

## ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KECENDERUNGAN PILIHAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN RS X PEKANBARU

Syamriana Dewi<sup>1\*</sup>

Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Sari Mutiara Indonesia<sup>1</sup>

\*Corresponding Author : syamrianadewi@gmail.com

### ABSTRAK

Guna meningkatkan pelayanan pasien maka Rumah Sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Sehingga mempengaruhi Preferensi pasien yang nantinya akan mempengaruhi konsumen dalam memilih pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk Menganalisis faktor yang mempengaruhi kecenderungan pilihan pasien pada pelayanan rawat jalan RS X Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *Cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini yaitu 2.649, sampel penelitian ini sebanyak 93. Data dianalisis menggunakan teknik analisis univariat, bivariat dan multivariat. Penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kecenderungan pilihan pasien pada pelayanan rawat jalan RS X adalah Persepsi pasien ( $0,014 < 0,05$ ), Pekerjaan ( $0,002 < 0,05$ ), Pendapatan ( $0,014 < 0,05$ ) dan Jarak ( $0,021 < 0,05$ ) dan faktor yang tidak memiliki hubungan adalah Pendidikan ( $0,184 > 0,05$ ). Berdasarkan hasil analisis multivariat diketahui variabel yang paling dominan yaitu Persepsi Pasien dengan nilai  $\exp(B)$  sebesar 31,520 kali lebih berpengaruh terhadap Kecenderungan pilihan pasien. Terdapat hubungan antara faktor persepsi pasien, faktor pekerjaan, faktor pendapatan dan faktor jarak terhadap kecenderungan pilihan pasien pada pelayanan rawat jalan, tidak terdapat hubungan antara faktor pendidikan dengan kecenderungan pilihan pasien dan terdapat pengaruh yang paling dominan dengan kecenderungan pilihan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS X Pekanbaru yaitu faktor Persepsi Pasien.

**Kata kunci** : pelayanan kesehatan, persepsi pasien, rumah sakit

### ABSTRACT

*In order to improve patient services, hospitals must be able to provide high-quality healthcare services that result in patient satisfaction. This, in turn, influences patients' preferences, which ultimately impacts their decision when choosing healthcare services. The aim of this study is to analyze the factors influencing patients' tendencies in choosing outpatient services at RS X Pekanbaru. This study uses an analytical survey method with a cross-sectional approach. The population in this study is 2,649, with a sample size of 93. Data were analyzed using univariate, bivariate, and multivariate analysis techniques. The study shows that factors influencing patients' tendencies in choosing outpatient services at RS X Pekanbaru include patient perceptions ( $0.014 < 0.05$ ), occupation ( $0.002 < 0.05$ ), income ( $0.014 < 0.05$ ), and distance ( $0.021 < 0.05$ ). The factor that does not show a significant relationship is education ( $0.184 > 0.05$ ). Based on multivariate analysis, the most dominant variable is patient perception, with an  $\exp(B)$  value of 31.520, indicating it is 31.520 times more influential on patients' tendency to choose services. There is a relationship between patient perception, occupation, income, and distance factors with patients' tendencies in choosing outpatient services. The most dominant factor affecting patients' tendency to choose outpatient services at RS X Pekanbaru is patient perception.*

**Keywords** : healthcare, patient perception, hospital

### PENDAHULUAN

Menurut WHO Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan

penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat Upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan atau yang sering disebut dengan sarana atau pelayanan kesehatan Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang sering digunakan masyarakat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Rachmawati, 2019) Pelayanan adalah sebuah bentuk jasa yang biasa ditawarkan oleh suatu perusahaan, dimana kualitas pelayanan akan melekat pada produk barang atau jasa yang dijual oleh perusahaan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan dari pelayanan kesehatan yang dapat memberikan rasa puas pada tiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata – rata dari masyarakat, serta yang menyelenggarakan sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang sudah ditetapkan dengan menyesuaikan potensi sumber daya yang ada secara wajar, efektif dan efisien serta diberikan secara aman, dan memberikan rasa puas sesuai dengan norma, etika, hukum, dan sosio budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Meirina, 2016)

Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah pasien yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan Rumah Sakit Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan Rumah Sakit Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan mutu pelayanan Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi Rumah Sakit (RS) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya / proses pelayanan, mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan terutama untuk hal – hal yang dianggap penting oleh pelanggan, menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (Ariga, 2020)

Salah satu cara utama mendiferensiasikan pelayanan jasa kesehatan termasuk pelayanan rawat jalan adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan, jika jasa yang dialami tidak memenuhi harapan maka pasien tidak memilih lagi pada penyedia pelayanan kesehatan tersebut dan akan memilih penyedia pelayanan kesehatan yang lain Dan jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, pasien akan menggunakan penyedia pelayanan kesehatan itu lagi (Miranda & Afriani, 2019)

Menurut Mowen, Preferensi dapat berubah dan dapat dipelajari sejak kecil Preferensi terhadap produk, terutama pada orang-orang yang masih berusia muda dan kemudian akan menjadi permanen bila seseorang telah memiliki gaya hidup yang lebih kuat Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan sebagaimana dikemukakan oleh (Muninjaya, 2014) yaitu faktor yang berasal dari penyedia layanan kesehatan dan faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan Tiga faktor dari penyedia layanan kesehatan adalah fasilitas pelayanan, biaya pelayanan, dan jarak, sedangkan dua faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan adalah faktor pendidikan dan status sosial ekonomi masyarakat (Nusantari, dkk 2021)

Menurut Fuchs (1998), Dunlop dan Zubkoff (1981) dalam Laksono (2005) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi permintaan terhadap pelayanan kesehatan yaitu kebutuhan berbasis fisiologis, penilaian pribadi akan status kesehatan, variabel-variabel ekonomi tariff, penghasilan masyarakat, Asuransi Kesehatan dan Jaminan Kesehatan, variabel-variabel demografis dan umur dan jenis kelamin Disamping faktor-faktor tersebut masih ada faktor lain misalnya: pengiklanan, pengaruh jumlah dokter dan fasilitas jasa pelayanan kesehatan, serta pengaruh inflasi Sedangkan menurut Gani (1996) Faktor–faktor yang mempengaruhi kebutuhan akan layanan kesehatan adalah umur, jenis kelamin, status perkawinan dan jumlah keluarga, pendidikan, jabatan, jarak tempuh dan sarana pelayanan

kesehatan Menurut Mills & Gibson (1990) menyebutkan bahwa pembiayaan kesehatan melalui asuransi kesehatan ada beberapa cara, yaitu, melalui asuransi kesehatan sosial, asuransi kesehatan swasta maupun asuransi kesehatan oleh perusahaan Menurut Sorkin, perkembangan sistem pembiayaan pada bidang kesehatan terdiri dari Charity, Personal Payment/ Direct Payment, Personal Preventif, Asuransi, General Revenue, External Financing (Hadiningsih, 2015)

Berdasarkan hasil survei awal yang telah dilakukan di rumah sakit X Pekanbaru diketahui bahwa dari beberapa sumber yang peneliti temui 7 dari 12 orang mengatakan pelayanan kesehatan di rumah sakit X Pekanbaru kurang baik, yang dimana mereka mengatakan bahwa banyak yang tidak akan kembali berobat di Rumah Sakit itu berikutnya dikarenakan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien yang dapat dilihat dari petugas kesehatan, dimana dokter dan perawat memiliki kebiasaan tidak melayani pasien dengan baik.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Vatriscia Ivany pada tahun 2021 didapatkan bahwa tidak terdapat pengaruh pekerjaan ( $p=0,747$ ) terhadap preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan, tidak terdapat pengaruh pendidikan ( $p=0,075$ ) terhadap preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan, tidak terdapat pengaruh pendapatan ( $p=0,093$ ) terhadap preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan, tidak terdapat pengaruh kepemilikan jaminan kesehatan ( $p=0,084$ ), persepsi pasien ( $p=0,002$ ) terhadap preferensi pasien, tidak terdapat pengaruh jarak ( $p=0,686$ ) terhadap preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan Analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel persepsi pasien merupakan variabel yang paling berpengaruh mempengaruhi preferensi pasien sebesar 6,1 kali dibandingkan variabel lainnya (Vatriscia, 2021).

