

ANALISIS PREFERENSI PASIEN DALAM MEMILIH JASA PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PEKANBARU

Rina Sabri¹⁾, Fahmi Oemar¹⁾ dan Helwen Heri¹⁾

¹⁾Universitas Lancang Kuning

Email: rinasabri6@gmail.com



Abstract: *This study was conducted on inpatients at Ibnu Sina Hospital Pekanbaru with the aim of knowing the factors that influence patient preferences from location, socio-economic factors, service quality and patient satisfaction as an intervening. The research population was conducted on inpatients at Ibnu Sina Hospital Pekanbaru with a research sample of 150 people who were taken by simple random sampling method. The study used quantitative analysis and descriptive statistics. For the analysis tool used Structural Equation Model which is processed with SmartPLS2 Software. The results of research analysis at RSI Ibnu Sina prove that the location of the hospital, the socioeconomic status of the family, the quality of health services affect patient satisfaction. Patient satisfaction has an effect on mediating the quality of health services on patient preferences and has no effect on mediating location and socioeconomic status on patient preferences.*

Keywords: *Patient Preferences, Location, Socioeconomic, Quality of Service, Patient Satisfaction*

Abstrak: Penelitian ini dilaksanakan pada pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Pekanbaru dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi pasien dari faktor lokasi, sosial ekonomi, kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai intervening. Populasi penelitian yang dilakukan terhadap pasien rawat inap di RSI Ibnu Sina Pekanbaru dengan sampel penelitian 150 orang yang diambil dengan metode simple random sampling. Penelitian menggunakan analisis kuantitatif dan statistik deskriptif. Untuk alat analisis digunakan Structural Equation Model yang diproses dengan Software SmartPLS2. Hasil analisis penelitian di RSI Ibnu Sina membuktikan bahwa lokasi rumah sakit, status sosial ekonomi keluarga, kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh memediasi kualitas pelayanan kesehatan terhadap preferensi pasien dan tidak berpengaruh untuk memediasi lokasi dan status sosial ekonomi terhadap preferensi pasien.

Kata Kunci: Preferensi Pasien, Lokasi, Sosial Ekonomi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

Pendahuluan

Lingkungan bisnis yang terus berubah dan semakin kompetitif membuat pengguna layanan semakin sensitif terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Semakin meningkatnya penawaran jasa yang ditawarkan memungkinkan pelanggan memiliki pilihan yang semakin bervariasi sesuai dengan preferensinya (Ross dan Avery,2007). Penawaran jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit saat ini terus bertumbuh yang ditandai dengan semakin banyaknya bermunculan Rumah Sakit Swasta baru. Untuk survive dan berkembang secara sustainable, rumah sakit harus mampu merespon dinamika perubahan dengan mengetahui preferensi pasien untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan.

Preferensi merupakan sumber dari motivasi ini terbentuk dari persepsi pelanggan terhadap produk dan layanan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi preferensi pasien dalam memilih rumah sakit antara lain kualitas pelayanan Kesehatan, kepuasan pasien, status ekonomi, lokasi.

Kualitas layanan adalah seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. (Wijaya,2011). Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan mencakup pelayanan administrasi, dokter, dan perawat. Interaksi pasien dengan rumah sakit dalam waktu relatif cukup lama terjadi pada pasien rawat inap dimana kepuasan juga akan berpengaruh terhadap preferensi pasien. Faktor lokasi juga dapat mempengaruhi preferensi pasien. Fitria Apriliani Yulinda dkk, 2016 dalam hasil penelitiannya menyebutkan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pasien rawat inap.

Selanjutnya faktor sosial ekonomi juga berpengaruh terhadap preferensi pasien. Krech & Crutfield (1985:31) mengemukakan bahwa status sosial ekonomi seseorang ditentukan oleh jenis pekerjaan, tingkat pendidikan dan pendapatan. Kajian Ivany Vatriscia 2021, menyimpulkan terdapat hubungan antara pendapatan terhadap preferensi masyarakat dalam memilih jasa pelayanan kesehatan, sementara pekerjaan, pendidikan dalam penelitiannya tidak terdapat hubungan terhadap preferensi masyarakat,

Berdasarkan kajian diatas dan melihat faktor pentingnya untuk mengetahui dan menganalisis preferensi pasien dalam memilih rumah sakit penulis tertarik untuk menulis dalam bentuk artikel dengan judul Analisis Preferensi Pasien Dalam Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru.

