

ANALISIS SEGMENTASI PASAR PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RSIA ANANDA MAKASSAR

Analysis of Health Service Market Segmentation in Inpatient Installations of RSIA Ananda Makassar

Andi Astriyuliani Irsyad^{1*}, Indar², Balqis³

¹Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, andiastri46@gmail.com

²Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, indar.sh@gmail.com

³Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, balqisnazaruddin@gmail.com

*Alamat Korespondensi: Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10, Tamalanrea Kota Makassar Sulawesi Selatan

Kata Kunci: Kesehatan; marketing; pelayanan; segmentasi; Keywords: Health; marketing; service; segmentation;	ABSTRAK Latar Belakang: Instalasi rawat inap RSIA Ananda mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir karena covid-19 dan strategi pemasaran yang belum optimal karena kurangnya sumber daya untuk merancang strategi pemasaran. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengguna jasa pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap RSIA Ananda Makassar. Metode: Penelitian ini menggunakan pendekatan survei deskriptif. Total sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan dengan melakukan wawancara menggunakan kuesioner. Pengolahan data dilakukan dengan analisis distribusi frekuensi dan analisis kluster menggunakan program SPSS. Hasil: Hasil penelitian diperoleh pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar berdasarkan karakteristik demografi adalah memiliki kategori umur muda, beragama islam, tingkat pendidikan, pekerjaan merupakan ibu rumah tangga/tidak bekerja, dan pendapatan kurang. Karakteristik geografi adalah tinggal dalam Kota Makassar, jarak tempuh dari lokasi tempat tinggal ke rumah sakit jauh, dan mengakses rumah sakit menggunakan kendaraan pribadi. Karakteristik psikografi adalah memiliki motivasi tinggi dan persepsi baik. Karakteristik perilaku adalah pola pencarian pengobatan jika sakit ringan dengan membeli obat di warung/apotek, pola pencarian pengobatan jika sakit sedang di puskesmas/dokter keluarga, pola pencarian pengobatan jika sakit berat di rumah sakit, jumlah pemanfaatan RSIA Ananda sebanyak 1 kali, dan frekuensi pemanfaatan rumah sakit tinggi. Kesimpulan: Pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar teridentifikasi tiga segmen: Segmen I; <i>Health Care Minimize</i> (8%), Segmen II; <i>Hospital Aversion</i> (29%), dan Segmen III: <i>Health Care Mazimixer</i> (63%). Strategi pemasaran di RSIA Ananda Makassar dapat diarahkan pada segmen III (<i>Hospital Care Maximizer</i>) merupakan segmen yang loyal sehingga penting untuk rumah sakit pertahankan.
--	--

	ABSTRACT Background: RSIA Ananda's inpatient installation has decreased over the past three years due to covid-19 and suboptimal marketing strategies due to lack of resources to design marketing strategies. Purpose: This study aims to determine the characteristics of health service users in the inpatient installation of RSIA Ananda Makassar. Methods: This study used a descriptive survey approach. The total sample was 100 respondents. Data were collected by conducting interviews using questionnaires. Data processing is carried out by frequency distribution analysis and cluster analysis using the SPSS program. Results: The results of the study obtained by health service users at RSIA Ananda Makassar based on demographic characteristics are having a young age category, Muslim religion, education level, work is a housewife / not working, and income is less. Geographical characteristics are living in Makassar City, distance from the location of residence to distant hospitals, and accessing hospitals using private vehicles. The characteristic of psychography is to have high motivation and good perception. Behavioral characteristics are the pattern of seeking treatment if mild illness by buying drugs at stalls / pharmacies, the pattern of seeking treatment if the illness is moderate at the puskesmas / family doctor, the pattern of seeking treatment if seriously ill in the hospital, the number of utilization of RSIA Ananda as much as 1 time, and the frequency of hospital utilization is high. Conclusion: the study was that health service users at RSIA Ananda Makassar identified three segments: Segment I; Health Care Minimize (8%), Segment II; Hospital Aversion (29%), and Segment III: Health Care Maximizer (63%). The marketing strategy at RSIA Ananda Makassar can be directed at segment III (Hospital Care Maximizer) which is a loyal segment so it is important for the hospital to maintain. ©2023 by author. Published by Faculty of Public Health, Hasanuddin University. This is an open access article under CC-BY-SA license (https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
--	--

