

Analisis Keputusan Pasien Untuk Dirawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues

Merna¹, Thomson P. Nadapdap², Megawati³

¹Mahasiswa Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, Institut Helvetia Medan.^{2,3}Dosen Prodi S2 Kesehatan Masyarakat, Institut Helvetia Medan
Email : mernasabil@gmail.com

Abstract: *The quality of hospital services is a form of patient assessment so that it becomes a consideration to decide to be admitted to the hospital. The behavior of patients in making decisions to choose health care facilities in hospitals is influenced by several factors. This study was to analyze patients' decisions to be treated. This type of research is an analytical survey with cross sectional design. The study was conducted at the Gayo Lues Hospital. The population of this study was 4,851 people, the samples were 114 people. Data analysis was univariate, bivariate using chi-square and multivariate using multiple logistic regression at 95% confidence level ($\alpha=0.05$). The results showed that the factors that influenced the patient's decision to be treated at Gayo Lues Hospital in 2018 were support from community leaders ($p=0.018$), economic situation ($p=0.007$), personality ($p=0.008$), perception ($p=0.009$), and attitude ($p=0.001$). While the variables that were not influential were family support ($p=0.322$), culture ($p=0.471$), social class ($p=0.672$), work ($p=0.537$), motivation ($p=0.065$). The most dominant factor that influences the attitude of the patient's decision to be treated in Gayo Lues District Hospital is the attitude variable with $Exp(B) = 5.982$ (95% CI = 2.005-17.847) means that respondents who are positive have the opportunity to decide to be treated at Gayo Lues District Hospital 5.9 times higher than respondents who are negative. The patient's decision to be treated at the Gayo District Hospital is influenced by the support of community leaders, economic situation, personality, perception, and attitude.*

Keywords: *Patient Decision, Treated in Hospital*

Abstrak: Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan suatu bentuk penilaian pasien sehingga menjadi pertimbangan untuk memutuskan dirawat di rumah sakit tersebut. Perilaku pasien dalam mengambil keputusan memilih fasilitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keputusan pasien untuk dirawat di RSUD Gayo Lues. Jenis Penelitian ini adalah survei analitik dengan desain *cross sectional* (potong lintang). Penelitian dilakukan di RSUD Gayo Lues. Populasi penelitian ini 4.851 orang, sampel diperoleh sebanyak 114 orang. Analisis data secara univariat, bivariat menggunakan *chi-square* dan multivariat menggunakan regresi logistik berganda pada taraf kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pasien memilih dirawat di RSUD Gayo Lues tahun 2018 yaitu dukungan tokoh masyarakat ($p=0,018$), situasi ekonomi ($p=0,007$), kepribadian ($p=0,008$), persepsi ($p=0,009$), dan sikap ($p=0,001$). Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh yaitu dukungan keluarga ($p=0,322$), budaya ($p=0,471$), kelas sosial ($p=0,672$), pekerjaan ($p=0,537$), motivasi ($p=0,065$). Faktor yang paling dominan yang mempengaruhi sikap keputusan pasien untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues ialah variabel sikap dengan nilai $Exp(B) = 5,982$ (95%CI= 2,005-17,847) artinya responden yang bersikap positif berpeluang memutuskan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues 5,9 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang bersikap negatif. Keputusan pasien untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo dipengaruhi dukungan tokoh masyarakat, situasi ekonomi, kepribadian, persepsi, dan sikap.

Kata Kunci : *Keputusan Pasien, Dirawat di Rumah Sakit*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien [1]. Banyaknya rumah sakit yang berdiri merupakan bentuk persaingan di bidang industri kesehatan yang tak terelakkan dalam hal sistem pembiayaan, kualitas pelayanan, keunggulan produk, teknologi dan inovasi di bidang pelayanan medis [2]. Kondisi masyarakat yang dinamis, perekonomian cukup dan kemudahan mengakses informasi turut mempengaruhi pasien dalam menentukan pilihan tempat pelayanan kesehatan [3].

Kementerian Kesehatan menyatakan bahwa Rumah sakit publik di Indonesia dikelola oleh Kementerian Kesehatan, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, TNI/Polri, kementerian lain serta swasta non profit (organisasi keagamaan dan organisasi sosial). Jumlah rumah sakit publik di Indonesia sampai dengan tahun 2016 sebanyak 2.406 unit, yang terdiri atas Rumah Sakit Umum (RSU) berjumlah 1.855 unit dan Rumah Sakit Khusus (RSK) berjumlah 551 unit [4]. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta [5].

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering [6]. Pelanggan atau klien memiliki kewenangan penuh untuk membuat suatu keputusan dalam penggunaan jasa pelayanan rumah sakit baik dalam pelayanan yang aman, nyaman serta dapat memenuhi kebutuhan dan harapan klien. Semakin sempurna pelayanan yang dirasakan klien, maka semakin baik pula gambaran klien tentang mutu pelayanan kesehatan [7].

Perilaku pelanggan/konsumen dalam mengambil keputusan memilih fasilitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh beberapa faktor/komponen. Menurut Kotler dan Armstrong, faktor yang mempengaruhi keputusan memilih fasilitas jasa pelayanan yaitu faktor sosial, faktor kebudayaan, faktor individu dan faktor psikologi. Faktor sosial terdiri dari kelompok acuan, keluarga, peran dan status. Faktor kebudayaan meliputi kultur, sub kultur, kelas sosial. Faktor individu (personal) meliputi umur, pekerjaan, kondisi ekonomi, gaya hidup, kepribadian, konsep diri). Faktor psikologis meliputi motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan, dan sikap). Dengan harapan bahwa pelanggan akan memperoleh rasa aman dalam pemenuhan kebutuhan dalam menyelesaikan masalah kesehatannya [8].

Berdasarkan data pada profil Kesehatan Kabupaten Gayo Lues bahwa jumlah kunjungan rawat jalan pada Puskesmas Perawatan, Puskesmas Non Perawatan dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) tahun 2015 adalah 138.796 kunjungan sedangkan pada tahun 2016 meningkat menjadi 153.113 kunjungan. Cakupan kunjungan rawat jalan pada tahun 2015 adalah 160,9% dan pada tahun 2016 meningkat menjadi 177,5%. Jumlah kunjungan rawat jalan pada Puskesmas Perawatan, dan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) tahun 2015 adalah 7.549 kunjungan sedangkan pada tahun 2016 meningkat menjadi 8.324 kunjungan. Cakupan kunjungan rawat inap pada tahun 2015 yaitu 8.8% sedangkan pada tahun 2016 cakupannya adalah 5,0% [9].

Data terakhir yang peneliti peroleh dari Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2017 sebanyak 22640 kunjungan, sedangkan rawat inap sebanyak 4851 kunjungan. Jumlah tempat tidur sebanyak 100 tempat tidur, jumlah pasien keluar mati sebanyak 48 orang, jumlah pasien keluar mati >48 jam dirawat sebanyak 22 orang, jumlah lama dirawat 366, angka BOR 65%, BTO sebanyak 48 kali, TOI sebanyak 3 hari, ALOS sebanyak 5 hari, angka GDR sebanyak 10 dan NDR sebanyak 4,5. Nilai parameter BOR yang ideal adalah 60-85%, nilai AVLOS antara 6-9 hari, nilai TOI pada kisaran

1-3 hari, nilai BTO dipakai 40-50 kali, nilai GDR <45 per mil, nilai NDR <25 per mil [10].

