

FAKTOR PSIKOLOGI KLIEN MEMILIH RUMAH SAKIT SARI MULIA SEBAGAI PELAYANAN RAWAT INAP

Muhammad Basit¹, Sukarlan², Devi Lusiana³

1. Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES Sari Mulia
2. Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin
3. Program Studi DIV Bidan Pendidik STIKES Sari Mulia.

Abstrak

Latar Belakang : Faktor psikologi merupakan faktor internal konsumen yang sangat penting untuk diketahui manajemen rumah sakit karena rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berorientasi pada konsumen, sehingga perlu untuk selalu berinteraksi terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Faktor ini timbul dari dalam diri konsumen itu sendiri yang terdiri dari motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap konsumen akan layanan rumah sakit yang dimanfaatkan

Tujuan Penelitian : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Faktor psikologi klien memilih Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin menjadi tujuan pelayanan rawat inap

Metode : Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengambilan sample Accidental Sampling. Sampel terdiri dari 20 klien rawat inap dengan kriteria yang telah ditentukan. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner lalu kemudian di analisis menggunakan *pearson product moment*

Hasil : Hasil menunjukkan jika faktor psikologi klien berupa motivasi, persepsi, pembelajaran serta keyakinan dan sikap klien memilih rumah sakit sari mulia banjarmasin menjadi tujuan pelayanan rawat inap sebesar 90% termasuk dalam kategori baik.

Kesimpulan : Faktor psikologi seperti motivasi, persepsi, pembelajaran sikap dan keyakinan sangat berperan penting dalam proses pengambilan keputusan klien memilih rumah sakit sari mulia banjarmasin menjadi tujuan pelayanan rawat inap.

Kata Kunci : Motivasi, Persepsi, pembelajaran dan sikap serta keyakinan.

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak dan kewajiban setiap orang. Dijelaskan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya dalam bidang kesehatan dan mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau (UU RI NO. 36 tahun 2009). Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) yang menyediakan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (UU RI NO. 44 tahun 2009). Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (kemenkes RI No. 129 tahun 2008).

Rumah sakit memegang peran penting dalam membantu pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan sosial masyarakat melalui pelayanan kesehatan. Oleh karena itu perlu memahami dan mengetahui perilaku konsumen. Memahami perilaku konsumen sangat penting bagi pasar, karena perilaku konsumen sangat penting bagi pasar, karena perilaku konsumen mencerminkan bagaimana individu, kelompok, bahkan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (kotler dan keller, 2009) *cit* jurnal

(Mokodompit, Pasinringi & perdana, 2012). Pihak rumah sakit perlu memahami hal-hal apa sajakah yang mendasari konsumen memilih rumah sakit sebagai penyedia layanan.

Pelayanan kesehatan menurut Lavey dan Loomba (1973), adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan seseorang, keluarga, kelompok dan masyarakat. (Ilyas, 2003).

Keputusan memilih layanan kesehatan adalah pasien harus mengambil keputusan untuk memilih salah satu tentang layanan jasa kesehatan yang diyakini dapat memberikan penyakitnya menjadi sembuh dan akan dimanfaatkannya. (Sudibyo, 2010:82). Keputusan membeli dari konsumen sangat dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis dari konsumen (Setiadi, NJ, 2010). Faktor psikologi merupakan faktor internal konsumen yang sangat penting untuk diketahui manajemen rumah sakit karena rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berorientasi pada konsumen, sehingga perlu untuk selalu berinteraksi terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Faktor ini timbul dari dalam diri konsumen itu sendiri yang terdiri dari motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap konsumen akan layanan

rumah sakit yang dimanfaatkan (Schiffman dan Kanuk, 2004)

