

## HUBUNGAN BAURAN PEMASARAN DENGAN PEMANFAATAN LAYANAN KESEHATAN PASIEN UMUM RAWAT INAP RSUD KOTA MAKASSAR

### *Relationship between Marketing Mix and Utilization of General Patient's Inpatient Health Services in RSUD Makassar*

Nurfardiansyah Bur <sup>1\*</sup>, Sartika Suyuti <sup>2</sup>  
Universitas Muslim Indonesia  
\* (nurfardiansyah.bur@umi.ac.id, 082346913176)

#### ABSTRAK

Beragamnya kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa kesehatan maka pihak rumah sakit berlomba-lomba semaksimal mungkin untuk melayani konsumen. Bauran pemasaran merupakan seperangkat alat pemasaran yang digunakan untuk mencapai salah satu tujuan pemasaran yaitu memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan pengomsumsi serta mendatangkan keuntungan bagi pihak perusahaan dari bauran pemasaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan bauran pemasaran dengan manfaat layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar Tahun 2018. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study, yaitu melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan dengan mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Sampel adalah pasien umum yang berada di instalasi rawat inap selama penelitian berlangsung. Cara pengambilan sampe dengan purposive sampling dengan menggunakan kuesioner. Hasil analisis Chi-square menunjukkan ada hubungan customer service dengan  $p=0,031$  dan place dengan  $p=0,001$  dengan pemanfaatan layanan kesehatan. Tidak ada hubungan bauran pemasaran (product dengan  $p=1,000$ , price dengan  $p=1,000$ , promotion dengan  $p=0,222$ , people dengan  $p=1,000$ , physical evidence dengan  $p=1,000$ , process dengan  $p=1,000$ ) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Makassar Tahun 2018. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan anatara customer service, dan place dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Makassar Tahun 2018, tetapi tidak memiliki hubungan dengan pemasaran product, price, promotion, people, physical evidence, dan process.

**Kata kunci :** Bauran, pemasaran, pemanfaatan, pasien, inap

#### ABSTRACT

*The diverse needs of the community for health products and services, the hospital is competing to the maximum extent possible to serve consumers. Marketing mix is a set of marketing tools that are used to achieve one of the marketing objectives, namely to give satisfaction to the wants and needs of consumption and bring benefits to the company from the marketing mix. The purpose of this study was to determine the marketing mix relationship with the benefits of health services in general patients hospitalized in Makassar City Hospital in 2018. The method of this study is quantitative research with a cross sectional study approach, which is measuring or observing at the same time by looking for relationships between variables independent and dependent variable. Samples were general patients who were inpatient care during the study. How to take until using purposive sampling using a questionnaire. The results of Chi-square analysis show that there is a customer service relationship with  $p = 0.031$  and place with  $p = 0.001$  with utilization of health services. There is no marketing mix relationship (product with  $p = 1,000$ , price with  $p = 1,000$ , promotion with  $p = 0,222$ , people with  $p = 1,000$ , physical evidence with  $p = 1,000$ , process with  $p = 1,000$ ) with utilization of health services in general patients hospitalization in Makassar General Hospital in 2018. The conclusion of this study is that there is a relationship between customer service and place with the utilization of health services in general patients hospitalized in Makassar Hospital in 2018, but has no relationship with product, price, promotion, people, marketing, physical evidence, and process*

**Keywords:** Marketing mix, patient utilization, hospitalization

#### Sekretariat

Editorial: Kampus FKM UNISMUH PALU - Palu 94118,

Sulawesi Tengah, Indonesia

Telp/HP: +6281245936241, Fax (0451) 425627

E-mail: [jurnal.mppki@gmail.com](mailto:jurnal.mppki@gmail.com)

OJS: <http://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM>

## PENDAHULUAN

World Health Organization menyatakan bahwa salah satu pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya dengan didukung oleh sumberdaya yang memadai.<sup>(1)</sup>

Beragamnya kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa kesehatan maka pihak rumah sakit berlomba-lomba semaksimal mungkin untuk melayani konsumen.<sup>(2)</sup> Rumah sakit perlu untuk mendesain program pemasaran agar produk/ jasa memperoleh respon dari pasar sasaran dan berjalan sukses. Alat yang dimaksud adalah bauran pemasaran.<sup>(3)</sup>

