

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Berdasarkan data Konsil Kedokteran Indonesia per Desember 2014 telah teregistrasi 28.457 dokter gigi dan dokter gigi spesialis yang terdapat di seluruh Indonesia, terdiri atas 25.989 dokter gigi umum dan 2.468 dokter gigi spesialis.¹ Sementara jumlah penduduk Indonesia berdasarkan Badan Pusat Statistik, yaitu sebanyak 237.641.326 juta jiwa, pada sensus terakhir yaitu tahun 2010.² Menurut hasil survey Konsil Kedokteran Indonesia, dokter gigi dengan jumlah terbanyak terdapat di Indonesia bagian barat yang terdiri dari atas 16 provinsi.¹ Salah satu provinsi dengan jumlah dokter gigi yang memiliki Surat Ijin Praktek (SIP) paling banyak di Indonesia, yakni sebanyak 1.565 dokter gigi, adalah Provinsi Jawa Barat, sedangkan jumlah dokter gigi di Kota Bandung tahun 2014 yang memiliki SIP yaitu sebanyak 1295 dokter gigi yang tersebar ke dalam 31 kecamatan di Kota Bandung dengan jumlah penduduk sebanyak 2.536.649 jiwa.^{3,4} Dengan demikian, perbandingan dokter gigi dengan jumlah penduduk di Kota Bandung, yaitu 1:1.958.

Rasio ideal dokter gigi dengan jumlah penduduk berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.1415/MENKES/SK/X/2005 yaitu 1:2.000.⁵ Jumlah dokter gigi di Kota Bandung hampir memenuhi rasio ideal.

Di sisi lain, banyaknya jumlah dokter gigi di Kota Bandung akan meningkatkan persaingan dalam pelayanan kesehatan gigi di Kota Bandung. Agar dapat bersaing dengan sehat, dokter gigi harus mengetahui faktor yang paling memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi.⁶ Salah satu cara yang dapat memengaruhi pemilihan pasien yaitu promosi. Terdapat perbedaan antara promosi di bidang kesehatan dengan promosi di bidang ekonomi.

Menurut Kotler, promosi yaitu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan yang menonjolkan keistimewaan-keistimewaan produknya yang membujuk konsumen sasaran agar membelinya.⁶ Untuk menyusun suatu rencana promosi, dalam bidang kesehatan, dokter gigi harus mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi, yaitu: kebudayaan, sosial, pribadi, dan psikologis.⁶

Berdasarkan faktor-faktor tersebut di atas, peneliti tertarik untuk meneliti faktor yang paling memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat masalah yang diidentifikasi dari penelitian ini, yaitu:

- Apa faktor budaya, sosial, kepribadian, dan psikologi secara parsial dan simultan dapat memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung.

- Apa diantara faktor budaya, sosial, kepribadian, dan psikologi, yang paling memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- Mengetahui pengaruh faktor budaya, sosial, kepribadian, dan psikologi secara parsial dan simultan bagi pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung.
- Mengetahui faktor yang paling memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat akademis:

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penelitian sejenis yang membahas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien, khususnya di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Kristen Maranatha.

2. Manfaat praktis:

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi dokter gigi di Kota Bandung sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan faktor yang memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi.

1.5 Kerangka Pemikiran

Seorang pasien memiliki karakteristik yang berbeda-beda dalam memilih sebuah layanan kesehatan. Saat ini, seseorang memiliki kecenderungan untuk menggunakan layanan kesehatan yang berbeda-beda. Penggunaan layanan kesehatan yang ada tergantung kepada kemampuan konsumen untuk membayar.⁷

Untuk memilih sebuah layanan kesehatan, pasien melewati 5 (lima) tahap dalam memilih layanan kesehatan. Pertama dimulai dengan sebuah masalah. Saat memiliki diserang rasa sakit, seseorang memiliki berbagai macam persepsi. Ada 4 (empat) area dimana seseorang mempresepsikan rasa sakit. Bila orang tersebut termasuk ke dalam area ke-4, maka seseorang akan mencari layanan kesehatan apabila ia merasakan sakit. Kedua, sebelum menggunakan jasa layanan kesehatan, seseorang akan mencari informasi tentang layanan kesehatan tersebut. Ketiga, setelah menggunakan layanan kesehatan tersebut, pasien akan menilai apakah layanan kesehatan dapat memenuhi kebutuhannya. Keempat, pasien akan mengevaluasi apakah layanan kesehatan tersebut dapat memberikan manfaat untuknya. Kelima, pemberi layanan kesehatan harus tahu apakah pasien merasa puas atau tidak setelah memakai layanan kesehatannya.^{6,8}