Mokodompit, Pasinringi & Perdana (2012) Gambaran faktor psikologi pasien dalam keputusan memanfaatkan layanan rawat jalan RS TK II Pelamonia Makassar Tahun 2012 dan menghasilkan bahwa faktor yang paling mempengaruhi keputusan klien adalah motivasi (56,4%), pembelajaran (56,4%), persepsi kurang begitu baik (60%) dan keyakinan (81,2%). Rahmadhani Aditya (2011) Pengaruh faktor psikologis terhadap keputusan pembelian sepeda motor merek Yamaha penelitian ini menyatakan kalau motivasi, persepsi pembelajaran, sikap dan kepercayaan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap keputusan pembelian, secara parsial, motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap keputusan pembelian, tetapi sikap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan membeli.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan Metode deskriptif yang menjelaskan dan menguji tentang faktor psikologi (motivasi, persepsi, pembelajaran, serta sikap dan keyakinan) Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin pada ruang perawatan rawat inap pada bulan Juni 2014. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh klien rawat inap di ruang perawatan Merpati, Nuri, Cendrawasi, Garuda 7, dan ruang Garuda 3

dengan sample 20 orang di Rumah sakit Sari Mulia Banjarmasin. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*.

Pengambilan sumber data menggunakan kuesioner. Kuesioner dikatakan valid dan reliabel apabila r hitung $>$ r tabel dimana untuk $n=24$ nilai r hitung lebih dari r tabel 0,514 dan dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach, α lebih besar dari batasan 0,948. Data yang didapat dari hasil kuesioner diolah dengan tujuan mengubah data menjadi informasi melalui tahap: penyusunan data, klasifikasi data, pengolahan data, dan interpretasi hasil pengolahan data.

HASIL

1. Analisis univariat

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Motivasi Responden memilih Rumah Sakit Sari Mulia menjadi tujuan pelayanan Rawat Inap

No	Motivasi		
	Kategori	f	%
1	Baik	17	85,0
2	Cukup	3	15,0
3	Kurang	0	0
Total		20	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 1 dapat diketahui bahwa dari 20 responden, sebagian besar responden atau sebanyak 85,0% memiliki motivasi yang tinggi dalam memilih Rumah Sakit Sari Mulia menjadi tujuan tempat pelayanan sedangkan sebanyak 15 % memiliki motivasi yang cukup.

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Persepsi Responden memilih Rumah Sakit Sari Mulia menjadi tujuan pelayanan Rawat Inap

No	Persepsi		
	Kategori	F	%
1	Baik	16	80,0
2	Cukup	4	20,0
3	Kurang	0	0
	Total	20	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 2 menunjukkan jika persepsi 20 responden yang di rawat inap di Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin 80% atau sebesar 16 orang memiliki persepsi yang baik sedangkan 20% atau sebesar 4 responden memiliki kategori cukup dalam persepsinya.

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pembelajaran Responden memilih Rumah Sakit Sari Mulia menjadi tujuan pelayanan Rawat Inap

No	Pembelajaran		
	Kategori	f	%
1	Baik	5	25,0
2	Cukup	14	70,0
3	Kurang	1	5,0
	Total	20	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 20 responden yang pernah di rawat dirumah sakit sari mulia 25% atau sebanyak 5 orang memiliki pembelajaran yang baik, sedangkan untuk kategori cukup 70% atau sebanyak 14 orang sisanya 5% atau sebanyak 1 orang masuk dalam kategori kurang dalam pembelajarannya.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Sikap Responden memilih Rumah Sakit Sari

Mulia menjadi tujuan pelayanan Rawat Inap

No	Persepsi		
	Kategori	f	%
1	Baik	16	80,0
2	Cukup	4	20,0
3	Kurang	0	0
	Total	20	100,0

Sumber : Data Primer

Tabel 4 menunjukkan bahwa 20 responden yang memilih rumah sakit sari mulia memiliki sikap baik dalam mengambil keputusan dalam pemilihan tempat pelayanan yang berjumlah 80% atau sebanyak 16 orang. Sedangkan sebanyak 20% atau 4 orang responden termasuk dalam kategori cukup.

PEMBAHASAN

1. Motivasi klien memilih Rumah Sakit Sari Mulia Menjadi tujuan pelayanan rawat inap

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 20 orang responden sebanyak 17 orang (85%) memiliki motivasi yang baik mereka menganggap jika mereka merasa puas dengan pelayanan yang dkiberikan, mempunyai pembelajaran yang baik serta menerima dorongan untuk berobat dari pihak keluarga, dengan kategori cukup 3 orang (15%) ini dikarenakan jika masih ada klien yang kurang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Hal tersebut menunjukkan bahwa motivasi yang baik akan membuat pengambilan keputusan kembali untuk memanfaatkan rumah sakit sari mulia menjadi sangat tinggi.

