



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph1302>

ANALISIS SEGMENTASI PASAR PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG RAWAT
INAP RUMAH SAKIT ISLAM FAISAL MAKASSAR

^KAmaliah Amriani AS¹, Muh. Alwy Arifin², Dian Saputra Marzuki³

^{1,2,3}Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin

Email Penulis Korespondensi (^K): ameliah.amriani@yahoo.com

ameliah.amriani@yahoo.com¹, muhaliwiarifin@yahoo.com², diansaputramarzuki@gmail.com³
(082187778691)

ABSTRAK

Persaingan di industri rumah sakit Indonesia semakin ketat, hal ini menuntut pihak manajemen rumah sakit bekerja lebih giat lagi, termasuk Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Segmentasi pasar perlu dilakukan agar rumah sakit dapat memfokuskan pelayanan kesehatan terhadap pasar tertentu sehingga terciptanya loyalitas pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui segmentasi pasar berdasarkan karakteristik pengguna jasa pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei deskriptif. Total sampel sebanyak 99 orang di ruang rawat inap RS Islam Faisal Makassar dengan pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara dengan responden. Pengolahan data dilakukan dengan analisis distribusi frekuensi dan analisis *cluster*. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa karakteristik demografi pasar Rumah Sakit berada pada kategori umur dewasa (26-45 tahun), perempuan, memiliki ukuran keluarga sedang, tingkat pendidikan tinggi, tidak bekerja/ IRT dengan pendapatan keluarga kurang. Berdasarkan karakteristik geografi, memiliki lokasi tempat tinggal dalam Kota Makassar dan status tempat tinggal merupakan rumah milik sendiri. Berdasarkan karakteristik psikografi memiliki motivasi dan persepsi tinggi. Berdasarkan karakteristik perilaku, pola pencarian pengobatan ketika sakit sedang dan berat memanfaatkan pelayanan kesehatan sedangkan ketika sakit ringan cenderung untuk membeli obat di warung/ apotek, frekuensi pemanfaatan rumah sakit tinggi. Berdasarkan karakteristik yang didapatkan, segmentasi pasar di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar terbagi atas tiga segmen yaitu *Hospital Aversion* (34,3%), *Hospital Care Minimizer* (2,0%), dan *Hospital Care Maximizer* (64,6%) yang memiliki 10 karakteristik berbeda antar segmen yaitu umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, ukuran keluarga, lokasi tempat tinggal, status tempat tinggal, motivasi, pola penggunaan pelayanan kesehatan saat sakit ringan dan sedang, dan intensitas penggunaan rumah sakit.

Kata kunci : Pelayanan kesehatan; rumah sakit; segmentasi pasar.

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

Phone :

+62 853 9504 1141

Article history :

Received : 14 Agustus 2020

Received in revised form : 2 Oktober 2020

Accepted : 4 Oktober 2020

Available online : 30 Oktober 2020

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



ABSTRACT

Indonesian hospital industry is getting tougher, this requires hospital management to work harder, including the Faisal Islamic Hospital Makassar. Market segmentation needs to be done so that hospitals can focus health services on certain markets and create patient loyalty. This research was conducted to determine hospital segmentation market based on characteristic of healthcare costumers in Inpatient room at Faisal Islamic Hospital. This research used descriptive survey method. Data were collected by interviews with 99 respondents who were selected using purposive sampling methods. Data were analyzed by frequency distribution analysis and K- Mean cluster analysis. The results showed that based on the market demographic characteristics of the Hospital are in the category of adult age (26-45 years), female, have a moderate family size, high level of education, work as housewife with less family income. Based on geographical characteristics, they have a residential location in Makassar and the status of residence is their own home. Based on the characteristics of psychography, they have a high motivation and perception of health services. Based on behavioral characteristics, the pattern of seeking treatment when moderate and severe illness utilizes health services whereas, when mild illness tends to buy drugs at the market / pharmacy, the frequency of hospital utilization is high. Based on the result, Market segmentation at Faisal Islamic Hospital Makassar is divided into three segment namely Hospital Aversion (34.3%), Hospital Care Minimizer (2.0%), and Hospital Care Maximizer (64.6%) which have 10 different characteristics between segments including age, education level, occupation, family size, location of residence, residence status, motivation, health seeking behavior during mild and moderate illness, and intensity of hospital use.

Keywords : Health services; hospital; market segmentation.

