

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kesehatan menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap individu. Untuk memenuhi kebutuhan kesehatan terdapat banyak sarana Fasilitas Pelayanan Kesehatan, seperti Puskesmas, Rumah sakit, klinik atau sarana pelayanan kesehatan lainnya yang disediakan oleh pemerintah maupun swasta. (Widianti, R. F., et al. 2018). Menurut Permenkes Nomor 24 tahun 2022 Pasal 1 ayat 5 tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan suatu alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan masyarakat.

Memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan mutu pelayanan sebuah fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien akan tercipta ketika apa yang didapat lebih besar dari yang diharapkan. Terdapat 5 dimensi mutu yang menjadi tolak ukur Kualitas Pelayanan Kesehatan yaitu: a.) Bukti fisik atau bukti langsung (*tangible*), b) Keandalan (*reliability*), c.) Daya tanggap (*responsiveness*), d.) Jaminan (*assurance*), e.) Empati (*empathy*) (Irsanty,R,F. 2017).

Pemilihan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menjadi hal utama mempengaruhi keputusan pasien yaitu Aksesibilitas. Hal ini didukung oleh penelitian (Megatsari,H., et al. 2018) bahwa Akses geografis sebagai kemudahan masyarakat untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang diukur dengan jarak, lama perjalanan, jenis transportasi dan infrastruktur jalan. Akses ekonomi lebih menekankan kepada kemampuan masyarakat untuk mengalokasikan kemampuan finansialnya dalam menjangkau pelayanan kesehatan. Sedangkan akses sosial merupakan masalah komunikasi, budaya, keramahan, dan kepuasan pelayanan.

Tingkat Kualitas pelayanan kesehatan dalam pengambilan keputusan pasien untuk memanfaatkan suatu produk jasa terdiri dari pengaruh eksternal dan internal. Pengaruh eksternal dari institusi pelayanan kesehatan yaitu bauran pemasaran. Berdasarkan perspektif pasien, bauran pemasaran adalah solusi untuk menyelesaikan permasalahan pasien, tarif yang harus dibayarkan, mendapatkan layanan yang memuaskan, serta komunikasi yang nyaman dan baik, hal ini menjadi indikator yang digunakan pasien dalam mengambil keputusan. Keputusan pasien memegang peran penting bagi kemajuan pemasaran pelayanan kesehatan. Karena perilaku pasien ditampilkan mulai dari mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menentukan produk atau jasa yang mereka inginkan merupakan perilaku pasien (Arunde, B. S. 2021).

Strategi yang digunakan institusi pelayanan kesehatan untuk menarik minat pasien adalah strategi pemasaran bertujuan untuk meningkatkan utilisasi pelayanan dengan memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai kebutuhan. Keputusan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan yang disediakan akan memberikan kontribusi dalam meningkatkan jumlah pasien potensial dan loyalitas pasien. Strategi pemasaran meliputi *product* (produk), *price* (tarif), *promotion* (promosi), *place* (tempat), *people* (petugas), *process* (proses), dan *physical facility* (fasilitas fisik) (Azizah, N. 2020).

Pengaruh Internal meliputi karakteristik individu (umur, jenis kelamin, pendidikan, asuransi) (Azizah, N. 2020). Didukung penelitian (Damayanti, M., et al 2017) karakteristik individu yang meliputi umur dimana kejadian sakit tinggi pada usia bayi dan balita, menurun dan stabil pada usia produktif dan meningkat pada usia lanjut (lansia). Tingkat pendidikan semakin tinggi pendidikan seseorang akan cenderung memiliki kesadaran akan status kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan. Jenis pekerjaan mempengaruhi tempat pelayanan kesehatan yang akan dikunjungi karena menyesuaikan rujukan dari penanggung biaya.

Peneliti menemukan yang berhubungan dengan Faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Parendreng, et al. (2019) yang

berjudul Kontribusi bauran pemasaran terhadap keputusan memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Koala Timur tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* (Vol. 9 No.2). Masyarakat Kabupaten Kolaka Timur lebih memilih untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit luar wilayah Kabupaten Kolaka Timur, disebabkan lemahnya strategi pemasaran atau bauran pemasaran menjadi pemicu terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien. Upaya untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien salah satunya adalah dengan mendesain strategi pemasaran.

Penelitian yang berhubungan dengan Faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Damayanti, M. et al. (2017) permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan antara lain umur, kepemilikan asuransi, jenis penyakit, dan kepercayaan kesehatan.

Penelitian yang berhubungan dengan keputusan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Rita, N. (2019) Pelayanan di Indonesia semakin menurun, banyak kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang di berikan oleh intitusi pelayanan kesehatan. Semakin kritisnya masyarakat saat ini terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya dan semakin ketatnya persaingan di era pasar besar, menuntut banyak hal dalam pelayanan kesehatan. Hal ini didukung penelian (Widianti, et al., 2018) dengan permintan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang menyebabkan masyarakat lebih selektif dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan permasalahan yang timbul peneliti tertarik untuk mengambil judul “Faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan”. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Literatur Review karena peneliti akan menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dari penelitian terdahulu yang telah ada pada jurnal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil yaitu “Apakah faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan ?”

1.3 Tujuan penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis Faktor yang mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan memilih pelayanan kesehatan
- b. Untuk menganalisis Faktor yang digunakan institusi pelayanan kesehatan untuk menarik minat pasien dalam mengambil keputusan memilih layanan kesehatan

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan bisa menjadi bahan referensi dan pengembangan bagi ilmu Rekam Medis khususnya terkait Faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan.

- a. Bagi Institusi pendidikan

Dapat dijadikan bahan masukan dalam pengembangan ilmu rekam medis dan peningkatkan pengetahuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang didapatkan.

- b. Bagi Peneliti lain

Dapat menjadi acuan dan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian khususnya penelitian dengan judul yang serupa

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi fasilitas pelayanan kesehatan hasil analisis ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan dan faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan.