Penelitian menggunakan tiga parameter dengan lima jumlah pertanyaan yang ada pada kuesioner dilihat dari hasil penelitian yang sudah ada maka dapat dilihat jika untuk ke tiga parameter yang sudah ada. Ada beberapa hal yang masih dianggap kurang oleh klien yaitu pada parameter pertama pada pertanyaan kuesioner pertama masih banyak klien yang menjawab dengan jawaban cukup tidak baik hal ini dikarenakan masih ada klien yang merasa belum puas untuk pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sari Mulia Banjarmasin khususnya diruang pelayanan rawat inap. Lain halnya dengan parameter ke dua dan ketiga untuk mayoritas jawaban yang diberikan oleh klien masih dalam kategori baik disini dijelaskan tentang hasil pembelajaran klien dan dorongan dari keluarga atau motivasi yang diberikan oleh keluarga untuk klien memilih tempat pelayanan.

Hasil pembelajaran dalam hal ini adalah pengalaman yang diterima oleh klien selama dalam proses perawatan diruang rawat inap untuk parameter ini terdapat pada pertanyaan nomer 2,3 dan 4 pertanyaan membahas mengenai pengalaman yang sudah pernah diterima dengan pertanyaan setujukan anda pelayanan yang diberikan tanpa memandang status sosial, banyak tindakan yang dilakukan tidak dijelaskan terlebih dahulu serta pertanyaan apakah jadwal

minum obat tidak tepat waktu. Dari hasil pertanyaan yang ada memang klien menjawab dengan jawaban sangat setuju dan bearti jika dilihat dari jawaban tersebut klien mempunyai pengalaman yang baik dalam proses penerimaan perawatan yang terdahulu.

2. Persepsi klien memilih Rumah Sakit Sari Mulia Menjadi tujuan pelayanan rawat inap

Dari hasil penelitian diketahui sebanyak 80% atau 16 orang memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan yang diterima, informasi yang diterima serta keramahan petugas pelayanan rawat inap dirumah sakit sari mulia sedangkan 20% atau 4 orang memiliki persepsi yang cukup terhadap pelayanan yang diterimanya hasil menunjukkan jika apa yang diharapkan masih belum tercapai dengan baik dalam segi pelayanan yang diberikan misalkan penyampaian informasih yang kurang jelas atau berbelit-belit, bisa juga dikarenakan fasilitas yang diterima masih dirasakan kurang.

Untuk penelitian yang digunakan pada variabel ini menggunakan empat parameter dengan menanyakan beberapa hal yaitu, informasi yang diterima klien, fasilitas yang diterima klien, pelayanan yang diberikan oleh petugas serta keramahan yang di tunjukkan oleh petugas. Untuk seluruh parameter yang sudah ada dan pertanyaan yang terdapat pada kuesioner

disini dapat dilihat jika terdapat kekurangan pada informasi yang diterima klien berarti masih terdapat ketidaksesuaian informasi yang diterima klien dengan informasi yang diberikan oleh petugas hal ini sangat di sayangkan karna jika, hanya karna ketidakjelasan informasi yang diterima atau pemberian informasi yang berbelit-belit membuat persepsi klien tidak baik dalam proses penerimaan informasi yang diberikan oleh petugas dan ini dapat mengakibatkan buruknya citra rumah sakit Sari Mulia dimata klien yang setia untuk memanfaatkan pelayanan yang ada pada rumah sakit ini.

Untuk ketiga parameter yang sudah dijawab oleh klien mayoritas klien mengatakan baik untuk fasilitas, keterampilan yang dimiliki petugas, perhatian yang diberikan, dan keramahan yang ditunjukkan oleh petugas masih dalam kategori baik kecuali untuk informasi yang diterima oleh klien itu sendiri yang masih masuk dalam kategori cukup bahkan kurang. Hal ini sangat di sayangkan jika tidak segera di perbaiki atau di evaluasi kembali oleh rumah sakit.

