



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph7316>

SEGMENTASI PASIEN PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI
RAWAT JALAN POLI INTERNA RSUD KABUPATEN MAMUJU

Nurul Reskya¹, ^KAndi Surahman Batara², Nurbaeti³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K) : andisurahman.batara@umi.ac.id

14120190159@student.umi.ac.id¹, andisurahman.batara@umi.ac.id², nurbaeti.arifin@umi.ac.id³

ABSTRAK

Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia menyebabkan persaingan yang semakin kompetitif dalam penyediaan layanan kesehatan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien melalui segmentasi pasar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui segmentasi pasien pengguna layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju pada instalasi rawat jalan berdasarkan karakteristik segmentasi pasar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei deskriptif. Sampel penelitian berjumlah 78 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik segmentasi pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan segmentasi demografis, mayoritas pasien berusia 45–65 tahun, berpendidikan terakhir SMA/ sederajat, bekerja sebagai petani, nelayan, atau buruh, serta memiliki tingkat pendapatan yang cukup. Berdasarkan segmentasi geografis, mayoritas pasien bertempat tinggal di wilayah Kota Mamuju dan menempati rumah milik sendiri. Pada segmentasi psikografis, sebagian besar pasien memiliki motivasi dan persepsi yang tinggi terhadap layanan kesehatan rumah sakit. Sementara itu, berdasarkan segmentasi perilaku, mayoritas pasien memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan ketika mengalami sakit sedang hingga berat, sedangkan pada kondisi sakit ringan cenderung melakukan swamedikasi dengan membeli obat di warung atau apotek. Selain itu, frekuensi pemanfaatan layanan rumah sakit oleh pasien tergolong tinggi. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Mamuju didominasi oleh kelompok usia dewasa hingga lanjut usia, memiliki persepsi dan motivasi yang baik terhadap layanan kesehatan, serta menunjukkan tingkat pemanfaatan layanan rumah sakit yang tinggi. Informasi ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit dalam menyusun strategi pemasaran dan pengembangan layanan yang lebih sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pasien.

Kata kunci : segmentasi pasar, pasien, rumah sakit, pelayanan kesehatan.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 15 Juli 2023

Received in revised form : 5 Oktober 2023

Accepted : 14 Oktober 2025

Available online : 14 Juni 2026

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

The growing number of hospitals in Indonesia has led to fiercer competition in the provision of healthcare services. To maintain and improve patient loyalty, hospitals need to understand patient characteristics through market segmentation. This study aims to determine the segmentation of patients using healthcare services at the Mamuju Regency Regional General Hospital in the outpatient setting based on market segmentation characteristics. This study is quantitative, with a descriptive survey approach. The research sample consisted of 78 respondents selected via accidental sampling. Data analysis was conducted using univariate analysis to describe the characteristics of patient segmentation. The results show that based on demographic segmentation, the majority of patients are aged 45–65 years, have a high school education or equivalent, work as farmers, fishermen, or laborers, and have a sufficient income level. Based on geographic segmentation, the majority of patients reside in the Mamuju City area and occupy their own homes. In psychographic segmentation, most patients have high motivation and perceptions of hospital healthcare services. Meanwhile, based on behavioral segmentation, the majority of patients utilize healthcare facilities when experiencing moderate to severe illness, while for mild illnesses, they tend to self-medicate by purchasing medicine at stalls or pharmacies. Furthermore, patients' frequency of hospital service utilization is relatively high. Based on the research results, it can be concluded that outpatients at Mamuju Regency Hospital are predominantly adults and the elderly, have positive perceptions and motivations about healthcare services, and demonstrate a high level of hospital service utilization. This information can inform the hospital's development of marketing strategies and service development that better align with patient characteristics and needs.