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini karena peneliti ingin menganalisis faktor yang mempengaruhi Preferensi pasien untuk memilih pada pelayanan rawat jalan di RS X di Kota Pekanbaru pada tahun 2024 berdasarkan permasalahan yang ditemukan di atas

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X Kota Pekanbaru pada bulan November 2021 sampai bulan Maret 2022 Populasi dalam penelitian ini yaitu pasien yang pernah berobat rawat jalan yang berjumlah 2 649 pasien dengan 93 sampel serta teknik yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling* dengan metode *accidental sampling* Data diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesiner dan dianalisis menggunakan teknik analisis univariat, bivariat dan multivariat.

## HASIL

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase
<b>Usia (Tahun)</b>		
<25 Tahun	15	16,1%
26-50 Tahun	61	65,6 %
>51 Tahun	17	18,3%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	48	51,6%
Perempuan	45	48,4%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 93 pasien di instalasi rawat jalan RS X Kota Pekanbaru, dengan jumlah laki-laki 48 orang (51,6%) dan perempuan 45 orang (48,4%) Untuk umur terdapat sebanyak 15 responden berusia dibawah 25 tahun (16,1%), sebanyak 61 responden dengan usia 26-50 tahun (65,6%) dan sebanyak 17 responden yang memiliki umur diatas 51 tahun (18,3%).

### Analisis Univariat

**Tabel 2. Analisis Univariat**

Variabel	Frekuensi (n)	Persentase
<b>Pekerjaan</b>		
Pekerja Tidak Tetap	30	32,2%
Pekerja Swasta	40	43,1%
Pekerja Pemerintah	23	24,7%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>		
Perguruan Tinggi	51	54,8%
SMP dan SMA	30	32,2%
Tidak Tamat Sekolah dan SD	12	13,0%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>
<b>Pendapatan</b>		
< 2 997 971	37	40,0%
> 2 997 971	56	60,0%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>
<b>Persepsi Pasien</b>		
Memenuhi Standar Pelayanan RS	54	58,1%
Tidak Memenuhi Standar Pelayanan RS	39	41,9%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>
<b>Jarak</b>		
< 500 km	61	65,6%
> 500 km	32	34,4%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>
<b>Prefensi Pasien</b>		
Pasien setuju kunjungan ulang	67	72,0%
Pasien tidak setuju kunjungan ulang	26	28,0%
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan hasil analisis univariat diketahui bahwa Hasil distribusi jawaban responden mengenai pekerjaan yaitu, terdapat 30 pasien yang memiliki pekerjaan tidak tetap (32,2%), 40 (43,1%) pasien memiliki pekerjaan sebagai pekerja swasta dan 23 (24,7%) sisanya sebagai pekerja pemerintah Berdasarkan tingkat pendidikan yaitu, terdapat 51 (54,8%) pasien yang memiliki tingkat pendidikan hingga jenjang perguruan tinggi dan seterusnya, 30 (32,2%) pasien yang memiliki tingkat pendidikan hingga jenjang SMP dan SMA dan 12 (13,0%) sisanya memiliki tingkat pendidikan setara dengan tamatan SD maupun tidak sekolah Berdasarkan pendapatan bulanan yaitu, terdapat 37 (40,0%) pasien yang memiliki pendapatan bulanan yang berada dibawah UMR kota Pekanbaru  $\leq 2\,997\,971$  56 (60,0%) pasien yang memiliki pendapatan bulanan diatas UMR Kota Pekanbaru  $> 2\,997\,971$  Persepsi pasien yaitu, terdapat 54 (58,1%) pasien yang mengatakan bahwa pelayanan rawat jalan RS X Kota Pekanbaru telah memenuhi standar pelayanan RS 39 (41,9%) pasien mengatakan bahwa pelayanan rawat jalan RS X kota Pekanbaru belum memenuhi standar pelayanan RS Berdasarkan jarak yaitu, terdapat 61 (65,6%) pasien yang memiliki jarak tempuh < 500 km

untuk mengakses pelayanan di RS X Kota Pekanbaru 32 (34,4%) pasien yang memiliki jarak tempuh > 500 km untuk mengakses pelayanan di RS X Kota Pekanbaru Serta berdasarkan mengenai preferensi pasien, terdapat 67 (72,0%) pasien yang memiliki preferensi untuk datang kembali berobat di RS X Pekanbaru 26 (28,0%) pasien yang memiliki preferensi untuk tidak datang kembali berobat di RS X Pekanbaru