Survei pendahuluan yang peneliti lakukan dengan mewawancarai 20 orang (10 orang pasien rawat jalan dan 10 orang pasien rawat inap) dengan menanyakan alasan mereka memutuskan untuk memilih dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues, dan setiap 1 orang boleh menjawab lebih dari 1 pilihan atau alasan dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues, hasil perhitungan jawaban pasien tersebut adalah sebagai berikut: sebanyak 16 orang mengatakan karena menggunakan kartu BPJS kesehatan dan prosedurnya tidak berbelit-belit, sebanyak 14 orang mengatakan jarak Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues dengan rumah dekat, sebanyak 13 orang mengatakan sudah pernah dirawat di rumah sakit tersebut atau ada keluarga yang pernah dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues, 12 orang mengatakan mendapatkan rujukan dari puskesmas atau klinik tempat berobat pertama kali, sebanyak 10 mengatakan alatnya lebih lengkap dibandingkan di klinik, sebanyak 6 orang mengatakan ada yang kenal dengan perawat atau dokter di Rumah Sakit Umum Daerah Gayo Lues tersebut. Faktor yang diduga menjadi dasar keputusan pasien untuk dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues yaitu dukungan tokoh masyarakat, dukungan keluarga, budaya (nilai-nilai keluarga) kelas sosial, pekerjaan, situasi ekonomi, kepribadian, motivasi, persepsi, dan sikap berdasarkan teori dari Kotler dan Armstrong.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini adalah survei analitik dengan desain *Cross Sectional* (potong lintang). Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung dan dirawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues sebanyak 4.851 kunjungan, dan sampel diperoleh 114 orang. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kebudayaan (budaya atau nilai-nilai dalam keluarga, kelas sosial), sosial (dukungan tokoh masyarakat, dukungan keluarga), pribadi/individu (pekerjaan, situasi ekonomi, kepribadian), psikologis (motivasi, persepsi, dan sikap) serta variabel dependen yaitu keputusan memilih dirawat di rumah sakit. Data yang digunakan adalah data primer, sekunder, dan tertier. Analisis data dengan menggunakan analisis univariat, analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square*, dan analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik berganda dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian, umur responden sebagian besar 31-40 tahun sebanyak 34 orang (29,8%), sebagian kecil responden berumur 51-60 tahun sebanyak 12 orang (10,5%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang (61,4%), sebagian kecil responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 44 orang (38,6%). Sebagian besar responden berpendidikan dasar (SD dan SMP) sebanyak 58 orang (50,9%), sebagian kecil responden berpendidikan tinggi (perguruan tinggi) sebanyak 24 orang (21,1%).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar budaya (nilai-nilai dalam keluarga) responden dalam kategori baik (64,0%), kurang (36,0%). Sebagian besar responden dalam kelas sosial PBI (64,9%), kelas sosial non PBI (35,1%). Sebagian besar dukungan tokoh masyarakat dalam kategori baik (58,8%), kurang (41,2%). Dukungan keluarganya baik (62,3%), kurang mendukung (37,7%). Sebagian besar responden tidak bekerja (pengangguran atau ibu rumah tangga) (57,9%), bekerja (pegawai negeri/swasta, pedagang, dan lain-lain) (42,1%). Sebagian besar situasi ekonomi (pendapatan keluarga) dalam kategori tinggi (di atas UMK atau \geq Rp. 2.717.750) (70,2%), kategori rendah (di bawah UMK atau < Rp. 2.717.750) (29,8%).

Kepribadian responden kategori baik (57,0%), kurang baik (43,0%). Motivasi responden dalam kategori tinggi (54,4%), kategori rendah (45,6%).

Sebagian besar persepsi responden dalam memutuskan untuk memilih dirawat di rumah sakit dalam kategori baik (69,3%), sebagian kecil persepsi responden dalam memutuskan untuk memilih dirawat di rumah sakit dalam kategori kurang (30,7%).

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sebanyak 8 variabel menunjukkan nilai signifikan terdiri dari budaya (nilai-nilai dalam keluarga) ($p=0,005$), dukungan tokoh masyarakat ($p=0,006$), dukungan keluarga ($p=0,003$), situasi ekonomi ($p=0,001$), kepribadian ($p=0,013$), motivasi ($p=0,039$), persepsi ($p=0,002$) dan sikap ($p=0,000$). Sedangkan yang tidak signifikan adalah variabel kelas sosial ($p=0,672$) dan variabel pekerjaan ($p=0,537$).

Tabel 1. Hasil Analisis Bivariat dengan Uji *Chi-Square*

No	Variabel	Sig.	Keterangan
1	Dukungan Tokoh Masyarakat	0,006	Signifikan
2	Dukungan Keluarga	0,003	Signifikan
3	Budaya	0,005	Signifikan
4	Kelas Sosial	0,672	Tidak Signifikan
5	Pekerjaan	0,537	Tidak Signifikan
6	Situasi Ekonomi	0,001	Signifikan
7	Kepribadian	0,013	Signifikan
8	Motivasi	0,039	Signifikan
9	Persepsi	0,002	Signifikan
10	Sikap	0,000	Signifikan

Berdasarkan uji regresi logistik berganda menggunakan metode *Forward Conditional* melalui mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Logistik Ganda

Variabel	B	Sig.	Exp(B)	95%CI for Exp(B)
Dukungan tokoh masyarakat	1,298	0,018	3,663	1,248-10,751
Situasi ekonomi (pendapatan)	1,497	0,007	4,467	1,514-13,184
Kepribadian	1,473	0,008	4,361	1,472-12,919
Persepsi	1,509	0,009	4,521	1,464-13,960
Sikap	1,789	0,001	5,982	2,005-17,847
Konstanta	-11,664	0,000		

Variabel yang paling besar hubungannya dalam penelitian ini adalah variabel sikap, kedua persepsi, ketiga situasi ekonomi (pendapatan), keempat kepribadian dan kelima variabel dukungan tokoh masyarakat. Berdasarkan hasil uji regresi logistik berganda tersebut juga menunjukkan variabel yang tidak berhubungan dengan keputusan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues karena memiliki nilai signifikan $> 0,05$ adalah variabel dukungan keluarga ($p=0,322$), variabel budaya ($p=0,471$), dan variabel motivasi ($p=0,065$).

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Logistik Berganda yang Tidak Signifikan

No.	Variabel	Sig. (<i>p-value</i>)
1.	Dukungan keluarga	0,322
2.	Budaya (nilai-nilai dalam keluarga)	0,471
3.	Motivasi	0,065

PEMBAHASAN

Pengaruh Dukungan Tokoh Masyarakat terhadap Keputusan untuk Dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan tokoh masyarakat dengan keputusan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues tahun 2018, $p = 0,018 < 0,05$. Responden yang mendapat dukungan tokoh masyarakat berpeluang memutuskan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues 3,6 kali lebih tinggi dibandingkan responden yang kurang mendapat dukungan tokoh masyarakat. Hasil penelitian Kusumawati di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura dan RSUD Koja Jakarta Utara menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan pasien dalam pemilihan pelayanan rawat inap secara berurutan adalah rekomendasi dari tokoh masyarakat, situs internet tentang rumah sakit, pengalaman, tarif, jarak, rujukan, pelayanan pekerja rumah sakit, kualitas dan promosi [11].

Cohen dan Syme yang mendefinisikan dukungan sosial secara lebih umum yaitu segala sumber daya yang diberikan oleh orang lain. Menurut House dalam Cohen & Syme [12], dukungan sosial dapat diartikan sebagai tingkat persepsi seseorang terhadap intensitas dukungan sosial yang diterimanya dari orang lain. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan suatu bantuan baik berupa psikologis, fisik maupun finansial yang diterima seseorang yang berasal dari lingkungan sosial sekitarnya untuk membantu mengatasi permasalahan orang tersebut. [12].

Menurut peneliti, hasil penelitian ini membuktikan bahwa dukungan tokoh masyarakat memengaruhi keputusan pasien untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues tahun 2018. Dukungan tokoh masyarakat sangatlah besar bagi masyarakat di Kabupaten Gayo Lues untuk mendorong berobat ke rumah sakit karena sebagian masyarakat masih menghormati tokoh masyarakat yang ada di lingkungannya seperti ketua RT/RW, *keuchik* (kepala desa), ustad, alim ulama, dan orang-orang yang dianggap memiliki posisi yang baik di tengah masyarakat. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa, sebagian besar masyarakat mengatakan bahwa dukungan dari tokoh masyarakat sudah baik yang berarti bahwa tokoh masyarakat menyarankan kepada masyarakat yang sakit untuk berobat ke RSUD Kabupaten Gayo Lues untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal. Dukungan yang diberikan yaitu memberikan informasi tentang kemudahan berobat di RSUD Kabupaten Gayo Lues, memberikan masukan bahwa berobat di RSUD Kabupaten Gayo Lues lebih baik dibandingkan berobat ke dukun, bahwa walaupun menggunakan BPJS tetapi pelayanan di RSUD Kabupaten Gayo Lues tetap baik. Tokoh masyarakat juga menjelaskan tentang syarat-syarat untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit seperti penggunaan kartu JKN. Adanya kesediaan tokoh masyarakat untuk mengantar jika ada masyarakat yang akan berobat ke RSUD Kabupaten Gayo Lues.

