

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUTUSAN PASIEN DALAM PEMANFAATAN INSTALASI RAWAT INAP RSU HIDAYAH DELITUA TAHUN 2017

Maresya Angelin

(Mahasiswa Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Institut Kesehatan Helvetia Medan;
maresya.angeline@gmail.com)

Asyiah Simanjorang

(Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Institut Kesehatan Helvetia Medan)

Masnelli Lubis

(Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Institut Kesehatan Helvetia Medan)

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang diberikan Rumah Sakit Umum Hidayah masih kurang, hal ini terungkap karena mendengarkan keluhan pasien bahwa belum memuaskannya pelayanan yang diberikan baik dari segi fasilitas dan perlengkapan, kualitas pelayanan seperti pelayanan medik, pelayanan obat-obatan dan pelayanan administrasi. Penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan pasien yang pernah dirawat inap setiap bulan di rumah sakit Hidayah pada tahun 2017 yaitu 140 orang, sedangkan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh 58 sampel penelitian. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan pelayanan, informasi dan informasi memiliki hubungan dan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pemanfaatan instalasi rawat inap ($p < 0.05$). Faktor paling dominan mempengaruhi keputusan pemanfaatan instalasi rawat inap pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah kualitas pelayanan, dengan nilai Exp (B) 8.935 disusul fasilitas dengan nilai Exp (B) 7.716.

Kata kunci: Faktor predisposisi, Faktor pendukung, Faktor kebutuhan, Keputusan pasien, pemanfaatan instalasi rawat inap

PENDAHULUAN

Pada era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini seluruh aspek kehidupan manusia mengalami dampak perubahan yang besar, termasuk didalamnya upaya pelayanan kesehatan Rumah Sakit pada era globalisasi saat ini bukan hanya mengemban misi sosial(1). Aspek bisnis dalam pengelolaan suatu rumah sakit sudah menjadi konsekuensi wajar pada era globalisasi. Karena itu rumah sakit tidak perlu lagi mengesampingkan upaya untuk lebih mempromosikan diri. Perusahaan atau organisasi bisnis dalam hal ini industri rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang memiliki daya saing tinggi akan mampu mendominasi pasar. Menurut UU.No 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit Pasal 1. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat(2).

Meningkatnya jumlah rumah sakit menjadi tantangan bagi pengelola rumah sakit karena menimbulkan persaingan yang cukup ketat. Rumah sakit yang memiliki pelayanan yang bermutu dan citra yang baiklah yang dapat bertahan dan unggul(3). Kepedulian kepada pelanggan adalah salah satu prinsip dasar dalam usaha perbaikan mutu pelayanan kesehatan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya kebutuhan dan harapan pelanggan yang diakomodasi sebagai persyaratan yang harus dipenuhi oleh organisasi pelayanan kesehatan(4). Layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat yang sangat ditentukan oleh profesi layanan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan dengan harga yang terjangkau. Keberhasilan rumah sakit bukan dilihat dari biaya, melainkan dari mutu. Apabila mutu dapat dicapai maka pelayanan akan terjamin maka hasilnya dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit(5).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan (expected service) dengan pelayanan yang diterima dan dirasakan (perceived service) oleh pelanggan(6)Kualitas meliputi setiap aspek dari suatu perusahaan dan sesungguhnya merupakan suatu pengalaman emosional bagi pelanggan(7).

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat yang diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan

kesehatan kepada seluruh masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu institusi pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan baik secara promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif sehingga loyalitas kunjungan berobat pasien rawat inap merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan kesehatan pasien(8)

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh komponen predisposisi, pemungkin, dan kebutuhan seseorang akan pelayanan kesehatan, selanjutnya menguraikan komponen predisposisi. Kepercayaan terdiri dari keyakinan, sikap atau pandangan terhadap pelayanan kesehatan, dan pengetahuan. Dan faktor kebutuhan terdiri dari tarif, fasilitas, pelayanan personil, lokasi, kecepatan pelayanan, dan informasi(8).Keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan merupakan kombinasi dari kebutuhan normatif dengan kebutuhan yang dirasakan. Karena untuk konsumsi pelayanan kesehatan pasien sering tergantung pada informasi yang disediakan oleh institusi pelayanan kesehatan ditambah dengan profesinya(9).

