

**KARYA TULIS ILMIAH**

***LITERATURE REVIEW:***  
**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN  
DALAM MEMILIH FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN**



Oleh  
**CHINDY AYU SETIANINGSIH**  
205049

**PROGRAM STUDI D-III**  
**REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN**  
**INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN**  
**RS dr. SOEPRAOEN MALANG**  
**2023**

## **KARYA TULIS ILMIAH**

### ***LITERATURE REVIEW:*** **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN DALAM MEMILIH FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN**



Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh  
**CHINDY AYU SETIANINGSIH**  
205049

**PROGRAM STUDI D-III  
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN  
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN  
RS dr. SOEPRAOEN MALANG  
2023**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul ” *Literature Review: Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien dalam memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan* ” telah disetujui pada:

Hari, tanggal : 27 Maret 2023


Tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota

  
Suwito, S.Kep., M.Kes  
NIDN 8870033420

  
Achmad Jaelani Rusdi, S.ST., M.Kes  
NIDN 0711029203

## LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

*Literature Review* : Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Oleh:

CHINDY AYU SETIANINGSIH

NIM 205049

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil

Pada tanggal 27 Maret 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Retno Dewi Prisusanti, SST., M.P.H

Anggota I : Suwito, S.Kep., M.Kes

Anggota II : Achmad Jaelani Rusdi, SST., M.Kes

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Inta Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

NIDN 2116097801



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chindy Ayu Setianingsih

NIM : 205049

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul *Literature Review* : Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut

Malang, 27 Maret 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini



Chindy Ayu Setianingsih

NIM. 205049

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Chindy Ayu Setianingsih

NIM : 205049

Program Studi : D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

*“Literature Review : Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan adalah benar merupakan karya sendiri”*

Saya susun tanpatindakan Plagiarism, apabila dikemudian hariteryata saya terbukti melakukan Plagiarism, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima saksi yang diberikan.

Malang, 27 Maret 2023



Chindy Ayu Setianingsih

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan

Kepada :

1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv)., S.Kep., Ners., MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
2. Bapak Amin Zakaria, S. Kep, M.Kes selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi, dan Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE, MM, M.Kes selaku Ketua Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
4. Bapak Suwito, S.Kep., M.Kes. Selaku Dosen Pembimbing Utama, Bapak Achmad Jaclani Rusdi, S.ST., M.Kes. Selaku Dosen Pembimbing anggota, dan Ibu Retno Dewi Prisusanti, SST, MPH selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
5. Segenap Bapak/Ibu Dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang.
6. Orang tua tercinta Ibu Sunariyati dan Bapak Suroso yang telah memberikan kasih sayang meluangkan waktu, tenaga, pikiran, usaha serta kerja keras untuk dapat membiayai kuliah saya hingga sampai di titik kelulusan dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan

motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan baik dan tepat waktu.

7. The best boyfriend Candra Dian Mustika yang menemani meluangkan waktu mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan dan memberikan semangat untuk terus maju kedepan tanpa kenal kata menyerah dalam segala hal untuk meraih apa yang menjadi impian..
8. Seluruh teman-temanku Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Malang, 27 Maret 2023

Penulis



## RINGKASAN

***Literature Review : Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan***; Chindy Ayu Setianingsih ; 205049 ; 62 halaman; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang

Terdapat 2 Faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan yaitu Faktor internal dan eksternal. Faktor Internal yang mempengaruhi keputusan pasien dibagi menjadi dua yaitu Aksesibilitas dan karakteristik individu yaitu karakteristik usia dan karakteristik asuransi. Sedangkan Faktor Eksternal dari intitusi pelayanan kesehatan untuk menarik minat pasien dalam mengambil keputusan memilih pelayanan kesehatan dibagi menjadi 2 yaitu mutu pelayanan kesehatan meliputi 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan meliputi Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, dan Assurance dan bauran pemasaran (marketing mix), Strategi pemasaran yang digunakan meliputi product, place, price ,people, promotion, Physical evidence, dan process.

Metode penelitian ini menggunakan strategi *literature review* dilakukan dengan merumuskan pencarian melalui *kata kunci* atau *keyword* dengan pencarian artikel atau jurnal menggunakan *keyword* dan *Boolean operator* berupa *AND* dan *OR* dan *NOT* digunakan untuk mengerucutkan hasil pencarian dari *data base online*, dengan melakukan seleksi artiket atau jurnal dengan menentukan inklusi dan eksklusi serta penilaian kualitas *literature* berupa seleksi studi, ekstraksi data, dan sintesis data.

Hasil penelitian ini bahwa Faktor Internal yaitu Asesibilitas merupakan hal utama yang mempengaruhi keputusan pasien memilih fasilitas pelayanan kesehatan, akan tetapi sebagian intitusi pelayanan kesehatan aksesibilitas tidak mempengaruhi keputusan pasien memilih fasilitas pelayanan kesehatan dikarenakan faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi keputusan pasien memilih fasilitas pelayanan kesehatan yaitu keamanan yang relatif, potensi pemberantasan penyakit, kepercayaan dan bukti fisik. Sedangkan Faktor Eksternal

yaitu bauran pemasaran menjadi salah satu faktor utama institusi pelayanan kesehatan dalam menarik minat pasien dalam mengambil keputusan memilih pelayanan kesehatan dan sebagai alat bagi institusi untuk mempertimbangkan implementasi strategi pemasaran yang ditetapkan dapat berjalan dengan sukses. Strategi pemasaran yang digunakan meliputi *Product, Place, Price People, Promotion, Physical evidence, Process*. Akan tetapi sebagian institusi pelayanan kesehatan bauran pemasaran tidak mempengaruhi institusi pelayanan kesehatan dalam menarik minat pasien dalam mengambil keputusan memilih pelayanan kesehatan dikarenakan ada faktor lain yang lebih dominan mempengaruhi keputusan pasien yaitu faktor fasilitas.

Saran yang perlu dipertimbangkan ialah lebih mengembangkan institusi pelayanan kesehatan ke daerah- daerah terpencil, dan letak yang strategis dapat dijangkau oleh masyarakat, angkutan, dan infrastruktur jalan yang baik sehingga dapat diawasi kendaraan, memilih tempat pelayanan kesehatan tingkat pertama dalam penggunaan asuransi kesehatan sesuai dengan domisili tempat tinggal, Dilakukannya penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan setiap bulan menggunakan kuisioner dan dengan sejalannya pelayanan kesehatan dapat menggunakan strategi pemasaran *promotion* untuk mengenalkan produk atau jasa ke berbagai masyarakat.

## SUMMARY

**Literature Review: Factors Influencing Patients' Decision in Choosing Healthcare Facilities;** Chindy Ayu Setianingsih; 205049; 62 pages; Diploma III Program in Medical Record and Health Information Science, Institute of Technology for Health Sciences, RS dr. Soepraoen Malang.

There are two factors that influence patients' decisions in choosing healthcare facilities, namely Internal and External factors. Internal factors that influence patients' decisions are divided into two categories: Accessibility and individual characteristics, including age and insurance characteristics. Meanwhile, External factors from healthcare service institutions to attract patients' interest in making healthcare choices are divided into two categories: healthcare service quality, including five dimensions: Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, and Assurance, and marketing mix. The marketing strategies used include product, place, price, people, promotion, physical evidence, and process.