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki pertumbuhan pesat dalam bisnis. Hal ini didukung dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan medis yang menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih jasa pelayanan kesehatan. Salah satu pelayanan kesehatan yang tumbuh pesat dalam bisnis jasa adalah rumah sakit. Berdasarkan Undang-undang No. 44 tentang Rumah Sakit Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.¹ Rumah Sakit di Indonesia kini banyak yang menjadi institusi yang bersifat *profit oriented*. Hal ini dilihat dengan keluarnya Permenkes No. 80/Menkes/Per/II/90 yang menyatakan bahwa badan hukum termasuk perorangan diperkenankan memiliki dan mengelola rumah sakit dengan sifat *profit oriented*, hal ini menyebabkan terjadinya persaingan antar rumah sakit.²

Persaingan membuat manajemen suatu rumah sakit harus mampu melihat kondisi pasar dan melakukan strategi pemasaran. Strategi pemasaran memiliki tujuan untuk menarik pelanggan atau pasien untuk berkunjung ke rumah sakit. Rumah sakit perlu memahami secara tepat yang menjadi kebutuhan dan harapan pengguna jasa pelayanan kesehatan agar nantinya dapat pelayanan yang menarik dan memuaskan bagi pelanggan. Salah satu cara untuk memahami pasar yang bersifat heterogen adalah dengan melakukan segmentasi pasar. Segmentasi pasar merupakan proses memetakan pasar yang bersifat heterogen ke pasar yang bersifat homogen agar pemasaran dapat dilakukan lebih mudah dan tepat. Hal ini sesuai dengan teori strategi pemasaran menurut Kotler & Armstrong (2016) dalam Mujahidin & Khoirianingrum (2019), dalam melakukan pemasaran terdapat 3 hal utama yang harus dilakukan yang biasanya disebut sebagai analisis STP (*Segmentation, Targetting, dan Positioning*).³⁻⁴

Berdasarkan data kunjungan pasien di instalasi rawat inap RSIA Ananda Makassar dalam kurun waktu empat tahun terakhir mengalami fluktuasi, yakni tahun 2018 sejumlah 9.967 orang, tahun 2019 sejumlah 12.150 orang, tahun 2020 sebanyak 9.823 orang dan tahun 2021 sejumlah 9.235 orang. Selain itu, berdasarkan data terkait indikator pelayanan rawat inap RSIA Ananda selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan, yakni 82% pada tahun 2019, 78% pada tahun 2020, dan tahun 2021 menunjukkan persentase nilai BOR hanya mencapai 66% dan belum mencapai nilai ideal yaitu, 75%-85%. Penurunan nilai BOR diikuti dengan nilai BTO (*Bed Turn Over*) yang mengalami fluktuasi selama 3 tahun terakhir, yaitu sebesar 138 di tahun 2019, mengalami peningkatan di tahun 2020 dengan nilai 140, dan di tahun 2021 mengalami penurunan dengan nilai sebesar 113.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai di bidang pemasaran RSIA Ananda diketahui bahwa penyebab menurunnya jumlah kunjungan di RSIA Ananda dalam kurun tiga tahun terakhir di tahun 2019 dan 2020 adalah kasus Covid-19 melonjak yang membuat masyarakat takut atau khawatir untuk melakukan pemeriksaan secara langsung di rumah sakit. Pada tahun 2021 kasus Covid-19 mulai menurun diiringi dengan adanya vaksinasi, sehingga rasa khawatir dan takut masyarakat untuk melakukan pengobatan atau pemeriksaan secara langsung di rumah sakit mulai berkurang.

Jumlah kunjungan yang mengalami fluktuasi bahkan penurunan yang sangat drastis di tahun 2019 ke 2020, angka BOR yang terus mengalami penurunan selama 3 tahun terakhir, adanya kompetitor dari berbagai rumah sakit, serta pemasaran yang belum dilakukan secara optimal menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan di RSIA Ananda masih belum dirumuskan secara tepat. Hal ini membuat dianggap perlu untuk melakukan penelitian terkait segmentasi pasar di RSIA Ananda Makassar guna mengetahui memetakan segmen pengguna jasa pelayanan di instalasi rawat inap RSIA Ananda Makassar.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *survey descriptive* guna mengidentifikasi dan menjelaskan karakteristik segmentasi pasar dan profil segmen pasar pengguna jasa pelayanan di instalasi Rawat Inap RSIA Ananda

Makassar. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi Rawat Inap RSIA Ananda Makassar di Jl. Landak Baru No.63 Kota Makassar pada Februari-Maret 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap di RSIA Ananda Makassar selama 3 bulan terakhir (september-november) sebanyak 5296 pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* sebanyak 100 sampel. Analisis data menggunakan distribusi frekuensi dan analisis kluster. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data diolah dengan menggunakan program SPSS selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi dan narasi untuk membahas hasil penelitian.