Dari data yang didapat, jumlah pasien rawat inap pada tahun 2015 sebanyak 1.623, pada tahun 2016 sebanyak 1.893 dan pada tahun 2017 terjadi penurunan jumlah pasien rawat inap menjadi 1.744. Nilai BOR pada tahun 2015 50%, BOR tahun 2016 58,42%, dan BOR pada tahun 2017 juga terlihat ada penurunan menjadi 48,4%. Dengan adanya penurunan angka – angka tersebut dapat disimpulkan bahwa ada permasalahan yang mengakibatkan pasien tidak mau dirawat inap di RS Hidayah (10).

Nila Vicky dkk melakukan penelitian di rumah sakit PKU Muhammadiyah Simo di Kabupaten Boyolali pada tahun 2012 yang berjudul Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Boyolali Dengan instrument kuesioner dan pengujian hipotesis dilakukan dengan uji regresi logistic. Berdasarkan analisis didapatkan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan($p=0,008$), tidak terdapat pengaruh fasilitas ($p= 0,419$)dan terdapat pengaruh biaya pengobatan ($p=0,022$) terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali(11)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien dalam pemanfaatan instalasi rawat inap di rumah sakit Hidayah Delitua. Yang meliputi faktor kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan pelayanan dan informasi pelayanan

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan survei analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan di RSU Hidayah Delitua. Pelaksanaan penelitian dimulai sejak dilakukannya survei awal Bulan April 2017 sampai selesai penelitian pada bulan Desember 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dan pasien yang pernah dirawat inap setiap bulan di rumah sakit Hidayah pada tahun 2017 yaitu 140 orang dan sampel pada penelitian ini berjumlah 58 orang.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik	n	Persentase
Umur		
<30 tahun	8	13,8
30-40 tahun	27	46,6
41-50 tahun	14	21,1
>50 tahun	9	15,5
Jenis Kelamin		
Perempuan	25	43,1
Laki-laki	33	56,9
Pendidikan		
SMP	10	17,2
SMA	6	10,3
D3	7	12,1
S1	35	60,3
Pekerjaan		
PNS	4	6,9
IRT	11	19,0
Pedagang	24	41,4
Peg.swasta	19	32,8

Berdasarkan tabel 1 dapat disimpulkan bahwa dari 58 orang responden penelitian, 8 orang (13.8%) berumur dibawah 30 tahun, 27 orang (46.6%) berumur antara 30-40 tahun, 14 orang (24.1%) berumur antara 41-50 tahun dan 9 orang (15.5%) berumur lebih dari 50 tahun.

Berdasarkan Jenis Kelamin didapatkan hasil, dari 58 orang responden penelitian, 25 orang (43.1%) adalah perempuan dan 33 orang (56.9%) adalah laki-laki

Berdasarkan pendidikan didapatkan hasil, dari 58 orang responden penelitian, 10 orang (17.2%) berpendidikan SMP, 6 orang (10.3%) berpendidikan SMA, 7 orang (12.1%) berpendidikan D3 dan 35 orang (60.3) berpendidikan S1.

Berdasarkan jenis pekerjaan didapatkan hasil dari 58 orang responden penelitian, 4 orang (6.9%) bekerja sebagai PNS, 11 orang (19.0%) bekerja sebagai IRT, 24 orang (41.4%) bekerja sebagai pedagang dan 19 orang (32.8%) bekerja sebagai pegawai swasta.

Analisis Univariat

Untuk melihat distribusi frekuensi dari variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan tabel 2 hasil dapat disimpulkan bahwa, 58 orang responden penelitian, 26 orang (44.8%) menyatakan kualitas pelayanan adalah buruk dan 32 orang (55.3%) menyatakan baik. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah baik yakni sebanyak 32 orang (55.2%). Berdasarkan variabel fasilitas didapatkan hasil, dari 58 orang responden penelitian, 25 orang (43.1%) menyatakan fasilitas adalah buruk dan 33 orang (56.9%) menyatakan baik. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan fasilitas pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah baik yakni sebanyak 33 orang (56.9%).

