

PEMILIHAN PELAYANAN KESEHATAN DIRUANGAN RAWAT INAP RUMAH SAKIT PRIMA PEKANBARU

RITA AFNI

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Hang Tuah Pekanbaru

rita.afni@htp.aci.id

Abstract: *Good health services are services that can be received by the community and are reasonable in nature, which means it does not conflict with the beliefs, beliefs of the community, as well as the culture and customs that apply to the community. Conflicting and unnatural health services are not good health services. This study aims to determine what factors are associated with the selection of inpatient health care. This type of research is quantitative using a cross sectional design. The respondents were patients in the inpatient ward who were hospitalized for 2 days. The study sample was 73 patients using Purposive Sampling. The location of the study was conducted at Pekanbaru Prima Hospital in June 2019. The results showed that there was a relationship between the selection of health services in the inpatient room with service factors ($p = 0.001$, $OR = 5.504$), place factors ($p = 0.001$, $OR = 5.197$) and the price factor ($p = 0.0001$, $OR = 8,182$). It is hoped that the management of Prima Hospital will be able to conduct training for health workers to make health professionals professional and work according to the SOP and expected to hospital staff to be able to quickly respond to patients.*

Keywords: *Selection, Health Services, Inpatient*

Abstrak: Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar, yang berarti tidak bertentangan dengan keyakinan, kepercayaan masyarakat, serta kebudayaan dan adat istiadat yang berlaku dimasyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dan bersifat tidak wajar bukanlah pelayanan kesehatan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang berhubungan dengan pemilihan pelayanan kesehatan diruangan rawat inap. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain *Cross Sectional*. Respondennya adalah pasien diruangan rawat inap yang di rawat ≥ 2 hari. Sampel penelitiannya adalah 73 pasien dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Prima Pekanbaru pada bulan Juni 2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara pemilihan pelayanan kesehatan diruangan rawat inap dengan faktor pelayanan ($p=0,001$, $OR=5,504$), faktor tempat ($p=0,001$, $OR=5,197$) dan faktor harga ($p=0,0001$, $OR=8,182$). Diharapkan kepada manajemen Rumah Sakit Prima untuk dapat mengadakan pelatihan kepada tenaga kesehatan untuk menjadikan tenaga kesehatan yang profesional dan bekerja sesuai dengan SOP dan diharapkan kepada petugas rumah sakit agar dapat dengan cepat menanggapi pasien.

Kata Kunci: Pemilihan, Pelayanan Kesehatan, Rawat Inap

A. Latar Belakang Masalah

Sasaran pelayanan kesehatan Rumah Sakit bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum. Akan tetapi, fokus perhatiannya memang pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu. Tetapi untuk penilaian terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dinilai oleh individu dan juga keluarga pasien yang dirawat (Herlambang, 2016).

Dimana pelayanan kesehatan yang baik adalah yang dapat diterima oleh masyarakat serta bersifat wajar. Artinya pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan, kepercayaan masyarakat, serta kebudayaan dan adat istiadat yang berlaku dimasyarakat. Pelayanan kesehatan yang bertentangan dan bersifat tidak wajar bukanlah pelayanan kesehatan yang baik (Azwar, 2012).

Menurut hasil dari *Health and Diet Survey* yang dilakukan oleh *World Health Organisation* (WHO) pada tahun 2008, diketahui sebesar 54% responden menyatakan membaca label pada saat pertama kali membeli produk. Sebanyak dua-pertiga responden sering membaca seberapa tinggi kadar gizinya. Sedangkan di Inggris, 50% konsumen selalu/sering membaca label saat pertama kali membeli produk, dan informasi nilai gizi merupakan informasi yang paling banyak dilihat. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan pentingnya label atau informasi mengenai suatu produk/pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat.

Memahami perilaku konsumen adalah dasar bagi dikembangkannya pelayananan, ditetapkannya tarif, ditentukannya lokasi/tempat pelayanan, dan diselenggarakannya promosi yang efektif. Konsumen akan bersedia membayar dengan nilai lebih pada pelayanan jasa yang berkualitas dengan berbagai pertimbangan untuk menetapkan keputusan penggunaan jasa. Pertimbangan konsumen dalam menilai produk umumnya berdasarkan informasi yang ia terima atau peroleh dari teman, keluarga atau media lainnya (Hartono, 2010).

