developed based on theory and previous research. The collected patient data is analyzed both univariately and bivariately using *Chi-Square* tests.

The results show that personal characteristics, hospital characteristics, patient characteristics, situational characteristics, and the 3P marketing mix (staff, physical environment, and hospital service processes) affect general patients' decisions in choosing inpatient services at Stella Maris Hospital in 2023. However, decision-making attributes and mood and emotions do not affect general patients' decisions in choosing inpatient services at Stella Maris Hospital in 2023. The researcher recommends that hospital management conduct monitoring and evaluation using surveys with patients, so it can be a good choice for the public in Makassar and its surroundings.

Keywords: Decision Making, Inpatient Care, Utilization, Hospital, Patient Satisfaction

DAFTAR ISI

UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Teori.....	2
1.3. Studi Kasus	4
1.4. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II METODE PENELITIAN.....	7
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	7
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	7
C. Populasi dan Sampel	7
D. Pengumpulan Data	8
E. Instrumen Penelitian	8
F. Uji Instrumen	8
G. Pengolahan Data	9
I. Penyajian Data	9
BAB IIIHASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1. Hasil Penelitian.....	10
3.2. Pembahasan	19
BAB IV PENUTUP.....	28
3.3 Kesimpulan.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	29
LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik	10
Tabel 3 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pribadi	11
Tabel 5 3 Distribusi Frekuensi Karakteristik Rumah Sakit	12
Tabel 3 4 Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien	12
Tabel 3 5 Distribusi Frekuensi Karakteristik Situasi	13
Tabel 3 6 Distribusi Frekuensi Atribut Penentu Keputusan	13
Tabel 3 7 Distribusi Frekuensi Mood dan Emosi	14
Tabel 3 8 Distribusi Frekuensi Bauran Pemasaran 3P	14
Tabel 3 9 Distribusi Frekuensi Keputusan Pasien	15
Tabel 3 10 Faktor Karakteristik Pribadi terhadap	16
Tabel 3 11 Faktor Karakteristik RS terhadap Keputusan	16
Tabel 3 12 Faktor Karakteristik Pasien terhadap Keputusan Pasien Umum Rawat Inap di RS Stella Maris	17
Tabel 3 13 Faktor Karakteristik Situasi terhadap Keputusan Pasien Umum Rawat Inap di RS Stella Maris	17
Tabel 3 14 Faktor Atribut Penentu Keputusan terhadap Keputusan Pasien Umum Rawat Inap RS Stella Maris	18
Tabel 3 15 Faktor Mood dan Emosi terhadap Keputusan Pasien Umum Rawat Inap RS Stella Maris	18
Tabel 3 16 Faktor 3P (Petugas, Lingkungan dan Proses Pelayanan RS) terhadap Keputusan Pasien Umum Rawat Inap RS Stella Maris	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Matriks Teori Penelitian3
Gambar 1.2 Kerangka Konsep Penelitian.....4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent dan Kuesioner Penelitian	33
Lampiran 2 Hasil Analisis Penelitian	42
Lampiran 3 Hasil Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas	54
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	55
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari Fakultas	56
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian dari PTSP	57
Lampiran 7 Surat Izin Uji Validitas dari Fakultas	58
Lampiran 8 Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Rumah Sakit Stella Maris ...	59
Lampiran 9 Riwayat Hidup Peneliti	60

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap pasien di rumah sakit memiliki harapan dan hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, baik pasien BPJS atau asuransi maupun pasien umum (Prado-Galbarro, dkk., 2020). Namun, ada perbedaan antara pasien asuransi dengan pasien umum berdasarkan pemilihan rumah sakit. Pasien dengan pembayaran asuransi sebagian besar tidak dapat memilih rumah sakit sendiri karena pihak asuransi atau BPJS yang merekomendasikan rumah sakitnya sedangkan pasien umum bisa membuat keputusan sendiri terhadap rumah sakit sebagai tempat mereka berobat.

Perkembangan dan pertumbuhan jumlah rumah sakit yang semakin banyak membuat masyarakat memiliki banyak pilihan. Salah satu pelayanan yang dapat dipilih oleh masyarakat yaitu pelayanan rawat inap. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 47 Tahun 2021, pelayanan rawat inap merupakan salah satu layanan yang wajib diseleenggarakan oleh rumah sakit. Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan yang diberikan kepada pasien untuk observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis, dan/atau pelayanan kesehatan lainnya dengan menempati tempat tidur (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2013).

Hal tersebut juga mendorong fenomena *agency relationship*, dimana pasien mempunyai wewenang untuk memilih pelayanan kesehatan yang bermutu (Anin dkk., 2018). Tindakan ini juga termasuk ke dalam ilmu perilaku konsumen. Menurut Kotler & Keller (2016), perilaku konsumen merupakan ilmu yang berkaitan dengan cara individu, kelompok, dan organisasi untuk memilih, membeli, menggunakan serta bagaimana suatu barang, jasa, dan pengalaman dapat memuaskan kebutuhan mereka. Keputusan pemilihan pasien sangat membantu rumah sakit dalam mencapai tujuannya dan bertahan dari persaingan yang kuat antar organisasi pelayanan kesehatan lainnya (Setyowati dan Soekotjo, 2020).

Menurut Corcoran dan Goodhart (2013), dalam bukunya yang berjudul "*Communicating Health: Strategies for Health Promotion*" ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pasien dalam mempersepsikan informasi tentang kesehatan dan membuat keputusan antara lain faktor kebudayaan, gender dan pendidikan. Sedangkan berdasarkan Cialdini (2006), ada enam prinsip dalam psikologi yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang termasuk dalam bidang kesehatan yaitu otoritas, kepercayaan, kesamaan, konsistensi, kesukaan dan kelangkaan. Selain itu, menurut Alma (2021), faktor yang dapat mempengaruhi pembelian yaitu faktor sosial (keluarga, teman, tetangga, teman kerja, dll.), faktor budaya (negara dan suku), faktor pribadi (usia, pekerjaan,

jabatan, keadaan ekonomi, gaya hidup dan kepribadian), dan faktor psikologi (motivasi, persepsi, dll).

1.2. Teori

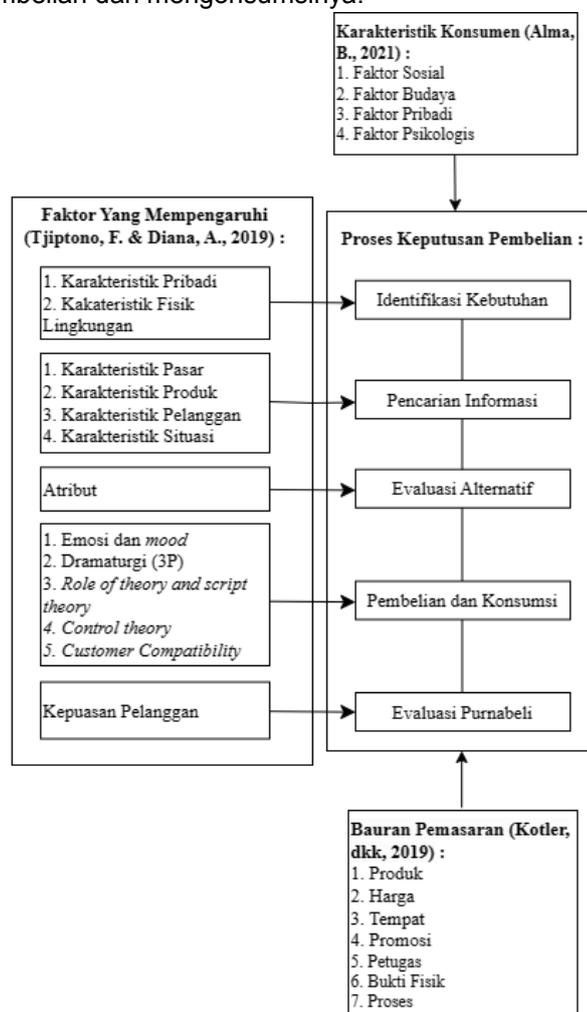
Perilaku konsumen merupakan sebuah proses dan kegiatan individu yang berhubungan dengan pencarian, pengenalan, pemilihan, pembelian, pemakaian dan penilaian terhadap suatu produk atau jasa demi kebutuhan dan keinginannya terpenuhi. Perilaku konsumen mendasari konsumen atau pelanggan untuk membuat keputusan pembelian meliputi waktu dan tempat beli, cara membeli dan membayarnya (Irwansyah dkk., 2021). Selain itu, menurut Razak (2016), perilaku konsumen adalah aktivitas konsumen atau pelanggan baik fisik maupun mental yang mencakup tindakan memperoleh, menggunakan dan menghentikan pemakaian produk, jasa, ide dan atau pengalaman tertentu.