Pengaruh Situasi Ekonomi (Pendapatan) terhadap Keputusan untuk Dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara situasi ekonomi (pendapatan) dengan keputusan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues tahun 2018, $p = 0,007 < 0,05$. Responden yang sosial ekonomi (pendapatan) tinggi (di atas UMK) berpeluang memutuskan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues 4,4 kali lebih tinggi dibandingkan responden yang sosial ekonomi (pendapatan) rendah. Penelitian Anggraheni menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh biaya pengobatan terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Boyolali, serta faktor yang paling dominan mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat untuk memilih jasa pelayanan kesehatan adalah biaya pengobatan [13]. Hasil penelitian Safitri mendapatkan hasil bahwa tidak ada hubungan pendapatan dengan niat untuk memilih pelayanan rawat inap di RS Bogor Medical Center [14]. Demikian pula dengan hasil peneliti oleh Tampi yang mendapatkan hasil tidak ada hubungan pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumiting. Perbedaan dalam tingkat pendapatan ternyata secara ekonomi membentuk kelas-kelas sosial dalam masyarakat yang menimbulkan perbedaan dan persamaan relatif dalam kebutuhan, keinginan, serta gaya hidup [15].

Sarana pelayanan kesehatan diadakan berdasarkan asumsi bahwa masyarakat membutuhkannya. Akan tetapi kenyataannya masyarakat yang sakit akan mencari pengobatan ketika sudah tidak dapat berbuat apa-apa [16]. Akhirnya masyarakat lebih memilih fasilitas kesehatan yang lebih modern atau tidak menutup kemungkinan beralih ke pengobatan tradisional. Pendapatan seseorang juga mempengaruhi keputusan untuk memilih fasilitas kesehatan yang dianggapnya mampu untuk menyembuhkan penyakitnya [17].

Menurut peneliti, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa situasi ekonomi berhubungan signifikan dengan keputusan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah Kabupaten Gayo Lues memutuskan untuk di RSUD Kabupaten Gayo Lues bukan karena tidak memiliki uang tetapi karena pelayanan di RSUD Kabupaten Gayo Lues sudah baik, sehingga walaupun pendapatan masyarakat lebih banyak yang di atas UMK (\geq Rp. 2.717.750) tetapi banyak juga yang memilih untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues jika mengalami sakit. Ketersediaan memilih RSUD Kabupaten Gayo Lues sebagai tempat berobat juga sudah menjadi komitmen dari manajemen RSUD Kabupaten Gayo Lues agar masyarakat yang ada di wilayah Kabupaten Gayo Lues untuk berobat ke RSUD Kabupaten Gayo Lues dibandingkan berobat ke luar kabupaten, atau ke Medan bahkan ke Malaysia. Penelitian ini juga mendapati bahwa sebagian besar responden yang diteliti adalah berumur 31-40 tahun berjenis kelamin perempuan dan berpendidikan dasar (SD dan SMP). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan di Kabupaten Gayo Lues telah memiliki hak untuk menentukan dalam memilih tempat dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues. Saat ini sudah banyak perubahan berkaitan dengan sosial budaya pada masyarakat Kabupaten Gayo Lues, jika dahulu laki-laki lebih banyak yang mengambil keputusan, tetapi saat ini perempuan telah mempunyai persamaan hak dalam menentukan dan memilih rumah sakit tempat ia dirawat saat ia sakit. Laki-laki tidak terlalu mendominasi dalam pengambilan keputusan, bahkan bagi sebagian masyarakat Kabupaten Gayo Lues dalam mengambil keputusan dapat diputuskan bersama antara laki-laki dan perempuan atau kesepakatan suami istri.

Pengaruh Kepribadian terhadap Keputusan untuk Dirawat di RSUD Gayo Lues

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepribadian dengan keputusan untuk dirawat di RSUD Gayo Lues tahun 2018, $p = 0,008 < 0,05$. Responden yang kepribadiannya baik dalam keputusan untuk dirawat di rumah sakit berpeluang memutuskan untuk dirawat di RSUD Gayo Lues 4,3 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang kepribadiannya kurang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aminuddin di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan menunjukkan bahwa faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis secara parsial terhadap perilaku pasien dalam memilih dan memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan. Faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor psikologis secara simultan terhadap perilaku pasien dalam memilih dan memanfaatkan rawat inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan [18].