HASIL

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Demografi

Tabel 1 menunjukkan bahwa paling banyak berada dalam kelompok umur muda (<35 tahun), yakni sebanyak 63 orang (63%) dengan agama yang paling banyak beragama Islam (84%). Kemudian pendidikan terakhir yang paling banyak adalah tamat SMA/Sederajat yakni sebanyak 68 orang (68%) dengan pekerjaan yang paling banyak adalah tidak bekerja/IRT yakni sebanyak 48 orang (48%) dan pendapatan yang paling banyak adalah <Rp.3.103.800 yakni sebanyak 61 orang (61%).

Tabel 1

Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Demografi di RSIA Ananda Makassar Tahun 2022

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Umur (tahun)		
Muda	63	63
Tua	37	37
Agama		
Islam	84	84
Kristen	16	16
Hindu	0	0
Budha	0	0
Konghucu	0	0
Pendidikan Terakhir		
Tidak Tamat SD	0	0
SD	3	3
SMP/Sederajat	11	11
SMA/Sederajat	68	68
Perguruan Tinggi	18	18
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	3	3
Karyawan Swasta	31	31
Mahasiswa(i)/Pelajar	2	2
Wiraswasta	16	16
IRT	48	48
Pendapatan		
<Rp. 3.103.800	61	61
> Rp. 3.103.800	39	39
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2023

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Geografi

Tabel 2 menunjukkan karakteristik geografi pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar berdasarkan lokasi tempat tinggal menunjukkan bahwa dari 100 responden, paling banyak responden memiliki tempat tinggal yang berlokasi di dalam Kota Makassar yakni 98%. Berdasarkan jarak tempuh menunjukkan bahwa dari 100 responden, paling banyak responden memiliki tempat tinggal yang jarak tempuhnya jauh untuk ke RSIA Ananda Makassar, yakni sebanyak 69 responden (69%). Mayoritas responden menggunakan akses kendaraan berupa kendaraan pribadi untuk berobat ke RSIA Ananda Makassar, yakni sebanyak 96 orang (96%).

Tabel 2

Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik Geografi di RSIA Ananda Makassar Tahun 2022

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Lokasi Tempat Tinggal		
Dalam Kota Makassar	98	98
Luar Kota Makassar	2	2
Jarak Tempuh		
Dekat	31	31
Jauh	69	69
Akses Kendaraan		
Kendaraan Pribadi	96	96
Kendaraan Umum	4	4
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2023

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Psikografi

Mayoritas responden termotivasi untuk menggunakan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar karena beberapa alasan, yaitu pelayanan yang baik dan cepat, letak rumah sakit strategis, kebersihan dan kerapian ruangan, sarana dan prasarana baik dan lengkap, perawat yang ramah, obat-obatan yang selalu tersedia di instalasi farmasi rumah sakit, rujukan dari dokter, biaya terjangkau, dan keringanan dalam pembayaran. Mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar memiliki persepsi yang baik, yakni sebanyak 95 orang (95%), sedangkan paling sedikit memiliki persepsi buruk, yakni sebanyak 5 orang (5%). Hal ini didukung dengan jumlah responden yang menyatakan bahwa alasan mereka memilih menggunakan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar paling banyak karena kemauan sendiri, yakni sebanyak 76 orang (76%).

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Perilaku

Mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar memiliki pola pengobatan jika sakit ringan seperti pilek, demam ringan dan sebagainya dengan membeli obat di warung/apotek yakni sebanyak 50 orang (62%), kemudian sebanyak 6 orang (6%) lebih memilih untuk ke pengobatan alternatif seperti pengobatan tradisional, selanjutnya sebanyak 32 orang (23%) lebih memilih untuk tetap di rumah dengan mengurangi kegiatan yang dilakukan dan beristirahat yang cukup. Saat menderita sakit sedang, seperti influenza, demam tinggi selama tiga hari berturut-turut, dan sebagainya akan memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas/dokter keluarga yakni sebanyak

(49%) kemudian sebanyak 27 orang (27%) memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit, selanjutnya 15 orang (15%).