Perilaku konsumen juga dapat didefinisikan sebagai proses, kegiatan dan hubungan sosial yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi dalam memperoleh dan memanfaatkan suatu barang atau jasa. Perilaku konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain budaya, kelompok sosial, pribadi, psikologis, dan perilaku pembelian. Menurut Belch G. & Belch M., (2009) perilaku konsumen merupakan suatu proses yang dialami konsumen ketika melakukan pembelian dengan melibatkan faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka. Untuk banyak produk dan jasa, keputusan pembelian adalah hasil dari proses yang panjang, proses rinci yang mungkin termasuk pencarian informasi yang luas, perbandingan merek, dan evaluasi. Keberhasilan pemasar dalam mempengaruhi pembelian perilaku tergantung sebagian besar pada seberapa baik mereka memahami perilaku konsumen. Pemasar perlu mengetahui kebutuhan spesifik pelanggan mencoba untuk memuaskan dan bagaimana mereka mengubahnya menjadi atribut pembelian.

Keputusan pembelian didefinisikan oleh Schiffman & Kanuk (2000) sebagai sebuah proses yang berhubungan dengan cara konsumen mengambil keputusan pembelian. Sementara itu, menurut Alma (2003) keputusan pembelian merupakan adanya suatu masukan dalam diri individu, seperti adanya uang tunai atau kredit, pengaruh dari teman dan keluarga, reklame atau alat promosi lainnya dan lain-lain, yang mendorong seseorang ingin membeli dan akhirnya melakukan pembelian dengan tujuan mendapatkan kepuasan dari produk yang dibeli tersebut. Kotler & Armstrong (2014) mengemukakan bahwa keputusan pembelian merupakan tahapan dari sebuah proses pengambilan keputusan dimana pelanggan benar-benar membeli dan membayar produk atau jasa. Selain itu, dalam bukunya Irwansyah dkk. (2021) juga mendefinisikan keputusan pembelian sebagai proses pengambilan keputusan oleh pelanggan untuk melakukan tindakan pembelian dengan pengaruh kualitas, harga, simbol, lokasi, kemudahan dan pelayanan.

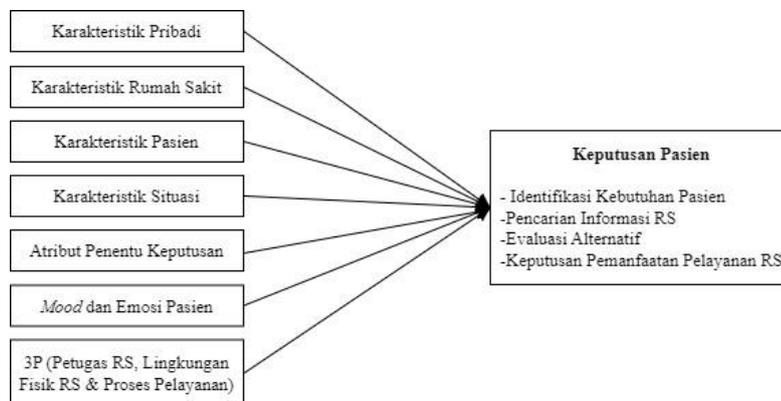
Konsumen memiliki proses atau tahap-tahap dalam mengambil keputusan. Menurut Kotler & Keller (2012), tahapan keputusan pembelian ada lima yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan

pembelian, dan perilaku pasca pembelian. Menurut Tjiptono & Diana, (2019), pada tahap identifikasi kebutuhan, faktor yang mempengaruhi adalah karakteristik pribadi dan karakteristik fisik lingkungan. Setelah itu, pencarian informasi dapat melalui internal (karakteristik pelanggan) maupun eksternal (karakteristik pasar, karakteristik produk dan karakteristik situasi atau lingkungan) untuk membantunya membuat keputusan. Pada evaluasi alternatif untuk memutuskan konsumen membeli produk dipengaruhi oleh atribut pembelian meliputi harga, kualitas, merek, tempat membeli, dan konsekuensi penggunaan produk. Setelah itu, emosi dan *mood*, dramaturgi (termasuk dalam bauran pemasaran 3P), *role of theory and script theory*, *control theory* dan *customer compatibility* merupakan faktor yang membuat konsumen untuk melakukan pembelian dan mengonsumsinya.



