

ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMILIHAN PELAYANAN PADA PASIEN ONE DAY CARE DI RUMAH SAKIT PANTI WALUYA MALANG

Erlin Ditasari¹⁾, Ani Sutriningsih²⁾, Zaky Soewandi Ahmad³⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

^{2,3)} Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
E-mail : gamaeachristelin@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan hasil interaksi yang kompleks antara pengguna jasa pelayanan kesehatan dan penyelenggara pelayanan kesehatan. Berbagai faktor mempengaruhi penggunaan pelayanan tersebut. Salah satu pelayanan tersebut adalah keputusan pemilihan pada pasien bedah *one day care* Rumah Sakit Panti Waluya. Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang, yang sesuai studi pendahuluan kurang lebih berjumlah 180, sampel adalah pasien *one day care* Rumah Sakit Panti Waluya Malang sesuai dengan kriteria inklusi sebanyak 60 responden. Instrumen penelitian dengan membagikan kuisioner kepada pasien *one day care* Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Variabel *independen* pada penelitian ini adalah keputusan pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya, sedangkan variabel *dependen* adalah usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, jarak, penanggung biaya, pengaruh pihak lain, fasilitas RS, pelayanan dokter dan perawat, biaya, kemudahan informasi, dan resiko pembedahan. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis multivariat dengan uji regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara penghasilan ($p=0,001$), jarak ($p=0,037$) dan biaya Rumah Sakit ($p=0,000$) dengan keputusan pemilihan pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Faktor yang paling berpengaruh dalam keputusan pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang adalah biaya dan penghasilan. Diperlukan kajian lain untuk menilai pemasaran yang telah dilakukan Rumah Sakit. Disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperluas jangkauan kerjasama.

Kata Kunci : *One day care*; Keputusan pemilihan pasien.

ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE SELECTION DECISIONS IN ONE DAY CARE PATIENTS IN PANTI WALUYA HOSPITAL MALANG

ABSTRACT

Utilization of health services is the result of complex interactions between users of health services and health care providers. Various factors influence the use of these services. One of these services is the selection decision on one day care surgical patients at Panti Waluya Hospital. This study uses a quantitative design with a cross sectional approach. The population was all one day care patients at Panti Waluya Malang Hospital. The sample was one day care patients at the Panti Waluya Hospital in Malang, which based on preface study in three month there are 180 one day care patient, according to the inclusion criteria of 60 respondents. Instrument was carried out by distributing questionnaires to one day care patients at Panti Waluya Hospital in Malang. Data analysis test used in this study was multivariate analysis with logistic regression test. The results showed that there was a significant relationship between income ($p = 0.001$), distance ($p = 0.037$) and hospital costs ($p = 0.000$) with the decision to choose one day care patients at Panti Waluya Hospital in Malang. The most influential factors in the decisions of one day care patients at Panti Waluya Malang Hospital are costs and income. Another study is needed to assess the marketing that has been done by the Hospital. It is recommended to improve service quality and expand the range of cooperation.

Keywords: *One day care; Patient selection decision*

PENDAHULUAN

Pelayanan *one day care* adalah pelayanan pembedahan yang diberikan rumah sakit kepada pasien yang berprinsip pada pelayanan bedah yang dalam prosesnya selesai dalam 24 jam. Pelayanan pembedahan pasien di Rumah Sakit modern akhir-akhir ini memiliki prinsip yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang terpusat pada pasien. Bentuk prinsip tersebut adalah perpindahan pasien yang sebisa mungkin secepat mungkin khususnya

pada pasien pembedahan (Kakande, 2005).

Pada pasien pelayanan *one day care* memberikan banyak kegunaannya, antara lain; waktu tunggu yang lebih singkat, mengurangi resiko infeksi silang, tidak mengurangi banyak waktu dalam bekerja, dan juga meminimal gangguan dalam kehidupan personal pasien (Feri, 2012). Pelayanan *one day care* saat ini sudah ada di rumah Sakit pemerintah maupun swasta. Pemilihan konsumen (pasien dan keluarga) terhadap mana pelayanan *one day care* rumah sakit yang

tepat untuk memenuhi kebutuhan mereka disebabkan oleh berbagai faktor (Widyaningsih *et al.*, 2010).

