

INTISARI

Latar belakang: Perilaku konsumen selalu menjadi acuan untuk mengetahui bagaimana dan kenapa konsumen berperilaku dalam membuat keputusan pembelian untuk meningkatkan strategi pemasaran dan menjadi lebih sukses di persaingan pasar. Pelayanan klinik gigi dan mulut tampak lebih personal, intim dan kontak dengan pasien dalam waktu yang lama. RS PKU Muhammadiyah Sampangan Surakarta merupakan rumah sakit baru yang berdiri sejak tahun 2018, dan di era Jaminan Kesehatan Nasional ini persaingan semakin ketat dengan banyaknya pesaing dan proses rujukan yang berjenjang yang diterapkan oleh pihak BPJS. Poliklinik gigi memulai layanan pada bulan Juli 2017 namun jumlah pasien tidak stabil. Dengan jumlah pasien yang tidak stabil tentu berpengaruh ke pendapatan rumah sakit padahal sudah banyak investasi yang dibuat untuk poliklinik gigi. Salah satu cara untuk menaikkan jumlah pasien dengan membuat pelayanan sesuai keinginan pasien.

Tujuan: Mengidentifikasi preferensi pasien di poliklinik gigi di RS PKU Muhammadiyah Sampangan Surakarta.

Metode: Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Tempat penelitian adalah unit rawat jalan poliklinik Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sampangan, Surakarta. Pengamatan dan pengambilan data dilakukan selama 14 hari. Pengambilan data dengan kuisioner dengan 18 pertanyaan yang diisi oleh pasien dengan merangking dari nomor 1 sampai 18. Data kuantitatif yang diperoleh dianalisis dengan analisis konjoin.

Hasil: Faktor-faktor yang berpengaruh untuk pasien dalam memilih poliklinik gigi dan mulut di RS PKU Muhammadiyah Sampangan yaitu harga, jenis konsultasi, sumber informasi, waktu tempuh, jenis kelamin dan jam praktek. Berdasarkan kepentingannya, faktor harga (17,67%) yang paling mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih poliklinik gigi. Faktor yang berikutnya yang dapat mempengaruhi adalah jenis konsultasi (17,548%), sumber informasi (16,855%), waktu tempuh (16,154%), jenis kelamin (15,939%) dan yang terakhir adalah jam praktek (15,833%). Harga yang lebih mahal, konsultasi langsung dengan dokter gigi, sumber informasi dari teman, keluarga atau dokter lainnya, waktu tempuh yang lebih lama, dokter gigi berjenis kelamin perempuan dan jam praktek yang dapat dilakukan dengan perjanjian memberikan pengaruh positif kepada pasien dalam memilih poliklinik gigi dan mulut. Sedangkan harga yang murah, sumber informasi dari iklan atau media sosial, waktu tempuh yang pendek, dokter berjenis kelamin laki-laki dan jam praktek yang terjadwal pagi hingga sore memberikan pengaruh negatif dalam pengambilan keputusan pasien.

Kesimpulan: Identifikasi preferensi pasien yang diolah dengan analisis konjoin dapat membantu rumah sakit dalam membuat pelayanan sesuai dengan keinginan pasien.

Kata kunci: preferensi, poliklinik gigi, konjoin

ABSTRACT

Background: Consumer's behavior has become the reference in understanding buyer decision process to improve marketing strategy and increasing profit in a competitive market. Dental clinic service appears more personal, intimate and has a long-term contact with patients. PKU Muhammadiyah Sampangan Hospital in Surakarta is a relatively new hospital that was established in 2018. In this era of National Health Coverage, competition has becoming fiercer with the present of many competitors and tiered referral process that have been introduced by the National Health Coverage Insurance. Dental clinic began their service in 2017 with an unstable number of patients. Despite the multiple investments that have been made by the dental clinic, these inconsistent numbers of patient remains to have an impact in the hospital's revenue. One ways to improve the number of patients is to design a clinic according to patients' expectation.

Objective: Identify patients' preference in the dental clinic of PKU Muhammadiyah Sampangan Hospital, Surakarta.

Method: This research took place in outpatient clinic within PKU Sampangan Hospital, Surakarta. This research project used a quantitative method. Observation and data retrieval was held for 14 days. Data was collected using questionnaire with 18 questions. Patients rank their answers with number from 1 to 18. Quantitative data was analyzed using conjoint analysis to determine patients' most and least preferred attributes combination.

Result: Factors that influence patients' decision in selecting dental clinic at PKU Muhammadiyah Sampangan include price, type of consultation, source of referral, travel time and the gender and practice hour of the clinician. The most important factor that influence patients's decision is price (17.6%) followed by type of consultation (17,548%), source of referral (16,855%), travel time (16,154%), gender of clinician (15,939%) and lastly practice hour (15,833%). Higher price, direct consultation with clinician, referral from a friend or family or other clinician, longer travel time, female clinician and the ability to make an appointment all have positive effect on patients' decision process. On the other hand lower price, referral from advertisement or social media, shorter travel time, male clinician and scheduled practice hour have negative effect on patients' decision process.

Conclusion: Identifying patients' preference through conjoint analysis can aid in hospital's decision-making process in establishing clinic services that suits patients' preference.

Keywords: preference, dental clinic, conjoint.