

**ANALISIS PENGARUH PERSEPSI AKSES PELAYANAN LAYANAN BEDAH
TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN DALAM MEMANFAATKAN LAYANAN
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUNAN
KALIJAGA DEMAK**



TESIS

Untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat Sarjana S2

Program Studi
Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi
Administrasi Rumah Sakit

Oleh :

BYMO SUNYOTO

NIM : E4A 007013

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2009**

ABSTRAK

Bymo Sunyoto

Analisis Pengaruh Persepsi Akses Pelayanan Layanan Bedah terhadap Keputusan Pasien dalam Memanfaatkan Layanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Sunan Kalijaga Demak

xvii + 160 halaman + 40 tabel + 12 gambar + 7 lampiran

RSUD Sunan Kalijaga dihadapkan pada masalah masih adanya pasien yang dalam memutuskan pemanfaatan layanan bedah Instalasi Gawat Darurat tidak memilih pemanfaatan langsung layanan, tetapi sebelumnya melalui berbagai pertimbangan dan perbandingan layanan rumah sakit yang lain, meskipun telah ada kemudahan dalam akses pelayanan layanan bedah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien tentang akses pelayanan terhadap keputusan pasien dalam memanfaatkan layanan.

Jenis penelitian ini observasional dengan metode survey dan pendekatan *cross sectional*. Analisis data dengan metode kuantitatif. Instrumen penelitian menggunakan kuestioner pada 102 orang responden yang telah memanfaatkan layanan Instalasi Gawat Darurat dan dirujuk ke bangsal rawat inap. Data penelitian dianalisis secara kuantitatif dengan metode univariat, bivariat dan multivariat dengan menggunakan uji analisis regresi logistik. Untuk mempertajam analisis dilakukan pengambilan data kualitatif.

Dari hasil penelitian diketahui persepsi pasien mayoritas tentang lokasi mudah dijangkau (82,4%), tarif mudah terjangkau (55,9%), pelayanan sudah sesuai budaya (63,7%), puas terhadap proses pelayanan (51%), informasi mudah diperoleh (51%) dan keputusan pasien memilih pemanfaatan langsung layanan (52,9%). Hasil analisis hubungan menunjukkan ada hubungan antara persepsi tentang akses ekonomi ($p=0,003$), persepsi tentang akses organisasi ($p=0,046$), dan persepsi tentang akses informasi ($p=0,0001$) dengan keputusan memanfaatkan layanan. Dari analisis pengaruh bersama-sama berdasarkan nilai $p\text{-value} \leq 0,05$ didapatkan bahwa persepsi tentang akses ekonomi, persepsi tentang akses organisasi dan persepsi tentang akses informasi berpengaruh secara tidak bersama-sama terhadap keputusan pasien memanfaatkan layanan. Persepsi tentang akses informasi dengan ($p\text{-value} = 0,0001$; $Exp.B = 7,084$) mempunyai pengaruh besar terhadap keputusan memanfaatkan layanan.

Disarankan agar kegiatan penyebaran informasi lebih ditingkatkan kuantitas dan kualitasnya. Kebijakan dari manajemen rumah sakit perlu memperhatikan tentang akses informasi layanan untuk mendorong pelanggan agar lebih memanfaatkan layanan Instalasi Gawat Darurat dan membentuk pencitraan layanan tersebut melalui kebijakan pemasaran rumah sakit dalam upaya mempromosikan layanan Instalasi Gawat Darurat ini.

Kata Kunci : Persepsi, Akses Pelayanan, Keputusan Memanfaatkan

Kepustakaan : 53 (1994 - 2008)

ABSTRACT

Bymo Sunyoto

Analysis of the Influence of Perception of Access to Surgical Services on Patient Decision in Utilizing Emergency Unit Services at District General Hospital Sunan Kalijaga Demak

xvii + 160 pages + 40 tables + 12 figures + 7 enclosures

Patients with intention to take advantage of the surgery service of emergency unit at Sunan Kalijaga district general hospital (RSUD) did not directly choose the service. They had to consider and compare it with other hospital services even though they were provided easier access to surgery service. Objective of this study was to know the influence of patient perception on service access towards patient decision to use the service.

This was an observational study using survey method and cross sectional approach. Quantitative method was used to analyze data. Questionnaires were used as study instrument and applied to 102 respondents who utilized emergency room service and referred to inward room. Univariate, bivariate and multivariate logistic regression analysis were performed. Qualitative data were collected to support more detailed analysis

Results of the study showed that majority of patients perception was on convenience to reach the location (82.4%), on reachable cost (55.9%), on service suitable to local culture (63.7%), on service process satisfaction (51%), on easiness to get information (51%) and on patients' decision to choose using direct service. There were significant association between perception on economic access ($p=0.003$), perception on organization access (0.046), perception on information access and decision to use the service. Multivariate analysis indicated that perception on economic access, perception on organization access and perception on information separately influenced the patients' decision to choose using the service ($p \leq 0.05$). Perception on access information had big influence to decision to use the service ($p: 0.0001$, OR: 7.084).

It is advised to increase distribution of information quantitatively and qualitatively. In making hospital policy, it needs to pay attention on service information access to motivate customers to use emergency unit service. Additionally, it is important to create good image of the service through hospital marketing policy to promote emergency unit service.

Key words : Perception, service access, decision to use

Bibliography : 53 (1994 – 2008)

Sumber : www.mikm.undip.ac.id