PENDAHULUAN

Rumah sakit di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, pada awalnya rumah sakit di Indonesia bersifat *public hospital* yang didirikan hanya untuk keperluan masyarakat (nirlaba) namun selanjutnya berubah menjadi salah satu badan usaha yang berorientasi pada profit. Hadirnya beberapa rumah sakit swasta juga terjadi di Kota Makassar, hal ini memberikan dampak positif bagi penduduk Kota Makassar yang membutuhkan pelayanan medik yang berkualitas, mudah, cepat, dan murah. Disisi lain bagi pengelola rumah sakit dengan banyaknya rumah sakit baik milik pemerintah ataupun swasta, hal ini menjadi tantangan yang harus dihadapi dengan strategi bisnis yang tepat.¹

Persaingan mengakibatkan manajemen suatu rumah sakit harus mampu melihat kondisi pasar dan melakukan strategi pemasaran, Strategi pemasaran bertujuan untuk menarik pelanggan atau pasien untuk berkunjung ke rumah sakit. Menurut Wijaya dkk. (2016), proses manajemen pemasaran didahului dengan riset pasar untuk dapat menentukan segmen pasar.² Pengguna jasa pelayanan kesehatan memiliki karakteristik yang berbeda sehingga rumah sakit perlu melakukan segmentasi pasar agar bisa memahami pasar sasaran yang bisa dikuasai kemudian difokuskan oleh rumah sakit. Dengan adanya penentuan strategi pemasaran yang tepat, terutama penentuan pasar sasaran yang tepat maka dapat mencegah terjadinya *over segmenting* sehingga pemberian pelayanan menjadi optimal dan nantinya upaya pemasaran yang dilakukan akan lebih efektif dan efisien serta dapat menghemat biaya pemasaran yang dikeluarkan.

Pensegmenan pasar dilakukan dengan melihat karakteristik pasar yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan jasa rumah sakit. Faktor-faktor utama yang mempengaruhi konsumen untuk mengambil keputusan diantaranya adalah faktor psikologis terdiri dari persepsi, motivasi, pembelajaran, sikap dan kepribadian, faktor situasional terdiri dari keadaan sarana dan prasarana, waktu, penggunaan produk, dan kondisi pembelian, faktor sosial yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian.³ Secara khusus Ahmadi (2017) megatakan untuk menentukan segmen pasar dilihat dari

karakteristik responden secara demografi, geografi, psikografi dan perilaku.⁴

Rumah Sakit Islam Faisal Makassar merupakan salah satu rumah sakit swasta yang berlabel islam di Kota Makassar. Untuk itu, mengetahui segmentasi pasar pengguna layanan kesehatannya sangat diperlukan, agar bisa menetapkan pangsa pasar yang tepat, dalam hal ini sebaiknya berbeda dengan pangsa pasar rumah sakit saingan, dengan begitu masing-masing rumah sakit memiliki fokus yang lebih terhadap pengembangan pelayanan kesehatannya berdasarkan pangsa pasarnya masing-masing. Berdasarkan data kunjungan pasien di instalasi rawat inap RS Islam Faisal Makassar dalam kurun waktu tiga tahun terakhir cenderung mengalami peningkatan yakni tahun 2016 sejumlah 6381 orang, tahun 2017 sejumlah 7448 orang, dan tahun 2018 sejumlah 8922. Tingginya angka kunjungan pasien di instalasi rawat inap dan dibarengi dengan keterbatasan dalam hal sumberdaya, maka perlu dilakukan segmentasi pasar. Hal ini bertujuan agar pihak rumah sakit mampu merancang program yang tepat sehingga dapat memaksimalkan pelayanan kesehatan yang diberikan pasien sehingga terciptanya loyalitas pasien. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui segmentasi pasar rumah sakit berdasarkan karakteristik demografi, geografi, psikografi dan perilaku masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RS Islam Faisal Makassar.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *survey descriptive* untuk mengidentifikasi dan menjelaskan karakteristik segmentasi pasar dan profil segmen pasar pengguna jasa pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Islam Faisal Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata perbulan jumlah pasien rawat inap di RS Islam Faisal Makassar yaitu sebanyak 744 orang (RS Islam Faisal, 2019). Besar sampel didapatkan dengan perhitungan menggunakan metode Lameshow yakni sebanyak 99 orang, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling* dengan kriteria responden bersedia diwawancarai, pasien dapat melakukan komunikasi dengan baik, responden yang berada pada kategori umur anak-anak harus didampingi oleh orang tua atau keluarga saat wawancara berlangsung, tidak buta huruf dan bisa membaca.

