

Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Mutu Layanan Rawat Jalan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Di RSUD Kab.Brebes Tahun 2009



TESIS

Untuk memenuhi persyaratan
mencapai derajat Sarjana S2
Program Studi
Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat
Konsentrasi
Administrasi Rumah Sakit

Oleh :

**Sri Niti
NIM: E4A007056**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2010

ABSTRAK

Sri Niti

Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kabupaten Brebes Tahun 2009

xiv + 77 halaman + 24 tabel + 5 gambar + v lampiran

RSUD Kabupaten Brebes yang berdiri sejak 1954 dengan Tempat Tidur (TT) 215 mempunyai posisi dan peluang yang strategis sekali di pantura Jawa Tengah bagian barat. Terjadi kecenderungan penurunan angka rawat jalan. Adanya gejala penurunan kunjungan pasien rawat jalan terutama pasien umum dan masih adanya keluhan dari pasien terhadap pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter, mutu pelayanan keperawatan, mutu sarana dan mutu lingkungan rawat jalan dan pengaruhnya terhadap minat pemanfaatan ulang.

Penelitian *observational* ini menggunakan metode survey dengan sifat kuantitatif analitik dan pendekatan *crosssectional*. Sampel penelitian 182 pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi. Menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur berupa data karakteristik, penilaian persepsi mutu pelayanan dan minat pemanfaatan ulang serta alasannya. Analisis data dilakukan secara univariat, analisis bivariat dengan uji Chi Square untuk mencari hubungan dan analisis multivariat dengan regresi logistik untuk mencari besarnya pengaruh.

Persepsi terhadap mutu pelayanan dokter, pelayanan keperawatan, sarana dan lingkungan rawat jalan sesuai dengan minat pasien untuk memanfaatkan ulang pelayanan yang tinggi yaitu 77,47%. Terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan dokter ($\chi^2 = 8,029$; $p = 0,005$) dan mutu

lingkungan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di RSUD Brebes ($\chi^2 = 3,912$ $p = 0,048$). Ada pengaruh bersama-sama antara persepsi pendapatan dan mutu lingkungan pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang pasien di poliklinik RSUD Brebes, untuk pendapatan dihasilkan $p: 0,002$ dan $\text{Exp } \beta: 0,371$ dan persepsi mutu lingkungan pelayanan dihasilkan $p: 0,015$ dan $\text{Exp } \beta: 0,260$.

Diharapkan manajemen rumah sakit dapat melakukan penataan, pembenahan, memperbaiki dan melengkapi kebutuhan sarana rawat jalan dan keadaan lingkungan rawat jalan. Dokter dan petugas keperawatan untuk mempertahankan dan meningkatkan ketrampilan dan profesionalisme pelayanan.

Kata kunci : Persepsi, Mutu pelayanan, Minat pemanfaatan ulang

Daftar pustaka : 33 (1968 – 2007)

ABSTRACT

Sri Niti

Analysis on the Influence of Out Patient Quality Service Perception on the Decision of Read Mission at Brebes District Hospital

xiv + 77 pages + 24 tables + 5 figures + 5 enclosures

RSUD Kabupaten Brebes (Brebes District General Hospital), founded in 1954, with 215 beds, has a strategic position and opportunities in northern coastal area of the west part of Central Java province. There is a tendency of decreasing the number of outpatient visits especially outpatients of general polyclinic and there is still complains from patients on the outpatient service quality. The objective of this study is to know patient's perception on physician service quality, nursing service quality, facilities and outpatient unit environment qualities and their influence towards intention to revisit to the hospital.

This was an observational study using quantitative analytical survey method and cross sectional approach. Study sample consisted of 182 outpatients who were matched with inclusion criteria. Structured questionnaire was used as an instrument to collect data. Data collected were patient characteristics, perception on the service quality and intention to revisit to the hospital and its reasons. Univariate and bivariate analysis were implemented. Chi square test was applied to test the association. Multivariate analysis using logistic regression was used to obtain the magnitude of the influence.

Perception on the quality of physician service, nursing service, facilities and outpatient unit environment was in line with the high intention of patients to reuse the services (77.47%). There were associations between perception on the physician service quality ($\chi^2 = 8,029$; $p = 0,005$), the quality of service environment ($\chi^2 = 3,912$ $p = 0,048$) and intention to revisit to RSUD Brebes. There was a simultaneous influence of perception on the income and the quality of service environment towards intention to revisit and reuse polyclinic of RSUD Brebes.

Hospital management is expected to reorganize, improve and complete the outpatient unit facilities requirement and outpatient environment condition. Physicians and nursing staffs are expected to maintain and improve their service skills and professionalism.

Key words : Perception, service quality, intention to revisit

Bibliography : 33 (1968 – 2007)

Sumber : www.mikm.undip.ac.id