Tinjauan Pustaka

Kotler,P.(2015) menyebutkan ada 4 faktor yang mempengaruhi preferensi pasien yaitu : pengaruh psikologis, pengaruh strategi pemasaran, pengaruh sosiokultural dan pengaruh situasional. Faktor sosial ekonomi merupakan faktor yang mempengaruhi preferensi pasien dalam memilih jasa pelayanan Kesehatan. Menurut Krech & Crutfield (1985:31) status sosial ekonomi seseorang ditentukan oleh jenis pekerjaan, tingkat pendidikan dan pendapatan.

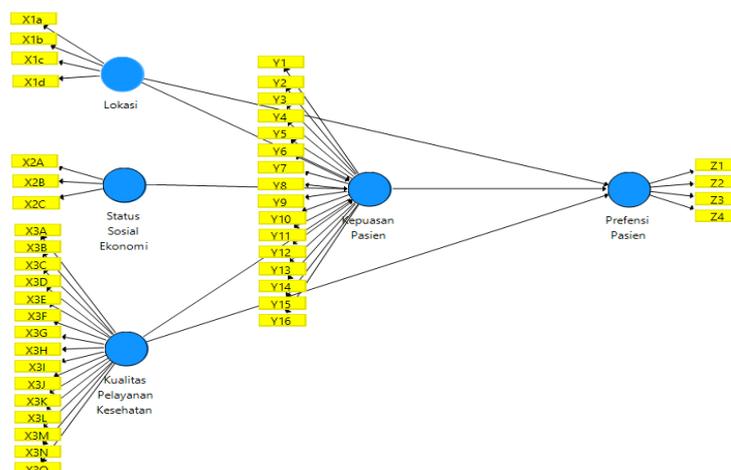
Faktor yang juga berpengaruh terhadap preferensi pasien adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016) mengungkapkan terdapat lima faktor dominan atau penentuan kualitas pelayanan jasa antara lain : Berwujud (Tangible); Empati (Empathy); Cepat Tanggap (Responsiveness); Keandalan (Reliability); Kepastian (Assurance). Sementara kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya (Mowen dan Minor, 2002).

Selanjutnya faktor lokasi juga dapat mempengaruhi preferensi pasien. Salah satu faktor yang menentukan suatu lokasi menarik untuk dikunjungi salah satunya yaitu tingkat aksesibilitas, yaitu kemudahan untuk mencapai suatu lokasi ditinjau dari lokasi lain di sekitarnya (Tarigan, 2006:78). Tingkat aksesibilitas dipengaruhi oleh jarak, kondisi prasarana perhubungan, ketersediaan berbagai sarana penghubung termasuk frekuensinya dan tingkat keamanan serta kenyamanan untuk melalui jalur tersebut. (Tarigan, 2006:78).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, deskriptif dan verifikatif dengan menggambarkan ciri-ciri variabel yang diteliti serta menguji kebenaran hipotesis. Analisis metode verifikatif dilaksanakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik Structural Equation Model (SEM) PLS (Uma Sekaran, 2006, dalam Handayani, 2020: 86). Populasi penelitian yang diteliti adalah pasien rawat inap RSI Ibnu Sina Pekanbaru. Pengambilan sampel menggunakan teknik probability sampling yaitu pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel dengan menggunakan simple random sampling yaitu sampel diambil secara acak dan untuk penelitian survey dengan jumlah sampel minimum adalah 100, (Hendryadi, 2010). Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 150 orang.