Data primer diperoleh melalui teknik wawancara dengan bantuan kuesioner sedangkan data sekunder diperoleh melalui bagian rekam medis rumah sakit berupa profil rumah sakit dan data kunjungan 3 tahun terakhir di Rumah Sakit Islam Faisal. Data yang terkumpul di tabulasi kemudian dikelompokkan berdasarkan karakteristik masing-masing variabel lalu di analisis menggunakan teknik analisis univariat dan analisis klaster non-hierarkis berupa analisis K- *Mean* Klaster dengan bantuan perangkat lunak SPSS 24 untuk menentukan jumlah segmen yang terbentuk serta perbedaan karakteristik antar segmen. Data disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Data yang telah dianalisis selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi yang disertai dengan asumsi penjelasan atau interpretasi dari setiap tabel.

HASIL

Gambaran segmentasi pasar berdasarkan karakteristik demografi responden pada penelitian ini dapat

dilihat pada tabel 1, dimana table ini menggunakan indikator umur, jenis kelamin, ukuran keluarga, pendidikan, pendapatan, pekerjaan, dan agama. Distribusi responden penelitian di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar berdasarkan karakteristik demografi tahun 2020 menunjukkan bahwa dari 99 responden, paling banyak berada dalam kelompok umur 26-45 tahun yakni sebanyak 27,3% dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan yakni sebesar 52.5% dan mayoritas memiliki ukuran keluarga sedang yakni sebesar 45.5%, kemudian mayoritas memiliki pendidikan terakhir tamat SMA/Sederajat yakni sebesar 37,4% dengan pekerjaan yang paling banyak adalah tidak bekerja/ IRT yakni sebesar 38.4% dan mayoritas memiliki pendapatan kurang dari Rp. 3.103.800 yakni sebanyak 57.6% dengan mayoritas beragama islam yakni sebanyak 97.0%.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Demografi

| Karakteristik Responden | n | % |
|--------------------------------|----------|----------|
| Umur (tahun) | | |
| 6-11 (Anak-Anak) | 18 | 18.2 |
| 12-25 (Remaja) | 24 | 24.2 |
| 26-45 (Dewasa) | 26 | 26.3 |
| 46-65 (Manula) | 25 | 25.3 |
| >65 (Lansia) | 6 | 6.1 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-Laki | 47 | 47.5 |
| Perempuan | 52 | 52.5 |
| Ukuran Keluarga | | |
| Keluarga Kecil | 42 | 42.4 |
| Keluarga Sedang | 45 | 45.5 |
| Keluarga Besar | 12 | 12.1 |
| Pendidikan | | |
| Tidak Pernah/Belum Sekolah | 25 | 25.3 |
| Tamat SD | 16 | 16.2 |
| Tamat SMP/Sederajat | 13 | 13.1 |
| Tamat SMA/Sederajat | 37 | 37.4 |
| Tamat Perguruan Tinggi | 8 | 8.1 |
| Pekerjaan | | |
| Pelajar/Mahasiswa | 35 | 35.4 |
| PNS/TNI/Polri | 3 | 3.0 |
| Pegawai Swasta | 13 | 13.1 |
| Wiraswasta/Pedagang | 6 | 6.1 |
| Petani/Nelayan/Buruh | 4 | 4.0 |
| Tidak Bekerja/IRT | 38 | 38.4 |
| Pendapatan | | |
| Kurang (< Rp. 3.103.800) | 57 | 57.6 |
| Cukup (\geq Rp. 3.103.800) | 42 | 42.4 |
| Agama | | |
| Islam | 96 | 97.0 |
| Kristen | 3 | 3.0 |

Gambaran segmentasi pasar berdasarkan karakteristik geografi responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2a dan 2b, menggunakan indikator lokasi tempat tinggal dan status tempat tinggal responden. Distribusi responden penelitian di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar berdasarkan lokasi

tempat tinggal tahun 2020 menunjukkan bahwa dari 99 responden, paling banyak responden memiliki tempat tinggal di dalam Kota Makassar yakni sebanyak 66,7% dan berdasarkan status tempat tinggal mayoritas responden memiliki rumah sendiri yakni sebanyak 63,6%.

Tabel 2a. Distribusi Responden Berdasarkan Lokasi Tempat Tinggal

| Lokasi Tempat Tinggal | n | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Dalam Kota Makassar | 66 | 66.7 |
| Luar Kota Makassar | 33 | 33.3 |
| Total | 99 | 100 |

Tabel 2b. Distribusi Responden Berdasarkan Status Tempat Tinggal

| Status Tempat Tinggal | n | % |
|----------------------------|-----------|------------|
| Rumah Sendiri | 63 | 63.6 |
| Rumah Keluarga | 21 | 21.2 |
| Rumah Kontrakan | 14 | 14.1 |
| Lainnya (Rumah Orang Lain) | 1 | 1.0 |
| Total | 99 | 100 |

Gambaran segmentasi pasar berdasarkan karakteristik psikografi responden pada penelitian ini menggunakan indikator motivasi dan persepsi (Tabel 3a dan 3b). Distribusi responden penelitian berdasarkan motivasi memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2020 menunjukkan bahwa dari 99 responden, mayoritas responden memiliki motivasi tinggi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yakni sebesar 98,0%, sedangkan paling sedikit memiliki motivasi rendah memanfaatkan pelayanan kesehatan yakni sebanyak 2,0% yang secara keseluruhan memiliki persepsi yang tinggi terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar.

Tabel 3a. Distribusi Responden Berdasarkan Motivasi Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan

| Motivasi | n | % |
|--------------|-----------|------------|
| Tinggi | 97 | 98.0 |
| Rendah | 2 | 2.0 |
| Total | 99 | 100 |

Tabel 3b. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan

| Persepsi | n | % |
|--------------|-----------|------------|
| Tinggi | 99 | 100.0 |
| Rendah | 0 | 0 |
| Total | 99 | 100 |

Gambaran segmentasi pasar berdasarkan karakteristik perilaku responden pada penelitian ini (Tabel 4a, 4b, 4c, dan 4d), menggunakan indikator pola penggunaan dan frekuensi pemanfaatan. Hasil analisis

menunjukkan bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar mayoritas memiliki pola pengobatan jika sakit ringan seperti pilek, demam ringan dan sebagainya dengan membeli obat di warung/ apotek (50,5%). Adapun mayoritas responden memiliki pola pengobatan jika sakit sedang seperti influenza, demam tinggi selama tiga hari berturut-turut, dan sebagainya memilih ke Puskesmas/ dokter keluarga (55,6%). Sementara responden yang memiliki pola pengobatan jika sakit berat seperti kecelakaan, operasi berat, bersalin, dan sebagainya memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit (94,9%), sedangkan paling sedikit memiliki pola pengobatan jika sakit berat di Puskesmas/ Dokter Keluarga (5,1%). Pada penelitian ini juga diperoleh hasil bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar memiliki frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan yang tinggi yakni sebanyak 92,9%.

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

| Pola Pencarian Pengobatan | n | % |
|----------------------------------|-----------|------------|
| Rumah Sakit | 2 | 2.0 |
| Puskesmas/ Dokter Keluarga | 24 | 24.2 |
| Beli Obat di Warung/ Apotek | 50 | 50.5 |
| Membuat Obat Herbal | 1 | 1.0 |
| Tetap di Rumah | 22 | 22.2 |
| Total | 99 | 100 |

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

| Pola Pencarian Pengobatan | n | % |
|----------------------------------|-----------|------------|
| Rumah Sakit | 31 | 31.3 |
| Puskesmas/ Dokter Keluarga | 55 | 55.6 |
| Beli Obat di Warung/ Apotek | 7 | 7.1 |
| Membuat Obat Herbal | 1 | 1.0 |
| Tetap di Rumah | 5 | 5.0 |
| Total | 99 | 100 |

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

| Pola Pencarian Pengobatan | n | % |
|----------------------------------|-----------|------------|
| Rumah Sakit | 94 | 94.9 |
| Puskesmas/ Dokter Keluarga | 5 | 5.1 |
| Total | 99 | 100 |

Tabel 4d. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

| Frekuensi Pemanfaatan Yankes | n | % |
|-------------------------------------|-----------|------------|
| Tinggi | 92 | 92.9 |
| Rendah | 7 | 7.1 |
| Total | 99 | 100 |