Tabel 3

Distribusi Responden Berdasarkan Psikografi dan Perilaku di RSIA Ananda Makassar

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Motivasi		
Rendah	6	6
Tinggi	94	94
Citra Rumah Sakit		
Buruk	5	5
Baik	95	95
Alasan Memilih Dokter		
Kemauan Sendiri	76	76
Keluarga	3	3
Teman	5	5
Tetangga	1	1
Rujukan Dokter	15	15
Pola Pencarian Pengobatan Sakit Ringan		
Rumah Sakit	0	0
Puskesmas/Dokter Keluarga	0	0
Beli Obat di Warung/Apotek	62	62
Mencari Pengobatan Alternatif	6	6
Tetap di Rumah	32	32
Pola Pencarian Pengobatan Sakit Sedang		
Rumah Sakit	27	27
Puskesmas/Dokter Keluarga	49	49
Beli Obat di Warung/Apotek	15	15
Mencari Pengobatan Alternatif	0	0
Tetap di Rumah	0	0
Pola Pencarian Pengobatan Sakit Berat		
Rumah Sakit	89	89
Puskesmas/Dokter Keluarga	11	11
Beli Obat di Warung/Apotek	0	0
Mencari Pengobatan Alternatif	0	0
Tetap di Rumah	0	0
Jumlah Pemanfaatan Pelayanan		
1 kali	46	46
2 kali	39	39
3 kali	12	12
>4 kali	3	3
Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan		
Rendah	9	9
Tinggi	91	91
Total	100	100

Sumber: Data Primer, 2023

Responden yang memiliki pola pengobatan jika sakit berat seperti kecelakaan, operasi berat, bersalin, dan sebagainya memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yakni sebanyak 89 orang (89%), sedangkan paling sedikit memiliki pola pengobatan jika sakit berat di Puskesmas/Dokter Keluarga yakni sebanyak 11 orang (11%) karena mereka beranggapan bahwa dikarenakan mereka pengguna jaminan kesehatan (BPJS) jadi tetap harus mengikuti sistem rujukan

berjenjang. Frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar mayoritas memiliki frekuensi yang tinggi, yakni sebanyak 91 orang (91%), sedangkan paling sedikit memiliki frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan yang rendah sebanyak 9 orang (9%).

Jumlah Segmen yang Terbentuk

Menentukan jumlah segmen pasar dapat dilakukan dengan analisis klaster, walaupun analisis klaster tidak dapat menetapkan berapa jumlah segmen yang tepat. Terdapat cara yang dapat dilakukan untuk menentukan jumlah segmen terbaik, yaitu dengan menggunakan pendekatan skedul aglomerasi.

Tabel 4
Skedul Aglomerasi

Tahap	Kombinasi Klaster		Koef,	Jumlah Klaster	Tahap	Kombinasi Klaster		Koef.	Jumlah Klaster
	K.1	K.2				K.1	K.2		
1	61	98	.000	99	11	21	100	.500	89
2	22	93	.000	98	12	8	99	1.000	88
3	47	86	.000	97	13	60	97	1.500	87
4	45	83	.000	96	14	91	95	2.000	86
5	57	77	.000	95	15	75	88	2.500	85
6	29	72	.000	94	16	71	85	3.000	89
7	35	57	.000	93	-				
8	25	43	.000	92	97	2	16	223.339	3
9	10	25	.000	91	98	1	4	248.195	2
10	15	19	.000	90	99	1	2	333.560	1

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan analisis menggunakan metode Hierarchical Cluster dengan melihat koefisien pada tabel jadwal aglomerasi, didapatkan jumlah segmen yang baik adalah sebanyak 3 segmen yang dapat dilihat pada Tabel 4. Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa pada tahap pertama sampai tahap ke 11 memperlihatkan peningkatan koefisien yang tidak drastis, akan tetapi pada tahap 97 ke tahap 98 terjadi lonjakan drastis sebesar 24.856 yakni dari 223.339 menjadi 248.195. Ini terjadi pada saat proses aglomerasi menghasilkan 3 segmen dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 5
Ukuran Klaster dengan Solusi Tiga Segmen RSIA Ananda Makassar

No	Segmen yang Terbentuk	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Segmen I	8	8
2	Segmen II	29	29
3	Segmen III	63	63

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 100 responden jumlah anggota segmen I yakni 8 orang, segmen II yakni 29 orang dan segmen III yakni 63 orang. Dilihat dari jumlah anggota masing-masing segmen, maka dapat dikatakan ukuran relatif dari masing-masing segmen yang terbentuk cukup besar, sehingga solusi penetapan jumlah segmen yakni tiga untuk segmentasi RSIA Ananda Makassar sudah baik. 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 maximizer*.

Berdasarkan Tabel 6 dapat dilihat bahwa masing-masing segmen memiliki karakteristik pengguna jasa pelayanan yang berbeda. Ketiga segmen dibentuk berdasarkan karakteristik kunci masing-masing yaitu *Hospital care minimizer*, *Hospital aversion*, dan *Hospital care maximizer*.