Berdasarkan variabel kecepatan pelayanan didapatkan hasil, 58 orang responden penelitian, 22 orang (37.9%) menyatakan kecepatan pelayanan adalah buruk dan 36 orang (62.1%) menyatakan baik. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan kecepatan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah baik yakni sebanyak 36 orang (62.1%).

Berdasarkan variabel informasi didapatkan hasil, dari 58 orang responden penelitian, 20 orang (34.5%) menyatakan informasi adalah buruk dan 38 orang (65.5%) menyatakan baik. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan informasi pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah baik yakni sebanyak 38 orang (65.5%).

Berdasarkan variabel pemanfaatan pelayanan rawat inap didapatkan hasil, dari 58 orang responden penelitian, 24 orang (41.4%) yang tidak memanfaatkan instalasi rawat inap dan 34 orang (58.6%) yang memanfaatkan instalasi rawat inap, Dengan demikian, mayoritas responden yang memanfaatkan instalasi rawat inap yakni sebanyak 34 orang (58.6%).

Tabel 2. Distribusi kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan pelayanan, informasi, pemanfaatan instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Deli Tua

Variabel	n	%
Kualitas Pelayanan		
Buruk	26	44,8
Baik	32	55,3
Fasilitas		
Buruk	25	43,1
Baik	33	56,9
Kecepatan Pelayanan		
Buruk	22	37,9
Baik	36	62,1
Informasi		
Buruk	20	34,5
Baik	38	65,5
Pemanfaatan Instalasi Rawat Inap		
Tidak Memanfaatkan	24	41,4
Memanfaatkan	34	58,6

Analisis Bivariat

Tabel 3. Tabulasi silang kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan pelayanan, informasi dengan pemanfaatan instalasi rawat inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Deli Tua

Kualitas Pelayanan	Pemanfaatan Instalasi Rawat Inap				Total		p-Value
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan				
	f	%	f	%	f	%	
Kualitas Pelayanan							
Buruk	27	84,4	5	15,6	32	100,0	0,000
Baik	6	23,1	20	76,9	26	100,0	
Fasilitas Pelayanan							
Buruk	29		9	23,7	38	100,0	0,000
Baik	4	76,3	16	80,0	20	100,0	
Kecepatan Pelayanan							
Buruk	28	84,3	5	15,2	33	100,0	0,000
Baik	5	20,0	20	80,0	25	100,0	
Informasi							
Buruk	27	75,0	9	25,0	16	100,0	0,000
Baik	6	27,3	16	72,7	22	100,0	

Berdasarkan tabel 3. didapatkan hasil, pada variabel kualitas pelayanan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap memperlihatkan dari 32 responden dengan kualitas pelayanan baik, 27 orang (84.4%) yang memanfaatkan instalasi rawat inap, dan 5 orang (15.6%) yang tidak memanfaatkan. Selanjutnya dari 26 responden dengan kualitas pelayanan buruk, 6 orang (23.1%) yang memanfaatkan instalasi rawat inap dan 20 orang (76.9%) yang tidak memanfaatkan. Dengan demikian, mayoritas responden yang memanfaatkan instalasi rawat inap adalah responden yang menyatakan kualitas pelayanan adalah baik yakni sebanyak 27 orang (84.4%). Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap dan kualitas pelayanan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p(0.000) < 0.25$.

Berdasarkan variabel fasilitas pelayan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap memperlihatkan bahwa bahwa dari 38 responden dengan fasilitas pelayanan baik, 29 orang (76.3%) yang memanfaatkan instalasi rawat inap, dan 9 orang (23.7%) yang tidak memanfaatkan. Selanjutnya dari 20 responden dengan fasilitas pelayanan buruk, 4 orang (20.0%) yang memanfaatkan instalasi rawat inap dan 16 orang (80.0%) yang tidak memanfaatkan. Dengan demikian, mayoritas responden yang memanfaatkan instalasi rawat inap adalah responden dengan fasilitas pelayanan baik yakni sebanyak 29 orang (76.3%). Hasil uji chi-square dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap dan fasilitas pelayanan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p(0.000) < 0.25$.

