

FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN PASIEN BERGABUNG DENGAN PROGRAM SAMARITAN CARE: STUDI DI RUMAH SAKIT SAMARITAN KOTA PALU

Viany Fransiska Randang^{1*}, Maskuri Sutomo², Ira Nuriya Santi³, Cici Rianty Bidin⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Manajemen, Universitas Tadulako, Indonesia
Jl. Soekarno Hatta No.KM. 9, Tondo, Kec. Mantikulore, Kota Palu, Sulawesi Tengah

*E-mail Correspondence: vianyrandang03@gmail.com

Abstrak

Rumah Sakit memberikan pelayanan yang prima terhadap pasien untuk dapat menunjang kesehatan dan keselamatan. *Samaritan Care* merupakan salah satu program kesehatan yang diluncurkan oleh Rumah Sakit Samaritan guna membantu pasien umum dalam melakukan pemeriksaan kesehatan. Keputusan dan kepuasan pasien dalam menjadi member *Samaritan care* dapat timbul dari pelayanan kesehatan yang telah diberikan, jika pasien sudah mendapatkan sesuai dengan yang diinginkan dari pelayanan tersebut. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi keputusan pasien menjadi member *Samaritan care* pada rumah sakit samaritan di Kota Palu. Objek dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah menjadi member *Samaritan care*. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan 5 informan. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik yang digunakan dalam mengolah dan mendapatkan data adalah wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memutuskan menjadi member *Samaritan care* yaitu faktor harga, faktor pelayanan, faktor promosi dan faktor lingkungan pekerjaan.

Kata Kunci: Rumah Sakit, Program Kesehatan, Pelayanan, *Samaritan Care*

Abstract

The hospital provides excellent service to patients to support health and safety. Samaritan Care is one of the health programs launched by Samaritan Hospital to help general patients carry out health checks. The patient's decision and satisfaction in becoming a member of Samaritan Care can arise from the health services that have been provided, if the patient has received what he wanted from these services. The aim of this research is to determine the factors that influence a patient's decision to become a member of Samaritan Care at the Samaritan Hospital in Palu City. The objects of this research were patients who had been members of Samaritan Care. In this research the author obtained 5 informants. The data analysis method used in this research uses qualitative methods with the technique used in processing and obtaining data is interviews. The results of this study show that there are 4 factors that influence a patient's decision to become a member of Samaritan Care, namely price factors, service factors, promotion factors and work environment factors.

Keywords: Hospitals, Health Programs, Service, Samaritan Care

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit memiliki karakteristik serta susunan yang sudah diatur sedemikian rupa. Berbagai jenis tenaga kesehatan (tenaga medis maupun staf pelayanan di rumah sakit) saling berinteraksi satu sama lain. Rumah sakit sebagai penyedia kesehatan, menyelenggarakan pelayanan

kesehatan perorangan secara paripurna meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Pandiangan & Damanik, 2019)

Rumah sakit samaritan merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berada di provinsi sulawesi tengah tepatnya di Kota Palu dan berlokasi di jalan towua no 77 yang juga memiliki visi pendirian “Menjadi rumah sakit terbaik yang mengutamakan pelayanan berkualitas dan profesional berdasarkan kasih kepada sesama”. Sejak tanggal 14 November 2016, Rumah sakit samaritan mulai melaksanakan pelayanannya dengan fasilitas rujukan tingkat lanjut tipe C yang melayani rujukan dari rumah sakit kabupaten di provinsi sulawesi tengah bahkan yang berasal dari provinsi sulawesi barat.

Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi yang berjalan dibidang pelayanan kesehatan dilihat dari upaya yang dilakukan untuk menjadi tujuan rujukan dari pelayanan tingkat paling bawah yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dokter praktek swasta serta rumah sakit lainnya. Pelayanan merupakan hal terpenting dalam suatu usaha untuk membuat konsumen merasa nyaman dalam menggunakan jasa dari suatu perusahaan, jika perusahaan memberikan pelayanan yang baik maka konsumen tidak akan meninggalkan dan menggunakan jasa dari perusahaan lain (Listanto et al., 2020). Maka dari itu rumah sakit perlu menjaga kualitas pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan. Kualitas pelayanan kesehatan selalu dituntut oleh para pengguna jasa terkhususnya di bidang kesehatan agar selalu bertambah baik dan pada akhirnya tujuan rumah sakit ini dapat melakukan pelayanan yang prima dan berkualitas dapat terwujud (Harfika & Abdullah, 2017)

Pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Samaritan tidak hanya terfokus pada pelayanan medis tetapi juga pelayanan program kesehatan yang diluncurkan khusus untuk pasien Rumah Sakit Samaritan yang meliputi ERACS (*Enhanced Recovery After Caesarean Surgery*) Yaitu metode pemulihan cepat pada persalinan dan minim rasa sakit, Pemeriksaan HSG (*Histerosalpingografi*) Merupakan salah satu jenis pemeriksaan radiologi yang bertujuan untuk mengevaluasi kondisi rahim dan saluran indung telur, ESWL (*Extracorporeal Shock Wave Lithotripsy*) Berguna untuk memecah batu ginjal dan saluran kemih tanpa harus operasi, GMCU (*General Medical Check Up*) Merupakan pemeriksaan kesehatan dan program kesehatan yang terakhir yaitu *Samaritan Care*

Sejak tahun 2020 Rumah Sakit Samaritan meluncurkan program kesehatan dengan nama *Samaritan Care*. Program ini merupakan salah satu program unggulan Rumah Sakit Samaritan yang dimana dikhususkan untuk keluarga yang telah menjadi member. Tujuan dari diluncurkannya program ini yaitu untuk mempermudah pasien umum atau non BPJS dalam melakukan pemeriksaan kesehatan. Terdapat 2 pilihan kategori yang ditawarkan oleh program SC yang terdiri dari Gold (kelas 1,2,3) dengan ketentuan harga Rp 350.000 yang ditanggung maksimal 5 anggota keluarga, untuk penambahan 1 anggota keluarga dibebankan Rp 75.000 dan kategori yang kedua adalah Platinum (VIP, VVIP, SUPER VIP) dengan ketentuan harga Rp.500.000 yang ditanggung maksimal 5 anggota keluarga, untuk penambahan 1 anggota keluarga dibebankan Rp. 80.000. Program kesehatan ini pun memiliki keunggulan lainnya seperti mendapatkan kartu lift, ruang tunggu eksklusif serta potongan discount mulai dari 5% - 50% yang dimana jika kartu member SC tidak digunakan selama 1 tahun maka pasien akan menerima potongan harga sebesar 50% untuk pemeriksaan GMCU (*General Medical Check Up*) seperti pemeriksaan Lab (Darah Rutin, Cholestrol total, asam urat, kreatin dan Gula darah sewaktu).

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk menjadi member *samaritan care*

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara terhadap 5 informan yang pernah menjadi member *samaritan care* terhitung sejak tahun 2021 sampai dengan tahun 2023. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Samaritan yang beralamat di jl towua no 77 Kota Palu, Sulawesi tengah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada wawancara yang dilakukan kepada 5 informan, penulis bertanya mengenai alasan apa yang menyebabkan pasien memilih menjadi member *samaritan care* pada rumah sakit samaritan di Kota Palu dengan karakteristik sebagai berikut:

Table 1. Karakteristik Informan

No	Jenis Kelamin	Usia	Paket Yang diambil	Terdaftar <i>Samaritan Care</i> sejak tahun
1	Laki laki	31	Gold	2021-2022
2	Perempuan	32	Gold	2023-2024
3	Perempuan	25	Platinum	2021-2022