Pelayanan 24 jam *one day surgery* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang mencapai jumlah 30% dalam setiap bulan dari seluruh layanan pembedahan di RS Panti Waluya Malang. Pelayanan *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang selama tiga bulan terakhir tercatat kurang lebih sebanyak 25 pasien dalam setiap bulannya dengan berbagai jenis pembedahan dan pembiusan pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan hasil interaksi antara pengguna jasa pelayanan (konsumen) dan penyelenggara jasa pelayanan (provider). Interaksi ini merupakan suatu hal yang sangat kompleks dan berhubungan dengan banyak faktor (Widyaningsih *et al.*, 2010).

Faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dalam memutuskan layanan kesehatan mana yang mereka pilih untuk memenuhi kebutuhannya, termasuk ketika pemilihan tempat pembedahan pada kasus *one day surgery* atau biasa disebut dengan *one day care* meliputi banyak hal. Menurut Anderson dalam Santoso (2004), bahwa putusan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tergantung kepada 3 faktor, yaitu; faktor predisposisi yang tercakup, demografi, struktur sosial dan keyakinan di dalamnya; faktor pendukung yang mencakup, sumber daya keluarga dan sumber daya masyarakat dan faktor kebutuhan (*need*).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada bulan Agustus 2017 bahwa 10 dari 40 pasien *one day care* Rumah Sakit Panti Waluya Malang dan enam diantaranya menyatakan bahwa datang ke Rumah Sakit Panti Waluya Malang atas saran dari dokter, dan 4 diantaranya dikarenakan kedekatan lokasi Rumah Sakit dengan tempat tinggal, sudah menjadi pelanggan rumah sakit dari turun temurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan pada pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian adalah penelitian analitik dengan pendekatan kuantitatif. Desain penelitian menggunakan *cross sectional* (potong lintang). Penelitian analitik bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan tempat pembedahan pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Faktor-faktor tersebut adalah karakteristik pasien (usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, jarak ke pelayanan), faktor lingkungan (penanggung biaya, pengaruh keluarga / pihak lain), faktor yang berhubungan dengan penyedia pelayanan kesehatan (fasilitas rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan paramedis (perawat), biaya pelayanan, kemudahan informasi), faktor *need* (resiko pembedahan).

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien *one day care* di kamar operasi dan rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang, yang melakukan pembedahan rata-rata sebanyak 30 pasien per bulan, setelah dilakukan perhitungan pasien *one day care* selama 3 bulan terakhir, sejak agustus sampai dengan Oktober 2017. Pasien rawat jalan yang dimaksudkan disini adalah pasien *one day care* Rumah Sakit Panti Waluya Malang yang melakukan pembedahan di Rumah Sakit Panti Waluya Malang dan masih melakukan rawat jalan di Rumah sakit Panti Waluya Malang. Besar sampel pada penelitian ini yaitu 60 sampel untuk pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang, baik di kamar operasi maupun di unit rawat jalan sejak bulan September sampai dengan Desember 2017.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah Pasien yang melakukan pembedahan secara *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang pasien yang bersedia menjadi dan berusia ≥ 17 tahun . Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang sudah terdaftar operasi namun batal dilakukan tindakan karena suatu sebab dan pasien yang belum sadarkan diri. Uji analisis dalam penelitian ini menggunakan uji analisis *regresi logistic*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Pasien
One Day Care di Rumah Sakit
Panti Waluya Malang

Variabel	f	(%)
Usia (tahun)		
produktif	50	83,3
tidak produktif	10	16
Pendidikan		
SMA Kebawah	33	55
Diploma/sarjana	27	45
Pekerjaan		
Wiraswasta	17	28,3
Swasta	43	71,7
Penghasilan		
<2 juta rupiah	8	13,3
>2 juta rupiah	52	86,7
Jarak Ke Pelayanan		
Dalam Kota	44	73,3
Luar Kota	16	27,7
Penanggung Biaya		
Pribadi	52	86,7
Pihak lain	8	13,3
Pengaruh Keluarga/Pihak Lain		
Ada Pengaruh	25	41,7
Tidak ada Pengaruh		
Fasilitas RS		
Lengkap	60	100
Tidak Lengkap	0	0
Pelayanan Dokter		
Sangat Ramah	58	96
Tidak Ramah	2	3
Pelayanan Perawat		
Ramah	57	95
Tidak ramah	2	3
Biaya Pelayanan		
Mahal	21	35
Murah	39	65
Kemudahan Informasi		
Mudah	56	93
Sulit	4	6,6
Resiko Pembedahan		
Ya	43	71
Tidak	17	11
Total	60	100