Berdasarkan variabel kecepatan pelayanan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap memperlihatkan bahwa dari 33 responden dengan kecepatan pelayanan baik, 28 orang (84.8%) memanfaatkan instalasi rawat inap, dan 5 orang (15.2%) tidak memanfaatkan. Selanjutnya dari 25 responden dengan kecepatan pelayanan buruk, 5 orang (20.0%) memanfaatkan instalasi rawat inap dan 20 orang (80.0%) tidak memanfaatkan. Dengan demikian, mayoritas responden yang memanfaatkan instalasi rawat inap adalah responden dengan kecepatan pelayanan baik yakni sebanyak 28 orang (84.8%). Hasil uji chi-square sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap dan kecepatan pelayanan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p(0.000) < 0.25$.

Berdasarkan variabel informasi dengan pemanfaatan instalasi rawat inap memperlihatkan bahwa bahwa dari 36 responden dengan informasi baik, 27 orang (75.0%) untuk memanfaatkan instalasi rawat inap, dan 9 orang (25.0%) tidak memanfaatkan. Selanjutnya dari 22 responden dengan informasi buruk, 6 orang (27.3%) memanfaatkan instalasi rawat inap dan 16 orang (72.7%) tidak memanfaatkan. Dengan demikian, mayoritas responden yang memanfaatkan instalasi rawat inap adalah responden dengan informasi baik yakni sebanyak 27 orang (27.3%). Hasil uji chi-square sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan

instalasi rawat inap dan informasi berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p (0.000) < 0.25$.

Analisis Multivariat

Pengaruh Simultan dengan Uji-F logistic

Tabel 4. menunjukkan bahwa nilai signifikansi (p -value) = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan, ke-4 variabel bebas (kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan pelayanan dan informasi) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (pemanfaatan instalasi rawat inap).

Tabel 4. Pengaruh simultan dengan Uji F Logistic

		Chi-square	df	Sig.
Step 1	Step	44.835	4	0.000
	Block	44.835	4	0.000
	Model	44.835	4	0.000

Pengaruh Parsial

Tabel 5 menunjukkan bahwa bahwa ke-4 variabel bebas yakni kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan pelayanan dan informasi berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (pemanfaatan instalasi rawat inap), dimana nilai signifikansi masing-masing adalah 0.017, 0.041, 0.033, dan 0.030 masing-masing ≤ 0.05 .

Tabel 5. Pengaruh parsial

		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
Step 1(a)	X1_Kualitas	2.190	0.917	5.707	1	0.017	8.935	1.842	53.876
	X2_Fasilitas	2.043	0.999	4.181	1	0.041	7.716	1.088	54.712
	X3_Informasi	1.949	0.912	4.562	1	0.033	7.019	1.174	41.961
	X4_Kecepatan	1.943	0.893	4.734	1	0.030	6.977	1.212	40.147
	Constant	-4.446	1.299	11.712	1	0.001	0.012		

a Variable(s) entered on step 1: X1_Kualitas, X2_Fasilitas, X3_Informasi, X4_Kecepatan.

Uji Determinasi R

Tabel 6. Uji determinasi R

Model Summary			
Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	34.463(a)	0.538	0.722

Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than .001.

Berdasarkan Tabel 6, memperlihatkan bahwa nilai koefisien nagelkerke R square adalah sebesar 0.722. Hal ini berarti besarnya pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar $0.722 \times 100\% = 72.2\%$. Dengan kata lain, sebesar 72.2% variabel terikat (pemanfaatan instalasi rawat inap) dapat diasumsikan atau dijelaskan oleh ke-4 variabel bebas (kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan pelayanan dan informasi).

Berdasarkan nilai Exp (B) untuk ke-4 variabel independen, terbukti bahwa nilai Exp (B) tertinggi dihasilkan oleh kualitas pelayanan, yakni sebesar 8.935 disusul oleh variabel fasilitas dengan nilai Exp (B) 7.716. Hal ini berarti bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi pemanfaatan

instalasi rawat inap pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah kualitas pelayanan, disusul fasilitas.

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Instalasi Rawat Inap

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai contingency correction thitung= 19.550 dengan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap dan kualitas pelayanan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p(0.000) < 0.25$. Nilai odd ratio adalah 21.429 berada antara 6.421 dan 71.424 yang berarti responden dengan kualitas pelayanan tidak baik berpeluang 21.429 kali memutuskan untuk tidak memanfaatkan instalasi rawat inap pada rumah sakit Umum Hidayah Delitua.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mukhti dengan judul Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. Dengan hasil p-value 0,022(12).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Putra, Arina dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien dan hasil penelitian membuktikan bahwa mutu kualitas pelayanan di RSUD Wangaya Kota Denpasar sudah baik begitu pula dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Efek mutu kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan instalasi rawat inap sebesar 84,1 % ($p = 0,841$). Efek pemanfaatan instalasi rawat inap terhadap loyalitas pasien sebesar 46,2 % ($p = 0,402$). Efek mutu kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien secara langsung sebesar 30,6 % ($p=0,306$). Sehingga total efek mutu kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 69,4 %. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa mutu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi rawat inap(13).

Mutu kualitas pelayanan menjadi kunci terwujudnya loyalitas pasien, dimana pasien akan cenderung menjadi loyal karena percaya kepada kemampuan dokter dalam mengatasi permasalahan kesehatan yang dialami oleh pasien. Hal yang sama juga dikemukakan bahwa "kualitas pelayanan kepada masyarakat sangat tergantung pada individual faktor dan sistem yang dipakai". Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit. Kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan(14). Kualitas pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak, untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan pembatasan yang secara umum dapat disebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah mengacu pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan. Pada satu sisi dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien, sedang pada sisi lain prosedurnya harus sesuai dengan kode etik standar profesi yang ditetapkan

Hubungan Fasilitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemanfaatan Instalasi Rawat Inap

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai contingency correction thitung= 14.727 dengan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Eky Endriana Pengaruh Perilaku Pasien Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Baubau Sulawesi Tenggara dan hasil analisis hubungan menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas ($p=0,004$) terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan(14)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Noviana Sampeluna dkk melakukan penelitian yang berjudul Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Besar sampel sebanyak 389 responden dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling.. Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai contingency correction thitung= 14.727 dengan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat

disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013(15).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunita dengan judul analisis mutu layanan, harga dan Fasilitas terhadap kepuasan pasien, dengan mengambil sampel 100 dari keseluruhan populasi 27.529. Uji yang dilakukan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan mutu layanan, harga dan fasilitas secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan(16).

Pembangunan kesehatan adalah upaya untuk memenuhi salah satu hak dasar rakyat terakses fasilitas pelayanan kesehatan karena kesehatan adalah hak asasi manusia. Fasilitas Pelayanan Kesehatan didirikan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif.

Hubungan Kecepatan Pelayanan Terhadap Keputusan Pemanfaatan Instalasi Rawat Inap

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai contingency correction thitung= 21.818 dengan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap .

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fajri yang berjudul hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di puskesmas Tambak Kabupaten Banyumas. Adanya hubungan kecepatan pelayan, dari hasil uji chi-square didapatkan hasil $(0,004) < 0,05$ (17)

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Evydi Rumah Sakit Stella Maris tahun 2013 tentang Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Tahun 2013. Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan pendekatan cross sectional study. Jumlah responden sebanyak 118 orang. Didapatkan hasil Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai p-value = 0.019, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan kembali rawat inap(18)

Hubungan Informasi Terhadap Keputusan Pemanfaatan Instalasi Rawat Inap

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai contingency correction thitung= 10.812 dengan p-value = 0.001, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi memiliki hubungan signifikan dengan pemanfaatan instalasi rawat inap.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ella Andyanie Analisis Hubungan Antara Karakteristik Pasien Dengan Keputusan Untuk Memanfaatkan Rawat Inap Di Rsu Haji Kota Makassar dimana hasil penelitian membuktikan bahwa perilaku mendapatkan informasi (pengetahuan) memiliki hubungan dengan keputusan memanfaatkan instalasi rawat inap(19).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yella Dumpapa dengan judul Hubungan Lokasi, Biaya, Personil dan Informasi Rumah Sakit dengan Keputusan Memilih Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung. personil dan informasi rumah sakit dengan keputusan memilih rawat inap di RSUD Bitung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan metode cross sectional dengan hasil $(p=0,0010)$ (20).