Bauran pemasaran merupakan seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus menerus mencapai salah satu tujuan pemasaran yaitu memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan pengomsumsi serta mendatangkan keuntungan bagi pihak perusahaan dari pasar bauran.<sup>(4)</sup>

Menurut Tjiptono (2014) unsur-unsur bauran pemasaran yakni *product* (produk), *price* (harga), *promotion* (promosi), *place* (tempat), *people* (orang), *proces* (proses), *physical evidence* (penampilan Fisik), dan *customer service* (fasilitas Pelayanan). Ini merupakan serangkaian variabel pemasaran yang dapat dikendalikan dan dipakai oleh

pelaksana pemasaran rumah sakit untuk memasarkan jasa kesehatan yang dihasilkan.

Menurut hasil penelitian Alfianti dkk (2017) di Rumah Sakit Umum Bahteramas provinsi Sulawesi Tenggara, dari 100 responden hasil menunjukkan ada hubungan *product* dan *people* (tenaga kesehatan) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas, tidak ada hubungan *place* (lokasi pelayanan) dan *physical evidence* (bukti fisik) dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RSUD Bahteramas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahya (2012) mengenai hubungan bauran pemasaran dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar terdapat hubungan antara produk, harga, promosi, lokasi, orang, proses dan bukti fisik terhadap keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di RS Islam Faisal Makassar.<sup>(5)</sup>

Berdasarkan laporan dari RSUD Kota Makassar dari data tiga tahun terakhir, terdapat kunjungan pasien rawat inap dari tahun 2014. Triwulan pertama sebanyak 9.335 kunjungan pasien, triwulan kedua sebanyak 9.039 kunjungan pasien, triwulan ketiga sebanyak 7.352 kunjungan pasien dan triwulan keempat sebanyak 7.929 kunjungan pasien, jadi jumlah keseluruhan sebanyak 33.655 kunjungan pasien. Tahun 2015, triwulan pertama sebanyak 9.283 kunjungan pasien, triwulan kedua sebanyak 9.552 kunjungan pasien, triwulan ketiga sebanyak 8.097 kunjungan pasien, triwulan keempat sebanyak 8.740

kunjungan pasien, jadi jumlah keseluruhan sebanyak 35.672 kunjungan pasien. Tahun 2016, triwulan pertama sebanyak 7.463 kunjungan pasien, triwulan kedua sebanyak 8.146 kunjungan pasien, triwulan ketiga sebanyak 7.477 kunjungan pasien, triwulan keempat sebanyak 9.228 kunjungan pasien, jadi jumlah keseluruhan sebanyak 32.314 kunjungan pasien.

jumlah kunjungan pasien unit rawat inap tersebut dari tahun ke tahun terjadi kenaikan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2014-2015. Akan tetapi, pada tahun 2015-2016 terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien sebanyak 3.358 pasien. Hal ini terjadi kemungkinan diakibatkan karena kepuasan pasien pada instalasi rawat inap di RSUD Kota Makassar yang kurang baik sehingga pasien memilih untuk memanfaatkan pelayanan di RS tersebut.<sup>(6)</sup> Berdasarkan masalah di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui hubungan bauran pemasaran dengan manfaat layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar”.

## BAHAN DAN METODE

Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study, yaitu melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan dengan mencari hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum yang menjalani rawat inap di RSUD Kota Makassar, dengan jumlah rata-rata

kunjungan 3 bulan terakhir di tahun 2018 yaitu 137 pasien perbulan. Sampel adalah pasien umum yang berada di instalasi rawat inap selama penelitian berlangsung yang ditentukan dengan purposive sampling dengan menggunakan kuesioner yaitu 46 sampel yang terdiri atas 5 pasien kelas 1, 17 pasien kelas 2, dan 24 pasien kelas 3.

## HASIL

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Pasien Umum Rawat Inap Menurut Umur Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

Kelompo	n	%
Umur		
≤ 10	6	13,0
10-19	5	10,9
20-29	7	15,2
30-39	13	28,3
40-49	9	19,6
≥50	6	13,0
Total	46	100,0

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 1 mengenai distribusi responden berdasarkan kelompok umur dari 46 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Kota Makassar, responden terbanyak ada pada kelompok 30-39 tahun sebanyak 13 responden (28,3%), sedangkan yang terendah pada kelompok 10-19 tahun sebanyak 5 responden (10,9%).

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Pasien Umum Rawat Inap Menurut Jenis Kelamin Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

Jenis Kelamin	n	%
Laki-laki	19	41,3
Perempuan	27	58,7
Total	46	100,0

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 2 mengenai distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dari 46 responden yang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Kota Makassar, responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 27 reponden (58,7% ), sedangkan yang berjenis kelamin lai-laki sebanyak 19 reponden (%).

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Pasien Umum Rawat Inap Menurut Pendidikan Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

Pendidikan	n	%
Tidak Sekolah	4	8,7
SD/ Sederajat	7	15,2
SLTP/Sederajat	5	10,9
SMU/ Sederajat	20	43,5
Perguruan Tinggi	10	21,7
Total	46	100,0

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 3 mengenai distribusi responden berdasarkan pendidikan dari 46 responden yang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Kota Makassar, responden sebagai besar mempunyai pendidikan SMU/

sederajat sebanyak 20 responden (43,5%) dan yang terendah adalah pasien tidak sekolah yaitu sebanyak 4 responden (8,7%).

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Pasien Rawat Inap Menurut Pekerjaan Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 4 mengenai distri-

Pekerjaan	n	%
Tidak Bekerja	15	32,6
Wiraswasta	10	21,7
TNI/POLRI	2	4,3
PNS	2	4,3
Ibu Rumah Tangga	13	28,3
Lain-lain	4	8,7
Total	46	100,0

busi responden berdasarkan pekerjaan dari 46 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Kota Makassar, responden terbanyak yaitu tidak bekerja sebesar 15 responden (32,6%) dan dan yang terendah adalah TNI/POLRI sebanyak 2 responden (4,3%), PNS sebanyak 2 responden (4,3%).

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Pasien Umum Rawat Inap Menurut Pendapatan Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

Pendapatan	n	%
< 2.722.641	4	8,7
≥ 2.722.641	42	91,3
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 5 mengenai distribusi responden berdasarkan pendapatan dari 46 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di rawat inap RSUD Kota Makassar dengan pendapatan  $\geq 2.722.641$

paling .  
banyak yaitu 42 responden (91,3%) dibanding dengan  $<2.722.641$  pendapatan yaitu 4 responden (8,7%).

**Tabel 6. Hubungan *Product* (Produk) Dengan Pemanfaat Layanan Kesehatan Pada Pasien Umum Rawat Inap Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

<i>Product</i>	Pemanfaat Layanan				Total		<i>P Value</i>
	Kurang		Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0	4	8,7	4	8,7	1,00
Baik	8	17,4	34	73,9	42	91,3	
Total	8	17,4	38	82,6	46	100	

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 4 responden, yang mengatakan produk kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 0 responden (0,0%), yang mengatakan produk kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 4 responden (8,6%) . sedangkan yang mengatakan produk baik tetapi memanfaatkan layanan kesehatan kurang

baik yaitu 8 responden (17,4%) dan yang mengatakan produk baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 34 responden (73,9%) Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 1,000$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak, artinya tidak ada hubungan product (produk) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar tahun 2018.

**Tabel 7. Hubungan *Price* (Harga) Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Pasien Umum Rawat Inap Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

<i>Price</i>	Pemanfaatan Layanan				Total		<i>P Value</i>
	Kurang		Baik		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0,0	3	6,5	3	6,5	1,000
Baik	8	17,4	35	76,1	43	93,5	
Total	8	17,4	38	82,6	46	100	

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa

dari 3 responden yang mengatakan harga kurang baik dan memanfaatkan layanan

kesehatan kurang baik yaitu 0 responden (0,0%) dan yang mengatakan kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 3 responden (6,5%), sedangkan dari 43 responden yang mengatakan harga baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 8 responden (17,4%), yang mengatakan harga baik dan memanfaatkan

layanan kesehatan yaitu 35 responden (76,1%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 1,000$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak, artinya tidak ada hubungan price (harga) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar tahun 2018.