Rumah Sakit Prima Pekanbaru adalah Rumah sakit umum tipe C yang diresmikan pada tanggal 15 Juli 2016, dengan visi menjadikan Rumah Sakit unggul dan prima serta berkomitmen untuk senantiasa mengupayakan keberhasilan klinik, keselamatan pasien dan kepuasan pelanggan dengan melakukan peningkatan dan perbaikan yang berkesinambungan dari waktu ke waktu sesuai perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan (Profil Rumah Sakit Prima Pekanbaru 2018).

Salah satu penunjang proses pelayanan medis dan non medis kepada pasien Rumah Sakit Prima Pekanbaru dilengkapi dengan ketenagaan medis maupun non medis. Jumlah ketenagaan berdasarkan profesi dan keahlian di Rumah Sakit Prima Pekanbaru Tahun 2019 adalah sebanyak 317 orang dan telah memenuhi Standar Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Umum Kelas C yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan No 56 Tahun 2016 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jumlah Ruang Rawat Inap di Rumah Sakit Prima berjumlah 170 Ruang, yang terdiri dari Ruang Kelas I berjumlah 44 ruangan, Kelas II berjumlah 52 ruangan, Kelas III berjumlah 37 ruangan, VIP berjumlah 27 ruangan, VVIP berjumlah 5 ruangan, Junior Suite berjumlah 1 ruangan, President berjumlah 1 ruangan, dan Isolasi berjumlah 2 ruangan.

Dari hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti kepada 10 orang pasien. 4 orang pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, perawat dan petugas lainnya ramah dalam melayani pasien, kamar rawat inap bersih dan nyaman. Dan 6 diantaranya menyatakan keluhan/tidak puas yaitu 4 orang menyatakan bahwa pelayanan keperawatan belum dilakukan secara maksimal, karena petugas medis sedikit lambat dalam merespon bila ada pasien yang membutuhkan bantuan dan diagnosa dari dokter yang kurang jelas. Dan 2 orang menyatakan bahwa kurangnya fasilitas yang ada di kamar rawat inap seperti kursi untuk keluarga pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemilihan pelayanan kesehatan ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru Tahun 2019.

B. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain Deskriptif dengan pendekatan *Cross Sectional* dilakukan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru pada bulan Juni Tahun 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Prima Pekanbaru Pada Tahun 2016-2018 berjumlah 13.647 pasien dengan jumlah sampel 73 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, dimana pada tiap-tiap variabel hasil penelitian menghitung persentase hasil dari penelitian untuk dapat mengetahui hasil yang akan digunakan sebagai salah satu tolak ukur dan pembahasan. Analisis Bivariat digunakan untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel independen dan dependen penelitian ini menggunakan *Uji Chi Square* dengan taraf signifikan 5% (0,05) dengan sistem komputerisasi.

C. Hasil dan Pembahasan

Hubungan Antara Pelayanan dengan Pemilihan Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru

Berdasarkan hasil uji statistik antara pelayanan dengan pelayanan kesehatan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan didapatkan hasil bahwa $p \text{ value} = 0,001$ ($p < \alpha 0,05$). Berpendapat bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan pelayanan kesehatan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru.

Pelayanan adalah bahwa product (pelayanan) adalah suatu kebutuhan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit dan digunakan oleh pasien sebagai pengguna jasa, inti dari sebuah pelayanan adalah product atau pelayanan yang diberikan secara kasat mata dapat dilihat dan dirasakan oleh pasien sehingga pelayanan sangat berpengaruh terhadap pemilihan pelayanan kesehatan. (Hartono, 2010)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kiki dkk (2016) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna antara product dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara dengan $p \text{ value} = 0,012$ ($P < 0,05$).

Berdasarkan penelitian serta teori terkait, peneliti menyatakan bahwa product (pelayanan) yang menyatakan kurang lengkap sebanyak 37 responden (50,75%). Hal ini disebabkan oleh adanya fasilitas di ruang rawat inap yang kurang lengkap. Oleh karena itu diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan kesehatan dalam segi product (pelayanan) berupa penambahan fasilitas di ruang rawat inap sehingga kualitas dari pelayanan kesehatan akan baik. Hal ini dikarenakan pelayanan merupakan inti dari sebuah jasa pelayanan kesehatan yang langsung dirasakan oleh pasien atau pengguna jasa pengobatan. Maka pelayanan sangat berhubungan erat dengan pemilihan pelayanan kesehatan.

