

FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI MASYARAKAT PADA PELAYANAN KESEHATAN RSU MITRA SEJATI MEDAN JOHOR

Ivany Vatriscia

Universitas Sumatera Utara (USU) Medan Sumatera Utara, Indonesia

Email: ivanyvatriscia@gmail.com

INFO ARTIKEL

Diterima

5 Juli 2021

Direvisi

15 Juli 2021

Disetujui

25 Juli 2021

Kata Kunci:

preferensi; pekerjaan;

pendidikan;

kepemilikan jaminan;

pendapatan

ABSTRAK

Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Mutu pelayanan yang baik akan mempengaruhi preferensi masyarakat yang nantinya akan mempengaruhi konsumen dalam memilih pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat pada pelayanan kesehatan RSU Mitra Sejati di Kecamatan Medan Johor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan design studi cross sectional, yang dilakukan pada masyarakat yang pernah berobat di RSU Mitra Sejati sebagai pasien tahun 2020 dengan sampel sebanyak 93 orang yang diambil dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling. Hasil penelitian tidak ada hubungan antara pekerjaan, pendidikan, kepemilikan jaminan kesehatan terhadap preferensi masyarakat tetapi ada hubungan antara pendapatan terhadap preferensi masyarakat. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Medan Johor sebahagian besar memiliki pendidikan sedang, bekerja sebagai pekerja swasta, memiliki pendapatan yang tidak sesuai dengan UMK dan preferensi masyarakat yang tidak memilih lagi pelayanan kesehatan dirumah sakit tersebut. Tidak ada hubungan antara pekerjaan, pendidikan, kepemilikan jaminan kesehatan terhadap preferensi masyarakat. Ada hubungan antara pendapatan terhadap preferensi masyarakat.

ABSTRACT

The hospital has a mission to provide quality health services. Good service quality will affect people's preferences which in turn will affect consumers in choosing the services provided. This research aims to analyze the factors that influence people's preferences for health services at Mitra Sejati Hospital in Medan Johor District. The type of research used in this research is an analytic survey with a cross sectional study design, which is conducted on people who have been treated at Mitra Sejati Hospital as a patient in 2020 with a sample of 93 people taken using accidental sampling technique. The results of the study, there is no relationship between work, education, ownership of health insurance to people's preferences but there is a relationship between income and community preferences. The conclusion obtained from the results of this study is that the people of Medan Johor district mostly have moderate education, work as private workers, have incomes that are not in accordance with MSEs and the preferences of people who do not choose the hospital health

Keywords:

preference;

How to cite:

Vatriscia, Ivany (2021) Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan RSU Mitra Sejati Medan Johor. *Jurnal Health Sains* 2(7). <https://doi.org/10.46799/jhs.v2i7.221>

E-ISSN:

2723-6927

Published by:

Ridwan Institute

<i>employment; education; security ownership; income</i>	<i>service anymore. There is no link between employment, education, ownership of health insurance to people's preferences. There is a link between income and people's preferences.</i>
--	---

Pendahuluan

Rumah Sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan atau yang sering disebut dengan sarana atau pelayanan kesehatan. Untuk dapat meningkatkan jumlah pasien di rumah sakit diharapkan mampu memberi pelayanan yang bermutu. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Hal ini mempengaruhi preferensi masyarakat yang nantinya akan mempengaruhi konsumen dalam memilih pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan rumah sakit. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan mutu pelayanan. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi rumah sakit untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya/proses pelayanan, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal – hal yang dianggap penting oleh pelanggan menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Preferensi konsumen dapat berarti kesukaan, pilihan atau sesuatu hal yang lebih

disukai konsumen. Preferensi ini terbentuk dari persepsi konsumen terhadap produk. Assael membatasi kata persepsi sebagai perhatian kepada pesan, yang mengarah ke pemahaman dan ingatan. Persepsi yang sudah mengendap dan melekat dalam pikiran akan menjadi preferensi (Assael et al., 2017).