Tabel 6
Karakteristik Pengguna Jasa Pelayanan pada Masing-Masing Segmen

No	Karakteristik	Segmen I	Segmen II	Segmen III
1	Profil Segmen	<i>Hospital Care Minimizer</i>	<i>Hospital Care Aversion</i>	<i>Hospital Care Maximizer</i>
2	Kat. Usia	Muda	Tua	Muda
3	Pendapatan	Rendah	Cukup	Rendah
4	Pekerjaan	Tidak bekerja/IRT	Pegawai swasta	Tidak Bekerja/IRT
5	Pendidikan	Tinggi	Tinggi	Rendah
6	Agama	Islam	Islam	Islam
7	Lokasi Tempat Tinggal	Dalam Kota Makassar	Dalam Kota Makassar	Dalam Kota Makassar
8	Jarak Tempuh	Dekat	Dekat	Dekat
9	Akses Kendaraan	Kendaraan pribadi	Kendaraan pribadi	Kendaraan pribadi
10	Kat. Motivasi	Tinggi	Rendah	Tinggi
11	Kat. Persepsi	Baik	Baik	Baik
12	Alasan Memilih RS	Rujukan dokter	Kemauan sendiri	Kemauan sendiri
13	Cara Pengobatan Jika Sakit Ringan	Tetap di rumah	Beli obat di warung/apotek	Beli obat di warung/apotek
14	Cara Pengobatan Jika Sakit Sedang	Beli obat di warung/apotek	Puskesmas/dokter keluarga	Rumah sakit
15	Cara Pengobatan Jika Sakit Berat	Puskesmas/dokter keluarga	Rumah sakit	Rumah sakit
16	Kat. Frekuensi Penggunaan RSIA Ananda	1 kali	2 kali	3 kali
17	Kat. Frekuensi Penggunaan RS lainnya	Rendah	Rendah	Rendah

Sumber: Data Primer, 2023

PEMBAHASAN

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Demografi

Segmentasi pasar berdasarkan karakteristik demografi dalam penelitian ini terdiri dari usia, agama, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Usia merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas responden pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar berada pada kelompok usia muda yaitu ≤ 35 tahun, yakni sebanyak 63 orang (63%). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukma dan Sari (2020), yang menyebutkan bahwa usia produktif yang optimal untuk reproduksi sehat

adalah antara 20 - 35 tahun, sedangkan apabila Ibu hamil usia tua (≥ 35 tahun) akan lebih beresiko lebih tinggi mengalami penyulit-penyulit obstetrik sebagai akibat peningkatan dalam masalah kesehatan seperti hipertensi, diabetes, solusio plasenta, persalinan premature, lahir mati dan plasenta previa yang dapat meningkatkan angka morbiditas dan mortalitas terutama perinatal.⁵

Pendidikan merupakan sebuah aktivitas yang memiliki maksud atau tujuan yang diarahkan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki manusia baik sebagai manusia ataupun sebagai masyarakat dengan sepenuhnya. Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar yang termasuk dalam kategori berpendidikan tinggi, yakni sebanyak 86 orang (86%). Hal ini sejalan dengan penelitian Ekawati dkk. (2022) yang menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan yang dimiliki seseorang, maka semakin tinggi pula tingkat kesadaran untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.⁶⁻⁷

Pekerjaan seseorang memiliki pengaruh pada pola konsumsinya. Status pendidikan sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, sehingga status pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar merupakan kategori tidak bekerja/ IRT yakni sebanyak 48 orang dengan persentase sebesar 48%, Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ramadhani (2012) yang menyatakan bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit adalah seorang ibu rumah tangga karena mayoritas respondennya adalah perempuan, seorang ibu, dan seorang istri yang tidak bekerja.⁸⁻⁹

RSIA Ananda Makassar bukan merupakan rumah sakit berlabel agama. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa mayoritas responden beragama Islam, yakni sebanyak 84 orang (84%). Mayoritas responden menyatakan bahwa alasan mereka memilih berobat ke rumah sakit bukan lah karena rumah sakit merupakan rumah sakit islam ataupun bukan. Beberapa responden menyatakan bahwa alasan mereka memilih tempat pelayanan kesehatan adalah karena pelayanannya yang baik, bukan hanya karena rumah sakit berlabel islam atau bukan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Napitupulu dkk. (2018), yang menyatakan bahwa agama tidak mempengaruhi seseorang dalam memutuskan tempat pelayanan kesehatan karena rumah sakit pada dasarnya adalah tempat untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan kesehatan tanpa membedakan kepercayaan yang dianut oleh pasien.¹⁰

Pendapatan adalah sejumlah nilai yang diperoleh dari usaha, kerja atau imbalan dari hasil usaha yang biasanya dapat diukur pada tingkatan tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan keluarga yang kurang yaitu $< \text{Rp. } 3.103.800$ sebanyak 61 orang (61%), sedangkan paling sedikit memiliki pendapatan cukup yaitu $\geq \text{Rp. } 3.103.800$ sebanyak 39 orang (39%). Jumlah responden yang berpendapatan kurang dan cukup tidak jauh berbeda, hal ini dikarenakan mayoritas responden menggunakan jaminan pelayanan kesehatan saat berobat. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amriani (2020), yang menyatakan menunjukkan bahwa

pendapatan tidak mempengaruhi keputusan seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini dikarenakan masyarakat dapat menggunakan jaminan kesehatan saat berobat.¹¹