3. Pembelajaran klien memilih Rumah Sakit Sari Mulia Menjadi tujuan pelayanan rawat inap

Berdasarkan hasil penelitian untuk pembelajaran yang diterima oleh 20 responden yang di rawat dirumah sakit

sari mulia 25% atau sebanyak 5 orang menganggap bahwa mereka tidak pernah mengalami atau mengetahui adanya pembelajaran atau pengalaman yang buruk selama mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Sari Mulia sedangkan untuk kategori cukup 70% atau sebanyak 14 orang yang menyatakan jika pengalaman dan pembelajaran yang pernah mereka terima masuk dalam ketegori cukup saja, 5% atau sebanyak 1 orang masuk dalam kategori kurang dalam pembelajarannya ini diakibatkan karna mereka pernah mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan saat mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Sari Mulia.

Untuk variabel ketiga ini peneliti menggunakan tiga parameter yaitu, pengalaman yang diterima klien, pengalaman yang diterima keluarga serta harapan klien akan pengalaman yang diterimanya. Untuk parameter pertama mayoritas klien menjawab dengan hasil yang baik itu berarti jika untuk hasil pembelajaran atau pengalaman yang diterima oleh klien masih dalam kategori baik, namun tidak sama halnya dengan parameter ke dua yaitu pengalman buruk yang diterima oleh keluarga klien disana dilihat jika ada anggota keluarga klien yang pernah mengalami pengalaman yang tidak menyenangkan saat mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Sari Mulia terutama di dalam

pelayanan rawat inap jika dilihat dari isi pertanyaan ini menunjukkan jika pada pelayanan yang diberikan ada anggota keluarga klien yang masih mengalami pengalaman tidak menyenangkan namun untuk hal ini peneliti tidak menggali lebih dalam dalam hal apa pengalaman tidak menyenangkan itu diterima.

Untuk parameter terakhir yang masih dalam kategori cukup adalah harapan yang diterima klien disini dijelaskan jika terdapat ketidak menyenangkan pengalaman yang diterima lalu harapan akan pengalaman itu seharusnya seperti apa. Untuk pertanyaan ini sebagian besar klien menjawab cukup tidak masuk dalam kategori baik hal ini berarti jika pengalaman yang dulu diterima tidak menyenangkan dan sekarang klien masih mengalami hal yang sama untuk pengalaman tersebut berarti tidak ada perbaikan yang dilakukan petugas pelayanan.

4. Sikap dan Keyakinan klien memilih Rumah Sakit Sari Mulia Menjadi tujuan pelayanan rawat inap

Dilihat dari sikap responden dalam pemilihan tempat pelayanan rawat inap di ketahui bahwa 80% atau sebanyak 16 orang memiliki sikap yang baik terhadap pemilihan yang dilakukan untuk memilih rumah sakit sari mulia menjadi tujuan pelayanan rawat inap sedangkan 20% atau sebanyak 4 orang memiliki sikap dan

keyakinan cukup terhadap rumah sakit sari mulia. hal ini menunjukkan jika tingkat kepercayaan yang dimiliki klien masih tinggi terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Variabel ke empat menggunakan empat parameter dengan pernyataan fasilitas dan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik, fasilitas yang tidak diharapkan sudah terpenuhi dengan

baik, fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan harapan serta klien masih bisa menerima keterbatasan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Dalam hal ini untuk parameter ketiga yaitu fasilitas dan pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan harapan banyak klien yang menjawab dengan kategori cukup hal ini berarti jika fasilitas dan pelayanan yang diterima dengan yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit masih tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh klien. Untuk parameter lain masih dalam kategori baik baik fasilitas maupun keterbatasan yang dimiliki oleh pihak rumah sakit sari mulia.

DAFTAR PUSTAKA

- Artati. K. R (2005) *Analisis kebutuhan dan kesediaan pasien akan pelayanan rawat inap di poliklinik 24 jam PT. rumah sakit Pelabuhan Surabaya cabang Semarang*. Thesis Universitas Diponegoro

Hidayat, A.Aziz Alimul. (2008) *Pengantar Konsep dasar keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Hidayat, A.A.A. (2009). *Metode Penelitian Keperawatan & Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika

Irine. D. S. (2010) *Manajemen pemasaran usaha kesehatan* Yogyakarta: Nuha Medika

Notoatmodjo, Soekidjo. (2010) *Metodelogi penelitian kesehatan* Jakarta: Rineka Cipta