Pelayanan rawat inap merupakan kebutuhan yang mendasar bagi pasien dalam rangka upaya penyembuhan penyakitnya. Tujuan utama pasien untuk berobat adalah adanya keinginan untuk sembuh dari penyakit yang diderita. Keyakinan untuk sembuh inilah yang akhirnya mendorong pasien untuk memenuhi kebutuhannya dengan cara memanfaatkan rawat inap, sehingga bila pasien tidak yakin dengan pelayanan yang diberikan maka pasien akan cenderung memutuskan untuk tidak memanfaatkan pelayanan rawat inap demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu faktor keyakinan akan sembuh merupakan pemicu utama yang mempengaruhi pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang berjudul "Faktor-faktor yang Memengaruhi Keputusan Pasien dalam Pemanfaatan Instalasi Rawat Inap di RSUD Hidayah Delitua tahun 2017" adanya hubungan Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kecepatan Pelayanan, Informasi dengan Pemanfaatan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Hidayah Deli Tua.

Saran yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian ini adalah bahwa semakin baik kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan pelayanan dan informasi maka semakin banyak pasien yang memanfaatkan rawat inap di RSUD Hidayah Delitua. Kepada pihak Rumah Sakit Umum Hidayah

Delitua disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, kecepatan pelayanan dan informasi sehingga pemanfaatan instalasi rawat inap dapat lebih dimaksimalkan.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada kepala Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Instalasi Rawat Inap Anak RSUD Hidayah Delitua.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anjaryani W. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsd Tugurejo Semarang. 2009.
2. Kementerian Kesehatan RI. Undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009;
3. Juran, Maxwell. Dimensi Mutu Pelayanan. 2012;
4. Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 2011.
5. Supriyanto S, Ernawaty. Pemasaran Interaktif. In: Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. 2010.
6. Kotler P, Gertner D. Marketing Management. New Jersey: Pearson Education; 2009.
7. Report. Department of Education and Welfare. USA [Internet]. 1997; Available from: https://www.hhs.gov/ohrp/sites/default/files/the-belmont-report-508c_FINAL.pdf
8. Aditama TY. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: Pusat Bahasa; 2002.
9. Pohan Imbalo S. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2012.
10. RSUD Hidayah Delitua. Data Rumah Sakit Hidayah Delitua. 2015.
11. Anggraheni NV, Muhlisin HA, Ambarwati SP. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali. 2012;
12. Mukti WY, Hamzah A, Nyorong M. Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Woodward Kota Palu. 2013;3.
13. Putra I, Katili PB, Arina F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Persepsi Dan Kepuasan Pasien dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien. 2013;
14. Supriyanto Y, Soesanto H. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi Semarang. Fakultas Ekonomika dan Bisnis; 2012.
15. Sampeluna N, Balqis, Asiah H. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. 2013;114.
16. Yunita, Pelle R. Analisis Mutu Layanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Puskesmas Motoling Kabupaten Minahasa Selatan). 2013;1(3).
17. Istiqomah NF. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskemas Tambak Kabupaten Banyumas. Universitas Negeri Semarang; 2016.
18. Sugiono FE. Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris. 2013;13(12).
19. Indar I, Hamzah A, Andayanie E. Analisis Hubungan antara Karakteristik Pasien dengan Keputusan untuk Memanfaatkan Rawat Inap di RSUD Haji Kota Makassar 2009. 2010;
20. Dumpapa Y, Rattu AJM, Korompis GEC. Hubungan Lokasi, Biaya, Personil dan Informasi Rumah Sakit dengan Keputusan Memilih Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Bitung. 2010;