



**IDENTIFIKASI PROSES PENGAMBILAN KEPUTUSAN PASIEN
DALAM PEMANFAATAN PELAYANAN RAWAT INAP
RUMAH SAKIT WIJAYA KUSUMA LUMAJANG
TAHUN 2012**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat (S1) dan mencapai gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

oleh

**Anggun Dyah Pitaloka
NIM 072110101094**

**BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Identifikasi Proses Pengambilan Keputusan Pasien dalam Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang Tahun 2012” telah diuji dan disahkan pada:

hari : Senin

tanggal : 1 Juli 2013

tempat : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Abu Khoiri, S.KM., M.Kes.
NIP 19790305 200501 1 002

Eri Witcahyo, S.KM., M.Kes
NIP 19820723 201012 1 003

Anggota I

Anggota II

Nuryadi, S.KM., M.Kes.
NIP 19720916 200112 1 001

Syukri Bakhtiar, S. KM.

Mengesahkan,

Dekan

Drs. Husni Abdul Gani, M.S.
NIP 19560810 198303 1 003

RINGKASAN

Identifikasi Proses Pengambilan Keputusan Pasien Dalam Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang Tahun 2012; Anggun Dyah Pitaloka; 072110101094; 2013; 80 halaman; Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Jember.

Pelayanan rawat inap merupakan salah satu unit pelayanan yang memiliki peran penting dalam pengelolaan suatu rumah sakit. Sebagian besar pendapatan rumah sakit berasal dari pelayanan yang diberikan oleh unit rawat inap yang sangat bermakna terhadap kelangsungan organisasi rumah sakit di masa datang. Pemanfaatan rawat inap yang rendah mengindikasikan adanya pemborosan dalam pelayanan kesehatan yang diberikan, sehingga memerlukan usaha-usaha agar pemanfaatannya dapat memadai. Indikator pemanfaatan tempat tidur rumah sakit disebut *Bed Occupancy Rate* (BOR). Rata-rata nilai BOR Rumah Sakit Wijaya Kusuma dalam 3 tahun terakhir yaitu tahun 2010-2013 sebesar 56%, hal ini menunjukkan bahwa belum mencapai standar yang ditentukan yaitu sebesar 75-85%. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi proses pengambilan keputusan pasien dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma Lumajang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan berdasarkan waktunya menggunakan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 sampel yang diambil berdasarkan teknik *proportional stratified random sampling*. Pengambilan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik wawancara dengan kuesioner. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara deskriptif untuk menafsirkan data-data dan keterangan yang diperoleh yang selanjutnya akan dapat digunakan untuk memberikan gambaran sebenarnya mengenai proses pengambilan keputusan pasien dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap Rumah Sakit Wijaya Kusuma.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap pengenalan masalah terdapat 87% responden menyadari bahwa masalah kesehatannya membutuhkan pelayanan rawat inap, pada tahap pencarian informasi sebagian besar responden sebanyak 80% responden melakukan pencarian informasi pelayanan rawat inap RS Wijaya Kusuma, pada tahap evaluasi alternatif, sebagian kecil responden yaitu sebanyak 33% responden membandingkan pelayanan rawat inap RS Wijaya Kusuma dengan pelayanan rawat inap rumah sakit lain, pada tahap keputusan sebagian besar responden yaitu sebanyak 47% responden memilih rawat inap di RS Wijaya Kusuma dengan tipe pengambilan keputusan terbatas, pada tahap perilaku pasca pemanfaatan seluruh responden 100% memberikan penilaian yang positif terhadap RS Wijaya Kusuma.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diambil kesimpulan yaitu terdapat rangkaian proses pengambilan keputusan pasien untuk rawat inap serta banyaknya responden yang melakukan pengenalan masalah tidak mencerminkan banyaknya responden yang melakukan pencarian informasi dan banyaknya responden yang melakukan pencarian informasi tidak mencerminkan banyaknya responden yang melakukan evaluasi alternatif.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Manfaat	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Rumah Sakit	6
2.1.1 Pengertian Rumah Sakit.....	6
2.1.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	6
2.1.3 Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit.....	7
2.2 Instalasi Rawat Inap	9
2.2.1 Pengertian Instalasi Rawat Inap	9

2.2.2	Indikator Pelayanan Rawat Inap	9
2.3	Perilaku Konsumen	13
2.3.1	Pengertian Konsumen	13
2.3.2	Pengertian Perilaku Konsumen	13
2.3.3	Model Perilaku Konsumen.....	14
2.4	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	15
2.4.1	Pengenalan Masalah.....	15
2.4.2	Pencarian Informasi	15
2.4.3	Evaluasi Alternatif	16
2.4.4	Keputusan Pembelian.....	17
2.4.5	Perilaku Pasca Pembelian	18
2.5	Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Konsumen	19
2.5.1	Konsumen Individu.....	19
2.5.2	Lingkungan yang Mempengaruhi Konsumen.....	20
2.5.3	Penerapan dari Perilaku	21
2.6	Kerangka Konseptual.....	23
BAB 3.	METODE PENELITIAN.....	24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3	Populasi dan Sampel.....	24
3.4	Variabel dan Definisi Operasional	27
3.5	Data dan Sumber Data	30
3.6	Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.7	Teknik Penyajian dan Analisis Data	31
3.8	Kerangka Operasional.....	34
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1	Gambaran Umum Rumah Sakit Wijaya Kusuma.....	35
4.2	Karakteristik Responden.....	36

4.3 Hasil Penelitian	38
4.3.1 Pengenalan masalah.....	38
4.3.2 Pencarian Informasi.....	39
4.3.3 Evaluasi Alternatif.....	41
4.3.4 Keputusan	43
4.3.5 Perilaku Pasca Pemanfaatan	44
4.4 Pembahasan	46
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	