Menentukan jumlah segmen pasar dapat dilakukan dengan analisis kluster, walaupun analisis kluster tidak dapat menetapkan berapa jumlah segmen yang tepat. Menurut Simamora (2003), terdapat cara yang dapat dilakukan untuk menentukan jumlah segmen terbaik, yaitu dengan menggunakan pendekatan skedul aglomerasi. Berdasarkan analisis menggunakan metode *Hierarchical Cluster* dengan melihat koefisien pada tabel jadwal aglomerasi, didapatkan jumlah segmen yang baik adalah sebanyak 3 segmen. Kemudian dilakukan analisis dengan metode *K-Mean* Kluster untuk membagi pasar menjadi 3 segmen dengan hasil jumlah anggota masing-masing segmen yakni segmen I sebanyak 34 orang dengan persentasi sebesar 34,3%, segmen II sebanyak 2 orang dengan persentasi sebesar 2,0% ,dan segmen III sebanyak 63 orang dengan persentasi sebesar 63,6% yang memiliki 10 karakteristik yang berbeda antar segmen yaitu umur, tingkat pendidikan, pekerjaan, ukuran keluarga, lokasi tempat tinggal, status tempat tinggal, motivasi, pola penggunaan pelayanan kesehatan saat sakit ringan dan sedang, dan intensitas penggunaan rumah sakit (Tabel 5).

Selanjutnya, penentuan profil segmen didasarkan pada karakteristik kunci pembeda tiap segmen yakni intensitas pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar yang didapatkan dari jumlah kunjungan lama tiap segmen yaitu *Hospital care minimizer*, *Hospital aversion*, dan *Hospital care maximize*. Segmen I beranggotakan 34 responden dengan nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 15, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 27, 41, 42, 55, 71, 72, 79, 80, 82, 83, 85, 88, 89, 92, 93, 94, 96, 97, dan 98. Segmen II beranggotakan 2 responden dengan nomor 45 dan 87. Segmen III beranggotakan 63 responden dengan nomor 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 22, 26, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 43, 44, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 81, 84, 86, 90, 91, 95, dan 99.

Tabel 5. Profil Karakteristik Setiap Pengguna Jasa Layanan Kesehatan

| Karakteristik | Segmen I | Segmen II | Segmen III |
|-----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Profil Segmen | <i>Hospital Care Aversion</i> | <i>Hospital Care Minimizer</i> | <i>Hospital Care Maximizer</i> |
| Kat. Umur | 46-65 | 6-11 | 12-25 |
| Jenis Kelamin | Perempuan | Perempuan | Perempuan |
| Tingkat Pendidikan | Tinggi | Rendah | Tinggi |
| Pekerjaan | Tidak bekerja/ IRT | Tidak bekerja/ IRT | Pelajar/ Mahasiswa |
| Pendapatan | Kurang | Kurang | Kurang |
| Ukuran Keluarga | Kecil | Sedang | Kecil |
| Agama | Islam | Islam | Kristen |
| Lokasi Tempat Tinggal | Dalam Kota Makassar | Luar Kota Makassar | Luar Kota Makassar |
| Status Tempat Tinggal | Rumah Sendiri | Rumah Sendiri | Rumah Kontrakan |
| Motivasi | Tinggi | Rendah | Tinggi |
| Persepsi | Tinggi | Tinggi | Tinggi |
| Ketertarikan pada RS | Tertarik | Tertarik | Tertarik |
| Cari Pengobatan Jika Sakit Ringan | Tetap di Rumah | Beli Obat di Warung/ Apotek | Beli Obat di Warung/ Apotek |

| | | | |
|---|----------------|----------------------------|----------------------------|
| Cari Pengobatan Jika Sakit Sedang | Tetap di Rumah | Puskesmas/ Dokter Keluarga | Puskesmas/ Dokter Keluarga |
| Cari Pengobatan Jika Sakit Berat | Rumah Sakit | Puskesmas/ Dokter Keluarga | Rumah Sakit |
| Frekuensi Memakai RS | 4 kali | 1 kali | 1 kali |
| Frekuensi Memakai Yankes | Rendah | Tinggi | Tinggi |
| Intensitas Penggunaan Yankes khususnya RS | Sedang | Rendah | Tinggi |
| Status Loyalitas | Inertia | Tidak Loyal | Loyal |

PEMBAHASAN

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Demografi

Menurut Hidana (2018), Umur merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, usia yang relative lebih tua sangat rentan terkena penyakit kronis seperti hipertensi, jantung koroner atau kanker.⁵ Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2018) yang menyatakan adanya pengaruh usia untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, semakin bertambah umur seseorang maka semakin besar pula resiko menderita penyakit yang secara tidak langsung mengakibatkan semakin tingginya permintaan terhadap pelayanan kesehatan.⁶ Hanya saja, dalam penelitian ini bukan hanya faktor daya tahan tubuh yang mempengaruhi seseorang memanfaatkan pelayanan kesehatan, terdapat faktor lain yaitu luka ringan hingga berat akibat kecelakaan. Sehingga usia memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di RS Islam Faisal Makassar.

Mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar berjenis kelamin perempuan dan beragama islam. Menurut Trisnantoro (2006), perempuan mempunyai insiden penyakit yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki dan angka kerja wanita lebih rendah, sehingga untuk meluangkan waktu mencari pelayanan kesehatan lebih besar dibandingkan laki-laki.⁷ Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nursya (2019) menyebutkan bahwa pengguna jasa pelayanan rawat inap yang mayoritas berjenis kelamin perempuan karena selain mengurus urusan rumah tangga juga membantu suami mencari nafkah sehingga untuk terpapar penyakit juga sangat besar kemungkinannya.⁸ Walaupun mayoritas responden beragama islam, tetapi keputusan memanfaatkan pelayanan kesehatan responden mayoritas tidak dipengaruhi oleh status RS Islam Faisal Makassar sebagai rumah sakit islam yakni sebanyak 90,9% dari responden melainkan dikarenakan pelayanan RS Islam Faisal yang baik, saran dari keluarga, atau rujukan dari rumah sakit daerah. Tetapi ada beberapa responden yang memang dipengaruhi oleh status rumah sakit untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan karena merasa pelayanannya akan baik dan obat-obatannya pasti halal.

Atriyani (2019) menyatakan bahwa jumlah anggota keluarga berhubungan dengan kemauan untuk membayar pelayanan kesehatan.⁹ Sebuah keluarga yang memiliki ukuran yang besar maka beban finansial yang akan ditanggung semakin besar pula sehingga untuk memikirkan memanfaatkan pelayanan kesehatan menjadi sebuah pertimbangan yang cukup berat. Tetapi, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan setiap

kategori ukuran keluarga memiliki frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan yang tinggi yakni keluarga kecil sebesar 90,5%, keluarga sedang sebesar 95,6% dan keluarga besar sebesar 91,7%. Sehingga, ukuran keluarga tidak memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di RS Islam Faisal Makassar.

Status pendidikan juga sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, menurut Napitupulu dkk. (2018), pendidikan akan mempengaruhi kesadaran individu tentang pentingnya arti segat bagi diri dan lingkungannya sehingga dapat mendorong kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan pemilihan terhadap pelayanan kesehatan. Biasanya masyarakat yang berpendidikan rendah, kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang manfaat pelayanan pelayanan kesehatan.¹⁰ Responden yang berada pada kategori pendidikan rendah mayoritas adalah anak-anak yaitu sebanyak 18 orang dimana pengambilan keputusan tempat pemanfaatan pelayanan kesehatannya oleh orang tua, berdasarkan hasil wawancara semua orang tua dari responden anak-anak berpendidikan tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Napirah (2016) yang menyebutkan bahwa seseorang yang memiliki pendidikan tinggi cenderung mengurangi pemanfaatan pelayanan kesehatan informal (dukun) dan meningkatkan penggunaan pelayanan kesehatan modern (dokter dan paramedis).¹¹

Menurut Hidana (2018), pekerjaan memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan.⁵ Hasil yang diperoleh sejalan dengan penelitian Kusumastiti (2017) yang menyatakan bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah seorang ibu rumah tangga/tidak bekerja karena mayoritas respondennya adalah perempuan, seorang ibu, dan seorang istri yang tidak bekerja dan memfokuskan diri untuk mengurus anak-anak dan rumah tangganya sehingga memiliki waktu luang yang lebih banyak untuk memikirkan masalah kesehatannya.¹²

Hasil yang didapatkan sejalan dengan penelitian Rachmawati (2019) bahwa tidak ada hubungan pendapatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden yakni sebanyak 91,9 % menggunakan kartu jaminan kesehatan saat berobat, kartu jaminan kesehatan memungkinkan setiap individu mendapatkan pelayanan kesehatan walaupun pendapatan keluarga seseorang dalam kategori kurang.¹³

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Geografi

Teori Azwar (1996), menyebutkan bahwa makin dekat tempat tinggal dengan tempat pelayanan kesehatan maka makin besar pula jumlah kunjungan ke pusat pelayanan kesehatan tersebut, begitu pula sebaliknya makin jauh tempat tinggal dengan tempat pelayanan kesehatan, makin kecil pula jumlah kunjungan ke pusat pelayanan tersebut.¹⁴ Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar memiliki lokasi tinggal di dalam Kota Makassar dan memiliki rumah dengan status milik sendiri. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fatimah (2019) yang mengatakan bahwa semakin dekat lokasi tempat tinggal dengan tempat pelayanan kesehatan maka makin mudah akses terhadap pelayanan kesehatan tersebut sehingga semakin tinggi pula peluang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.¹⁵

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Psikografi.

Menurut Andersen (1975), Motivasi seseorang berkaitan dengan tingkat permintaan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.¹⁶ Tingkat permintaan dipengaruhi oleh kualitas layanan kesehatan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi permintaan terhadap layanan kesehatan dalam hal ini semakin tinggi motivasi serta persepsi masyarakat.⁵ Mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar memiliki motivasi dan persepsi yang tinggi. Hal ini didukung dengan mayoritas responden menyatakan masih tertarik untuk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar yakni sebanyak 81 orang (81,8%). Banyak responden yang memiliki persepsi yang tinggi karena sebanyak 25 responden memanfaatkan pelayanan kesehatan sebab saran dari keluarga dan sebanyak 32 responden yang tinggal di dekat rumah sakit Islam Faisal Makassar mengatakan pernah mendengar pelayanan RS Islam Faisal yang baik sehingga memilih RS Islam Faisal untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Perilaku

Menurut Pertiwi (2018), ketika seseorang merasakan gejala yang mengganggu kesehatannya, maka beberapa kemungkinan tanggapan atau upaya yang dilakukan oleh individu tersebut adalah 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 Mayoritas responden ketika sakit ringan memilih untuk tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan tetapi ketika sakit sedang dan berat cenderung untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan sehingga, frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan responden mayoritas berada pada kategori tinggi.

Segmentasi Pasar RS Islam Faisal Makassar

Berdasarkan hasil identifikasi karakteristik tiap segmen pada Tabel 5.11, didapatkan informasi bahwa segmen I umumnya merupakan masyarakat kelas menengah ke bawah dengan intensitas penggunaan rumah sakitnya sedang karena memiliki persentase pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dengan kunjungan lama sedang yakni sebesar 0%. Sehingga, anggota pada segmen ini digolongkan sebagai pengguna yang inerti. Berdasarkan karakteristik tersebut, maka segmen ini disebut sebagai *Hospital aversion*.

Segmen II umumnya merupakan masyarakat kelas menengah ke bawah dengan intensitas penggunaan rumah sakit yang tergolong rendah karena memiliki persentase pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dengan kunjungan lama paling rendah yakni sebesar 5,0%. Sehingga, anggota pada segmen ini digolongkan sebagai pengguna yang tidak loyal. Berdasarkan karakteristik tersebut, maka segmen ini disebut sebagai *Hospital care minimizer*.

Segmen III umumnya merupakan masyarakat kelas menengah ke bawah dengan intensitas penggunaan rumah sakit anggota pada segmen ini tinggi karena memiliki persentase pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar dengan kunjungan lama yang tinggi yakni sebesar 73,0%. Sehingga,

anggota pada segmen ini digolongkan sebagai pengguna yang loyal. Berdasarkan karakteristik tersebut, maka segmen ini disebut sebagai *Hospital care maximizer*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 99 pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar, didapatkan kesimpulan bahwa karakteristik demografi, geografi, psikografi dan perilaku pengguna jasa pelayanan kesehatan rumah sakit mayoritas berada pada kategori umur dewasa (26,3%), berjenis kelamin perempuan (52,5%), memiliki ukuran keluarga sedang (45,5%), tingkat pendidikan yang tinggi (45,4%), tidak bekerja/ IRT (38,4%) dengan pendapatan keluarga kurang (57,6%), lokasi tempat tinggal dalam Kota Makassar (66,7%), status tempat tinggal merupakan rumah milik sendiri (63,6%), memiliki motivasi (98,0%) dan persepsi tinggi (100%), memiliki pola pencarian pengobatan ketika sakit sedang (86,9%) dan berat (94,9%) dengan memanfaatkan pelayanan kesehatan sedangkan ketika sakit ringan (50,5%) cenderung untuk membeli obat di warung/ apotek, dan memiliki frekuensi pemanfaatan rumah sakit yang tinggi (92,9%). Berdasarkan karakteristik pasar, segmentasi pasar pelayanan kesehatan di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar terbagi menjadi 3 segmen, dimana segmen I merupakan *Hospital Aversion* (34,3%), segmen II merupakan *Hospital care minimizer* (2,0%), dan segmen III merupakan *Hospital care maximizer* (63,6%). Segmen III merupakan segmen terbaik dengan karakteristik masyarakat kelas menengah ke bawah jika dilihat dari pekerjaan, pendapatan, dan status tempat tinggal dengan intensitas penggunaan rumah sakit pada segmen ini tinggi dengan kunjungan lama yang yakni sebesar 73,0%.

Bagi pihak rumah sakit agar strategi pemasaran diarahkan pada segmen III karena segmen ini merupakan segmen pasar potensial untuk menjadi konsumen yang menguntungkan dengan memaksimalkan promosi dan inovasi pelayanan kesehatan yang sesuai dengan segmen ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pujilestari A, Pasinringi SA, Sangkala. Daya Saing di Rumah Sakit Islam Faisal Tahun 2017. JKMM. 2018;1(2):164–70.
2. Wijaya H, Sirine H. Strategi Segmenting, Targeting, Positioning Serta Strategi Harga Pada Perusahaan Kecap Blekok Di Cilacap. Asian Journal Innovation Entrepreneurship. 2016;1(3):175–90.
3. Pusungunaung SW, Kolibu FK, Rumayar AA. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan oleh Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Jurnal KESMAS. 2018;7(4).
4. Ahmadi NK, Herlina. Analisis Segmentasi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Eiger di Bandar Lampung. Jurnal Manajemen Magister, Vol 03 No01, Januari 2017. 2017;03(01):21.
5. Hidana R, Shaputra R, Husnah Maryati. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Luar Wilayah di Puskesmas Tanah Sereal Kota Bogor Tahun 2018. Promotor Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat. 2018;1(2):105–15.
6. 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. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2018;9(3):189–97.
7. Trisnantoro L. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Gadjah Mada University Pers; 2006.
 8. Nursa F, Hardisman H, Semiarty R. Analisis Segmentasi dan Penentuan Target Pasar Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Andalas. *Jurnal Kesehatan Andalas*. 2019;8(3):650.
 9. R RA, Ode L, Imran A, Hilda A, Masyarakat FK, Oleo UH, et al. Faktor Yang Berhubungan dengan Kemauan Membayar (Willingness To Pay) Pasien Rawat Jalan Poli Interna RSUD Kota Kendari Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*. 2019;01(02):1–6.
 10. Napitupulu IK, Carolina B, Rahmawati N. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pengambilan Keputusan Keluarga Dalam Pemanfaatan Puskesmas Kelurahan Pasir Kaliki Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Prima*. 2018;12(2):169–77.
 11. Napirah MR, Rahman A, Tony A. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*. 2016;4(1):29.
 12. Ramadhani Kusumastiti A, Harjayanti N, Tita Hariyanti D. Analisa Segmentasi Pasar Rumah Sakit X. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 2017;6(2):120–7.
 13. Rachmawati L, Sholihah IF. the Correlation Between Demand Factors and Health Care Service Utilization By Contribution Beneficiary Patients. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*. 2019;7(2):185.
 14. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara; 1996.
 15. Fatimah S, Indrawati F. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Res Dev*. 2019;1(3):84–94.
 16. Andersen. *Equity in Health Service: Empirical Analysis in Social Policy*. Cambridge Mass: Balinger Publishing; 1975.
 17. Pertiwi DP, Hamidah. Perubahan Health-Seeking Behavior Pada Pengguna Fasilitas Kesehatan BPJS Kesehatan. *Jurnal Psikologi Klinik dan Kesehatan Mental*. 2018;Vol. 7:84–96.