Keywords: market segmentation, patients, hospital, healthcare.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.¹ Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, jumlah rumah sakit di Indonesia terus bertambah, baik rumah sakit milik pemerintah maupun swasta. Kondisi ini memberikan dampak positif berupa meningkatnya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Namun, di sisi lain, perkembangan tersebut juga menimbulkan persaingan yang semakin kompetitif antar rumah sakit dalam menarik dan mempertahankan pasien.²

Dalam menghadapi persaingan tersebut, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Mutu pelayanan kesehatan yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien dan mendorong pemanfaatan kembali layanan kesehatan di masa mendatang. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memahami karakteristik pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan agar dapat menyusun strategi pelayanan dan pemasaran yang tepat.³

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah segmentasi pasar. Segmentasi pasar merupakan proses pengelompokan konsumen ke dalam kelompok-kelompok yang memiliki karakteristik, kebutuhan, dan perilaku yang relatif sama.⁴ Melalui segmentasi pasar, rumah sakit dapat mengidentifikasi kelompok pasien yang menjadi sasaran pelayanan sehingga program dan strategi yang disusun dapat lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pasien.⁵ Segmentasi pasar umumnya dilakukan berdasarkan karakteristik demografis, geografis, psikografis, dan perilaku.⁶

Kabupaten Mamuju sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Barat juga mengalami perkembangan fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk bertambahnya jumlah rumah sakit pemerintah dan swasta. Kehadiran berbagai fasilitas pelayanan kesehatan tersebut memberikan lebih banyak pilihan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap rumah sakit perlu memahami

karakteristik pasiennya agar mampu mempertahankan loyalitas pasien dan meningkatkan daya saing pelayanan yang diberikan.⁵

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Mamuju merupakan salah satu rumah sakit milik pemerintah yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.⁷ Berdasarkan data rekam medis RSUD Kabupaten Mamuju, jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada Poli Interna selama tahun 2022 mencapai 2.972 kunjungan. Tingginya jumlah kunjungan tersebut menunjukkan bahwa Poli Interna merupakan salah satu unit pelayanan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Namun demikian, hingga saat ini informasi mengenai karakteristik segmentasi pasien pengguna layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Mamuju masih terbatas.^{8,9}

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan penelitian mengenai segmentasi pasien pengguna jasa layanan kesehatan di RSUD Kabupaten Mamuju, khususnya pada instalasi rawat jalan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai karakteristik pasien berdasarkan segmentasi demografis, geografis, psikografis, dan perilaku, sehingga dapat menjadi dasar bagi pihak rumah sakit dalam menyusun strategi pelayanan dan pemasaran yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien.

METODE

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survey deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Mamuju. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* dengan menggunakan kuesioner dan sampel sebanyak 78 orang yang didapatkan dengan perhitungan menggunakan metode Lameshow. Metode analisis data yang digunakan analisis univariat. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS yang disajikan dalam bentuk tabel dan dilengkapi dengan narasi penjelasan. Penelitian ini di laksanakan di RSUD Kab.Mamuju.

HASIL

Segmentasi Pasien Berdasarkan Karakteristik Demografi

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Demografi

Karakteristik Responden	n	%
Umur		
Remaja, 12-25 tahun	12	15,4
Dewasa, 26-45 tahun	31	39,7
Lansia, 45- 65 tahun	35	44,9
Pendidikan		
Tamat SD	9	11,5
Tamat SMP	15	19,2
Tamat SMA/Sederajat	36	46,2
Tamat Perguruan Tinggi	18	23,1

Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	10	12,8
PNS/TNI/Polri	13	16,7
Pegawai Swasta	3	3,8
Wiraswasta/Pedagang	15	19,2
Petani/Nelayan/Buruh	29	37,2
IRT/Tdk Bekerja	8	10,3
Pendapatan		
Kurang < Rp.2.000.000	32	41,0
Cukup > Rp.2.000.000	46	59,0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa Segmentasi Pasien berdasarkan Karakteristik Demografi yang meliputi variabel umur, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan dari 78 responden paling banyak berada dalam kategori umur Lansia 45-65 tahun sebanyak (44,9%), mayoritas memiliki Pendidikan terakhir tamat SMA/Sederajat sebanyak (46,2%), mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Petani/Nelayan/Buruh sebanyak (37,2%) dengan memiliki pendapatan yang cukup \geq Rp.2.000.000 sebanyak (59,0%).