Pada tahap yang kedua, informasi tentang layanan kesehatan dibatasi oleh Permenkes No.1787/Menkes/Per/XII/2010 tentang Iklan dan Publikasi Layanan Kesehatan, tenaga kesehatan dilarang mengiklan atau menjadi model iklan obat, alat kesehatan dan fasilitas kesehatan, kecuali iklan layanan kesehatan. Dalam mencari informasi untuk memilih layanan kesehatan, pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor yang memengaruhi pasien dalam memilih layanan kesehatan, yaitu:⁶

1. Kebudayaan

Kebudayaan merupakan penyebab keinginan dan perilaku seseorang yang paling mendasar. Perilaku manusia dipelajari secara luas . Seorang anak mempelajari nilai, persepsi, keinginan, dan perilaku dasar dari keluarga dan lembaga-lembaga penting lainnya. Faktor-faktor kebudayaan memilih pengaruh yang paling luas dan paling dalam pada perilaku konsumen. Para pelaku pasar perlu memahami peran yang dimainkan kebudayaan, sub-budaya, dan kelas sosial.

2. Faktor sosial

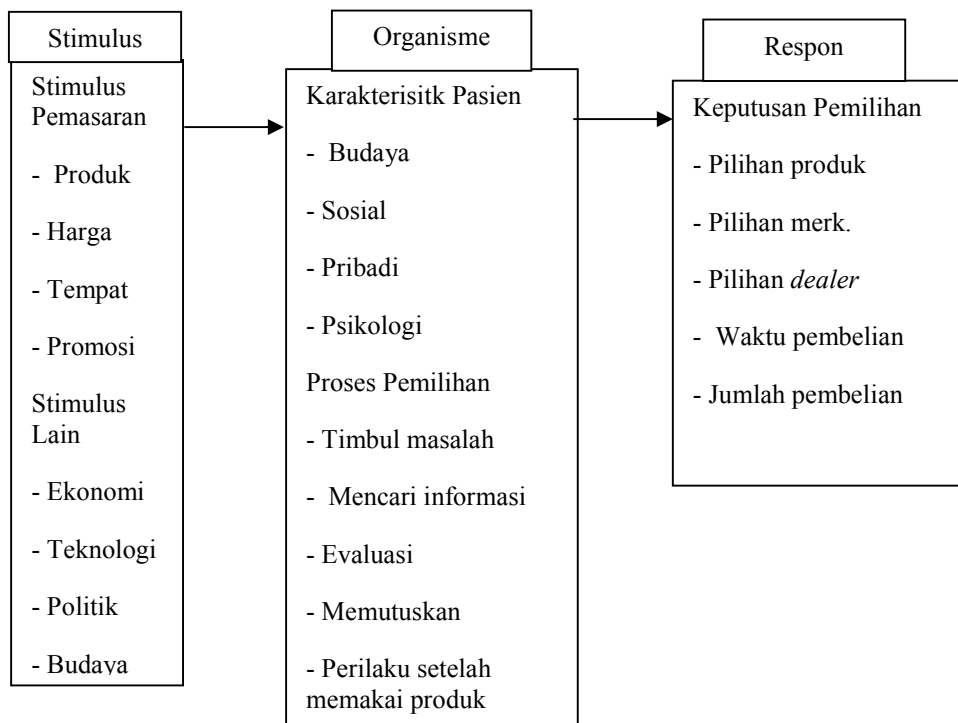
Perilaku pasien juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok kecil, keluarga, dan peran, serta status sosial pasien. Faktor-faktor ini dapat memengaruhi tanggapan pasien.

3. Faktor-faktor kepribadian

Pengambilan keputusan pasien juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti usia dan tahapan kehidupan, pekerjaan, situasi ekonomi, gaya hidup, kepribadian, serta konsep dari pasien tersebut.

4. Faktor psikologis

Pilihan-pilihan pembelian seseorang juga dipengaruhi oleh empat faktor psikologis utama, yaitu: motivasi, persepsi, pembelajaran, dan kepercayaan dan sikap.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

1.6 Hipotesis Penelitian

H₀: Hipotesis statistik tidak diterima bila tidak ada satupun dari faktor budaya, sosial, kepribadian, dan psikologi secara parsial dan simultan memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung.

H₁: Hipotesis statistik diterima bila dari faktor budaya, sosial, kepribadian, dan psikologi secara parsial dan simultan memengaruhi pasien dalam memilih dokter gigi di Kota Bandung.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di beberapa tempat praktik dokter gigi di Kota Bandung pada bulan April-Mei 2015.