Gambar 1.1 Matriks Teori Penelitian

Sumber: Alma (2021); Kotler et al. (2019); Tjiptono & Diana, (2019)



Gambar 1.2 Kerangka Konsep Penelitian

1.3. Studi Kasus

Ketersediaan rumah sakit di Sulawesi Selatan tepatnya di kota Makassar tidak sedikit, dengan berbagai layanan di dalamnya. Rumah Sakit Stella Maris merupakan rumah sakit pertama yang berada di Kota Makassar. Rumah sakit ini memiliki motto “Melayani dengan Cinta Kasih”, dengan harapan perawatan dan pelayanan yang diberikan berlandaskan cinta dan kasih sehingga proses penyembuhan pasien dapat berlangsung cepat. Namun, berdasarkan data survei kepuasan pasien rawat inap tahun 2017-2022 terkait waktu tunggu pelayanan dan keramahan perawat di Rumah Sakit Stella Maris masih perlu ditingkatkan. Selain itu, dari segi lokasi belum 100% memenuhi standar Peraturan Menteri Kesehatan No. 14 Tahun 2021 dikarenakan Rumah Sakit Stella Maris dekat dengan pantai sehingga rawan banjir dan tsunami. Sejauh ini, selain melalui kotak saran dan evaluasi survei kepuasan pasien, pihak rumah sakit sudah melakukan promosi melalui media sosial, *website* dan brosur. Sejauh ini, selain melalui kotak saran dan evaluasi survei kepuasan pasien, pihak rumah sakit sudah melakukan promosi melalui media sosial, *website* dan brosur. Selain survei kepuasan, ada data BOR, LOS, dan TOI RS Stella Maris pada tahun 2020-2022 sebagai berikut angka *Bed Occupation Rate* (BOR) di RS Stella Maris Makassar pada tahun 2020-2022 tidak sesuai dengan standar karena memiliki rata-rata sebesar 40,27% sedangkan idealnya BOR rumah sakit yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI yaitu 70%-80%. *Length Of Stay* (LOS) pada tahun 2020-2022 memiliki rata-rata 4,94 hari per bulannya, dimana ini menunjukkan bahwa LOS RS Stella Maris sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI yaitu 3-12 hari. Sedangkan rata-rata *Turn Over Interval* (TOI) yang dimiliki RS Stella Maris sebanyak 9,25 hari, ini melebihi standar Kementerian Kesehatan RI dimana hanya 1-3 hari.

Data kunjungan pasien umum di Instalasi Rawat Inap RS Stella Maris bersifat fluktuatif pada enam tahun terakhir. Tahun 2017 ke 2018 mengalami

penurunan sebesar 13,7% dan meningkat di tahun 2019 sebesar 19,2%. Namun, pada tahun 2019 angka kunjungannya terus menurun sampai tahun 2022 dengan total 70,61%. Jumlah kunjungan pasien rawat inap yang fluktuatif menjadi sebuah masalah yang harus diperhatikan oleh rumah sakit. Selain berdampak terhadap pendapatan dan kualitas pelayanan rumah sakit, ini juga membuat kegiatan operasional rumah sakit terganggu. Menurut Trusko dkk. (2007), faktor-faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien antara lain ketersediaan fasilitas dan peralatan, jarak dan aksesibilitas serta biaya pengobatan. Sedangkan menurut Irwin (2006), kunjungan pasien dipengaruhi oleh reputasi rumah sakit, kualitas pelayanan dan biaya pengobatan. Kunjungan pasien dan keputusan pasien berhubungan erat karena kunjungan pasien dapat membantu pasien dalam pemberian informasi, membangun hubungan dengan dokter atau perawat serta meningkatkan pemahaman pasien (Wong dkk., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ellis et al., (2020) pada beberapa rumah sakit di Chicago, didapatkan bahwa faktor yang paling penting untuk memilih rumah sakit adalah reputasi rumah sakit (61,9%), pengalaman dokter (51,5%), dan rekomendasi perawat primer (43,2%). Di sisi lain, dari penelitian Salsabila dkk., (2023) didapatkan ada enam faktor yang mempengaruhi masyarakat melakukan rawat inap di RSUD Wawa Husada Kota Malang, antara lain lokasi rumah sakit, kebersihan rumah sakit, kedekatan pasien dengan tenaga medis (dokter dan perawat), pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit, dan yang terakhir adalah pengalaman orang lain.