Hubungan Antara Tempat dengan Pemilihan Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru

Berdasarkan hasil uji statistik antara tempat dengan pelayanan kesehatan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan didapatkan hasil bahwa $p \text{ value} = 0,669$ ($p > \alpha 0,05$). Berpendapat bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara tempat dengan pelayanan kesehatan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru.

Adikoesoemo (2017) menyatakan bahwa rumah sakit adalah penyedia jasa yang menyediakan pelayanan kesehatan harus mempunyai lokasi yang jelas sehingga hal ini

mempengaruhi marketing, makin terpencil rumah sakit maka semakin sulit untuk mengaksesnya maka sebaliknya semakin strategis bisa mendapat pengguna jasa yang semakin banyak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kiki dkk (2016) mendapatkan hasil melalui perhitungan statistik dengan uji *chi square* diperoleh nilai $P\ value = 0,067$ yakni $P > 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh secara signifikan variabel place (tempat) RSIA Siti Fatimah dengan keputusan memilih layanan kesehatan di RSIA Siti Fatimah Makassar.

Berdasarkan penelitian serta teori terkait, peneliti menyatakan bahwa berdasarkan hasil observasi untuk tempat pelayanan dalam hal ini yakni bertempat di Rumah Sakit Prima yang berada di Kota Pekanbaru berdasarkan hasil penelitian di lapangan didapatkan responden mengatakan setuju dan tidak setuju dengan place (tempat) yang mudah dicari, dekat dengan pusat keramaian hampir jawaban responden dengan jumlah yang sama dan relatif hampir berimbang, dikarenakan responden tidak terlalu mempermasalahkan lokasi rumah sakit sehingga asumsi ini peneliti gunakan sebagai penilaian besarnya pengaruh place (tempat) terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru.

Hubungan Harga dengan Pemilihan Pelayanan Kesehatan di Ruangan Rawat Inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru

Berdasarkan hasil uji statistik antara harga dengan pelayanan kesehatan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan didapatkan hasil bahwa $p\ value = 0,0001$ ($p < \alpha 0,05$). Berpendapat bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara price (harga) dengan pelayanan kesehatan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa umumnya rumah sakit pasti akan menghadapi masalah berupa harga pelayanan atau price (harga) pelayanan. Rumah Sakit harus berhati-hati dalam menetapkan price (harga) agar tidak kehilangan klien/pasiennya. Dalam menangani masalah harga rumah sakit perlu menerapkan tujuan yang hendak dicapai bila sudah ada penetapan harga, kedua menerapkan harga sesuai dengan permintaan oleh pasien dan ketiga price (harga) dapat berubah guna meningkatkan permintaan.

Hal ini sejalan dengan penelitian Zaid (2015) yang mendapati hasil bahwa adanya hubungan yang bermakna secara signifikan yakni loyalitas pasien dengan pemilihan pelayanan kesehatan di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Ibu Ibnu Sina Pekanbaru.

Berdasarkan penelitian serta teori terkait, peneliti menyatakan bahwa berdasarkan hasil penelitian di lapangan didapatkan hasil dari jenis pekerjaan responden yang terbanyak adalah wiraswasta yakni terdapat 29 (29,3%) responden sedangkan yang paling sedikit yakni responden yang tidak bekerja terdapat 9 (9,1%) di atasnya responden dengan IRT terdapat 19 (19,2%) responden. Hal ini disebabkan oleh faktor ekonomi sehingga responden yang bekerja dan tidak bekerja mempunyai jawaban yang berbeda. Kesesuaian tarif yang diberlakukan rumah sakit belum sesuai dengan kemampuan pasien. Oleh karena itu disarankan kepada pihak rumah sakit untuk dapat mengevaluasi dan mengkaji kembali penetapan harga/tarif sehingga pasien mampu untuk membayarnya.

Hubungan Karyawan dengan Pemilihan Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru

Berdasarkan hasil uji statistik antara karyawan dengan pelayanan kesehatan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan didapatkan hasil bahwa $p\text{ value} = 0,001$ ($p < \alpha 0,05$). Berpendapat bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara karyawan dengan pelayanan kesehatan terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru.

Hal ini sejalan dengan pernyataan Bustami (2011) yang menyatakan bahwa Mutu pelayanan kesehatan dalam prosesnya adalah semua kegiatan atau aktivitas dari seluruh karyawan dan tenaga profesi dalam interaksinya dengan pelanggan atau pengguna jasa, baik pelanggan internal (sesama petugas atau karyawan) maupun pelanggan eksternal (pasien, pemasok barang, masyarakat yang datang ke rumah sakit untuk maksud tertentu) sehingga hal ini dapat mempengaruhi pilihan pelayanan kesehatan yang dikehendaki oleh pengguna jasa.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kiki dkk (2016) mendapatkan bahwa ada hubungan antara *people* (karyawan) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara dengan $p\text{ value} = 0,005$ ($p < 0,05$).

Berdasarkan penelitian serta teori terkait, peneliti menyatakan bahwa *people* (karyawan) merupakan faktor penyebab atau indikasi suatu kualitas pelayanan kesehatan dikatakan baik dan dapat mempengaruhi pilihan pelayanan kesehatan oleh pasien. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan sebagian responden yang menyatakan pelayanan kesehatan yang kurang baik terdapat sebagian besar responden yang menyatakan kurang setuju dengan *people* (karyawan) dikarenakan responden menyatakan petugas medis sedikit lambat merespon bila pasien membutuhkan bantuan. Tetapi sebagian besar responden setuju dengan pernyataan bahwa petugas medis setelah melakukan pemeriksaan, memberikan informasi yang jelas kepada pasien.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh terhadap 73 responden diketahui bahwa sebagian besar responden yang menjadi pasien rawat inap menyatakan kurang baik terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru. Ada hubungan yang bermakna antara pelayanan dengan pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru dengan $P\text{ value} = 0,001$ ($P < 0,05$) dan diperoleh nilai $POR = 5,504 > 1$. Artinya Pelayanan kesehatan dengan pelayanan yang kurang lengkap berisiko 6 kali untuk menimbulkan rasa kurang baik terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap. Ada hubungan yang bermakna antara harga dengan pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru dengan $P\text{value} = 0,0001$ ($P < 0,05$) dan diperoleh nilai $POR = 8,182 > 1$. Artinya Pelayanan kesehatan dengan harga yang kurang disetujui berisiko 8 kali untuk menimbulkan rasa kurang baik terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap. Yang mana dari analisis kuesioner didalam masalah terjadi adalah tarif ruang rawat inap tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang didapatkan. Ada hubungan yang bermakna antara karyawan dengan pemilihan pelayanan kesehatan di ruangan rawat inap Rumah Sakit Prima Pekanbaru dengan $P\text{ value} = 0,001$ ($P < 0,05$) dan diperoleh nilai $POR = 5,197 > 1$. Artinya Pelayanan kesehatan dengan karyawan yang kurang disetujui dapat berisiko 5 kali untuk menimbulkan rasa kurang baik terhadap pemilihan pelayanan kesehatan di

ruangan rawat inap. Yang mana dari analisis kuesioner didalam masalah terjadi adalah petugas medis diruang rawat inap yang lambat dalam merespon bila pasien membutuhkan bantuan.

Daftar Pustaka

- Adikoesoemo, S. (2017). Manajemen Rumah Sakit. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Aditama, T, Y. (2010). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Alfianti, K, R, dkk. (2016). Hubungan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat (JIMKESMAS)*, Vol 2 No 5.
- Alherisyah, M, Z. (2015). Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSI Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2015. Pekanbaru.
- Aminudin, M & Susanto. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi perilaku Pasien Dalam Memanfaatkan Ruangan Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan.
- Azwar, A. (2012). Pengantar administrasi kesehatan. Jakarta: Binapura Aksara.
- Bustami (2011). Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2006). Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik : Jakarta.
- Febriawati, H. Manajemen Logistik Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Hartono, B. (2010). Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta.
- Herlambang, S. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publising.
- Iskandar, S. (2016). Pelayanan Kesehatan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit Panglima Sebaya Kabupaten Paser. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, Vol 4 No 2.
- Notoatmodjo, S. (2010). Metode Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Peraturan Menteri Kesehatan No 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi Rumah Sakit dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta.
- Profil Rumah Sakit Prima Pekanbaru Tahun 2018
- Rijadi, S, dkk. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Lamanya Proses Pendaftaran Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Tahun 2014.
- Sabarguna, B. S. (2011). Pemasaran Kelas Dunia Untuk Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Medika
- Sabarguna. (2009). *Manajemen rumah sakit*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Shara. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Pada Rawat Inap Kelas III Di RSUD Arifin Ahmad Provinsi Riau Tahun 2018*. Pekanbaru.
- Sujarweni, W. (2014). Metodologi penelitian kesehatan. Yogyakarta: Gava Media.