**Tabel 8. Hubungan Place (Tempat) Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Pasien Umum Rawat Inap Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

Place	Pemanfaatan Layanan				Total		P Value
	Kurang		Baik		n	%	
	N	%	N	%			
Baik	3	6,5	36	78,3	39	84,4	0,01
Kurang	5	10,9	2	4,3	7	15,2	
Total	8	17,4	38	82,6	46	100,0	

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 8 bahwa dari 39 responden yang mengatakan tempat baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 3 responden (6,5%), yang mengatakan tempat baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 36 responden (78,3%),sedangkan dari 7 responden yang menilai tempat kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 5

responden (10,9%), yang mengatakan tempat kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 2 responden (4,3%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 0,01$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak, artinya ada hubungan place (tempat) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar tahun 2018.

**Tabel 9. Hubungan Promotion (Promosi) Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Pasien Umum Rawat Inap Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

Promotion	Manfaat Layanan				Total		P Value
	Kurang		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	4	8,7	10	21,7	14	30,4	0,222
Baik	4	8,7	28	60,9	32	69,6	
Total	8	17,4	38	82,6	46	100,0	

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 9 bahwa dari 14 responden, yang mengatakan promosi kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 4 responden (8,7%), yang mengatakan promosi kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 10 responden (21,7%). Dari 32 responden yang mengatakan promosi baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 4 responden (8,7%), sedangkan yang menga-

takan promosi baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 28 responden (60,9%) Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 0,222$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak, artinya tidak ada hubungan promotion (promosi) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar tahun 2018

**Tabel 10. Hubungan *People* (Orang) Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Pasien Umum Rawat Inap Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

<i>People</i>	Pemanfaatan Layanan				total		<i>P Value</i>
	Kurang		Baik		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang	0	0,0	4	8,7	4	8,7	1,000
Baik	8	17,4	34	73,9	42	91,3	
Total	8	17,4	38	82,6	46	100,0	

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 10 bahwa dari 4 responden, yang mengatakan *people* (orang) kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 0 responden (0,0%), yang *people* (orang) kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 4 responden (8,7%), sedangkan dari 42 responden yang mengatakan *people* (orang) dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang yaitu 8 responden, yang mengatakan

*people* (orang) baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 34 responden (73,9%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel nilai  $p= 1,000$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak, artinya tidak ada hubungan *people* (orang) dengan memanfaatkan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar tahun 2018.

**Tabel 11. Hubungan *Physical Evidence* (Fasilitas Fisik) Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Pasien Umum Rawat Inap Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

<i>Physical Evi- dence</i>	Pemanfaatan Layanan				Total		<i>P Value</i>
	kurang		Baik				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	1	2,2	4	8,7	5	10,9	1,000
Baik	7	15,2	34	73,9	41	89,1	
Total	8	17,4	38	82,6	46	100,0	

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 11 bahwa dari 5 responden, yang mengatakan fasilitas fisik kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 1 responden (2,2%), yang mengatakan fasilitas fisik kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 4 responden (8,7%), sedangkan dari 41 resoponden yang mengatakan fasilitas fisik baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 7 responden (15,2%), yang mengatakan fasilitas

fisik baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 34 responden (73,9%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 1,000$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak, artinya tidak ada hubungan physical evidence (fasilitas fisik) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar tahun 2018.

**Tabel 12. Hubungan *Process* (Proses) Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada PasieUmum Rawat Inap Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

<i>Process</i>	Pemanfaatan layanan				total		<i>P Value</i>
	kurang		Baik				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	0	0,0	4	8,7	4	8,7	100,0
Baik	8	17,4	34	73,9	42	91,3	
Total	8	17,4	38	82,6	46	100,0	

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 12 bahwa dari 4 responden, yang mengatakan proses kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang yaitu 0 responden (0,0%), yang mengatakan proses kurang baik dan me-

manfaatkan layanan kesehatan yaitu 34 responden (73,9%), sedangkan dari 42 responden yang mengatakan proses baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 8 responden (17,4%), yang

mengatakan proses baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 34 responden (73,9%). Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel

diperoleh nilai  $p= 1,000$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  di tolak, artinya tidak ada hubungan process (proses) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat

**Tabel 13. Hubungan Costumer Service (Fasilitas Pelayanan) Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Pasien Umum Rawat Inap Di RSUD Kota Makassar Tahun 2018**