Segmentasi Pasien Berdasarkan Karakteristik Geografi

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Geografi

Karakteristik Responden	n	%
Lokasi Tempat Tinggal		
Kota Mamuju	53	67,9
Luar Kota Mamuju	25	32,1
Status Tempat Tinggal		
Rumah Sendiri	41	52,6
Rumah Anak/Keluarga	28	35,9
Rumah Kontrakan	9	11,5

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa Segmentasi Pasien berdasarkan Karakteristik Geografi yang meliputi lokasi tempat tinggal dan status tempat tinggal, dari 78 responden paling banyak responden bertempat tinggal didalam Kota Mamuju sebanyak (67,9%) dan status tempat tinggal mayoritas responden memiliki Rumah Sendiri sebanyak (52,6%).

Segmentasi Pasien Berdasarkan Karakteristik Psikografi

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Psikografi

Karakteristik Responden	n	%
Motivasi		
Tinggi	78	100
Persepsi		
Tinggi	77	98,7
Rendah	1	1,3

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa Segmentasi Pasien berdasarkan Karakteristik Psikografi yang meliputi motivasi dan persepsi terhadap pelayanan Kesehatan di RSUD Kabupaten Mamuju, dari 78 responden mayoritas responden memiliki motivasi yang tinggi sebanyak (100%) dan mayoritas responden memiliki persepsi yang tinggi sebanyak (98,7%).

Segmentasi Pasien Berdasarkan Karakteristik Perilaku

Tabel 4a. Distribusi Responden Berdasarkan Pola Pencarian Pengobatan Jika Sakit Ringan

Pelayanan Kesehatan	n	%
Puskesmas	4	5,1
Apotek	60	76,9
Membuat obat herbal	8	10,3
Tetap dirumah	6	7,7
Total	78	100,0

Tabel 4b. Distribusi Responden Berdasarkan Pola Pencarian Pengobatan Jika Sakit Sedang

Pelayanan Kesehatan	n	%
Puskesmas	35	44,9
Apotek	28	35,9
Pengobatan alternatif	1	1,3
Membuat obat herbal	11	14,1
Tetap dirumah	3	3,8
Total	78	100,0

Tabel 4c. Distribusi Responden Berdasarkan Pola Pencarian Pengobatan Jika Sakit Berat

Pelayanan Kesehatan	n	%
Rumah Sakit	78	100

Tabel 4d. Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Frekuensi Pemanfaatan Yankes	n	%
Tinggi	75	96,2
Rendah	3	3,8
Total	78	100

Berdasarkan Tabel 4a, 4b, 4c, dan 4d, segmentasi pasien berdasarkan karakteristik perilaku yang meliputi pola pencarian pengobatan dan frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa dari 78 responden, mayoritas memilih membeli obat di warung atau apotek sebagai pola pencarian pengobatan ketika mengalami sakit ringan, seperti pilek dan demam ringan, yaitu sebesar 76,9%. Pada kondisi sakit sedang, seperti influenza atau demam tinggi yang berlangsung selama tiga hari berturut-turut, mayoritas responden memilih memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas, yaitu sebesar 44,9%. Sementara itu, seluruh responden (100%) memilih memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit ketika mengalami sakit berat, seperti kecelakaan, memerlukan tindakan operasi, atau persalinan. Selain itu, sebagian besar responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Kabupaten Mamuju memiliki frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan yang tergolong tinggi, yaitu sebesar 96,2%. Hasil ini menunjukkan bahwa pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan oleh responden cenderung disesuaikan dengan tingkat keparahan penyakit yang dialami, di mana semakin berat kondisi kesehatan, semakin tinggi kecenderungan responden untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang lebih komprehensif, seperti rumah sakit.