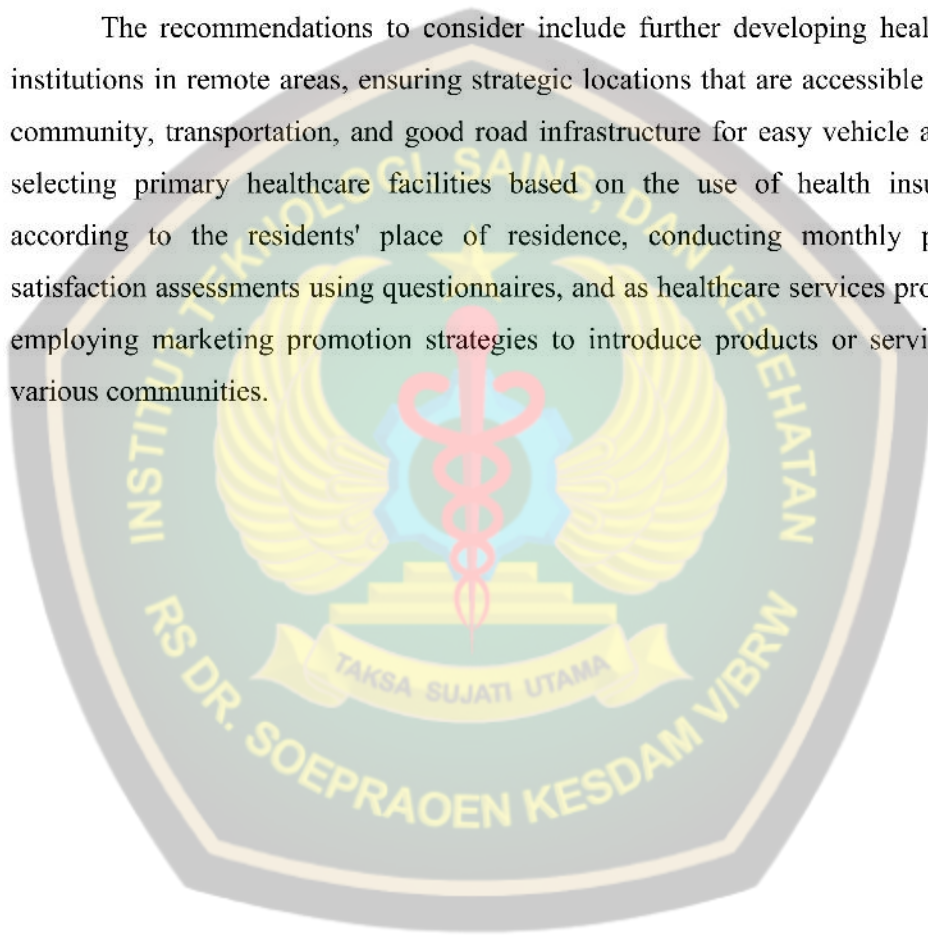
This research method utilizes a literature review strategy conducted by formulating searches using keywords or key terms. The search for articles or journals is performed using keywords and Boolean operators such as AND and OR, while NOT is used to narrow down search results from online databases. The process involves selecting articles or journals by determining inclusion and exclusion criteria, as well as assessing the quality of the literature through study selection, data extraction, and data synthesis.

The result of this research is that the Internal Factor, namely Accessibility, is the primary factor influencing patients' decisions in choosing healthcare facilities. However, in some healthcare institutions, accessibility does not affect patients' decisions in choosing healthcare facilities because there are other factors that are more dominant in influencing patients' decisions, such as relative safety, disease prevention potential, trust, and physical evidence. On the other hand, the External Factor, which is the marketing mix, becomes one of the key factors for healthcare institutions in attracting patients' interest in making healthcare decisions and as a tool for institutions to consider the successful implementation



of marketing strategies. The marketing strategies used include Product, Place, Price, People, Promotion, Physical evidence, and Process. However, in some healthcare institutions, the marketing mix does not affect healthcare institutions in attracting patients' interest in making healthcare decisions because there are other factors that are more dominant in influencing patients' decisions, such as facility-related factors.

The recommendations to consider include further developing healthcare institutions in remote areas, ensuring strategic locations that are accessible to the community, transportation, and good road infrastructure for easy vehicle access, selecting primary healthcare facilities based on the use of health insurance according to the residents' place of residence, conducting monthly patient satisfaction assessments using questionnaires, and as healthcare services progress, employing marketing promotion strategies to introduce products or services to various communities.