Kepribadian merupakan keseluruhan cara seorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain paling sering dideskripsikan dalam istilah sifat yang bisa diukur yang ditunjukkan oleh seseorang. Kepribadian, merek mencerminkan atau memproyeksikan suatu kepribadian tertentu [6].

Menurut asumsi peneliti, penelitian ini membuktikan bahwa kepribadian berpengaruh terhadap keputusan masyarakat untuk dirawat di RSUD Gayo Lues. Dalam penelitian ini, kepribadian yang dimaksudkan adalah keputusan untuk berobat ke RSUD Gayo Lues dengan pikiran yang jernih, mengambil keputusan dengan sikap yang tenang, merasa percaya bahwa dengan berobat ke RSUD Gayo Lues maka penyakitnya akan sembuh, berusaha menyesuaikan diri dengan keadaan rumah sakit karena memasuki lingkungan yang asing, mudah bergaul dengan pasien lain yang dirawat di RSUD Gayo Lues, serta menunjukkan sikap yang tegar dan tidak menunjukkan kepada orang-orang yang berkunjung bahwa sedang menderita sakit secara berlebihan agar orang yang melihatnya tetap berfikir positif. Sebagian responden menunjukkan kepribadian yang baik, kuat, dan tidak menunjukkan kesedihan yang berlebihan sehingga dalam memutuskan untuk dirawat dilakukan dengan baik.

Pengaruh Persepsi terhadap Keputusan untuk Dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan keputusan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues tahun 2018, $p = 0,009 < 0,05$. Responden yang persepsinya baik berpeluang memutuskan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues 4,5 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang persepsinya kurang baik. Penelitian Yusuf di RSUD Tenriawaru Bone menunjukkan bahwa kunjungan Rawat RSUD Tenriawaru Bone dipengaruhi oleh berbagai macam faktor seperti persepsi pasien terhadap pelayanan petugas, mutu pelayanan yang mereka terima, yang pada akhirnya keputusan pasien untuk memanfaatkan kembali rumah sakit tersebut [17].

Persepsi merupakan interpretasi terhadap informasi yang ditangkap oleh pancaindera, sesuatu yang bersifat mengembangkan kreatifitas dan membantu memberikan makna bagi pengalaman pancaindera tersebut. Salah satu aspek penting yang berperan dalam diri seseorang ketika ia mempersepsi sesuatu adalah pengetahuan yang dimiliki sebelumnya tentang apa yang sedang dipersepsi, yaitu pengetahuan kebudayaan yang diperoleh melalui proses belajar dari lingkungan sosialnya yang sifatnya agak menetap [19].

Memahami perilaku konsumen dimulai dengan melihat rangsangan, tanggapan pemasaran dan lingkungan yang memasuki kesadaran pembeli, selanjutnya karakteristik pembeli dan proses pengambilan keputusan menimbulkan keputusan tertentu. Demikian pula halnya pada produk pelayanan di Rumah Sakit [17]. Teori persepsi diri yang dikemukakan oleh Bem, yaitu bagaimana seseorang memiliki persepsi dalam diri untuk memutuskan sikap dan perasaan mereka sendiri dari melihat bagaimana diri mereka berperilaku dalam berbagai situasi. Saat diri seseorang merasa lemah dalam suatu hal maka dia akan diam dan cenderung menghindari, namun ketika diri seseorang merasa mampu maka dia akan cenderung aktif dan berani mengambil kesempatan [20].

Menurut peneliti, berdasarkan hasil penelitian ini membuktikan bahwa persepsi responden berpengaruh terhadap keputusan memilih dirawat di RSUD Gayo Lues tahun 2018. Responden dengan persepsi baik cenderung memilih untuk dirawat di RSUD Gayo Lues, sedangkan yang memiliki persepsi kurang cenderung ragu-ragu untuk memutuskan dirawat di RSUD Gayo Lues. Persepsi responden muncul karena melihat kondisi fisik RSUD Gayo Lues dan ruangan berobat yang nyaman, tampilan tenaga kesehatan (dokter dan perawat) yang rapi, pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan kelasnya, jadwal kunjungan dokter sesuai jadwal. Tenaga kesehatan (dokter dan perawat) memberikan penjelasan sebelum dan setelah melakukan tindakan pada pasien, selain itu dokter dan perawat cepat tanggap terhadap keluhan yang dirasakan oleh responden yang berobat di RSUD Gayo Lues.