Setiap orang bertindak laku sesuai dengan preferensi mereka. Maka dari itu, banyak tindakan konsumen yang dapat diramalkan terlebih dahulu. Preferensi konsumen terhadap suatu barang dapat diketahui dengan menentukan atribut-atribut atau faktor-faktor yang melekat pada produk. Atribut-atribut itulah yang pada akhirnya dapat mempengaruhi seseorang sebagai pertimbangan untuk memilih suatu barang (Foster et al., 2017). Perubahan lingkungan yang cepat dan berkembang baik di tingkat lokal maupun global, mendorong rumah sakit untuk melaksanakan berbagai perubahan. Mengingat perubahan yang cenderung semakin cepat dengan munculnya berbagai kebijakan pemerintah, teknologi, perekonomian, perilaku konsumen, pertumbuhan pasar, strategi pesaing dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan situasi persaingan semakin tajam, maka dibutuhkan strategi yang tepat dalam mengelola pelayanan kesehatan di rumah sakit (Tjiptono & Arli, 2016).

Rendahnya penggunaan fasilitas kesehatan sering disebabkan oleh faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh (baik jarak secara fisik maupun sosial), tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan dan sebagainya (Mamik & Power, 2017). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan sebagaimana dikemukakan oleh (Swastha, 2016) yaitu faktor yang berasal dari penyedia

layanan kesehatan dan faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan. Tiga faktor dari penyedia layanan kesehatan adalah fasilitas pelayanan, biaya pelayanan, dan jarak, sedangkan dua faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan adalah faktor pendidikan dan status sosial ekonomi masyarakat.

Salah satu cara utama mendiferensiasikan pelayanan jasa kesehatan termasuk pelayanan rawat jalan adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan, jika jasa yang dialami tidak memenuhi harapan maka pasien tidak memilih lagi pada penyedia pelayanan kesehatan tersebut dan akan memilih penyedia pelayanan kesehatan yang lain. Jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, pasien akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi.

Rumah Sakit Mitra Sejati adalah rumah sakit umum milik swasta dan merupakan salah satu rumah sakit tipe B yang terletak di wilayah Medan, Sumatera Utara. Rumah sakit ini memberikan pelayanan di bidang kesehatan yang didukung oleh layanan dokter spesialis serta ditunjang dengan fasilitas medis yang memadai. Masyarakat memilih pada pelayanan kesehatan yang didapat di rumah sakit tersebut, diantaranya faktor geografis atau jarak rumah sakit dengan tempat tinggalnya. Selain faktor geografis atau jarak pelayanan kesehatan terdapat karakteristik individu (pendidikan, pekerjaan, pendapatan) yang mempengaruhi alasan masyarakat memilih pelayanan di rumah sakit, dimana diketahui sejak survei awal bahwa masyarakat dengan pendidikan yang tinggi dan pendapatan yang tinggi cenderung memilih pelayanan yang sesuai dengan

harapan, seperti dokter yang bertugas selalu ada, serta waktu pelayanan yang lebih dinamis, dimana masyarakat bisa mendapatkan pelayanan kesehatan pada saat mereka sudah selesai dari pekerjaannya. Faktor persepsi masyarakat dilihat dari 6 M (*Man, Money, Method, Machine, Material, Market*) dan kepemilikan jaminan kesehatan menjadi alasan masyarakat memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Berdasarkan data rekam medik RSU Mitra Sejati terdapat jumlah pasien tahun 2019 yaitu 38.694 orang. Jumlah pasien rawat jalan tahun 2017 yaitu 8.643 orang, sedangkan tahun 2018 sebanyak 5.248 orang dan tahun 2019 sebanyak 4.348 orang. Jumlah penduduk di Kecamatan Medan Johor tahun 2018 terdapat 136.069 jiwa ([Statistik, 2019](#)).