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa hampir seluruhnya (83,3%) responden adalah usia produktif, sebagian

besar (55%) responden adalah berpendidikan SMA kebawah, sebagian besar (71,7%) responden bekerja sebagai swasta, hampir seluruh (86,7%) responden berpenghasilan lebih dari dua juta rupiah perbulan, sebagian besar (73,3%) responden berada dalam satu kota dengan RS Panti Waluya Malang, hampir seluruhnya (86,7%) responden untuk pembiayaannya ditanggung oleh pribadi, sebagian besar (58,3%) responden mengatakan ada pengaruh pengambilan keputusan dalam pemilihan pelayanan, seluruhnya (100%) responden mengatakan bahwa fasilitas RS lengkap, hampir seluruhnya (96%) responden mengatakan pelayanan dokter sangat ramah, hampir seluruhnya (95%) pelayanan perawat ramah, sebagian besar (65%) responden biaya pelayanan RS murah, hampir seluruhnya (93%) responden mendapatkan kemudahan informasi, sebagian besar (71%) responden mengetahui resiko pembedahan yang dialami.

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan hubungan dari masing-masing variabel sebagai berikut Uji statistik menunjukkan tidak ada kecenderungan dalam kelompok variabel tersebut dalam memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang dengan hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,873 yang berarti tidak ada pengaruh usia dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,548 pada karakteristik responden kelompok SMA yang berarti tidak ada pengaruh pendidikan dalam pengambilan keputusan. Uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,976 pada kelompok responden

pekerjaan, yang berarti tidak ada pengaruh pekerjaan dengan pemilihan. Hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,001 yang berarti tidak pengaruh penghasilan dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Uji statistik menunjukkan hasil uji *chi square* didapat nilai p-value 0,037 yang berarti ada pengaruh Jarak dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Uji statistik menunjukkan hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,152 yang berarti tidak ada pengaruh penanggung biaya dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang.

Tabel 2. Hubungan antara variabel independen dengan keputusan pemilihan pasien *one day care* di kamar operasi Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Variabel	Keputusan				p Val ue
	Tidak		Ya		
	(f)	(%)	(f)	(%)	
Usia					
produktif	18	34,6	34	65,4	0,87
tidak produktif	3	37,5	5	62,5	3
Pendidikan					
Tinggi	8	30,7	18	69,3	0,54
Rendah	13	38,2	21	61,8	8
Pekerjaan					
Swasta	15	34,8	28	65,2	0,97
Wiraswasta	3	11,1	24	88,9	6
Penghasilan					
>2 juta	12	25	36	75	
<2 juta	9	75	3	25	0,00
Jarak					
Dalam kota	12	26,6	33	73,4	0,03
Luar kota	9	56,2	7	43,8	7
Penanggung					
ung					

Biaya	20	38,4	32	61,6	0,15
Pribadi	1	12,5	7	87,5	2
Pihak lain					
Pengaruh					
pihak	18	41,8	25	58,2	0,16
lain	3	20	12	80	0
Ada pengaruh					
Tidak ada pengaruh					
Fasilitas					
RS	21	35,5	38	64,5	0,45
Sangat lengkap	0	0	1	100	9
Lengkap					
Pelayanan					
Dokter	20	34,4	38	66,7	0,65
Ramah	1	50	1	33,3	1
Tidak ramah					
Pelayanan					
Perawat	19	33,3	38	66,7	0,23
Ramah	2	66,7	1	33,3	8
Tidak ramah					
Biaya					
Mahal	16	76,1	5	23,9	0,00
Murah	7	17,9	32	82,1	0
Kemudahan					
Informasi	20	35,7	36	64,3	0,66
Mudah	1	25	3	75	4
Sulit					
Risiko					
Pembedahan	15	34,8	28	65,2	0,97
Ya	6	35,2	11	64,8	6
Tidak					

Pada uji statistik menunjukkan hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,160 yang berarti tidak ada pengaruh antara pengaruh pihak lain dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Pada variable fasilitas RS, didapatkan hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,459 yang berarti tidak ada pengaruh antara Fasilitas RS dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Uji

statistik menunjukkan hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,651 yang berarti tidak ada pengaruh antara Pelayanan Dokter dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang.

