



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN  
DENGAN KEPUTUSAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN  
DARI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA  
(FKTP) PANONGAN DALAM MEMILIH RSUD KABUPATEN  
TANGERANG SEBAGAI TEMPAT PELAYANAN  
KESEHATAN TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

**PUTRI WULANDARI**

**1310211056**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN  
2017**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN  
DENGAN KEPUTUSAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN  
DARI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA  
(FKTP) PANONGAN DALAM MEMILIH RSUD KABUPATEN  
TANGERANG SEBAGAI TEMPAT PELAYANAN  
KESEHATAN TAHUN 2017**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Kedokteran**

**PUTRI WULANDARI**

**1310211056**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
PROGRAM STUDI SARJANA KEDOKTERAN  
2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Putri Wulandari  
NRP : 1310211056  
Tanggal : 01 Agustus 2017

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 01 Agustus 2017

Yang Menyatakan,



( Putri Wulandari )

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Wulandari  
NRP : 131.0211.056  
Fakultas : Kedokteran  
Program Studi : Sarjana Kedokteran

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERTINGKAT DENGAN KEPUTUSAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DARI FASILITAS KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP) PANONGAN DALAM MEMILIH RSUD KABUPATEN TANGERANG SEBAGAI TEMPAT PELAYANAN KESEHATAN TAHUN 2017”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 01 Agustus 2017

Yang menyatakan,



( Putri Wulandari )

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :  
Nama : Putri Wulandari  
NRP : 131.0211.056  
Program Studi : Sarjana Kedokteran  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Keputusan Pasien Umum Rawat Jalan Dari Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Panongan Dalam Memilih RSUD Kabupaten Tangerang Sebagai Tempat Pelayanan Kesehatan Tahun 2017.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran pada Program Studi Kedokteran Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

dr. Hanna Windyantini, MPdKed

Ketua Penguji

dr. Gatot Soeryo PFK, MM

Pembimbing I

dr. Hikmah Muktamiroh M.Med.Ed

Pembimbing II



dr. Mariono Reksoprodjo, SpOG, SpKP(K)

Dekan Fakultas Kedokteran

dr. Niniek Hardini, Sp.PA

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 01 Agustus 2017

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
KEPUTUSAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DARI FASILITAS  
KESEHATAN TINGKAT PERTAMA (FKTP) PANONGAN DALAM  
MEMILIH RSUD KABUPATEN TANGERANG SEBAGAI TEMPAT  
PELAYANAN KESEHATAN TAHUN 2017**

**Putri Wulandari**

**Abstrak**

Peningkatan laju pertumbuhan penduduk di Indonesia berdampak pada kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan jumlah layanan kesehatan yang harus disediakan oleh pemerintah. Upaya kesehatan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan yang berpengaruh pada pelayanan kesehatan dalam pemilihan rumah sakit. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pemilihan rumah sakit yaitu pendidikan pasien, penghasilan, pelayanan dokter, pelayanan perawat, tarif, peran keluarga dan aksesibilitas menuju rumah sakit. Faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik observasional dan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 responden pasien umum rawat jalan di Klinik Umum FKTP Panongan. pengambilan sampel dengan menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *Consecutive Sampling*. Hasil analisis menggunakan uji statistik *Chi Square* menunjukkan tidak terdapat hubungan antara pendidikan dengan keputusan pemilihan rumah sakit ( $P=0,868$ ), tidak terdapat hubungan antara penghasilan dengan keputusan pemilihan rumah sakit ( $P=0,734$ ), terdapat hubungan antara peran keluarga dengan keputusan pemilihan rumah sakit ( $P=0,001$ ), terdapat hubungan antara pelayanan dokter dengan keputusan pemilihan rumah sakit ( $P=0,000$ ), terdapat hubungan antara pelayanan perawat dengan keputusan pemilihan rumah sakit ( $P=0,000$ ), terdapat hubungan antara tarif dengan keputusan pemilihan rumah sakit ( $P=0,000$ ), terdapat hubungan antara aksesibilitas dengan keputusan pemilihan rumah sakit ( $P=0,000$ ).

**Kata Kunci** : pelayanan kesehatan, keputusan pemilihan, peran keluarga, pelayanan dokter, pelayanan perawat.

# **FACTORS RELATED TO GENERAL OUTPATIENT DECISION FROM PANONGAN PRIMARY HEALTHCARE FACILITIES ON CHOOSING TANGERANG PUBLIC HOSPITAL AS HEALTH SERVICE PLACE 2017**

**Putri Wulandari**

## **Abstrak**

The increasing speed of population growth in Indonesia depends on the need for health services and the number of health services that the government should provide. Health efforts are aimed at improving the quality of care, equity and coverage of appropriate health services on health in hospital selection. Several factors affecting the hospital are patient education, income, doctor services, nursing services, rates, family roles and accessibility to hospitals. These factors can influence the improvement of hospital service quality. This research used observational analytic research method and cross sectional approach. The data are collected by questionnaire. The sample in this research are 97 respondents of general outpatient patient at Primary Healthcare Facilities in Panongan. Technique used to get the sample is non probability sampling method. The result of analysis using Chi Square statistic test showed there was no correlation between education with hospital selection decision ( $P = 0,868$ ), there was no relation between income with decision of hospital election ( $P = 0,734$ ), there was relation between family role with decision of hospital election ( $P = 0.001$ ), there is a correlation between the services of the doctors and the decision of hospital selection ( $P = 0,000$ ), there is a relationship between the nursing service and the decision of hospital selection ( $P = 0.000$ ), there is a relationship between rates and hospital selection decision ( $P = 0.000$ ), there is a relationship between accessibility and hospital selection decision ( $P = 0.000$ ).

**Keyword** : healthcare service, outpatient decision, family's role, doctors services, nurses services.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Terima kasih penulis ucapkan kepada Penguji utama dr. Hanna Windyantini MpdKed, dr. Gatot Soeryo PFK, MM selaku dosen pembimbing I dan dr. Hikmah Muktamiroh M.Med.Ed selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi dan saran yang sangat bermanfaat. Terima kasih pula penulis sampaikan kepada:

1. dr. Mariono Reksoprodjo, SpOG, SpKP (K) selaku Dekan dan dr. Niniek Hardini, Sp.PA selaku Kepala Program Studi Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Orang-orang istimewa dalam hidup saya, ayahanda Larto, ibunda Maslihat Ayudi, Amk, Bibi dede dan Om Erwin, Mas kiki, Teh intan, Teh indah, Mas Bintang dan Ade yang selalu memberikan doa dan support baik kepada penulis.
3. Dr.dr. Buddy HW Utoyo, MARS yang tidak pernah henti-hentinya memberi motivasi dan semangat kepada penulis
4. Nizzah Afina dan Shela Rahmadani yang tidak henti-henti membantu sampai penulis bisa menyelesaikan Skripsi ini.
5. Hanifah Githa Ariani, Rizty Mayang SHF, Heka Putri Jayanti, Nur Khalifah dan Annisa Aulia Widyanti selaku teman 1 kost Paradisa (Rohili Pagar Hijau), Tutorial C2 FBS 2013 (Ika, Aul, Nizzah, Ifa, Intan, Kahfi, Rizky, Shela), T-polly (Bella, Resti, Wede, Deby), Gilang dan Yudha, dr.Hikmah’s Ranger (Antania, Rizky, Irma, Tari, Widi, dan Sekar), grup MARS dr. Gatot ( Elnisa, Muti, Rudolf), keluarga NRP 50-an dan angkatan 2013 yang banyak membantu dan memberi semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian yang tertulis di dalam skripsi ini masih banyak kekurangan. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan..

Jakarta,

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR BAGAN .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	3
I.3 Tujuan Penelitian .....	3
I.4 Manfaat Penelitian .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
II.1 Rumah sakit .....	6
II.2 Pelayanan Kesehatan .....	9
II.3 Pelayanan Rumah Sakit.....	11
II.4 Loyalitas Pasien .....	14
II.5 Keputusan Pemilihan ....	16
II.6 Pendidikan .....	18
II.7 Penghasilan .....	20
II.8 Tarif Pelayanan.....	20
II.9 Aksesibilitas.....	22
II.10 Peran Keluarga.....	23
II.11 Pelayanan Dokter .....	24
II.12 Pelayanan Perawat .....	25
II.13 Kerangka Teori.....	27
II.14 Kerangka Konsep.....	28
II.15 Hipotesis .....	29
II.16 Penelitian Relevan .....	30
BAB III METODE PENELITIAN .....	32
III.1 Jenis Penelitian .....	32
III.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	32
III.3 Subjek Penelitian .....	32
III.4 Kriteria Penelitian .....	34
III.5 Metode Pengumpulan Data .....	35
III.6 Identifikasi Variabel Penelitian .....	35
III.7 Definisi Operasional .....	35
III.8 Jenis Data .....	38

III.9	Instrumen Penelitian.....	38
III.10	Uji Validitas dan Realibilitas.....	39
III.11	Teknik Pengumpulan Data.....	40
III.12	Pengelolaan Data .....	40
III.13	Analisis Data .....	41
III.14	Alur Penelitian .....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		44
IV.1	Hasil Analisis .....	44
IV.2	Pembahasan .....	54
IV.3	Keterbatasan Penelitian .....	64
BAB V PENUTUP .....		65
V.1	Kesimpulan .....	65
V.2	Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....		67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Kerangka Teori .....	27
Bagan 2	Kerangka Konsep Penelitian .....	28
Bagan 3	Alur Penelitian .....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Relevan .....	30
Tabel 2	Hasil Penelitian Sebelumnya .....	34
Tabel 3	Definisi Operasional .....	35
Tabel 4	Gambaran Karakteristik Pendidikan Dan Penghasilan Responden ...	44
Tabel 5	Gambaran Pasien Terhadap Variabel Peran Keluarga Berdasarkan Kategori .....	45
Tabel 6	Gambaran Pasien Terhadap Variabel Pelayanan Dokter Berdasarkan Kategori .....	45
Tabel 7	Gambaran Pasien Terhadap Variabel Pelayanan Perawat Berdasarkan Kategori.....	46
Tabel 8	Gambaran Pasien Terhadap Variabel Tarif Berdasarkan Kategori ...	46
Tabel 9	Gambaran Pasien Terhadap Variabel Aksesibilitas Berdasarkan Kategori .....	47
Tabel 10	Gambaran Pasien Terhadap Variabel Keputusan Memilih Berdasarkan Kategori .....	48
Tabel 11	Hubungan Pendidikan Dengan Keputusan Pasien Umum Rawat Jalan Dari FKTP Panongan Dalam Memilih RSUD Kabupaten Tangerang Sebagai Tempat Pelayanan Kesehatan Kesehatan .....	48
Tabel 12	Hubungan Penghasilan Dengan Keputusan Pasien Umum Rawat Jalan Dari FKTP Panongan Dalam Memilih RSUD Kabupaten Tangerang Sebagai Tempat Pelayanan Kesehatan Kesehatan .....	49
Tabel 13	Hubungan Peran Keluarga Dengan Keputusan Pasien Umum Rawat Jalan Dari FKTP Panongan Dalam Memilih RSUD Kabupaten Tangerang Sebagai Tempat Pelayanan Kesehatan Kesehatan .....	50
Tabel 14	Hubungan Pelayanan Dokter Dengan Keputusan Pasien Umum Rawat Jalan Dari FKTP Panongan Dalam Memilih RSUD Kabupaten Tangerang Sebagai Tempat Pelayanan Kesehatan Kesehatan .....	51
Tabel 15	Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Keputusan Pasien Umum Rawat Jalan Dari FKTP Panongan Dalam Memilih RSUD Kabupaten Tangerang Sebagai Tempat Pelayanan Kesehatan Kesehatan .....	51
Tabel 16	Hubungan Tarif Dengan Keputusan Pasien Umum Rawat Jalan Dari FKTP Panongan Dalam Memilih RSUD Kabupaten Tangerang Sebagai Tempat Pelayanan Kesehatan Kesehatan .....	52
Tabel 17	Hubungan Aksesibilitas Dengan Keputusan Pasien Umum Rawat Jalan Dari FKTP Panongan Dalam Memilih RSUD Kabupaten Tangerang Sebagai Tempat Pelayanan Kesehatan Kesehatan .....	53
Tabel 18	Seleksi Variabel Yang Akan Dilakukan Analisis Multivariat .....	53
Tabel 19	Hasil Analisis Multivariat Regresi Logistik.....	54

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Persetujuan Proposal Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Persetujuan Etik
- Lampiran 4 Surat Izin Penelitian Oleh RSUD Kabupaten Tangerang
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian Oleh Klinik Umum Dr.Dede Yusniawati
- Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Oleh Klinik Umum Citra Insani
- Lampiran 7 Surat Izin Penelitian Oleh Klinik Umum Nurul Hikmah Medika
- Lampiran 8 Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 9 Lembar *Informed Consent*
- Lampiran 10 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 11 *Output* Validitas dan Reliabilitas Kuesioner
- Lampiran 12 *Output Cut Of Point* Variabel Penelitian
- Lampiran 13 *Output* Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 14 *Output* Hasil Analisis Bivariat
- Lampiran 15 *Output* Hasil Analisis Multivariat