Berdasarkan hasil survei awal pada bulan November dan Desember 2019 terdapat jumlah pasien menurun, dikarenakan peralatan yang tidak lengkap dan dokter tidak datang tepat waktu, masyarakat mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan, seperti dokter dan perawat nya lambat dalam melayani pasien, peralatan yang tidak lengkap, sehingga pasien dirujuk ke rumah sakit yang lain. Dokter yang bertugas tidak datang tepat waktu, seperti pada pasien IGD tidak ditangani langsung oleh dokter sehingga pasien menunggu dan mendapatkan pelayanan yang berbelit-belit. Masalah asuransi pasien komplain terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit, dimana pasien yang menggunakan BPJS dan pasien umum di rumah sakit tersebut sama-sama mendapatkan proses rujukan yang berbelit-belit, padahal mereka berobat dengan sistem yang berbeda.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan design studi *cross sectional*, yang bertujuan mengetahui faktor yang mempengaruhi preferensi masyarakat pada

pelayanan kesehatan RSU Mitra Sejati di Kecamatan Medan Johor Tahun 2020, dimana pengukuran atau pengamatan dilakukan pada saat bersamaan pada data variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2012). Lokasi penelitian dilakukan pada masyarakat yang pernah berobat di RSU Mitra Sejati sebagai pasien di Kecamatan Medan Johor Tahun 2020. Penelitian ini dilakukan sejak Bulan Mei-Oktober 2020.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah berobat sebagai pasien rawat jalan tahun 2019 RSU Mitra Sejati berjumlah 2.649 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi dimana sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah berobat sebagai pasien rawat jalan tahun 2019 RSU Mitra Sejati Medan. Penghitungan besar sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus besar sampel untuk data pada populasi terbatas adalah sebagai berikut (Rianto, 2011):

$$n = \frac{Nz_{(1-\alpha/2)^2} P(1-P)}{(N-1)d^2 + Z_{(1-\alpha/2)^2} P(1-P)}$$

$$n = \frac{(2.649)(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}{(2.649-1)(0,1)^2 + (1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}$$

$n = 92,8$ digenapkan menjadi 93

Jadi besar sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 93 orang. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *non random*.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Karakteristik Individu

Tabel 1
Frekuensi Karakteristik Individu (Pekerjaan, Pendidikan, Pendapatan, Kepemilikan Jaminan Kesehatan)

Variabel	Jumlah	
	f	%
Pekerjaan		
Pekerja Tidak Tetap	26	28,0
Pegawai Swasta	45	48,4
Pegawai Pemerintah	22	23,7
Total	93	100
Pendidikan		
Tinggi	22	23,
Sedang	67	72,0
Lemah	4	4,3
Total	93	100
Variabel	Jumlah	
	f	%
Pendapatan		
> 3.222.556	43	46,2
< 3.222.556	50	53,8
Total	93	100
Kepemilikan Jaminan Kesehatan		
Tidak	31	33,3
Ya	62	66,7
Total	93	100
Preferensi Masyarakat		
Tidak	82	88,2
Ya	11	11,8
Total	93	100

2. Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Preferensi Masyarakat

Tabel 2
Tabulasi Silang Pekerjaan dengan Preferensi Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan RSU Mitra Sejati di Kecamatan Medan Johor

No	Pekerjaan	Preferensi Masyarakat				Total	
		Tidak		Ya			
		F	%	F	%		
1	Pegawai tidak tetap	23	88,5	3	11,5	26	100
2	Pegawai swasta	40	88,9	5	11,1	45	100
3	Pegawai	19	86,4	3	13,6	22	100

- pemerintah
3. Tabulasi Silang Pendidikan dengan Preferensi Masyarakat

Tabel 3
Tabulasi Silang Pendidikan dengan Preferensi Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan RSUD Mitra Sejati di Kecamatan Medan Johor

No	Pendidikan	Preferensi Masyarakat				Total	
		Tidak		Ya		F	%
		F	%	F	%		
1	Tinggi	1	86,	3	13,	22	10
		9	4	6	0		
2	Sedang	5	88,	8	11,	67	10
		9	1	9	0		
3	Rendah	4	100	0	0,0	4	10
						0	

4. Tabulasi Silang Pendapatan dengan Preferensi Masyarakat

Tabel 4
Tabulasi Silang Pendapatan dengan Preferensi Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan RSUD Mitra Sejati di Kecamatan Medan Johor

No	Pendapatan	Preferensi Masyarakat				Total	
		Tidak		Ya		F	%
		F	%	F	%		
1	> 3.222.556	4	93,	3	7,0	43	10
		0	0			0	
2	< 3.222.556	4	84,	8	16,	50	10
		2	0	0	0		

5. Tabulasi Silang Kepemilikan Jaminan Kesehatan dengan Preferensi Masyarakat

Tabel 5
Tabulasi Silang Kepemilikan Jaminan Kesehatan dengan Preferensi Masyarakat pada Pelayanan Kesehatan RSUD Mitra Sejati di Kecamatan Medan Johor

No	Kepemilikan Jaminan Kesehatan	Preferensi Masyarakat				Total	
		Tidak		Ya		F	%
		F	%	F	%		
1	Tidak	28	90,	3	9,7	31	100
			3				
2	Ya	54	87,	8	12,	62	100
			1	9			

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data penelitian yang telah diperoleh maka diketahui bahwa variabel yang berpengaruh adalah pendapatan dan variabel yang tidak berpengaruh adalah pekerjaan, pendidikan, kepemilikan jaminan kesehatan terhadap preferensi masyarakat pada pelayanan kesehatan RSUD Mitra Sejati di Kecamatan Medan Johor.

1. Pekerjaan

Hasil penelitian diperoleh bahwa pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap preferensi masyarakat dalam memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan nilai $p= 0,832$ ($p>0,05$). Hasil uji regresi logistik ganda (multiple logistic regression) dengan nilai OR sebesar 0,735 (95% CI 0,113-4,765). Hasil penelitian frekuensi pekerjaan diperoleh bahwa responden sebanyak 45 orang mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta.

Hasil penelitian (Widiastuti & Rosyidi, 2015) menunjukkan bahwa masyarakat yang bekerja akan cenderung menggunakan FKTP swasta baik itu klinik swasta dan dokter umum, masyarakat yang tidak bekerja cenderung menggunakan FKTP milik pemerintah seperti klinik pemerintah dan puskesmas. Hasil penelitian lainnya yang tidak jauh berbeda diungkapkan (Nasution, 2003) bahwa pekerjaan berdampak terhadap pemanfaatan Puskesmas Durian sebagai FKTP pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa status pekerjaan tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Payakabung. Dalam penelitian lainnya juga menyebutkan bahwa status pekerjaan tidak ada

hubungan yang berarti pada pemanfaatan pelayanan kesehatan. Meskipun berbeda berdasarkan hukum Engel yang menyatakan bahwa rumah tangga yang mempunyai pendapatan rendah akan mengeluarkan sebagian besar pendapatan mereka untuk kebutuhan pokok dan sebaliknya orang yang mempunyai pendapatan yang tinggi akan membelanjakan sebagian kecil untuk kebutuhan pokok. Pada kelompok orang yang bekerja ataupun tidak memiliki pekerjaan tidak akan selalu berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena pola pikir dan motivasi yang cenderung berubah-ubah membuat seseorang akan memilih pengobatan atau pelayanan kesehatan lainnya (Ainy et al., 2018).

Pekerjaan seseorang juga mempengaruhi pola konsumsinya. Pemasar berusaha mengidentifikasi kelompok profesi yang memiliki minat di atas rata-rata atas produk dan jasa mereka (Sari et al., 2010).

Di Indonesia jenis pekerjaan sering dibedakan dengan pekerja sector formal dan pekerja sektor informal yaitu pegawai kantoran dan pekerja pabrik. Akan tetapi, dalam kehidupan sehari-hari masih ada yang sebenarnya tidak termasuk dalam kategori pekerja kantoran maupun pekerja pabrik, yaitu pelaku usaha, petani dan pedagang. Dengan adanya kondisi jenis pekerjaan yang beragam, sudah barang tentu mempengaruhi kebutuhan dan keinginan yang sangat luas dan bervariasi pula. Dilihat dari sudut pandang para pelaku usaha, sebagai kebutuhan dan keinginan dimaksud dapat dikreasikan sebagai penciptaan alat pemenuhan kebutuhan, baik dalam bentuk produk barang maupun produk jasa. Dengan demikian maka jenis-jenis

pekerjaan mempunyai pengaruh yang sangat luas dan sangat beragam terhadap perilaku konsumen (Nitisusastro, 2012).

Masyarakat Kecamatan Medan Johor yang bekerja sebagai pegawai swasta dan pegawai pemerintah cenderung menggunakan rumah sakit swasta dibandingkan rumah sakit pemerintah sedangkan masyarakat Medan Johor yang sebagai pekerja tidak tetap akan menggunakan rumah sakit pemerintah. Masyarakat pekerja pada sektor swasta dan pemerintah lebih memilih sarana pelayanan kesehatan yang dianggap lebih nyaman yang diberikan oleh rumah sakit swasta.

Masyarakat Kecamatan Medan Johor yang bekerja sebagai pegawai swasta dan pegawai pemerintah juga memiliki banyak pilihan ketika menderita kesakitan yang disebabkan mereka memiliki kesanggupan jika harus berobat ke rumah sakit swasta sedangkan masyarakat Kecamatan Medan Johor yang sebagai pekerja tidak tetap merasa mereka tidak memiliki kesanggupan dari segi ekonomi jika harus melakukan pengobatan ke rumah sakit swasta jika memerlukan obat tambahan. Masyarakat Kecamatan Medan Johor yang bekerja sebagai pegawai swasta dan pegawai pemerintah juga lebih memiliki akses informasi karena memiliki lebih banyak teman dalam bergaul dan berkomunikasi. Informasi tersebut akan berperan terhadap keputusan yang diambil untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia.

Masyarakat yang bekerja juga memiliki waktu yang lebih sedikit untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit

milik pemerintah. Masyarakat yang bekerja harus melakukan pekerjaan dari pagi hingga sore hari sedangkan ketika masyarakat yang sebagai pekerja tidak tetap dikarenakan hari libur ternyata rumah sakit pemerintah juga libur, sedangkan rumah sakit milik swasta terjadi perbedaan, masyarakat yang bekerja dapat pergi ke rumah sakit swasta kapanpun mereka inginkan terutama ketika selesai bekerja di sore atau malam hari dimana rumah sakit swasta masih memberikan pelayanan kesehatan selama 24 jam, hal ini menjadi salah satu faktor penentu para pekerja lebih memilih berobat ke rumah sakit milik swasta.

Masyarakat yang bekerja di pemerintahan dan swasta juga masih menganggap pengobatan yang diberikan rumah sakit swasta jauh lebih baik pelayanannya dibandingkan rumah sakit milik pemerintah. Adanya anggapan seperti ini tidak terlepas dari banyak masyarakat yang bekerja di pemerintah dan swasta sudah pernah mengalami kekecewaan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit milik pemerintah ketika mereka melakukan kunjungan ke rumah sakit pemerintah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan ternyata rumah sakit milik pemerintah segera akan ditutup yang disebabkan habis jam kerja dan tenaga kesehatan sudah hendak akan pulang. Untuk rumah sakit swasta ketika pekerja pemerintahan dan swasta yang hendak melakukan pelayanan kesehatan pada jam tertentu seperti pulang mereka bekerja atau malam hari ternyata rumah sakit masih memberikan pelayanan yang optimal.

2. Pendidikan

Hasil penelitian diperoleh bahwa pekerjaan tidak berpengaruh signifikan

terhadap preferensi masyarakat dalam memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,570$ ($p>0,05$). Hasil uji regresi logistik ganda (multiple logistic regression) dengan nilai OR sebesar 0,042 (95% CI 0,001-1,375). Hasil penelitian frekuensi pendidikan diperoleh bahwa responden sebanyak 67 orang mayoritas pendidikannya yang sedang.

Penelitian ini sejalan dengan (Ainy et al., 2018) di Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan tetapi banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, salah satunya adalah era global. Era global dapat meningkatkan pengetahuan secara instan melalui kemudahan akses layanan internet. Pendidikan di masa yang akan datang, bukan hanya sekolah satu-satunya penentu tingkat pengetahuan akan tetapi jaringan informasi yang akan memungkinkan berinteraksi dan berkolaborasi. Walaupun demikian, tingkat pendidikan juga dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan dikarenakan dengan pendidikan yang tinggi maka seseorang akan berpendidikan rendah. Sehingga orang dengan pendidikan yang lebih tinggi diharapkan mampu memahami pentingnya untuk memelihara kesehatan diri atau orang sekitarnya. Faktor pendidikan tidak berhubungan dengan tingkat permintaan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr.R. Soetijono Blora dengan p value sebesar 0,480.