Dari uji statistik menunjukkan hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,238 yang berarti tidak ada pengaruh antara Pelayanan Perawat dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. pada variable biaya uji statistik menunjukkan hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,000 yang berarti ada pengaruh antara Variabel Biaya dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Uji statistik menunjukkan hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,664 yang berarti ada pengaruh antara variabel kemudahan informasi dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Uji statistik menunjukkan hasil uji *chi square* didapat nilai p-value 0,976 yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel resiko pembedahan dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang.

Tabel 3. Analisis uji multivariat dari hasil uji regresi logistik

Variabel	Beta	Wald	Sig.	Exp. (B)
Penghasilan	2,043	6,243	0,012	7,717
Jarak	-	0,701	0,119	0,335
	1,094			
Penanggung biaya	1,705	1,827	0,176	5,502
Pengaruh pihak lain	-	0,416	0,519	0,600
	0,511			
Biaya	2,165	1,790	0,181	8,710
Constant	-2,498	1,649	0,199	0,082

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa variabel Penghasilan memiliki hubungan yang positif dengan keputusan pemilihan pasien *One Day Care* di kamar operasi Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Dari tabel tersebut dapat kita lihat bahwa variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap keputusan pemilihan pasien *One Day Care* di kamar operasi Rumah Sakit Panti Waluya Malang adalah biaya dengan koefisien 2,165 dan OR (Exp B) 8,710. Dengan demikian berarti bahwa keputusan pemilihan pasien *One Day Care* di kamar operasi Rumah Sakit Panti Waluya Malang sangat dipengaruhi oleh biaya. Kesesuaian harga yang harus dibayarkan dengan pendapatan pasien menjadi faktor penentu dalam pemilihan keputusan yang akan diambil.

Faktor Usia

Hasil analisa bivariat menggunakan *chi square* didapatkan nilai p-value 0,873 dari hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh usia dalam keputusan memilih Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Hasil ini sesuai dengan penelitian Sudibyo (2008), yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara usia dengan perilaku pasien rawat jalan di puskesmas. Demikian juga hasil dari penelitian Syahrial (2001), yang menyatakan bahwa tidak terbukti adanya hubungan usia dengan pemilihan Rumah Sakit di Jakarta.

Faktor Pendidikan

Berdasarkan dari hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,548 yang berarti tidak ada pengaruh pendidikan

dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian tidak terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara pendidikan dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang.

Rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan dan penyakit, dapat mengakibatkan penyakit-penyakit yang terjadi dalam masyarakat sulit dideteksi. Bahkan kadang-kadang masyarakat sulit atau tidak mau diperiksa dan diobati penyakitnya. Hal ini mengakibatkan masyarakat tidak memperoleh pelayanan kesehatan yang layak. Menurut Notoatmodjo (2003), permintaan konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan berhubungan dengan pendidikan dan perilaku masyarakat.

Faktor Pekerjaan

Menurut Anderson (1975), menyatakan bahwa pekerjaan merupakan salah satu komponen dari struktur sosial yang ikut berperan dalam pengambilan keputusan oleh seorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Engel, Blanckwell, Miniard (1994), mengatakan bahwa pekerjaan adalah indikator terbaik mengenai kelas sosial ekonomi. Pekerjaan yang dilakukan oleh konsumen sangat mempengaruhi gaya hidup basis penting untuk menyampaikan prestise, kehormatan dan respek yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Selanjutnya dari hasil uji *chi square* didapat nilai p-value 0,976 yang berarti tidak ada pengaruh pekerjaan dalam

keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian tidak terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara pekerjaan dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Paula (2002), yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara layanan pekerjaan dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Begitu juga dengan hasil penelitian Yuswar (2002), yang dilakukan di Jakarta menyatakan bahwa tidak ditemukan hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan pemilihan fasilitas kesehatan.

Pekerjaan secara langsung tidak mempengaruhi keputusan pemilihan pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. Oleh karena itu dalam upaya untuk meningkatkan pemanfaatan tempat operasi faktor pekerjaan bukanlah dasar utama, namun demikian harus tetap diperhatikan karena menyangkut hal lain selain pekerjaan itu sendiri. Dengan menjadi karyawan akan terkait dengan jaminan kesehatan walaupun tidak semua karyawan mendapat jaminan kesehatan, hal ini berarti ada kaitan dengan penanggung biaya yang mana penanggung biaya akan menentukan tempat sebagai rujukan pelayanan kesehatan. Maka akan mempengaruhi tempat pelayanan kesehatan yang akan dikunjungi karena menyesuaikan dengan rujukan dari penanggung biaya tersebut.

Faktor Penghasilan

Hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,001 yang berarti ada pengaruh penghasilan dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara penghasilan dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang

Tingginya pendapatan keluarga akan meningkatkan pengeluaran dan *demand* terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendapatan seseorang akan semakin meningkat kebutuhan akan kesehatan. Gani (1981), menyatakan bahwa penghasilan yang tinggi akan meningkatkan *demand* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Feldstein (1993), menyatakan bahwa faktor ekonomi mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Santoso (2004), yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara pendapatan dengan pemanfaatan poliklinik. Begitu juga dengan pendapat Ismoyowati (1988), menyatakan bahwa responden berpenghasilan tinggi akan lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Faktor Jarak

Hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,037 yang berarti ada pengaruh Jarak dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara

Jarak dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang.

Jarak merupakan salah satu variabel yang dinilai untuk mengetahui keputusan pemilihan pasien *one day care* pada penelitian ini sebagian besar responden bertempat tinggal dekat Rumah Sakit. Lane dan Lindquist (1988) serta Javalgi dkk (1991), menyimpulkan bahwa faktor kedekatan tempat pelayanan kesehatan dengan tempat tinggal menjadi faktor urutan pertama terhadap permintaan konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Menurut Caroline dan Claire (1990), faktor jarak merupakan faktor penting dalam penderita menggunakan sarana pelayanan kesehatan. Andari (2006) menyimpulkan bahwa semakin dekat lokasi pelayanan kesehatan semakin tinggi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangli. Namun hasil ini berbeda dengan penelitian Hendrartini (1995), variabel jarak mempunyai korelasi negatif terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan gigi dan secara statistik tidak bermakna.

Faktor Penanggung Biaya

Hasil uji chi square didapat nilai p-value 0,152 yang berarti tidak ada pengaruh penanggung biaya dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian tidak terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara penanggung biaya dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Anderson (1975), menyatakan bahwa pemanfaatan suatu

fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh banyak faktor pendukung, termasuk adanya pihak ketiga yang membayar biaya kesehatan (asuransi kesehatan maupun pembayar pihak ketiga lainnya). Gani (1981) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pembayar pihak ketiga berperan dalam pemanfaatan fasilitas kesehatan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Syahrial (2001), yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara penanggung biaya dengan pemilihan pasien *one day care*. Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian Yuzwar (2002) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara penanggung biaya dengan keputusan pemilihan pasien. Begitu pula dengan hasil penelitian Paula (2002) yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara penyandang dana dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Faktor Pengaruh Pihak Lain

Anderson (1975), menyatakan bahwa pemanfaatan suatu fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh banyak faktor pendukung, termasuk adanya pihak ketiga yang membayar biaya kesehatan (asuransi kesehatan maupun pembayar pihak ketiga lainnya). Gani (1981) dalam penelitiannya menyatakan bahwa pembayar pihak ketiga berperan dalam pemanfaatan fasilitas kesehatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Sofana (2010), menyatakan bahwa tidak ada hubungan bermakna antara pengaruh pihak lain dengan terhadap pemilihan pasien. Engel,

Blackwell, Minard (1994) mengatakan bahwa keputusan pembelian dalam keluarga melibatkan setidaknya lima peranan yang dapat didefinisikan. Peranan ini mungkin dipegang oleh suami, istri, anak, atau anggota lain dalam rumah tangga. Pemberi pengaruh adalah individu yang opininya dicari sehubungan dengan kriteria yang harus digunakan oleh keluarga dalam pembelian dan produk atau merek mana yang paling mungkin cocok dengan kriteria evaluasi itu. Namun dalam penelitian ini teori Engel, Blackwell, Miniard (1994) tidak terbukti.