Analisis PLS



Hasil Pengujian Hipotesis Pengujian Pengaruh Langsung

Tabel 1. Pengujian Pengaruh Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kepuasan Pasien -> Preferensi Pasien	0.331	0.320	0.171	1.463	0.024
Kualitas Pelayanan Kesehatan -> Kepuasan Pasien	0.742	0.740	0.064	0.064	0.000
Kualitas Pelayanan Kesehatan -> Preferensi Pasien	0.121	0.126	0.147	0.147	0.411
LOKASI -> Kepuasan Pasien	0.191	0.193	0.064	0.064	0.003
LOKASI -> Preferensi Pasien	0.278	0.284	0.102	0.102	0.006
Status Sosial Ekonomi -> Kepuasan Pasien	-0.073	-0.074	0.036	0.036	0.041

Tabel diatas menunjukkan hasil uji hipotesis yang diperlukan. Ketentuan sebuah pengaruh dikatakan signifikan jika nilai p-value <0.05 atau nilai T nya minimal 1.96. Pada table terlihat hanya memiliki 1 tidak pengaruh yang signifikan yaitu pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap preferensi pasien, karena jelas terlihat nilai p-value nya 0.411 atau nilai T mencapai 0.147.

Pengujian pengaruh tidak langsung

Analisis ini lebih kepada untuk menjelaskan hasil pengaruh signifikan secara tidak langsung atau menggunakan mediasi. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Pengujian Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Kualitas Pelayan Kesehatan -> Kepuasan Pasien -> <u>Preferensi</u> Pasien	0.246	0.236	0.109	2.246	0.025
<u>Lokasi</u> -> Kepuasan Pasien -> Preferensi Pasien	0.063	0.062	0.037	1.708	0.088
Kualitas Pelayanan Kesehatan -> Kepuasan Pasien -> Preferensi Pasien	-0.024	-0.024	0.017	1.457	0.146

Tabel di atas menunjukkan apakah variabel Y mampu memediasi/ menjadi intervening pengaruh variable lokasi dan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap preferensi pasien. Dari hasil penelitian terlihat bahwa nilai p-value melebihi ketentuan 0.05, atau nilai t kurang dari 1.96, sehingga dapat disimpulkan bawah variable Y atau kepuasan pasien tidak mampu memediasi pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap preferensi pasien.

Analisis kelayakan model (Goodness of fit).

Pengujian untuk menentukan kelayakan untuk diteliti atau tidak dengan melihat hasil penelitian yang dilihat pada hasil R Square seperti pada tabel berikut :

Tabel 3. Kelayakan model (Goodness of fit)

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pasien	0.843	0.840
Preferensi Pasien	0.474	0.463

Tabel di atas menunjukkan seberapa besar pengaruh variable x1 (lokasi) dan x3 (kualitas pelayanan Kesehatan) mempengaruhi variable y (kepuasan pasien) dan variable z (preferensi pasien). Dapat dibaca bahwa variable lokasi dan kualitas pelayanan mempengaruhi variable kepuasan pasien sebesar 84,3% dan sisanya sebesar 15,7 %

ditentukan oleh variable lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Selain itu, pada table di atas, dapat dibaca bahwa variabel lokasi dan kualitas pelayanan hanya mampu mempengaruhi variabel preferensi pasien sebesar 47,4% dan sisanya 52,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti oleh peneliti. Penilaian goodness of fit menggunakan Q-Square sebagai berikut

$$\begin{aligned} Q \text{ Square} &= 1 - [(1 - R^2_1) \times (1 - R^2_2)] \\ &= 1 - [(1 - 0,474) \times (1 - 0,843)] \\ &= 1 - (0,526 \times 0,157) \\ &= 1 - 0,351 \\ &= 0,649 \end{aligned}$$

Artinya dari hasil analisis *Q Square*, menunjukkan hasil 0,649 yang artinya tingkat keberagaman model yang ditunjukkan variabel independent dalam menjelaskan variabel dependennya sebesar 0,649 atau 64,9% dan sisanya 35,1% masih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Dengan demikian, hasil tersebut maka model penelitian ini dinyatakan telah memiliki *goodness of fit* yang cukup baik. *Goodness of fit* terbaik jika hasilnya mendekati 1.