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Geografi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar memiliki lokasi tempat tinggal di dalam Kota Makassar, yakni sebanyak 98 orang (98%), sedangkan paling sedikit memiliki lokasi tempat tinggal di luar Kota Makassar, yakni hanya sebanyak 2 orang (2%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Amaliah (2020) yang menyatakan bahwa semakin dekat lokasi tempat tinggal dengan tempat pelayanan kesehatan, maka semakin mudah akses terhadap pelayanan kesehatan tersebut, sehingga semakin tinggi juga peluang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.¹²

Akses kendaraan merupakan alat yang digunakan untuk dapat menjangkau suatu tempat. Pada penelitian ini diperoleh hasil mayoritas responden menggunakan akses kendaraan pribadi untuk berobat ke RSIA Ananda, yakni sebanyak 96 orang, dengan persentase sebesar 96%, sedangkan paling sedikit menggunakan akses kendaraan umum, seperti ojek online untuk menuju ke RSIA Ananda, yakni hanya 4 orang dengan persentase sebesar 4%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Masita dkk. (2016), yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara akses kendaraan dengan kemudahan untuk menuju ke tempat pelayanan kesehatan. Apabila seseorang memiliki akses kendaraan berupa kendaraan pribadi, maka akan lebih mudah untuk mengakses pelayanan kesehatan karena tidak harus menunggu adanya kendaraan umum atau memesan ojek online terlebih dahulu yang akan memakan waktu.¹³

Jarak tempuh merupakan angka yang menunjukkan seberapa jauh posisi antara suatu tempat dengan tempat lainnya yang biasanya diukur menggunakan ukuran Panjang, seperti meter, kilometer, dan mil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden memiliki jarak antara lokasi tempat tinggal dan tempat pelayanan kesehatan RSIA Ananda berjarak jauh lebih dari 3 km, yakni sebanyak 69 orang dengan persentase sebesar 69%, sedangkan paling sedikit berjarak dekat kurang dari 3km, yakni sebanyak 31 orang dengan persentase sebesar 31%. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori Azwar (2010) dalam Chaerunnisa (2020), yang menyatakan bahwa semakin dekat lokasi pelayanan kesehatan, maka semakin besar pula jumlah kunjungan di pusat pelayanan kesehatan tersebut, begitu pula sebaliknya semakin jauh lokasi pelayanan kesehatan, maka semakin kecil pula jumlah kunjungan di pusat pelayanan kesehatan tersebut. Pada penelitian ini diketahui bahwa jarak tempuh tidak mempengaruhi seseorang dalam memilih tempat pelayanan kesehatan, karena mayoritas responden menggunakan akses kendaraan pribadi untuk menuju ke tempat pelayanan kesehatan.¹⁴

Segmentasi Pasar Berdasarkan Karakteristik Psikografi dan Perilaku

Motivasi adalah pendorong suatu usaha yang disadari untuk mempengaruhi tingkah laku seseorang agar seseorang tersebut tergerak hatinya untuk bertindak melakukan sesuatu sehingga mencapai hasil atau tujuan tertentu. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar memiliki motivasi yang tinggi dalam

memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar, yakni sebanyak 94 orang (94%), sedangkan paling sedikit memiliki motivasi rendah sebanyak 6 orang (6%) Penelitian ini sejalan dengan penelitian Farida (2016) yang menyatakan bahwa seseorang yang memiliki motivasi tinggi maka mereka cenderung tertarik untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada sebaliknya jika motivasi rendah maka seseorang tidak akan tertarik untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.¹⁰

Persepsi adalah suatu proses yang mana seseorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan mengartikan informasi untuk memperoleh gambaran dunia. Pada penelitian ini diperoleh bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar memiliki persepsi yang baik, yakni sebanyak 95 orang (95%), sedangkan paling sedikit memiliki persepsi buruk, yakni sebanyak 5 orang (5%). Hal ini di dukung dengan jumlah responden yang menyatakan bahwa alasan mereka memilih menggunakan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makasar paling banyak karena kemauan sendiri, yakni sebanyak 76 orang (76%).¹⁵

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hamidiah (2015) yang mengatakan bahwa persepsi masyarakat yang baik tentang kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan Kesehatan. Apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Begitupula sebaliknya, dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung kemampuan pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pemakaiannya secara konsisten.¹⁶

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar memiliki pola pengobatan jika sakit ringan seperti pilek, demam ringan dan sebagainya dengan membeli obat di warung/ apotek yakni sebanyak 50 orang dengan persentasi sebesar 62%, kemudian sebanyak 6 orang (6%) lebih memilih untuk ke pengobatan alternatif seperti pengobatan tradisional, selanjutnya sebanyak 32 orang (23%) lebih memilih untuk tetap di rumah dengan mengurangi kegiatan yang dilakukan dan beristirahat yang cukup.

Mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar memiliki pola pengobatan jika sakit sedang seperti influenza, demam tinggi selama tiga hari berturut-turut, dan sebagainya di Puskesmas/ dokter keluarga yakni sebanyak 49 orang dengan persentasi sebesar 49%, kemudian sebanyak 27 orang (27%) memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit, selanjutnya 15 orang (15%). Sementara responden yang memiliki pola pengobatan jika sakit berat seperti kecelakaan, operasi berat, bersalin, dan sebagainya memilih untuk menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yakni sebanyak 89 orang dengan persentasi sebesar 89%, sedangkan paling sedikit memiliki pola pengobatan jika sakit berat di Puskesmas/ Dokter Keluarga yakni sebanyak 11 orang dengan persentasi 11%, karena mereka beranggapan bahwa dikarenakan mereka pengguna jaminan kesehatan dalam hal ini BPJS jadi tetap harus mengikuti sistem rujukan berjenjang.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Farida (2016) yang menyatakan bahwa pola pencarian pengobatan seseorang ketika menderita sakit ringan, sedang maupun berat cenderung untuk

memanfaatkan pelayanan kesehatan di tempat pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan responden pada penelitian ini pada saat sakit ringan lebih memilih untuk melakukan upaya pengobatan sendiri dengan menggunakan obat-obatan baik modern maupun tradisional/herbal.¹⁰

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah timbulnya keinginan masyarakat untuk memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan seseorang baik pada saat sehat maupun saat sakit. Pada penelitian ini diperoleh hasil bahwa mayoritas responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar memiliki frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan yang tinggi yakni sebanyak 91 orang (91%), sedangkan paling sedikit memiliki frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan yang rendah sebanyak 9 orang (9%). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmadani (2012) yang menyatakan bahwa perilaku responden ketika sakit berupaya melakukan pengobatan ke dokter baik ketika sakit ringan, sedang maupun berat namun dalam jumlah frekuensi yang berbeda-beda. Mayoritas mereka tidak pernah ke dokter ketika sakit ringan, kadang-kadang ke dokter ketika sakit sedang, dan selalu ke dokter ketika sakit berat.⁹

Segmen yang Terbentuk

Pada Segmen I, tingkat kepercayaan pada fasilitas pelayanan kesehatan berada pada kategori rendah yang ditandai dengan pencarian Pengobatan di tempat fasilitas kesehatan hanya pada saat sakit berat dalam hal ini memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Selain itu, jika dilihat dari intensitas penggunaan jasa layanan kesehatan di rumah sakit, segmen ini merupakan pengguna jasa layanan Kesehatan di rumah sakit yang tergolong rendah. Berdasarkan Karakteristik tersebut, maka segmen ini disebut sebagai *Hospital Care minimizer*.

Pada Segmen II, tingkat kepercayaan mayoritas responden terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tinggi yang ditandai dengan pencarian pengobatan di tempat fasilitas kesehatan pada saat sakit sedang dan sakit berat. Adapun jika sakit sedang cenderung berobat ke puskesmas/ dokter keluarga, sedangkan jika sakit berat cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tetapi, jika dilihat dari intensitas penggunaan jasa layanan kesehatan di rumah sakit, segmen ini merupakan pengguna jasa layanan kesehatan di rumah sakit yang tergolong sedang. Berdasarkan karakteristik tersebut, maka segmen ini disebut sebagai *Hospital Aversion*.

Pada segmen III, tingkat kepercayaan pada tempat fasilitas pelayanan kesehatan tinggi yang ditandai dengan pencarian pengobatan di tempat fasilitas kesehatan pada saat sakit sedang dan sakit berat. Adapun jika sakit sedang dan sakit berat memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Intensitas penggunaan jasa layanan kesehatan di rumah sakit pada segmen ini tergolong tinggi. Berdasarkan karakteristik tersebut, maka segmen ini disebut sebagai *Hospital care maximizer*.