Pengaruh Sikap terhadap Keputusan untuk Dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap dengan keputusan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues tahun 2018, $p = 0,001 < 0,05$. Responden yang bersifat positif berpeluang memutuskan untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues 5,9 kali lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang bersifat negatif. Penelitian Atmojo tahun 2012 menunjukkan bahwa sikap responden terhadap kedua merek adalah baik. Namun responden cenderung lebih menyukai merek Sarimurni dengan keunggulan pada kinerja atribut warna, aroma, kejelasan informasi komposisi, kejelasan tanggal kadaluarsa, desain kemasan, khasiat, iklan, dan tidak unggul pada atribut rasa, harga, merek, kemudahan mendapatkan dibandingkan dengan merek Sosro[21]. Penelitian Epriani di Kota Bandar Lampung mendapatkan hasil bahwa dari analisis sikap konsumen menunjukkan atribut rasa pada kopi bubuk mendapat skor sikap tertinggi pada analisis sikap konsumen[22].

Menurut kelompok yang berorientasi pada skema triadik (*triadic sceme*), menyatakan bahwa sikap merupakan konstelasi komponen-komponen kognitif, afektif, dan konatif yang saling berinteraksi dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap suatu objek. Dalam teori skema triadik ini menyatakan bahwa sikap merupakan konstelasi komponen-komponen kognitif, afektif, dan konatif yang saling berinteraksi dalam memahami, merasakan, dan berperilaku terhadap suatu objek. Struktur sikap terdiri dari tiga komponen yang saling menunjang yaitu kognitif, afektif dan konatif [20]. Dalam memilih produk, konsumen memiliki sikap dan pertimbangan-pertimbangan tertentu untuk mengambil keputusan yaitu kepercayaan konsumen terhadap produk tersebut, seperti atribut yang terkandung dalam produk, dan manfaat produk itu sendiri [23]. Sikap merupakan faktor penting mempengaruhi keputusan

konsumen. Konsep sikap sangat terkait dengan konsep kepercayaan dan perilaku. Mowen dan Minor, menyebutkan bahwa istilah pembentukan sikap konsumen sering kali menggambarkan hubungan antara kepercayaan, sikap, dan perilaku [24].

Menurut peneliti, berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap masyarakat berpengaruh terhadap keputusan memilih dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues. Masyarakat dengan sikap baik maka keputusannya juga baik sedangkan masyarakat dengan sikap kurang baik maka keputusannya juga kurang baik memilih dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues. Sikap baik yang muncul disebabkan karena berobat ke rumah sakit adalah pilihan terbaik dibandingkan dengan berobat ke dukun, sikap lainnya juga bahwa setiap penyakit pasti ada obatnya dan ada penjelasan secara medis, dan berobat di rumah sakit lebih lengkap tenaga medisnya dibandingkan di puskesmas ataupun berobat ke dukun pintar. Berobat ke rumah sakit adalah cara yang rasional untuk mendapatkan kesembuhan. Sedangkan sikap yang negatif menyebabkan keputusan dalam memilih di rawat di rumah sakit kurang tegas dalam arti ragu-ragu karena kurang yakin dengan pelayanan yang ada di rumah sakit.

KESIMPULAN

Keputusan pasien untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues tahun 2018 dipengaruhi oleh dukungan tokoh masyarakat, situasi ekonomi/pendapatan, kepribadian, persepsi, dan sikap. Variabel yang tidak berpengaruh yaitu budaya (nilai-nilai dalam keluarga), kelas sosial, dukungan keluarga, pekerjaan, motivasi.

Faktor yang paling dominan yang mempengaruhi sikap keputusan pasien untuk dirawat di RSUD Kabupaten Gayo Lues ialah variabel sikap, kedua persepsi, ketiga sosial ekonomi (pendapatan), keempat kepribadian dan kelima variabel dukungan tokoh masyarakat.