Faktor Fasilitas Rumah Sakit

Hasil uji chi square didapat nilai p-value 0,459 yang berarti tidak ada pengaruh antara Fasilitas RS dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian tidak terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara Fasilitas RS dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Hasil dalam penelitian ini berkebalikan dengan teori Kotler (2005), penampilan fasilitas jasa akan mempengaruhi sikap dan perilaku konsumen untuk meminta pelayanan jasa. Oleh karena itu perlu dilakukan pengorganisaian fasilitas yang baik.

Faktor Pelayanan Dokter

Tenaga medik merupakan tenaga yang utama bahkan bisa dikatakan sebagai jantungnya rumah sakit. Menurut Snook (1984), bahwa dokter dapat menghasilkan sebagian besar pendapatan suatu Rumah Sakit, selain dokter juga dapat

memberikan dampak langsung pada mutu pelayanan, juga memberikan gengsi pada rumah sakit. Selanjutnya dari hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,651 yang berarti tidak ada pengaruh antara Pelayanan Dokter dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian tidak terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara Pelayanan Dokter dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Judarwanto (2007), dalam Agusniar (2005), yang menganalisis bahwa kepercayaan pasien terhadap dokter adalah kunci utama keberhasilan penanganan suatu penyakit, dikarenakan tidak adanya hubungan yang bermakna terhadap pelayanan dokter dengan keputusan pasien one day care Rumah Sakit Panti Waluya Malang.

Faktor Pelayanan Perawat

Tenaga paramedis baik perawat di rumah sakit sebagai tenaga yang paling banyak kontak dengan pasien, menurut Nelson (1990), perawat diharapkan merupakan sosok yang ramah dan memahami keadaan pasien. Menurut Sudarsono (2000), bahwa aspek pelayanan kesehatan terdiri dari dua faktor yaitu intervensi keperawatan dan interaksi keperawatan adalah tindakan yang diberikan. Menurut Tina Kristina (2017) "Tuntutan masyarakat atas pelayanan keperawatan yang semakin meningkat membuat perawat yang mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam memberikan pelayanan keperawatan harus

mampu mempunyai andil dan tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai keinginan pelanggan sehingga menjamin kepuasan pasien terhadap pelayanan”.

Hasil uji chi square didapat nilai p-value 0,238 yang berarti tidak ada pengaruh antara Pelayanan Perawat dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian tidak terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara Pelayanan Perawat dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang.

Faktor Biaya

Hasil analisis antara variabel Biaya dengan keputusan pemilihan pasien one day care di kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang, diketahui bahwa dari responden yang berada di kelompok Mahal terdapat 23,9% (5 responden) yang memutuskan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang, sedangkan pada responden dengan kelompok Murah terdapat sebanyak 82,1% (32 responden) yang memutuskan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dari data ini terlihat ada kecenderungan bahwa responden memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang berdasarkan Murahnya Biaya yang dikeluarkan.

Selanjutnya dari hasil uji chi square didapat nilai p-value 0,000 yang berarti ada pengaruh antara Variabel Biaya dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian terbukti hipotesis yang

menyatakan bahwa ada hubungan antara Biaya dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Hasil penelitian ini sesuai dengan Pula (2002) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara biaya dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Faktor Kemudahan Informasi

Informasi merupakan sesuatu yang sangat penting dalam penyebarluasan informasi, tak terkecuali produk kesehatan. Informasi yang jelas dan mudah didapatkan merupakan salah satu faktor yang membuat seseorang untuk memilih atau tidak memilih produk tertentu. Dengan mendapatkan informasi yang tepat konsumen dapat mengetahui produk secara lengkap, sehingga keputusan yang diambil adalah keputusan yang benar. Selanjutnya dari hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,664 yang berarti ada pengaruh antara Variabel Kemudahan Informasi dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian tidak terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara Kemudahan Informasi dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang.

Salah satu variabel yang penting dalam proses pengambilan suatu keputusan pembelian barang atau jasa adalah harga (Engel, 1990). Setiap konsumen pasti pernah mengalami situasi dimana pilihan akan suatu produk sangat dipengaruhi oleh pertimbangan harga. Akan tetapi faktor harga sering dinilai terlalu berlebihan. Konsumen tidak selalu

mencari harga semurah mungkin atau bahkan rasio harga-kualitas terbaik, namun faktor-faktor lain seperti pelayanan dan kualitas produk seringkali dianggap lebih penting.