Oleh karena itu, berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan penelitian yang bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien umum dalam memilih layanan unit rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris. Hal ini dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana pasien memilih pelayanan di rumah sakit sebagai upaya peningkatan utilisasi unit rawat inap dan menumbuhkan rasa kepuasan pasien Rumah Sakit Stella Maris. Selain itu, hasil ini dapat dijadikan tolak ukur dalam pengembangan rumah sakit. Dengan demikian, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Umum Memilih Layanan Rawat Inap di RS Stella Maris Tahun 2023".

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah sebagai berikut: "Apa saja faktor yang mempengaruhi keputusan pasien umum memilih layanan rawat inap RS Stella Maris Kota Makassar Tahun 2023?"

1.3. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi keputusan pasien umum memilih layanan rawat inap RS Stella Maris Makassar Tahun 2023.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pribadi terhadap keputusan pasien umum rawat inap di RS Stella Maris Makassar, Tahun 2023.
- b. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik rumah sakit terhadap keputusan pasien umum rawat inap di RS Stella Maris Makassar, Tahun 2023.
- c. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pasien terhadap keputusan pasien umum rawat inap di RS Stella Maris Makassar, Tahun 2023.
- d. Untuk mengetahui pengaruh karakteristik situasi terhadap keputusan pasien umum rawat inap di RS Stella Maris Makassar, Tahun 2023.
- e. Untuk mengetahui pengaruh atribut penentu keputusan terhadap keputusan pasien umum rawat inap di RS Stella Maris Makassar, Tahun 2023.
- f. Untuk mengetahui pengaruh emosi dan *mood* terhadap keputusan pasien umum rawat inap di RS Stella Maris Makassar, Tahun 2023.
- g. Untuk mengetahui pengaruh Bauran Pemasaran 3P (Petugas, lingkungan fisik dan proses pelayanan rumah sakit) terhadap keputusan pasien umum rawat inap di RS Stella Maris Makassar, Tahun 2023

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Ilmiah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dengan bukti ilmiah hasil penelitian yang bisa dipertanggungjawabkan serta dapat menambah ilmu bagi para pembaca, khususnya mengenai faktor tahapan keputusan pasien di RS Stella Maris Makassar.

2. Peneliti

Selain sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama kuliah serta sebagai bahan penelitian lanjutan oleh peneliti yang lain dalam topik yang sama.

3. Praktis

Sebagai salah satu bahan pertimbangan oleh pihak RS Stella Maris Makassar dalam mengambil kebijakan untuk meningkatkan daya saing dan kualitas rumah sakit dengan memperhatikan faktor yang mempengaruhi keputusan pasien memilih jasa pelayanan rawat inap di RS Stella Maris Makassar.

BAB II METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jenis penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka mulai dari mengumpulkan data sampai penyajian data. Penelitian dengan pendekatan *cross sectional* merupakan penelitian yang dilaksanakan dalam satu waktu tertentu. Penelitian ini hanya digunakan dalam waktu yang tertentu, dan tidak akan dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk diperbandingkan (Priyono, 2016).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi merupakan tempat dimana penelitian dilakukan sedangkan waktu adalah saat lamanya proses penelitian dilaksanakan. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Inap Pribadi Rumah Sakit Stella Maris Makassar pada bulan Agustus-November 2023.

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan objek yang diteliti sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini yang dimaksud populasi adalah seluruh pasien umum rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar pada bulan Januari – September tahun 2023. Sampel penelitian yang ditetapkan menggunakan rumus Lemeshow, dkk. untuk mendapatkan jumlah sampel yang lebih kecil dari jumlah populasi yang ada sehingga jika terjadi eskresi maka tidak akan menghalangi penelitian. Teknik ini juga digunakan jika populasi tidak diketahui secara pasti (Priyono, 2016). Rumus tersebut adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)N}{d^2 (N-1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Besar Populasi (494, jumlah kunjungan pasien umum rawat inap pada Januari-September tahun 2023)

$Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2$ = Nilai Z pada derajat kemaknaan (95%CI = 1,96)

P = Proporsi populasi untuk mendapatkan jumlah sampel terbesar, yaitu proporsi masalah yang tidak diketahui prevalensinya ditetapkan 50% (0,5)

d = Kesalahan sampling yang masih bisa ditoleransi: 5% (0,05)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus di atas, maka didapatkan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 140 sampel dengan teknik *accidental sampling*.

D. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan data sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data yang diambil langsung di Rumah Sakit Stella Maris Makassar dengan menggunakan teknik wawancara dan penyebaran kuesioner yang dibuat oleh peneliti ke pasien umum rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Rumah Sakit Stella Maris Makassar melalui data rekam medis dan dokumen Rumah Sakit Stella Maris Makassar. Adapun data yang diambil adalah jumlah kunjungan pasien umum rawat inap Rumah Sakit Stella Maris Makassar tahun 2017-2023 dan data BOR, LOS, TOI Rumah Sakit Stella Maris Makassar tahun 2020-2022.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan daftar pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti berdasarkan referensi dari penelitian dengan variabel yang relevan. Sesuai dengan pendapat Notoatmodjo (2010), tentang manfaat kuesioner sebagai alat untuk mendapatkan data-data yang sesuai dengan tujuan serta hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya, dan merupakan penjabaran dari variabel-variabel yang terlihat didalamnya.

F. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Suatu penelitian dikatakan valid apabila terdapat kesamaan data yang terkumpul dengan data sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian. Hal tersebut hanya akan tercapai bila instrumen yang digunakan sebagai alat ukur penelitian valid. Uji validitas konstruk digunakan untuk menguji instrumen yang diteliti (Sugiyono, 2012). Uji validitas pada penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Faisal dengan sampel sebanyak 30 pasien rawat inap. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, didapatkan bahwa kuesioner yang digunakan dinyatakan valid.

2. Uji Reabilitas

Suatu penelitian dikatakan reabel bila data yang dihasilkan memiliki kesamaan data dalam kurun waktu tertentu atau dapat dikatakan bahwa data tersebut konsisten (Sugiyono, 2012). Yusuf (2014) mengatakan bahwa suatu instrumen dikatakan reabilitas bila instrumen tersebut dicobakan kepada subjek yang sama secara berulang – ulang namun hasilnya tetap sama. Dalam penelitian ini, uji reabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus *alpha cronbatch*. Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *alpha* lebih dari 0,6 (Sujarweni, 2014). Uji reabilitas pada penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam Faisal dengan sampel sebanyak 30 pasien rawat inap. Berdasarkan uji reabilitas yang dilakukan, didapatkan bahwa kuesioner penelitian ini reabel untuk digunakan.

G. Pengolahan Data

Data yang terkumpul diolah menggunakan aplikasi SPSS. Adapun langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut :

1. *Editing*, memeriksa jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Langkah ini untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam pengisian kuesioner.
2. *Coding*, memberikan kode pada setiap jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Hal ini untuk memudahkan saat entri data
3. *Entry*, memasukkan data jawaban kuesioner yang telah diberi kode ke dalam program komputer.
4. *Cleaning*, melakukan pemeriksaan ulang pada data di dalam komputer yang bertujuan untuk mencegah adanya kesalahan pada saat *entry data*.
5. *Scoring*, memberikan nilai pada setiap pertanyaan dalam kuesioner.

H. Analisis Data

1. Analisis Univariat

Analisis univariat kategorik bertujuan untuk menjelaskan proporsi masing-masing kelompok. Analisis univariat dilakukan terhadap masing-masing variabel baik variabel independent maupun terhadap variabel dependen yang disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi (Baba, 2017).

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan jika variabel yang dianalisis terdiri dari dua macam yaitu dependen dan independen. Biasanya digunakan pada desain penelitian korelasi, asosiasi, dan eksperimen 2 kelompok. Untuk melihat hubungan kedua variabel tersebut digunakan uji *Chi Square* dengan derajat kepercayaan 95% dan $\alpha = 0.05$. Bila *p-value* < 0.05 menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara variabel independen dengan variabel dependen (Baba, 2017).

I. Penyajian Data

Setelah data diolah dan dianalisis menggunakan metode univariat dan bivariat, data tersebut disajikan dalam bentuk angka dan tabel sebagai interpretasi hasil penelitian.