

RINGKASAN

**Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Skripsi, Agustus 2023**

**Nurul Reskya Aulia Harun
14120190159**

“Analisis Segmentasi Pasien Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Mamuju Tahun 2023”

Hadirnya beberapa rumah sakit di Indonesia pada saat ini dapat menjadi ancaman tersendiri bagi rumah sakit, karena akan terjadi persaingan yang kompetitif. Untuk dapat mempertahankan loyalitas pasien rumah sakit perlu merancang program yang tepat maka itu diperlukan segmentasi untuk dapat mengetahui karakteristik setiap pengguna jasa layanan. Segmentasi merupakan pengelompokan pembeli dalam suatu pasar yang memiliki kebutuhan dan tingkah laku yang sama. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam segmentasi pasar antara lain, yaitu segmentasi demografi, segmentasi geografi, segmentasi psikografi, dan segmentasi perilaku.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survey deskriptif. Populasi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Mamuju dengan sampel sebanyak 78 responden yang dilakukan pada bulan Maret 2023. Penarikan sampel menggunakan accidental sampling. Analisis data dilakukan menggunakan statistik.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa karakteristik pasien rawat jalan berdasarkan variabel demografi mayoritas pasien berusia 45-65 tahun (44,9%), tamat SMA/Sederajat (46,2%), memiliki pekerjaan sebagai Petani/Nelayan/Buruh (37,2%), memiliki pendapatan cukup lebih dari Rp. 2.0000.000 (59,0%). Berdasarkan variabel Geografi mayoritas pasien tinggal di dalam kota (67,9%) dan menempati Rumah Sendiri (52,8%). Dan berdasarkan variabel Psikografi, pasien memiliki motivasi dan persepsi yang tinggi terhadap jasa layanan kesehatan. Sedangkan variabel Perilaku, pola pencarian pengobatan Ketika sakit sedang dan berat memanfaatkan pelayanan kesehatan sedangkan Ketika sakit ringan responden cenderung membeli obat di warung/apotek dan frekuensi pemanfaatan rumah sakit terbilang tinggi.

Daftar Pustaka : 31 (1990-2022)

Kata Kunci : Segmentasi Pasar, Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit