

INTISARI

Latar Belakang:

Kebijakan desentralisasi mengubah arah rumah sakit menjadi lembaga bisnis. RSUD Banjarnegara kemudian berkembang menjadi rumah sakit swadana yang mengembangkan fasilitas sesuai dengan kehendak pasar. Bersanding dengan 2 rumah sakit swasta lain, kedudukan RSUD Banjarnegara kurang bisa bersaing, meskipun fasilitas, potensi dan regulasi lebih menguntungkan RSUD Banjarnegara. Di Kabupaten Banjarnegara ada 4 kecamatan di pegunungan yang sulit terjangkau dengan 3 rumah sakit tersebut atau rumah sakit luar kabupaten, namun masyarakat banyak yang memilih memanfaatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit yang ada di Banjarnegara. Penelitian ini mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat memutuskan untuk memilih rumah sakit.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan konsumen dalam memilih pelayanan rawat inap dan mencari faktor yang paling kuat pengaruhnya.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisis kuantitatif, metode yang digunakan *cross sectional*. Data diperoleh dari 250 sampel, menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, berisi pertanyaan tertutup dan terbuka,

Hasil: Data dilakukan analisis korelasi, dan regresi linier berganda, dan diperoleh hasil bahwa variabel persepsi tentang karakteristik rumah sakit berhubungan dengan keputusan memilih rumah sakit, variabel pelayanan petugas dan pemberi rekomendasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen. Umur, anggota keluarga bertanggung, tingkat pendidikan, persepsi akses/jarak, persepsi tarif dan persepsi sakit tidak ada hubungan dengan variabel keputusan memilih rumah sakit. Berdasar analisis regresi logistik, diperoleh hasil variabel rekomendasi yang terkuat pengaruhnya.

Kesimpulan: Rumah sakit di Kabupaten Banjarnegara perlu memperhatikan kebutuhan konsumen dengan melakukan perbaikan fasilitas kesehatan dan menyediakan fasilitas penunjang pelayanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan tenaga medis dan staf rumah sakit. Tenaga medis dan tokoh masyarakat adalah pemberi rekomendasi yang penting untuk meningkatkan kunjungan rumah sakit.

ABSTRACT

Background: Decentralization policy has changed hospital management to be a profit organized. Banjarnegara hospital then has changed as self funded hospital and the facilities was developed based on market. Located near two private hospitals, location of Banjarnegara hospital was less competitive, although its facilities and regulation bring more advantages on Banjarnegara hospital. There are four hilly districts in Banjarnegara that have less access to any hospital, but people remain choose to use inpatient service at hospital in Banjarnegara. This research studied factors that influence people in selecting hospital.

Goal: This research aimed to discover factors relates to consumers decision in selecting inpatient service as well as assess the strongest factor related to the decision

Method: This was descriptive research with quantitative analysis, using cross sectional design. Data was obtained from sample of 250 people, using questionnaire which validity and reliability have been tested, consisting of open and close-ended question.

Results: Data was analyzed by correlation and multiple linear regression. The result indicated that consumer perception on hospital characteristics related to their decision in selecting hospital, while service of staff and recommendation had on selection effect on consumer decision in selecting hospital. Age, number household member, education level, access/distance perception, perception on tariff, and perception on disease had correlation to decision of hospital selection. Logistic regression analysis indicated that variable recommendation has the strongest influence.

Conclusion: Hospital in Banjarnegara should consider consumer needs by improving health facilities and provide service supporting facilities, as well as improve service quality of medical worker and hospital staff. Medical worker and community figure is good reference that was important to increase hospital visit.

Keywords: consumer decision, hospital selection