4	Laki Laki	40	Platinum	2023-2024
5	Laki Laki	33	Gold	2021-2022

Sumber: Data member samaritan care

Berdasarkan data primer yang telah diolah dan digambarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa peminat dari layanan kesehatan *Samaritan Care* ini berusia diatas 25 tahun dengan masa berlangganan selama kurang lebih 1 tahun. Selanjutnya penulis melakukan wawancara mendalam kepada 5 informan dengan hasil yang dapat dilihat pada uraian dibawah :

Informan 1:

“Saya memilih menjadi member samaritan care karna pelayanannya eksklusif atau cepat, pelayanannya juga baik dan bagus. Saya juga mendapatkan info terupdate mengenai jadwal pelayanan seperti jadwal poli atau jadwal dokter melalui whatsapp”.

Berdasarkan uraian hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan oleh Rumah Sakit dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk berlangganan. Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat penting karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa yang dipilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang didapatkannya mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya yang mereka rasakan (Radito, 2014). Pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien di rumah sakit, tentunya akan diberikan sesuai dengan kebutuhan setiap pasien dan tidak boleh ada perlakuan yang dapat merugikan pasien itu sendiri (Romero et al., 2023)

Tentunya Rumah Sakit Samaritan menerapkan pelayanan yang terbaik kepada pasien yang berkunjung karena mengutamakan visi dan misi yang dimana kepuasan pasien adalah prioritas terpenting. Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien (Adriansyah et al., 2020). Kepuasan pasien merupakan wujud dari pelayanan kesehatan yang telah memenuhi kebutuhan dan permintaan pasien. Besarnya harapan pasien akan menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya

Informan 2:

“Saya menjadi member samaritan care karena harganya cukup terjangkau. Saya menggunakan fasilitas dari member samaritan care kurang lebih setahun dan tepatnya waktu itu 1 minggu setelah operasi untuk melakukan kontrol jahitan”.

Berdasarkan uraian hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa Harga yang telah diterapkan oleh Rumah Sakit tergolong harga yang murah dan dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk bergabung menjadi member. Dalam memasarkan barang atau jasa Rumah Sakit perlu menetapkan harga yang tepat. Harga bagi konsumen merupakan bahan pertimbangan yang cukup penting dalam membeli produk pada suatu perusahaan, karena harga suatu produk dapat mempengaruhi tanggapan konsumen mengenai produk tersebut. (Yulia et al., 2015). Harga merupakan salah satu hal yang sering diperhatikan oleh konsumen saat melakukan pembelian. Harga seringkali digunakan sebagai penilaian yang dimana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. (Handoko, 2017)

Hal ini yang membuat Rumah Sakit Samaritan menetapkan harga dari *Samaritan Care* sesuai dengan kebutuhan pasien yang digolongkan atas 2 kategori, yang dimana dari 2 kategori inilah pasien dapat memilih berdasarkan kebutuhannya.

Informan 3:

“Saya mengetahui dan memutuskan untuk menjadi member samaritan care karena mendapat informasi dari teman saya yang mempromosikan kelebihan dari SC, sebelumnya saya juga sering berobat di rumah sakit samaritan dan pelayanannya cukup baik, walaupun saya belum menggunakan kartu member samaritan care untuk berobat pada saat itu.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa informan ke 3 mengetahui *Samaritan Care* dari kerabat terdekatnya, hal ini sesuai dengan pernyataan pada penelitian yang dilakukan (Luthfiana & Hadi, 2019) Perusahaan akan melakukan berbagai macam strategi untuk menyebarkan informasi dan menarik minat konsumen, salah satunya dengan melakukan aksi promosi. Promosi yang baik akan menjadi nilai lebih terhadap suatu perusahaan sehingga dapat menimbulkan sikap positif dari calon konsumen. Promosi merupakan salah satu cara yang dilakukan perusahaan untuk melakukan

komunikasi melalui pesan-pesan yang didesain untuk memberikan kesadaran (awareness), ketertarikan (interest), dan berakhir dengan tindakan pembelian (purchase) yang dilakukan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan (White, 2015).

Begitu pun yang telah dilakukan oleh RS Samaritan dalam mempromosikan *Samaritan Care* bukan hanya melalui promosi mulut ke mulut, namun banyak media promosi yang telah dijalankan baik melalui social media, penyebaran brosur, pemasangan spanduk, serta pemasangan monitor yang mengiklankan program kesehatan samaritan lainnya yang tersedia pada ruang tunggu pasien.

Informan 4:

Saya menjadi member samaritan care karena saya telah didaftarkan oleh bos di tempat saya kerja dengan meminta untuk mengisi formulir dan FC KTP. Sejauh ini saya belum pernah menggunakan member samaritan care untuk berobat dirumah sakit samaritan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa informan ke 4 mengetahui *Samaritan Care* dari atasan ditempat informan bekerja dan memutuskan untuk bergabung. Lestary & Chaniago (2018) Keputusan dalam pembelian dipengaruhi oleh banyak faktor, faktor dari dalam dan luar dirinya. Faktor dalam dirinya sendiri adalah kemauan dan pengetahuan. Faktor dari luar dirinya bisa terpengaruhi karena lingkungan sekitar seperti perkataan, perilaku karyawan lainnya bahkan bujukan. Secara tidak langsung informan dapat terpengaruhi dan memutuskan menjadi member karena faktor lingkungan kerja

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa harga sangat berperan penting terhadap keberhasilan suatu perusahaan dalam melakukan penjualan produk ataupun jasa, semakin murah harga yang ditawarkan semakin besar pula peluang yang akan didapatkan. Disamping itu program kesehatan *Samaritan Care* dipromosikan melalui berbagai media seperti media social, selebaran brosur, pemasangan spanduk bahkan promosi melalui mulut ke mulut (*word of mouth*) yang dapat menyebarkan informasi dengan cepat. Faktor pelayanan tak kalah penting dalam menarik minat konsumen untuk berlangganan karena pasien akan senang jika pelayanan yang diberikan cukup

memuaskan. Faktor lingkungan juga dapat mempengaruhi seseorang secara langsung maupun tidak langsung dalam pengambilan keputusan terutama dalam faktor lingkungan kerja

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, A., Parani, S. B. D., & Santi, I. N. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Morowali Kecamatan Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 3(2), 135–144. <https://doi.org/10.22487/jimut.v3i2.81>
- Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal Balance*, 44(1), 44–56.
- Lestary, L., & Chaniago, H. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 94–103. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i2.937>
- Listanto, D. K., Chalil, C., & Santi, I. N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Membeli Di J.Co Donuts Dan Coffe Palu Grand Mall. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 5(3), 240–250. <https://doi.org/10.22487/jimut.v5i3.156>
- Luthfiana, N. A., & Hadi, S. P. (2019). Pengaruh Promosi Penjualan dan E-service Quality Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Pembeli di Marketplace Shopee). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 37–42. <https://doi.org/10.14710/jab.v8i1.23767>
- Pandiangan, B., & Damanik, H. (2019). Strategi Pemasaran Rawat Inap Layanan Non-Bpjs Pasca Program Layanan Bpjs Di Rumah Sakit Murni Teguh Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 4(2), 379–391. <http://114.7.97.221/index.php/JMM/article/view/1065>
- Radito, T. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11753>
- Romero, A. N., Sri Ratna Suminar, & Zakiran, A. H. (2023). Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 31–36. <https://doi.org/10.29313/jrih.v3i1.2121>
- White, E. (2015). In the American Grain. *The Oxford Critical and Cultural History of Modernist Magazines*, 2(2), 249–270. <https://doi.org/10.1093/acprof:osobl/9780199545810.003.0014>
- Yulia, I. G. A., Jurusan, P., & Ekonomi, P. (2015). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2015. *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi (JJP)*, 5(1), 1–12.