### Analisis Bivariat

**Tabel 3. Analisis Bivariat**

Variabel Independen	Kecenderungan Pilihan Pasien				Total		P Value	– Nilai OR CI (95%)
	Tidak Setuju		Setuju					
	n	%	n	%	n	%		
<b>Pekerjaan</b>								
Pekerjaan Tidak Tetap	13	50,0	17	25,4	30	100	0,002	9,175
Pekerja Swasta	12	46,1	28	42,0	40	100		
Pegawai Pemerintah	1	3,9	22	32,6	23	100		
<b>Pendidikan</b>								
Perguruan Tinggi dan seterusnya	8	15,6	43	84,3	51	100	0,184	1,765
SMP & SMA	11	36,6	19	63,3	30	100		
Tidak Sekolah & SD	7	58,4	5	41,6	12	100		
<b>Pendapatan</b>								
<2 997 971	10	38,5	27	40,3	37	100	0,014	2,099
>2 997 971	16	61,5	40	59,7	56	100		
<b>Persepsi Pasien</b>								
Memenuhi Standar	7	27,0	47	70,1	54	100	0,014	2,091
Tidak Memenuhi Standar	19	73,0	20	29,9	39	100		
<b>Jarak</b>								
< 500 km	9	34,6	52	77,6	61	100	0,021	2,816
> 500 km	17	65,4	15	22,4	32	100		

Bersarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa pada variabel pekerjaan terdapat nilai  $p - Value$  sebesar  $0,002 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara faktor pekerjaan dengan preferensi pasien dengan nilai OR 9,175 kali peluang dalam memengaruhi preferensi pasien, faktor pendidikan dengan nilai nilai  $p - Value$  sebesar  $0,184 < 0,05$  yang berarti tidak terdapat hubungan antara pendidikan dengan preferensi pasien dan memperoleh nilai OR sebesar 1,765 kali, faktor pendapatan dengan nilai  $p - Value$  sebesar  $0,014 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara faktor pendapatan dengan preferensi pasien dengan nilai OR 2,099 kali berpeluang memengaruhi preferensi pasien, faktor persepsi pasien dengan nilai  $p - Value$  sebesar  $0,014 < 0,05$  yang artinya juga terdapat hubungan antara faktor ini dengan preferensi pasien dan memperoleh nilai OR sebesar 2,091 kali berpeluang mempengaruhi preferensi pasien, dan faktor jarak dengan nilai  $p - Value$  sebesar  $0,021 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara faktor jarak dan preferensi pasien dan nilai OR sebesar 2,816 kali peluang mempengaruhi preferensi pasien.

### Analisis Multivariat

Berdasarkan hasil multivariat uji regresi logistik berganda dapat dilihat bahwa dari enam variabel di dalam yang diikuti sertakan kedalam analisis terdapat satu variabel pada model akhir yaitu variabel persepsi pasien yang memiliki nilai Exp (B) atau OR sebesar 31,520 atau 31 kali lebih berpengaruh terhadap pasien dalam preferensi pasien untuk berobat kembali di instalasi rawat jalan RS Awal X Pekanbaru.

**Tabel 4. Analisis Multivariat**

Variabel	B	<i>p – Value</i>	Exp(B)
Persepsi Pasien	2,709	0,046	31,520
Pekerjaan	1,258	0,138	0,284
Pendidikan	3,451	0,321	0,909
Pendapatan	0,807	0,431	0,446
Jarak	0,768	0,465	2,155