SARAN

1) RSUD Kabupaten Gayo Lues

- (1) Pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Gayo Lues harus terus ditingkatkan agar sikap masyarakat di Kabupaten Gayo Lues seluruhnya menjadi positif dan selalu menjadikan RSUD Kabupaten Gayo Lues sebagai pilihan utama untuk perawatan atau pengobatan penyakitnya, dan tidak memilih berobat ke provinsi lain atau ke negara lain seperti Malaysia dan Singapura.
- (2) Disarankan kepada manajemen RSUD Kabupaten Gayo Lues untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien sehingga masyarakat tidak ragu untuk memutuskan dirawat di RSUD Gayo Lues, terutama pelayanan keperawatan, kelengkapan sarana prasarana di rumah sakit seperti obat-obatan, kecepatan dan ketanggapan pelayanan dokter dan perawat.

2) Tenaga kesehatan

Disarankan kepada tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh pasien (masyarakat) sehingga dapat diinformasikan kepada warga masyarakat lainnya agar tidak ragu berobat ke RSUD Kabupaten Gayo Lues. Bentuk pelayanan tenaga kesehatan yaitu bersikap ramah, sopan, komunikatif, cepat tanggap.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Azwar, *Pengantar Administrasi Kesehatan*, Cetakan 4. Jakarta: Binarupa Aksara, 2014.

- [2] R. Asoh, "A Research Model of Health-Care Competition and Customer Satisfaction," *J. Heal. Serv. Manag.*, vol. 20, no. 1, pp. 244–252, 2013.
- [3] Ernawati and Supriyanto, *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Cetakan 2. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.
- [4] Kemenkes RI, *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2017.
- [5] S. Praptiningsih, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan," *J. Medicoeticolegal dan Manaj. Rumah Sakit*, vol. 6, no. 1, pp. 9–15, 2017.
- [6] P. Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Cetakan 2. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [7] A. Azwar, *Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*, Cetakan 2. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia, 2015.
- [8] P. Kotler and G. Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta: Erlangga, 2014.
- [9] Dinas Kesehatan Kabupaten Gayo Lues, *Profil Kesehatan Kabupaten Gayo Lues Tahun 2016*. Blangkejeren: Dinas Kesehatan Kabupaten Gayo Lues, 2017.
- [10] RSUD Gayo Lues, *Data Indikator Kinerja Pelayanan di Rumah Sakit Kabupaten Gayo Lues*. Blangkejeren: Rumah Sakit Umum Daerah Gayo Lues, 2018.
- [11] M. Kusumawati, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pasien Dalam Memilih Pelayanan Rawat Inap Kebidanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura Dan Rumah Sakit Umum Daerah Koja Jakarta Utara," Universitas Gadjah Mada, 2013.
- [12] S. Cohen and S. . Syme, *Social Support & Health*, First Edit. Florida: Academic Press Inc, 2013.
- [13] N. Anggraheni, "Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali," Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2012.
- [14] Safitri, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Niat Untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Bogor Medical Center Tahun 2011," Universitas Indonesia, 2012.
- [15] J. Tampi, "Hubungan Antara Pendidikan, Pendapatan Dan Pekerjaan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015," Universitas Sam Ratulangi, 2015.
- [16] S. Notoatmodjo, "Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi," in *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*, 2014.
- [17] N. Yusuf, "Pengaruh Persepsi Masyarakat Mengenai Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Rawatjalan RSUD Tenriawaru Bone," Universitas Hasanuddin, 2009.
- [18] M. Aminuddin, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Pasien Dalam Memanfaatkan Rawat Inap Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Nanggulan," Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2014.
- [19] A. Munir, *Pedagogik*. Medan: Universitas Negeri Medan, 2014.
- [20] S. Azwar, *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- [21] E. D. Atmojo, "Analisis Sikap dan Kepuasan Konsumen terhadap Teh Celup Merek Sarimurni," Institut Pertanian Bogor, 2012.
- [22] M. Epriani, "Sikap dan Proses Pengambilan Keputusan Konsumen Terhadap Pembelian Serta Strategi Pemasaran Kopi Bubuk Bola Dunia dan 49 di Kota Bandar Lampung," Universitas Lampung, 2017.
- [23] F. Basyid, *Teori Pengambilan Keputusan*, Cetakan 1. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2015.
- [24] U. Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Cetakan 2. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2014.