PEMBAHASAN

Segmentasi Pasien Berdasarkan Karakteristik Demografi

Philip Kotler (2009) menjelaskan bahwa Segmentasi Demografi membagi pasar kedalam kelompok-kelompok berdasarkan variabel seperti usia, jenis kelamin, generasi, pendapatan pekerjaan, pendidikan, agama, ras dan kebangsaan. Melalui variable-variabel tersebut maka akan diperoleh jawaban “*who*” atau siapa yang menjadi pelanggan rumah sakit.⁹

Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas pasien berumur 45-65 tahun sebanyak (44,9%), dalam umur seperti itu pasien rata-rata mengalami keluhan sakit seperti jantung, lambung, hati dan sistem kekebalan tubuh. Hal ini sejalan dengan dengan teori Grossman (1972) yang menyebutkan bahwa umur berpengaruh terhadap permintaan pelayanan kesehatan.¹⁰ Mayoritas pasien berpendidikan SMA/Sederajat sebanyak (46,2%) dan bekerja sebagai Petani, Nelayan dan Buruh (32,4%) dengan pendapatan cukup (59,0%).

Tingkat pendapatan adalah sejumlah nilai yang diperoleh dari usaha, kerja, atau imbalan dari hasil usaha yang biasanya dapat diukur pada tingkatan tertentu.¹¹ 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.¹²

Penentuan berdasarkan demografi seseorang mampu menilai dan memahami dari segi apa yang dibutuhkan seorang konsumen berdasarkan umur, pendidikan, pekerjaan dan tingkat penghasilannya. Kebutuhan maupun keinginan seseorang dengan tingkat pekerjaan yang lebih berat dengan seseorang dengan tingkat pekerjaannya yang ringan akan lebih membutuhkan jasa maupun pelayan yang mudah dan cepat dibanding dengan seseorang yang memiliki pekerjaan yang ringan akan memiliki waktu yang lebih banyak, begitupun dengan seseorang dengan tingkat Pendidikan yang tinggi akan lebih kritis dalam menilai pelayanan atau kebutuhannya dengan seseorang yang tidak memahami atau tidak mendapatkan pengalaman berdasarkan Pendidikan yang ditempuh.¹³

Segmentasi Pasien Berdasarkan Karakteristik Geografi

Philip Kotler (2009) menyatakan bahwa segmentasi geografi membagi pasar kedalam unit-unit geografis seperti Negara, Negara bagian, wilayah, lingkungan.⁹ Letak geografi merupakan salah satu faktor penting bagi sebuah rumah sakit. Segmentasi geografi dapat memberi informasi darimana responden berasal dan status tempat tinggal responden.

Lokasi rumah sakit yang strategis dapat meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan oleh pasien. Berdasarkan lokasi tempat tinggal mayoritas pasien memiliki tempat di dalam kota mamuju sebanyak (67,9%) dan memiliki status rumah sendiri sebagai tempat tinggal sebanyak (53,8%). Menurut teori Andresen dan Anderson (1979) mengatakan bahwa semakin dekat jarak pelayanan kesehatan terhadap tempat tinggal masyarakat maka semakin banyak yang akan memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut.¹⁴

Geografi menjadi hal penting untuk dapat diteliti agar mampu dapat melihat potensi pemasaran yang dapat, hal ini dapat menjadi point utama seorang marketer untuk dapat menentukan sasarannya dalam

pemasaran jasa atau barang berdasarkan dimana letak suatu bentuk bidang yang didirikan sesuai dengan minat dan kebutuhan konsumen yang berada disekitar tempat jasa atau penjualan tersebut.¹³

Segmentasi Pasien Berdasarkan Karakteristik Psikografi

Segmentasi psikografi membagi konsumen menjadi kelompok berdasarkan gaya hidup, status sosial, hingga kepribadian. Psikografis adalah ilmu untuk menggunakan psikologi dan demografi untuk lebih memahami konsumen. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa dalam hasil segmentasi pasien berdasarkan karakteristik psikografi ini di dapatkan hasil bahwa motivasi dan persepsi mempengaruhi seseorang dalam keputusan pemanfaatan pelayanan kesehatan di tempat pelayanan kesehatan.