Costumer Service	Pemanfaatan Layanan				total		P Value
	Kurang		Baik		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kurang	5	10,9	8	17,4	13	28,3	0,031
Baik	3	6,5	30	65,2	33	71,7	
Total	8	17,4	38	82,6	46	100,0	

Sumber: Data primer 2018

Berdasarkan Tabel 13 bahwa dari 13 responden, yang mengatakan fasilitas layanan kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 5 responden (10,9%), sedangkan yang mengatakan fasilitas layanan kurang baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 8 responden (17,4%). Dari 33 responden yang mengatakan fasilitas layanan baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik yaitu 3 responden (6,5%) sedangkan yang mengatakan fasilitas layanan baik dan memanfaatkan layanan kesehatan yaitu 30 responden (65,2%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square antara variabel diperoleh nilai  $p= 0,031$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di tolak, artinya ada hubungan costumer service (fasilitas pelayanan) pemanfaatan layanan kesehatan pada

pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar tahun 2018.

#### PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien berpersepsi baik tetapi tidak berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan hal ini karena dari jawaban responden yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan adalah kesesuaian peralatan kesehatan yang digunakan dengan perkembangan kesehatan terkini dan kesesuaian kebutuhan pasien dengan produk yang di manfaatkan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Risma (2014) yang menyatakan tidak ada hubungan produk dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit sudah cukup memuaskan ini sehingga sebagian be-

sar pasien menyatakan baik untuk produk yang diberikan tetapi tidak berhubungan dengan pemanfaatan pasien memilih layanan kesehatan.<sup>(7)</sup>

Responden menilai bahwa tarif diunit rawat inap lebih murah dibanding rumah sakit lain tetapi dalam hal kualitas pelayanan dan kualitas makanan yang didapatkan tidak sesuai dengan tarif kelas perawatan yang dibayar. Sehingga penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan price dengan manfaat layanan kesehatan di RSUD Kota Makassar Berbeda dengan penelitian Akbar (2012) menunjukkan bahwa ada hubungan price dengan keputusan memilih layanan kesehatan.<sup>(2)</sup>

Hal ini karena sebagian besar responden merupakan pasien yang pernah melakukan rawat inap sebelumnya dan mereka menganggap bahwa harga yang diberikan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan di rumah sakit. Hasil uji statistik *Chi-square* terdapat ada hubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan Dalam variabel *place* ini yang secara umum berarti distribusi yang merupakan upaya agar tempat yang ditawarkan dapat berada pada tempat dan waktu yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Mayoritas responden yang menjalani perawatan di rawat inap adalah pasien yang mempunyai jarak tempat tinggal dengan rumah sakit dekat, karena sampel dalam penelitian ini adalah pasien umum sehingga pasien memanfaatkan layanan kesehatan karena kebutuhan pasien tersebut dan

kemudahan pasien untuk melakukan akses terkait dengan lokasi yang strategis.

Hasil uji statistik menggunakan uji *Chi-square* menunjukkan tidak ada hubungan antara promotion dengan pemanfaatan layanan kesehatan di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. Dari hasil tersebut bahwa responden yang menilai baik dan memanfaatkan layanan kesehatan kurang baik karena responden mendapatkan informasi yang baik mengenai pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, tetapi setelah pasien memanfaatkan layanan kesehatan ternyata masi ada pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

Sedangkan responden yang menilai baik dan memanfaatkan layanan kesehatan karena responden hanya mengetahui tentang rumah sakit dari keluarga, teman dan kerabat yang pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit RSUD Kota Makassar tanpa mendapatkan informasi tentang pelayanan kesehatan melalui media lain, sehingga penelitian ini tidak berhubungan dengan manfaat layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Akbar (2012) bahwa ada hubungan antara promotion RSIA Siti Fatimah dengan keputusan memilih layanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan people (orang) dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di RSUD Kota Makassar diperoleh hasil hasil uji statistik

menggunakan uji Chi-square yang menunjukkan tidak ada hubungan antara *people* dengan pemanfaatan layanan kesehatan di unit rawat inap RSUD Kota Makassar.<sup>(2)</sup>

Masih kurangnya sikap dan perilaku petugas dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pasien selama menjalani perawatan karena meskipun dokter atau perawat memeriksa dengan teliti tetapi sikap yang kurang kurang dalam segi dukungan moril dan menumbuhkan kepercayaan bahwa penyakitnya akan sembuh, sehingga tidak ada hubungan antara *people* dengan manfaat layanan kesehatan di RSUD Kota Makassar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Khadijah (2013) yang menyatakan bahwa pada umumnya pasien telah memiliki keyakinan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat adalah baik dan setelah memperoleh pelayanan hal tersebut terbukti.<sup>(8)</sup>

Hasil uji statistik menggunakan uji Chi-square diperoleh tidak ada hubungan antara *physical evidence* dengan pemanfaatan layanan kesehatan di unit rawat inap RSUD Kota Makassar. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh informasi bahwa sebagian besar menyatakan sarana fisik yang cukup memadai dan kebersihan ruangan juga senantiasa terjaga dengan adanya petugas kebersihan yang datang membersihkan ruang pasien setiap 3 kali dalam sehari. Akan tetapi sebagian besar pasien menyatakan bahwa tampilan rumah sakit dari luar terlihat sangat baik namun apabila dilihat dalam ruangan hampir tidak bisa

dikatakan bagus hal ini dikarenakan masih adanya ruangan inap yang belum membuat nyaman pasien, toilet ruangan yang terkadang tidak mempunyai air.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Cahya Nurlia (2012) bahwa ada hubungan antara variabel proses dengan keputusan pasien memilih layanan kesehatan, tetapi Hasil yang sama dengan penelitian Nawing (2011) yang menyebutkan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel proses dengan keputusan pasien untuk memanfaatkan pelayanan.<sup>(5)</sup> Hasil uji hubungan menunjukkan bahwa ada hubungan antara layanan fasilitas dengan pemanfaatan layanan kesehatan, semakin baik layanan fasilitas yang diberikan rumah sakit maka akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih layanan kesehatan.

Responden mengatakan bahwa *costumer service* (fasilitas pelayanan) baik dan memanfaatkan layanan kesehatan karena pasien terbantu dengan layanan fasilitas yang diberikan meliputi kantin, fasilitas bank atau atm memudahkan pasien dalam menyediakan uang untuk pembayaran. Menurut responden pasien juga sangat terbantu dengan adanya tempat penanganan keluhan yang sangat dekat dengan ruang pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tampi (2011) juga mendapatkan hasil yang sama yakni fasilitas merupakan faktor yang berhubungan dengan keputusan memilih rawat inap di Rumah Sakit tingkat III R. W.

Mongisidi Manado.<sup>(9)</sup> Oleh sebab itu,

tanggung jawab atas unsur bauran pemasaran ini tidak dapat diisolasi hanya pada aspek layanan fasilitas, tetapi harus menjadi perhatian dan tanggung jawab semua personil produksi dari organisasi layanan jasa.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara customer service, dan place dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien umum rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar Tahun 2018, tetapi tidak memiliki hubungan dengan pemasaran *product, price, promotion, people, physical evidence, dan process*. Melalui penelitian ini maka disarankan Disarankan kepada pihak rumah sakit agar lebih meningkatkan strategi pemasaran.

Kepada peneliti-peneliti yang tertarik meneliti tentang bauran pemasaran untuk melakukan penelitian yang lebih lanjut, spesifik dengan metode dan desain penelitian yang berbeda.

### DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization. No Title. 2014.
2. Akbar. Hubungan Bauran Pemasaran dengan Keputusan Memilih Layanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Fatimah Makassar Tahun 2012. 2012.
3. Yulyandhika, A., Indar & Arifin A. Hubungan Antara Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Di RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. 2013;
4. Wijayanti. S. D AM y & I. No Titlepemasaran dengan loyalitas pasien di unit rawat jalan RSUD Kota Makassar. 2014.
5. Nurlia, Cahya dkk. Hubungan Bauran

Pemasaran Dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Vol. 1. 2012.

6. RSUD Kota Makassar. Profil RSUD Kota Makassar Tahun. 2016.
7. Risma D. Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. 2014.
8. Khadijah. Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar. Universitas Hasaniddin Makassar; 2013.
9. Tampi, E. JMLU dan GDK. Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Memilih Rawat Inap di Rumah Sakit Tingkat III Robert Wolter Mongisidi Manado. JIKMU. 2011;1:170-4.