Kesimpulan

1. Lokasi rumah sakit, status sosial ekonomi keluarga, kualitas pelayanan kesehatan mempengaruhi kepuasan pasien.
2. Preferensi pasien dipengaruhi oleh lokasi keluarga, kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien, sementara status sosial ekonomi tidak berpengaruh terhadap preferensi pasien.
3. Kepuasan pasien berpengaruh memediasi kualitas pelayanan kesehatan terhadap preferensi pasien dan tidak berpengaruh untuk memediasi lokasi dan status sosial ekonomi terhadap preferensi pasien.

Saran

1. Persentase responden yang besar pada terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien dan mempengaruhi preferensi pasien harus disikapi dengan hati-hati oleh pihak manajemen rumah sakit dengan membuat strategi dan implementasi yang dapat lebih baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk pelayanan jasa Kesehatan dari dokter, perawat dan karyawan dengan selalu meng upgrade pengetahuan dan skill melalui Pendidikan dan pelatihan serta jangan merasa cepat puas dengan hasil yang telah dicapai.
2. Faktor lokasi RSI Ibnu Sina yang tidak terletak di jalan utama namun tetap mempengaruhi preferensi pasien juga harus menjadi pertimbangan bagi manajemen untuk membenahi kondisi sekitar rumah sakit seperti mengatasi kemacetan jalan akses kerumah sakit dan pengaturan parkir kendaraan yang rapi di areal parkir rumah sakit.
3. Perlu diambil strategi dan kebijakan yang dapat mendorong kualitas pelayanan dengan membenahi tampilan fisik Gedung rumah sakit dan ruang rawat inap, serta melengkapi peralatan medis dan non medis di RSI Ibnu Sina.
4. Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya.

Adanya keterbatasan dalam penelitian ini baik dari objek penelitian, literasi dan waktu menyebabkan masih banyak perlu digali variabel dan faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi pasien dalam memilih rumah sakit, untuk itu disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat memperluas populasi dan sampel penelitian serta dapat menambahkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Asrul Azwar (1996), Syarat pokok pelayanan kesehatan, dalam Isniati Jurnal Kesehatan Masyarakat, September 2007, II (1)
- [2] Alamsyah, 2017. Faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin". Skripsi. Departemen Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makassar.
- [3] Anggri vebnia, Ari pradhanawati, Sendhang nurseto, 2013, pengaruh fasilitas, lokasi dan tarif terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi pada pasien poli rumah sakit muhammadiyah semarang, artikel jurnal, vol.2, no.4-2013
- [4] Chriswardani Suryawati, Dharminto, Zahroh Shaluhiah, 2006, Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Volume 09 No. 04 Desember, 2006 Halaman 177 - 184
- [5] Dever, G.E Alan. 1984. Epidemiology in health Service Management. United States Of America: Aspen Publishers, Inc.
- [6] Desi Fantri, Achmadi, M. Basri, 2012, JPPK Vol.1 No.1, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Yarsi Pontianak)
- [7] Dina Ramadhanti, 2016, Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis, Vol.16 No.2 (2016), Pengaruh Status Sosial Ekonomi Orang Tua Terhadap Sikap Kewirausahaan
- [8] Diskha Marzaweny, Djumilah Hadiwidjojo, Teddy Chandra, 2012, Analisis Kepuasan Pasien sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Citra Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad Pekanbaru, artikel Jurnal, ISSN :1693-5241.
- [9] Dumpapa, Y. 2010. Hubungan Lokasi, Biaya, Personil dan Informasi rumah sakit dengan keputusan memilih rawat inap di RSUD Bitung. Manado: Program Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi
- [10] Fitria Apriliani Yulinda, Saryadi, Bulan Prabawani, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pasien Dalam Menggunakan Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang, Jurnal Ilmu Administrasi-Ejournal3.Undip.Ac.Id
- [11] Ivany vatriscia, 2021, faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat pada pelayanan kesehatan rsu mitra sejati medan johor, jurnal health sains vol.2 no.7, 2021.
- [12] Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. PT. Indeks, Jakarta.