

## Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan dalam memilih layanan ruang rawat inap kelas I, VIP dan VVIP di Rumah Sakit Bhakti Yudha Depok

Iphigenia Margaretha Ganap, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=76947&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Bergulirnya era persaingan global berimbas pada sektor jasa kesehatan, termasuk industri perumaha-sakitan. Rumah Sakit dituntut mempunyai daya saing tinggi dalam menangkap peluang pasar. Di sisi lain, tuntutan pasien sebagai konsumen Rumah Sakit juga meningkat, yang harus diimbangi dengan pelayanan yang bermutu. Keputusan pasien untuk memilih jenis layanan dengan faktor-faktor yang melatar belakangnya merupakan informasi yang penting untuk menunjang pemasaran Rumah Sakit.

Rumah Sakit Bhakti Yudha sudah lama eksis di kota Depok dan telah melakukan kegiatan pemasaran Rumah Sakit, tetapi dirasakan masih belum optimal. Tingkat hunian pelayanan rawat inap kelas I dan VIP masih belum tinggi. Upaya pemasaran perlu menjaring informasi mengenai perilaku pembelian pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran karakteristik pasien pada kelas I dan VIP, faktor-faktor psikologis dan sosial yang berhubungan dengan keputusan pemilihan kelas perawatan, dan faktor yang berhubungan yang dominan. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien pengguna ruang rawat inap kelas I dan VIP mayoritas adalah laki-laki (72,4%), 50% pasien berumur lebih dari 45 tahun, 55,1% berpendidikan diploma dan sarjana, 52% bekerja sebagai pegawai negeri sipil dan 54,1% pengeluarannya di atas Rp 2.000.000,00. Analisis menunjukkan bahwa karakteristik pasien tidak berhubungan dengan keputusan pemilihan kelas pelayanan.

Analisis faktor sosial dan psikologis menunjukkan hubungan yang bermakna. Faktor sosial yang terdiri dari dorongan keluarga dan pengeluaran keluarga, berhubungan dengan keputusan dalam pemilihan perawatan kelas I dan VIP. Faktor psikologis pasien terdiri dari persepsi, sikap, motivasi pemilihan kelas dan motivasi pemilihan Rumah Sakit berhubungan dengan keputusan pemilihan kelas perawatan. Diantara faktor-faktor yang berhubungan tersebut, yang paling dominan dalam keputusan pemilihan adalah motivasi pemilihan kelas dan pengeluaran keluarga untuk kesehatan.

Saran yang diusulkan adalah pengembangan relationship marketing baik dengan pasien ataupun dengan pihak yang berpotensi mengirim pasien, pengembangan data base pasien, peningkatan kualitas dan jumlah dokter spesialis.

*Globalization era has impact on the health service sector, wherein hospital industry. Hospitals which have the competitive advantage will be able to seize the opportunities. On the other side, the demand of patient as the hospital consumer must be balanced with the quality service. The decision's of patients to choose the hospital services and the background factors are the important information in developing the*

hospital marketing.

Bhakti Yudha Hospital has been giving services in Depok for a long time. The occupancy of the service rooms of VIP and I class is low. The marketing program has been done, unfortunately isn't optimum yet. They don't investigate the patient purchasing behavior.

The purpose of this research is to reveal the characteristic description of patients of VVIP, VIP and I class inpatient service, psychological and social factors which related to the decision in choosing service class and the dominant factors. The research type is quantitative, descriptive analytic, while use the cross sectional approach.

This research result shows that most patients (72,4), using the VIP and I class, are male. 50% of patient's age are more than 45 years, 55,1% have high education (diploma and degree), 52% as civil servant, and 54,1% patient's expenditure is more than Rp 2.000.000,00.

The related factors to the decision in choosing the service VIP and I class are the family expenditure, attitude, perception, motivation in class choosing, motivation in hospital choosing and the family urging. The patient's characteristics aren't related to service class class choosing. Among that related factors, the dominant factor in class choosing are Health expenditure and motivation in class choosing.

The suggestions are to develop the relationship marketing with patients and the potential parties, to develop the adequate database, as will as to increase the number and quality of specialist.</i>