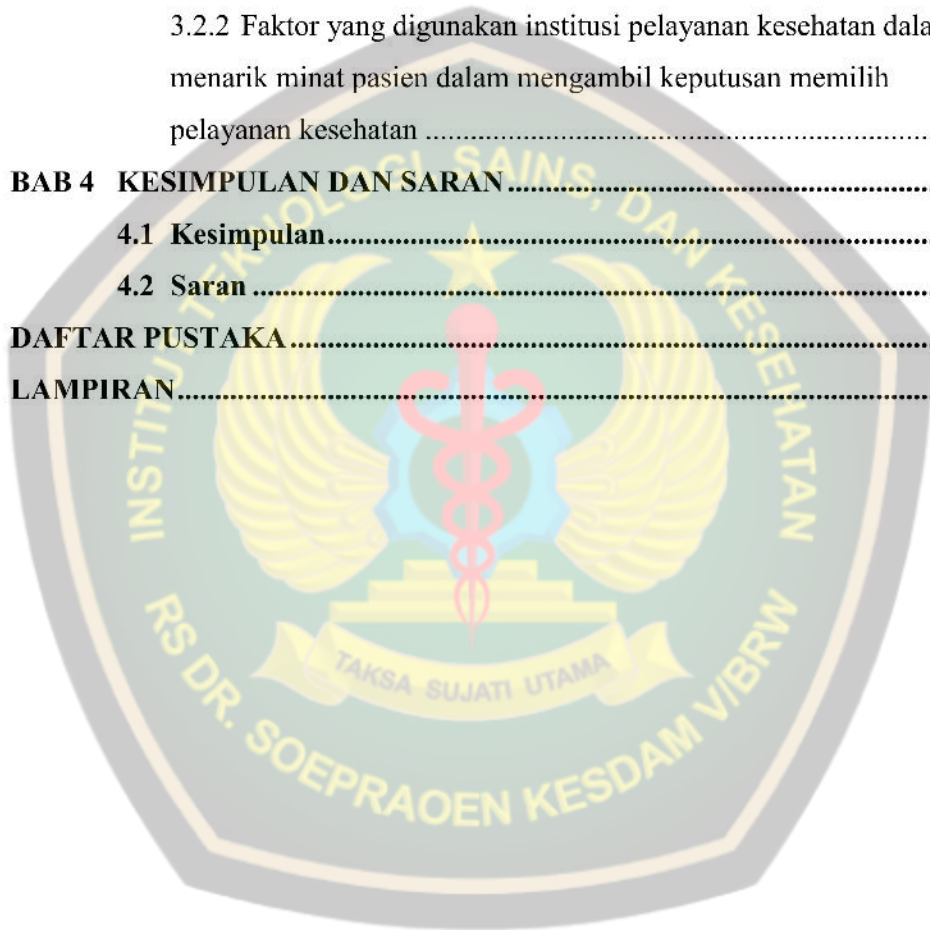




## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME</b> .....	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan penelitian</b> .....	<b>4</b>
1.3.1 Tujuan Umum.....	<b>4</b>
1.3.2 Tujuan Khusus.....	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>4</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	<b>4</b>
1.4.2 Manfaat Praktis.....	<b>5</b>
<b>BAB 2 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Strategi Pencarian Literatur</b> .....	<b>5</b>
<b>2.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi</b> .....	<b>6</b>
<b>2.3 Seleksi Studi</b> .....	<b>8</b>
<b>2.4 Ekstraksi Data</b> .....	<b>9</b>
<b>2.5 Sintesis Data</b> .....	<b>10</b>

<b>2.6 Waktu Penelitian.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Hasil.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2 PEMBAHASAN .....</b>	<b>18</b>
3.2.1 Faktor Internal Keputusan pasien dalam memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan .....	18
3.2.2 Faktor yang digunakan institusi pelayanan kesehatan dalam menarik minat pasien dalam mengambil keputusan memilih pelayanan kesehatan .....	21
<b>BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>24</b>
<b>4.1 Kesimpulan.....</b>	<b>24</b>
<b>4.2 Saran .....</b>	<b>24</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>25</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>27</b>



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kata Kunci <i>Literature Review</i> pada Database Nasional .....	6
Tabel 2.2 Kata Kunci <i>Literature Review</i> pada Database Internasional .....	6
Tabel 2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi berdasarkan rumus PICO .....	7
Tabel 3. 1 Jenis Artikel .....	12
Tabel 3. 2 Metode Artikel .....	13
Tabel 3. 3 Faktor Internal dan Eksternal .....	14
Tabel 3. 4 Hasil <i>literature review</i> .....	17
Tabel 3. 5 Hasil Faktor Internal .....	18
Tabel 3. 6 Hasil faktor Eksternal .....	21



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Diagram Literature Review Berdasarkan PRISMA .....	9
Gambar 3. 1 Pengelompokan Artikel.....	15
Gambar 3. 2 Pengelompokan Tujuan Khusus.....	16





## DAFTAR SINGKATAN

- MeSH : Medical Subject Heading  
NLR : Narrative Literature Review  
Permenkes : Peraturan Menteri Kesehatan  
PICO : Population Intervention Comparison Outcome  
RSUD : Rumah Sakit Umum Daerah  
MeSH : Medical Subject Heading  
JKN : Jaminan Kesehatan Nasional



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Ekstrasi Data.....	27
Lampiran 2 Hasil Artikel .....	29
Lampiran 3 Hasil Pencarian menggunakan database di Google Scholar.....	46
Lampiran 4 Hasil pencarian menggunakan database ScienDirect .....	46
Lampiran 5 Seleksi Studi menggunakan Aplikasi Publish Or Perish.....	47
Lampiran 6 Seleksi Studi menggunakan Aplikasi Mendeley .....	48
Lampiran 7 Bukti Jurnal yang digunakan dalam <i>Literature Review</i> .....	49