## PEMBAHASAN

### Hubungan antara Faktor Pekerjaan dengan Kecenderungan Pilihan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi – Square diperoleh nilai *p – Value* sebesar  $0,002 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara faktor pekerjaan dengan preferensi pasien dengan memperoleh nilai OR 9,175 kali peluang dalam memengaruhi preferensi pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suci Nurul & Ede Surya pada tahun 2019 di Rumah Sakit Syariah Bandung Raya yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pekerjaan dengan Preferensi Pasien atau Kecenderungan Pasien dengan memperoleh *p – Value* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Keberagaman ini dalam preferensi berdasarkan pekerjaan mendukung signifikansi statistik yang terindikasi oleh *p-Value* yang sangat rendah (0,000), mengkonfirmasi bahwa pekerjaan berperan signifikan dalam menentukan preferensi terhadap rumah sakit syariah. Temuan ini menggarisbawahi bahwa ada perbedaan preferensi yang jelas berdasarkan latar belakang pekerjaan responden, yang mungkin mencerminkan perbedaan aksesibilitas, kebutuhan, dan nilai-nilai layanan kesehatan yang dianut oleh masing-masing kelompok pekerjaan (Andini et al, 2019).

### Hubungan antara Faktor Pendidikan dengan Kecenderungan Pilihan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi – Square pada faktor pendidikan diperoleh nilai *p – Value* sebesar  $0,184 > 0,05$  yang berarti tidak terdapat hubungan antara faktor pendidikan dengan preferensi pasien dengan memperoleh nilai OR 1,765.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Irawan & Ainy pada tahun 2018 di Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir yang menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan tetapi banyak faktor lainnya yang dapat mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, salah satunya adalah era global. Era global dapat meningkatkan pengetahuan secara instan melalui kemudahan akses layanan internet. Pendidikan di masa yang akan datang, bukan hanya sekolah satu-satunya penentu tingkat pengetahuan akan tetapi jaringan informasi yang akan memungkinkan berinteraksi dan berkolaborasi. Sehingga orang dengan pendidikan yang lebih tinggi diharapkan mampu memahami pentingnya untuk memelihara kesehatan diri atau orang sekitarnya. Faktor pendidikan tidak berhubungan dengan tingkat permintaan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr R. Soetijono Blora dengan *p value* sebesar 0,480 (Irawan & Ainy, 2018).

### Hubungan antara Faktor Pendapatan dengan Kecenderungan Pilihan Pasien

Berdasarkan hasil uji Chi – Square diperoleh nilai *p – Value* sebesar  $0,002 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara faktor pekerjaan dengan preferensi pasien dengan memperoleh nilai OR 9,175 kali peluang dalam memengaruhi preferensi pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Napirah et al, pada tahun 2016 di Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa faktor pendapatan berhubungan dengan permintaan pelayanan kesehatan dengan pendapatan responden dengan *p value* sebesar 0,004. Kenaikan penghasilan



keluarga akan meningkatkan untuk pelayanan kesehatan yang sebagian besar merupakan barang normal. Akan tetapi ada pula sebagian pelayanan kesehatan yang bersifat sebagai barang inferior, yaitu kenaikan penghasilan justru menyebabkan penurunan konsumsi. Hal ini terjadi pada puskesmas dan rumah sakit pemerintah. Mereka yang mempunyai tidak akan menyukai pelayanan yang menghabiskan banyak waktu karena kesibukan yang tinggi, sehingga mereka lebih memilih klinik atau rumah sakit swasta yang dirasa mampu melayani dengan cepat tanpa menghabiskan banyak waktu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh terhadap preferensi masyarakat dalam memilih FKTP untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dengan nilai  $p=0,002$  (Napirah et al, 2016).

### **Hubungan antara Faktor Jarak dengan Kecenderungan Pilihan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi – Square diperoleh nilai  $p - Value$  sebesar  $0,002 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara faktor pekerjaan dengan preferensi pasien dengan memperoleh nilai OR 9,175 kali peluang dalam memengaruhi preferensi pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulisetyaningrum, et al yang dilakukan pada tahun 2016 di rumah sakit Islam Sunan Kudus yang dimana hasil penelitian dikatakan signifikan antara faktor jarak dengan kecenderungan pilihan pasien dengan memperoleh nilai  $p - Value$  sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar rumah responden pada jarak 0-10 Km dan >10-20 Km sebanyak 23 responden (40,4%). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung untuk memilih tempat pelayanan kesehatan yang dekat dengan tempat tinggalnya. Syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah dicapai oleh masyarakat. Pengertian ketercapaian yang dimaksudkan terutama dari sudut lokasi. Dengan demikian untuk dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Pelayanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja, dan sementara itu tidak ditemukan di daerah pedesaan, bukanlah pelayanan kesehatan yang baik (Yulisetyaningrum et al, 2019).