Masyarakat Kecamatan Medan Johor yang berpendidikan tinggi dan sedang tidak memilih lagi pelayanan

kesehatan di rumah sakit, yang mana mereka pernah mendapatkan pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Masyarakat Kecamatan Medan Johor yang berpendidikan rendah memilih lagi pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Meskipun mereka mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka, karena masih ada yang belum paham dan kurangnya pengetahuannya dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, dimana mereka hanya mengikuti alur yang ada di rumah sakit. Sehingga mereka yang berobat menunggu berjam-jam untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, dan tidak bisa komplain dengan apa yang telah mereka dapatkan, karena tidak tau caranya dalam memberikan komplain pada pihak rumah sakit. Masyarakat Kecamatan Medan Johor yang berpendidikan tinggi sudah paham dalam melakukan suatu pilihan pada pelayanan kesehatan yang di rumah sakit. Masyarakat Kecamatan Medan Johor yang berpendidikan sedang ada sebagian yang sudah paham, ada sebagian yang belum paham dalam melakukan suatu pilihan pada pelayanan kesehatan rumah sakit. Sedangkan masyarakat Kecamatan Medan Johor yang berpendidikan rendah tidak paham dalam melakukan suatu pilihan pada pelayanan kesehatan rumah sakit.

Pendidikan merupakan salah satu yang tidak mempengaruhi preferensi masyarakat dengan tingkat pendidikan maka tidak mempengaruhi pula pengetahuan dan kesadaran akan tentang pelayanan kesehatan rumah sakit. Pendidikan yang rendah pada pelayanan kesehatan rumah sakit tidak paham pelayanan kesehatan yang baik

di rumah sakit, tetapi mereka melihat dari apa yang pernah mereka gunakan. Pendidikan tinggi dan sedang pun memiliki preferensi masyarakat bahwa mereka tidak memilih lagi rumah sakit tersebut dikarenakan pelayanan kesehatan di rumah sakit tidak sesuai dengan harapan mereka. Preferensi masyarakat tersebut. Jadi, untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan tidaklah dilihat dari tingkat pendidikannya.

3. Pendapat

Hasil penelitian diperoleh bahwa pendapat berhubungan signifikan dengan preferensi masyarakat pada pelayanan kesehatan rumah sakit di Kecamatan Medan Johor dengan nilai $p=0,191$ ($p<0,05$). Hasil uji regresi logistik ganda (*multiple logistic regression*) dengan nilai OR sebesar 1,417 (95% CI 0,312-6,444). Hasil penelitian frekuensi pendapat diperoleh bahwa responden sebanyak 50 orang yang pendapatannya tidak sesuai dengan UMK.

Penelitian ini sejalan dengan (Nampirah et al., 2016) di Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa faktor pendapat berhubungan dengan permintaan pelayanan kesehatan dengan pendapat responden dengan p value sebesar 0,004. Kenaikan penghasilan keluarga akan meningkatkan untuk pelayanan kesehatan yang sebagian besar merupakan barang normal. Akan tetapi ada pula sebagian pelayanan kesehatan yang bersifat sebagai barang inferior, yaitu kenaikan penghasilan justru menyebabkan penurunan konsumsi. Hal ini terjadi pada puskesmas dan rumah sakit pemerintah. Mereka yang mempunyai tidak akan menyukai pelayanan yang

menghabiskan banyak waktu karena kesibukan yang tinggi, sehingga mereka lebih memilih klinik atau rumah sakit swasta yang dirasa mampu melayani dengan cepat tanpa menghabiskan banyak waktu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh terhadap preferensi masyarakat dalam memilih FKTP untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,002$. Hasil uji analisis regresi multinominal memperlihatkan bahwa variabel pendapatan memiliki nilai Exp (β) sebesar 3,087 sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan yang tinggi mempunyai kemungkinan 3,087 kali lebih besar preferensi FKTP swasta dibandingkan pendapatan rendah.

Pendapatan merupakan salah satu indikator untuk menilai tingkat kesejahteraan selain aspek pendidikan dan kesehatan. Pendapatan seseorang berdampak terhadap status pekerjaan dan biaya hidup yang harus dikeluarkan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan hidup. Keluarga yang memiliki pendapatan yang tinggi dapat memenuhi kebutuhan keluarganya secara lebih baik dibandingkan keluarga dengan pendapatan sedang atau pendapatan kecil.

Masyarakat Kecamatan Medan Johor yang memiliki pendapatan rendah akan cenderung menggunakan rumah sakit milik pemerintah sedangkan masyarakat dengan pendapatan sedang dan tinggi cenderung akan menggunakan rumah sakit milik swasta. Konsep preferensi sarana pelayanan kesehatan, pendapatan juga dapat dilihat sebagai suatu aspek yang menggambarkan suatu peran yang terjadi. Hal tersebut berkaitan dimana masyarakat dengan

tingkat pendapatan rendah lebih cenderung tidak memiliki tuntutan yang terlalu tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan sehingga bagi masyarakat pada golongan ini urgensi pemilihan sarana pelayanan kesehatan tidak menjadi prioritas sehingga tidak mengherankan jika golongan masyarakat dengan tingkat pendapatan rendah akan cenderung menggunakan rumah sakit milik pemerintah. Hal yang bertolak belakang terjadi pada masyarakat dengan pendapatan menengah hingga tinggi, dimana masyarakat pada golongan tersebut lebih selektif dalam memilih sarana pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pengobatan. Mereka akan selektif dalam memilih pelayanan kesehatan yang ingin diperolehnya dengan pertimbangan preferensi masyarakat yang mereka nilai lebih baik dalam hal pelayanan kesehatan dan pengobatan. Masyarakat yang memiliki pendapatan tinggi juga beranggapan bahwa kesehatan yang mereka miliki merupakan investasi yang mereka miliki untuk mendapatkan uang kembali sehingga semakin cepat mereka sembuh dari penyakit maka akan semakin besar peluang mereka untuk bekerja kembali dan mendapatkan uang kembali. Masyarakat yang memiliki pendapatan tinggi berfikir mereka akan lebih cepat sembuh jika melakukan pengobatan ke rumah sakit swasta karena rumah sakit swasta memiliki tenaga kesehatan, obat dan fasilitas yang jauh lebih berkualitas dibandingkan rumah sakit milik pemerintah sehingga sudah selayaknya jika ingin lebih cepat sembuh dari penyakit mereka harus ke rumah sakit swasta.

4. Kepemilikan Jaminan Kesehatan

Hasil penelitian diperoleh bahwa kepemilikan jaminan kesehatan tidak berhubungan signifikan dengan preferensi masyarakat pada pelayanan kesehatan rumah sakit di Kecamatan Medan Johor dengan nilai $p=0,651$ ($p>0,05$). Hasil uji regresi logistik ganda (*multiple logistic regression*) dengan nilai OR sebesar 0,139 (95% CI 0,015-1,299). Hasil penelitian frekuensi pendapatan diperoleh bahwa responden sebanyak 62 orang yang mana masyarakat memiliki kartu asuransi kesehatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Pada penelitian ini didapatkan hasil yang tidak signifikan antara kepemilikan asuransi dengan pemanfaatan fasilitas kesehatan untuk berobat jalan. Teori Andersen tentang kepemilikan asuransi kesehatan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dalam pemanfaatan fasilitas Kesehatan. kepemilikan asuransi kesehatan menjadi salah satu faktor yang meningkatkan pemanfaatan fasilitas kesehatan di Provinsi Gauteng Afrika Selatan. Kepemilikan jaminan kesehatan atau asuransi mempengaruhi dalam pemanfaatan fasilitas kesehatan karena jaminan kesehatan atau asuransi dapat menjamin masyarakat dalam memperoleh manfaat dalam pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Masyarakat Kecamatan Medan Johor mayoritas berobat menggunakan BPJS, dimana dengan menggunakan BPJS akan meringankan dan mengurangi biaya berobat mereka di rumah sakit. Tetapi dengan mereka menggunakan BPJS dalam melakukan pelayanan, mereka mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka, seperti menunggu