Persepsi terhadap pelayanan kesehatan merupakan perbandingan antara harapan peserta mandiri terkait pelayanan kesehatan dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima. Pembentukan persepsi sangat dipengaruhi oleh informasi atau rangsangan yang pertama kali diperolehnya. Motivasi dapat didefinisikan sebagai interaksi antara perilaku dan lingkungan sehingga dapat meningkatkan, menurunkan atau mempertahankan perilaku. Motivasi berarti dorongan dari dalam diri manusia untuk bertindak atau berperilaku.¹¹

Pada penelitian ini mayoritas pasien memiliki motivasi yang tinggi (100%) dengan persepsi yang cukup tinggi (98,7%). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya, Amriani (2020) mengatakan bahwa seseorang yang memiliki motivasi dan persepsi yang tinggi maka mereka cenderung tertarik untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada sebaliknya jika motivasi dan persepsi rendah maka seseorang tidak akan tertarik untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.¹⁵ Menurut pasien, mereka merasa bahwa rumah sakit yang sudah dimanfaatkan sejak dulu dapat memberikan pelayanan untuk beberapa jenis asuransi, begitupun juga dengan letak rumah sakit yang strategis. Pasien merasa puas dengan adanya dokter dan perawat yang ahli dalam bidangnya sehingga pasien lebih mudah memahami pelayanan yang diberikan.

Segmentasi Pasien Berdasarkan Karakteristik Perilaku

Pada segmentasi perilaku, pemasar membagi pembeli menjadi beberapa kelompok berdasarkan sikap, penggunaan atau respon terhadap sebuah produk. Banyak pemasar yakin bahwa variabel perilaku merupakan awal paling baik untuk membentuk segmen pasar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pola pencarian pengobatan ketika sakit sedang dan berat mayoritas pasien memanfaatkan pelayanan kesehatan sedangkan ketika sakit ringan pasien cenderung membeli obat di warung/apotek dan frekuensi pemanfaatan rumah sakit tinggi.

Sakit merupakan suatu hal yang tidak dapat diprediksi kedatangannya. Sepanjang hidupnya, manusia pasti pernah mengalami atau menderita suatu penyakit. Seseorang yang menderita suatu penyakit, secara naluriah ia akan melakukan usaha untuk menyembuhkan penyakitnya dengan segala cara. Berbagai upaya yang seringkali dilakukan saat menderita suatu penyakit, antara lain mengobati sendiri (membeli obat warung atau apotek), berobat ke pelayanan kesehatan ataupun ke pelayanan kesehatan tradisional.¹⁶

Menurut Penelitian Widayanti (2012) bahwa ketika seseorang merasakan gejala yang mengganggu kesehatannya, maka beberapa kemungkinan tanggapan atau upaya yang dilakukan oleh individu tersebut yaitu tidak melakukan upaya apapun, melakukan upaya penyembuhan sendiri tanpa menggunakan obat-obatan, melakukan upaya pengobatan sendiri dengan menggunakan obat-obatan baik modern maupun

tradisional/herbal, dan mengupayakan penyembuhan dengan melakukan rujukan atau berkonsultasi dengan pihak lain.¹⁷

Perilaku pencarian pengobatan merupakan segala tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu dengan tujuan menemukan obat yang tepat saat merasa atau menganggap dirinya sedang memiliki masalah kesehatan. Perilaku pencarian pengobatan didahului oleh proses pengambilan keputusan yang selanjutnya diatur oleh individu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai segmentasi pasien pengguna jasa layanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan karakteristik demografis, mayoritas pasien berusia 45–65 tahun (44,9%), berpendidikan SMA/ sederajat (46,2%), bekerja sebagai petani, nelayan, dan buruh (37,2%), serta memiliki pendapatan \geq Rp2.000.000 per bulan (59,0%). Berdasarkan karakteristik geografis, sebagian besar pasien bertempat tinggal di wilayah Kota Mamuju (67,9%) dan menempati rumah milik sendiri (52,6%). Berdasarkan karakteristik psikografis, mayoritas pasien memiliki motivasi yang tinggi (100%) dan persepsi yang baik terhadap pelayanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Mamuju (98,7%). Sementara itu, berdasarkan karakteristik perilaku, mayoritas pasien memilih membeli obat di warung atau apotek ketika mengalami sakit ringan, memanfaatkan pelayanan Puskesmas ketika mengalami sakit sedang, dan menggunakan pelayanan rumah sakit ketika mengalami sakit berat. Selain itu, sebagian besar pasien memiliki frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan yang tergolong tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pihak RSUD Kabupaten Mamuju diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang telah diberikan guna menjaga kepuasan dan loyalitas pasien. Rumah sakit juga perlu mengembangkan strategi pelayanan dan pemasaran yang sesuai dengan karakteristik pasien yang dominan, sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan tepat sasaran. Selain itu, upaya peningkatan mutu pelayanan, kenyamanan, kemudahan akses, serta hubungan yang baik antara petugas kesehatan dan pasien perlu terus dilakukan untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Kabupaten Mamuju.

DAFTAR PUSTAKA

1. Rovitasari SM dkk. Analisis Segmentasi Pasar Pengguna Jasa Pelayanan Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Tahun 2013. Artikel Ilmu Hasil Penelitian Mhs Bagian AKK FKM Univ Jember. 2013.
2. Lestari ED, Suhenda A. Analisis Segmentasi Pasien Rawat Jalan Di Rsud Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya. Media Inf. 2022;17(1):28–36.
3. Solichin M, Noviana N. Gambaran Segmentation, Targeting dan Positioning di Rumah Sakit. J Widyaloka|Ikip Widya Darma. 2020;7(1):97–108.
4. Sabran, Anggraeni R. Analisis Bauran Pemasaran di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Hasanuddin. Artikel Ilmu Kesehatan. 2019;1(1):36–42.

5. Sriwahyuni W. Pusungunaung, Febi K. Kolibu AAR. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Oleh Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *J KESMAS*. 2018;7(4):1-7.
6. Hana A, Wahyu S. Pernana Segmenting, Targeting, Positioning Sebagai Strategi Pemasaran Rumah Sakit di Indonesia. *Citizen-Based Mar Debris Collect Train Study case Pangandaran*. 2022;5(1):233-8.
7. Sudaryono, D. Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi. Yogyakarta: C.V Andi Offset. 2016
8. Profil RSUD Kabupaten Mamuju. (2022).
9. Kotler, P. &. (2001). *Dasar-dasar Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo
10. Heryana A, Kurtanty D, Pujiyanti E. Teori Demand for Health Michael Grossman : Kajian Filsafat Ilmu dan Kritisi. 2019;1-9.
11. Zain Fatimah S, AS Batara. Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepatuhan Membayar Iuran BPJS Mandiri di RSUD Kabupaten Mamuju. *Universitas Muslim Indonesia* 2021;2(2):1068-77.
12. Irawan B, Ainy A. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2018;9(3):189-97.
13. Wardiah.H , Sumiaty. Gambaran Segmentasi Pasar Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Peminatan Promosi Kesehatan , Fakultas Kesehatan Masyarakat , Universitas Muslim Indonesia. 2022;3(4):2875-83.
14. Kristina Y. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan reproduksi oleh remaja di Daerah Istimewa Yogyakarta. *J Biol Papua*. 2017;9(2):63-73.
15. Amaliah.AA , Arifin MA, Marzuki DS. Analisis Segmentasi Pasar Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Wind Public Heal J*. 2020;176-87.
16. Febriani WM. Gambaran Perilaku Pencarian Pengobatan Pada Mahasiswa Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga. *J PROMKES*. 2019;7(2):193.
17. Widayati A. Health Seeking Behavior Di Kalangan Masyarakat Urban Di Kota Yogyakarta. *J Farm Sains Dan Komunitas*. 2012;9(2):59-65.