Faktor Resiko Pembedahan

Hasil uji *chi-square* didapat nilai p-value 0,976 yang berarti tidak ada pengaruh antara Variabel resiko pembedahan dalam keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Dengan demikian tidak terbukti hipotesis yang menyatakan bahwa ada hubungan antara Resiko Pembedahan dengan keputusan memilih kamar operasi rumah sakit Panti Waluya Malang. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian Purnawati (2002), yang menyatakan bahwa ada hubungan antara resiko dengan pelaksanaan jasa pelayanan medis.

Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien *One Day Care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang

Hasil yang didapatkan bahwa ada yang berpengaruh terhadap keputusan pasien *one day care* di rumah sakit panti waluya malang adalah biaya (p-value) dan pendapatan (p-value). berdasarkan dengan koefisien 2,165 dan OR (Exp B) 8,710. Dengan demikian berarti bahwa keputusan pemilihan pasien *One Day Care* di kamar operasi Rumah Sakit Panti Waluya Malang sangat dipengaruhi oleh Biaya. Kesesuaian harga yang harus dibayarkan dengan pendapatan mereka menjadi faktor penentu dalam pemilihan keputusan yang akan diambil. Variabel

fasilitas rumah sakit merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap keputusan pemilihan tempat. Hasil penelitian ini sesuai dengan Pula (2002) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara biaya dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

- 1) Ada hubungan antara penghasilan, jarak pelayanan dan biaya Rumah Sakit dengan keputusan pemilihan pasien *one day care* di Rumah Sakit Panti Waluya Malang.
- 2) Tidak ada hubungan antara usia, pendidikan, pekerjaan, pengaruh pihak lain, penanggung biaya, pelayanan dokter dan perawat, kemudahan informasi dengan keputusan pasien *one day care* di Rumah sakit Panti Waluya Malang.
- 3) Faktor yang paling berhubungan dengan keputusan pemilihan adalah penghasilan dan biaya.

SARAN

Sebagian besar pasien Rumah Sakit Panti Waluya Malang berpendidikan dan berpenghasilan diatas UMR, maka seharusnya rumah sakit telah memperhatikan segmen pasar pada kelompok ini, dengan segmen pasar yang jelas pola marketing akan lebih tepat sasaran. Bagi peneliti selanjutnya adalah agar peneliti selanjutnya dapat meneliti strategi pemasaran yang tepat

berhubungan dengan hasil penelitian ini, agar strategi pemasaran tepat pada sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Y. 2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI press.
- Anne Mills, Lecy Gilson. 1990. *Ekonomi Kesehatan Untuk Negara-Negara Sedang Berkembang*. Jakarta: PT. Dian Rakyat
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Engel, J.F, Blackwell RD. 1995. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Bina Aksara
- Hastono, Sunanto Priyo. 2006. *Analisis Data*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Jakarta: Universitas Indonesia
- Hidayat, A. Azis Alimul. 2012. *Pengantar Pendidikan Keperawatan*. Jakarta : Sagung Seto
- Hurlock, E. 2001. *Psikologi Perkembangan*. Edisi 5. Jakarta : Erlangga
- Johanes Supranto. 1988. *Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT. Rineke Cipta
- Nurastuti, W. 2007. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Penerbit Ardana Media
- Kristinawati,T. Ngesti, Lasri. 2017. Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keperawatan Nursing News 2(1)*
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/475/393>
diakses pada tanggal 20 Januari 2018.
- Kotler, P., Boom, P.N. 1987. *Teknik dan Strategi memasarkan jasa profesional*. Jakarta: Intermedia
- Nursalam. 2008. *Konsep & Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, Thesis & Instrumen*. Jakarta : Salemba Medika
- Notoatmodjo, S. 2005. *Promosi Kesehatan*, Edisi ke-5, Jakarta : Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Novi Syahrial. 2001. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pasien Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Omni Medical Central Jakarta Terhadap Pemilihan Tempat Persalinan*. Jakarta: Tesis UI
- Setiadi. 2013. *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Jogjakarta : Graha Ilmu
- Soejitno, Alkatiri dan Ibrahim. 2002. *Reformasi Perumahsakitannya Indonesia*. Jakarta: Grasindo
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Suryabrata, S. 1995. *Metode Penelitian*, ed. Ke-9. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.