berjam-berjam untuk mendapatkan penanganan dalam pengobatan. Sedangkan masyarakat Kecamatan Medan Johor yang menggunakan biaya sendiri/umum dalam melakukan pelayanan di rumah sakit ada sebagian berbelit-belit, lamanya menunggu dalam melakukan layanan di rumah sakit, dan ada juga sebagian dalam melakukan layanan mereka mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini yaitu masyarakat Kecamatan Medan Johor sebahagian besar memiliki pendidikan sedang, bekerja sebagai pekerja swasta, memiliki pendapatan yang tidak sesuai dengan UMK dan preferensi masyarakat yang tidak memilih lagi pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Tidak ada hubungan antara pekerjaan, pendidikan, kepemilikan jaminan kesehatan terhadap preferensi masyarakat. Ada hubungan antara pendapatan terhadap preferensi masyarakat.

BIBLIOGRAFI

- Ainy, N. S., Wardhana, W., & Nisyawati, N. (2018). Struktur Vegetasi Riparian Sungai Pesanggrahan Kelurahan Lebak Bulus Jakarta Selatan. *Bioma*, 14(2), 60–69. [Google Scholar](#)
- Assael, M. J., Chatzimichailidis, A., Antoniadis, K. D., Wakeham, W. A., Huber, M. L., & Fukuyama, H. (2017). Reference Correlations For The Thermal Conductivity Of Liquid Copper, Gallium, Indium, Iron, Lead, Nickel And Tin. *High Temperatures-High Pressures*, 46(6), 391. [Google Scholar](#)
- Foster, K. R., Schluter, J., Coyte, K. Z., & Rakoff-Nahoum, S. (2017). The

- Evolution Of The Host Microbiome As An Ecosystem On A Leash. *Nature*, 548(7665), 43–51. [Google Scholar](#)
- Mamik, M. K., & Power, C. (2017). Inflammasomes In Neurological Diseases: Emerging Pathogenic And Therapeutic Concepts. *Brain*, 140(9), 2273–2285. [Google Scholar](#)
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29–39. [Google Scholar](#)
- Nasution, S. (2003). Metode Research (Penelitian Ilmiah). *Jakarta: Bumi Aksara*. [Google Scholar](#)
- Nitisusastro, M. (2012). *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. [Google Scholar](#)
- Rianto, Y. (2011). *Pengaruh Komposisi Campuran Filler Terhadap Kekuatan Bending Komposit Ampas Tebu-Serbuk Kayu Dalam Matrik Polyester*. [Google Scholar](#)
- Sari, R., Hammoudeh, S., & Soytaş, U. (2010). Dynamics Of Oil Price, Precious Metal Prices, And Exchange Rate. *Energy Economics*, 32(2), 351–362. [Google Scholar](#)
- Statistik, B. P. (2019). Data Dan Informasi Kemiskinan Kabupaten/Kota Tahun 2018. *Jakarta: Badan Pusat Statistik*. [Google Scholar](#)
- Sugiyono, P. D. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Vol. 8). *Alfabeta. Bandung*. [Google Scholar](#)
- Swastha, B. D. (2016). Handoko, T. Hani 2016. *Manajemen Pemasaran, Analiiss Konsumen. Edisi Pertama Di Cetak Bpfe-Yogyakarta Cetakan Ketujuh Agustus*. [Google Scholar](#)
- Tjiptono, F., & Arli, D. (2016). Gender And Digital Privacy: Examining Determinants Of Attitude Toward Digital Piracy Among Youths In An Emerging Market. *International Journal Of Consumer Studies*, 40(2), 168–178. [Google Scholar](#)
- Widiastuti, T., & Rosyidi, S. (2015). Model Pendayagunaan Zakat Produktifitas Oleh Lembaga Zakat Dalam Meningkatkan Pendapatan Mustahiq. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Jebis)*, 1(1), 89–101. [Google Scholar](#)
-

Copyright holder:

Ivany Vatriscia (2021)

First publication right:

Jurnal Health Sains

This article is licensed under:

