

# **FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUTUSAN PASIEN DALAM PEMILIHAN KENAIKAN KELAS RAWAT INAP DI RSUD PATI PADA MASA PANDEMI COVID-19**

**SEPTIANA DEWI MUSTAKIMAH  
2023-SKRIPSI**

Pandemi COVID-19 di Indonesia tidak hanya berpengaruh terhadap angka kunjungan pasien rawat inap di rumah sakit, akan tetapi pasien jugacenderung memilih untuk melakukan kenaikan kelas rawat inap. Pengambilan keputusan pasien terkait pemilihan kelas rawat inap di rumah sakit tentunya dipengaruhi oleh faktor karakteristik pasien yang berbeda – beda. Konsep perilaku konsumen menurut Kotler dan Keller (2018) menyatakan bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh dua faktpr yaitu faktor karakteristik konsumen dan faktor psikologis konsumen. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis faktor – faktor yang berhubungan dengan keputusan pasien dalam pemilihan kenaikan kelas rawat inap pada masa pandemi COVID-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif survey analitik dengan pendekatan *cross sectional* terhadap 103 pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara faktor dukungan keluarga ( $pvalue= 0,022$ ), pekerjaan ( $pvalue= 0,037$ ), persepsi ( $pvalue= 0,004$ ), serta kepercayaan dan sikap ( $pvalue= 0,002$ ). Sedangkan faktor kelas sosial ( $pvalue= 0,349$ ), usia ( $pvalue= 0,522$ ), dan pendapatan ( $pvalue= 0,219$ ) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan dengan keputusan pasien dalam memilih kenaikan kelas rawat inap di RSUD Pati pada masa pandemi COVID-19. Saran bagi RSUD Pati untuk mengurangi kemungkinan tidak terlayannya masyarakat yang sakit akibat kelas rawat penuh maka perlu dilakukan monitoring ketersediaan kelas rawat di rumah sakit. Selain itu untuk meningkatkan kualitas layanan rawat inap perlu dilakukan peningkatan mengenai SDM Kesehatan, ketersediaan fasilitas dan sarana prasarana yang lebih memadai, jenis, atau variasi jasa pelayanan kesehatan yang lebih lengkap.

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian, Naik Kelas Rawat, Rumah Sakit, Pandemi COVID-19