KESIMPULAN & SARAN

Kesimpulan dari penelitian didapatkan bahwa karakteristik pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar berdasarkan karakteristik demografi adalah memiliki kategori umur muda(63%), beragama islam (84%), tingkat pendidikan (86%), pekerjaan merupakan ibu rumah tangga/

tidak bekerja (48%), dan pendapatan kurang (61%). Karakteristik geografi adalah memiliki lokasi tempat tinggal di dalam Kota Makassar (98%), jarak tempuh dari lokasi tempat tinggal ke rumah sakit jauh (69%), dan mengakses rumah sakit dengan menggunakan kendaraan pribadi (96%). Karakteristik psikografi adalah memiliki motivasi tinggi (94%) dan persepsi baik (96%). Karakteristik perilaku adalah pola pencarian pengobatan jika sakit ringan dengan membeli obat di warung/apotek (62%), pola pencarian pengobatan jika sakit sedang di puskesmas/dokter keluarga, pola pencarian pengobatan jika sakit berat di rumah sakit (89%), jumlah pemanfaatan di RSIA Ananda sebanyak 1 kali (46%), dan frekuensi pemanfaatan pelayanan kesehatan tinggi (91%). Berdasarkan karakteristik pengguna jasa pelayanan kesehatan di RSIA Ananda Makassar teridentifikasi tiga segmen: Segmen I; *Health Care Minimize* (8%), Segmen II; *Hospital Aversion* (29%), dan Segmen III: *Health Care Mazimixer* (63%). Strategi pemasaran di Rumah Sakit Ibu dan Anak Ananda Makassar dapat diarahkan pada segmen III (*Hospital Care Maximizer*). Hal ini karena segmen pasar pada kelompok ini merupakan segmen yang loyal sehingga penting untuk rumah sakit pertahankan karena merupakan subjek pemasaran efektif yang dapat mempengaruhi orang lain untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. Dengan mengetahui segmen pasar yang akan dimasuki, maka upaya promosi yang dilakukan sebaiknya difokuskan ke segmen tersebut, karena merupakan pasar potensial untuk menjadi konsumen yang menguntungkan.

REFERENSI

1. Republik Indonesia. Undang-undang No. 44 Tentang Rumah Sakit. (2009). Undang-undang No 44 Tentang Rumah Sakit; 2009.
2. Hasan, Chaeruddin, Arni Rizqiani Rusyidi, and Ella Andayanie. Gambaran Segmentasi Pasar Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Window of Public Health*. 2022;2875-2883.
3. Nurmaulidia, A. Salsya, Indahwaty Sidin, And Adelia U. Ady Mangilep. "Penilaian Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2020: Performance Assessment Based On The Balanced Scorecard At Hasanuddin University Hospital In 2020." *Hasanuddin Journal Of Public Health*. 2021;2(1):88-105.
4. Mujahidin, Ali, and Ifa Khoirianingrum. Analisis Segmentasi, Targeting, Positioning (STP) pada Zakiyya House Bojonegoro: *Prosiding Seminar Nasional Unimus*. Vol. 2. 2019.
5. Sukma, D. R., & Sari, R. D. P. Pengaruh Faktor Usia Ibu Hamil Terhadap Jenis Persalinan di RSUD DR. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung. *Majority*. 2020;9(2):16-20.
6. Budiman, M. A., & Widyaningrum, A. Pengembangan media pembelajaran interaktif macromedia flash 8 pada pembelajaran tematik tema pengalamanku. *International Journal of Elementary Education*. 2019;3(2):178-185.
7. Ekawati, S., Darmawansyah, D., & Marzuki, D. S. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rsud H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar: Factors Relating to the Utilization of RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar. *Hasanuddin Journal of Public Health*. 2022;3(2):115-124.
8. 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*. 2019;9(3):189-197.

9. Suci Rahmadani, Nurhayani, Balqis, & Alwy Arifin. Analisis Segmentasi Pasar Pelayanan Kesehatan Di Rsia Siti Fatimah Makassar Tahun 2011. *Jurnal AKK*. 2012;1(1):1–55.
10. Napitupulu, I. K., 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. AS, Amaliah Amriani, Muh Alwy Arifin, dan Dian Saputra Marzuki. Analisis Segmentasi Pasar Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Faisal Makassar. *Window of Public Health Journal*. 2020:177-188.
12. Masita, A., Yuniar, N., & Lisnawaty, L. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanailandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-Napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah Tahun 2015*. (Doctoral dissertation, Haluoleo University); 2016.
13. Chaerunnisah, A. *Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar*. (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin). 2020.
14. Effendy, A. A., & Sunarsi, D. Persepsi mahasiswa terhadap kemampuan dalam mendirikan UMKM dan efektivitas promosi melalui online di kota tangerang selatan. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*. 2020;4(3):702-714.
15. Hamidiyah, A. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. (Skripsi), UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta; 2015.