### **Hubungan antara Faktor Persepsi Pasien dengan Kecenderungan Pilihan Pasien**

Berdasarkan hasil uji Chi – Square diperoleh nilai  $p - Value$  sebesar  $0,002 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara faktor pekerjaan dengan preferensi pasien dengan memperoleh nilai OR 9,175 kali peluang dalam memengaruhi preferensi pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anshar Bonash, Et al yang dilakukan pada tahun 2016 di RSUP Dr M Djamil Padang yang dimana memperoleh nilai  $p - Value$  senilai  $0,007 < 0,05$ . Persepsi pasien di Instalasi Paviliun Ambun Pagi RSUP Dr M Djamil Padang pada penelitian ini terlihat masih kurang baik, dimana sebagian besar subyek penelitian memiliki persepsi yang negatif tentang aspek hukum dalam keselamatan pasien. Kecenderungan hubungan persepsi pasien tentang aspek hukum keselamatan pasien dengan partisipasi pasien dalam keselamatan pasien terlihat bahwa persentase tertinggi subyek penelitian yang memiliki persepsi negatif tentang aspek hukum dalam keselamatan pasien terdapat pada tingkat partisipasi yang rendah dalam keselamatan pasien. Secara statistik dengan uji Chi-square terbukti bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang aspek hukum keselamatan pasien dan partisipasi pasien dalam keselamatan pasien dengan nilai  $p=0,007$  (Silfa et al, 2018).

### **Pengaruh Faktor – Faktor Kecenderungan Pilihan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan RS X Pekanbaru**

Berdasarkan hasil uji regresi logistik jika dilihat pengaruh secara parsial terdapat faktor persepsi pasien karena memiliki nilai  $0,046 < 0,05$  dengan nilai  $\exp(B)$  sebesar 31,520 yang artinya faktor tersebut sangat berpengaruh 31,520 kali terhadap Persepsi Pasien di RS X Kota

Pekanbaru. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahadi, et al pada tahun 2019 yang dimana faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kecenderungan pasien yaitu persepsi pasien dengan memperoleh nilai  $p - value$   $0,025 < 0,05$  (Hasibuan et al, 2020). Namun diketahui jika dilihat dari hasil uji regresi logistik tersebut jika dilihat pengaruh secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor pekerjaan, faktor pendidikan, faktor pendapatan, dan faktor jarak terhadap preferensi pasien karena memiliki nilai  $p > 0,05$ .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nila Vicky pada tahun 2012 yang dimana berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk variabel fasilitas diketahui bahwa nilai uji Wald adalah 0,654 dengan  $p$  value 0,419 menunjukkan tidak adanya signifikasi sehingga keputusan uji adalah  $H_0$  diterima Berdasarkan keputusan uji regresi logistik dapat disimpulkan faktor pekerjaan tidak mempunyai pengaruh terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali, sehingga hipotesis kedua penelitian tidak terbukti secara signifikan (Anggraeni, 2012).

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ghofar dkk pada tahun 2020 yang dimana Dari uji korelasi Spearman Rho didapatkan ada hubungan antara faktor individu (umur, pekerjaan, jenis kelamin, penghasilan) dengan keputusan pelanggan dalam memilih kembali jasa pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Jombang dan faktor paling dominan adalah faktor pekerjaan swasta (Zulfikar & Ghofar, 2020). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Didin Hikmah pada tahun 2016 menunjukkan bahwa uji  $t$  hitung pada kolom keempat, nilai  $t$  hitung untuk variabel kualitas layanan ( $X_4$ ), pada kolom Sig tingkat signifikansi = 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5% Berdasarkan kriteria tersebut variabel Faktor pendidikan secara partial berpengaruh signifikan terhadap pilihan pasien rawat inap di rumah sakit Yadika Group (Perkasa, 2016).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu terdapat hubungan antara faktor persepsi pasien, faktor pekerjaan, faktor pendapatan dan faktor jarak terhadap kecenderungan pilihan pasien pada pelayanan rawat jalan dengan nilai  $P - Value < 0,05$ , tidak terdapat hubungan antara faktor pendidikan dengan kecenderungan pilihan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS X Pekanbaru dengan memperoleh nilai  $P - Value > 0,05$  Dan terdapat pengaruh yang paling dominan dengan kecenderungan pilihan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS X Pekanbaru yaitu faktor Persepsi Pasien dengan memperoleh nilai  $\text{Exp} (B)$  sebesar 31 520 kali lebih berpengaruh terhadap kecenderungan pilihan pasien pada pelayanan rawat jalan di RS X Kota Pekanbaru.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih penulis kepada Rumah Sakit X Pekanbaru yang telah memberikan izin untuk melakukan pengambilan data serta memberikan data sekunder untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini Serta kepada Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan dan pihak yang terkait dalam menyelesaikan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andini, S N, Darmawan, E S, Masyarakat, F K, Indonesia, U, Cimahi, K, Bandung, K, Bandung, K, & Syariah, R S (2019) Analisis Faktor Preferensi Masyarakat Bandung Raya Terhadap Rumah Sakit Syariah *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(30), 787–801



- Anggraeni, V (2012) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat Untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali In *Skripsi*
- Ariga, R A (2020) *Buku Ajar Implementasi Manajemen Pelayanan Kesehatan dalam Keperawatan* Deepublihs Pubhlisher
- Hadiningsih, H (2015) Analisis Besaran Biaya Obat Beberapa Penyakit Rawat Jalan dan Faktor- Faktor yang Mempengaruhi di Rs Awal Bros Bekasi Tahun 2014 *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 2(1), 53–63 <https://doi.org/10.7454/arsi.v2i1.2188>
- Hasibuan, M M , Fitriani, A D , & Theo, D (2020) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Rumah Sakit Umum Dr Ferdinand Lumban Tobing Kota Sibolga Tahun 2019 *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 4(2), 144–154 <https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.1029>
- Irawan, B , & Ainy, A (2018) Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 189–197 <https://doi.org/10.26553/jikm.v9i3.311>
- Meirina, A R (2016) *Factor Analysis Of Patient's Family Satisfaction Of Service Inpatient Using Structural Equation Model (Sem) In Hospital Xyz*
- Miranda, C A , & Afriani, M (2019) *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota* 2(2), 62–70
- Napirah, M R , Rahman, A , & Tony, A (2016) Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29 <https://doi.org/10.14710/jpk.4.1.29-39>
- Nusantari, Vitasya, D (2016) Preferensi Pasien Sebagai Media Menuju Loyalitas, Dampak Dari Implementasi Relationship Marketing *Jurnal Health Sains*, 75(17), 399–405
- Perkasa, D H (2016) Pengaruh Harga, Promosi, Tempat dan Kualitas Layanan Terhadap Pilihan Pasien Rawat Inap (Studi Kasus RS Yadika Group) *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 827–845
- Rachmawati, W C (2019) Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku In *Jakarta: Rineka Cipta*
- Silfa, A B , Hardisman, H , & Pabuti, A (2018) Analisis Hubungan Pengetahuan dan Persepsi Pasien dengan Partisipasi Pasien di Instalasi Paviliun Ambun Pagi RSUP DR M Djamil Padang Ditinjau dari Aspek Hukum Keselamatan Pasien *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(2), 160 <https://doi.org/10.25077/jka.v7i2.796>
- Vatriscia, I (2021) *Faktor yang mempengaruhi preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan rsu mitra sejati di kota medan tesis 2023*
- Yulisetyaningrum, Hidayah, N , & Yuliarti, R (2019) Hubungan Jarak Rumah Dengan Kepatuhan Minum Obat *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 248–255
- Zulfikar, M , & Ghofar, A (2020) Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Jombang *Jurnal EduHealth*, 1(1), 244486