

ARTIKEL PUBLIKASI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ALASAN PASIEN DALAM PEMILIHAN PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA TAHUN 2009

Diajukan Guna melengkapi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan Program
Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta



**Di Susun oleh :
Irfan Bahtiar Isnaeni
070201058**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH YOGYAKARTA
JULI 2009**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ALASAN
PASIEN DALAM PEMILIHAN PELAYANAN DI INSTALASI
GAWAT DARURAT RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2009

ARTIKEL PUBLIKASI

Disusun oleh :

IRFAN BAHTIAR ISNAENI

NIM : 070201058



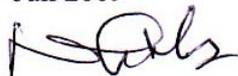
Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi
Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta

Oleh :

Pembimbing : Nuryandari, S.K.M, M.Kes

Tanggal : Juli 2009

Tanda tangan :



HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ALASAN PASIEN DALAM PEMILIHAN PELAYANAN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA TAHUN 2009

ARTIKEL PUBLIKASI

Disusun oleh :

IRFAN BAHTIAR ISNAENI

NIM : 070201058

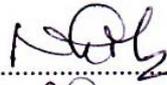
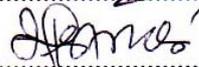
Telah Di Pertahankan Di Depan Dewan Penguji dan Diterima Sebagai Syarat Untuk
Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta



Pada Tanggal :

01 Agustus 2009

Penguji I : Nuryandari, S.K.M, M.Kes.


.....

.....

Penguji II : Yuli Isnaeni, SKp., M.Kep., Sp.Kom.

Mengesahkan
Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta




Ery Khusnal, S.Kep., MNS

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI ALASAN
PASIEN DALAM PEMILIHAN PELAYANAN
DI INSTALASI GAWAT DARURAT RS PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA TAHUN 2009¹
Irfan Bahtiar Isnaeni², Nuryandari³**

INTISARI

Menurut data yang diperoleh dari RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta 2008, angka kunjungan di Instalasi Gawat Darurat adalah relatif stabil. Dari hal ini ada keinginan rumah sakit untuk meningkatkan mutu maka di harapkan kunjungan pasien dapat meningkat. Dalam studi pendahuluan pada 28 Desember 2008 tentang faktor- faktor yang mempengaruhi alasan pasien dalam pemilihan pelayanan terhadap 10 pasien yang periksa di Instalasi Gawat Darurat, menunjukkan bahwa memilih faktor kecepatan pelayanan sebagai prioritas pertama dalam memilih pelayanan di instalasi gawat darurat rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sedangkan untuk Keramahan, Fasilitas Pelayanan, Biaya Murah, dan Transportasi Mudah masing-masing satu pasien atau (10 %).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi alasan pasien dalam pemilihan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sampel dari penelitian ini adalah pasien dan keluarga pasien yang periksa di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berjumlah 100 responden.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen dengan menggunakan pendekatan rancangan penelitian deskriptif dengan desain *cross sectional* yaitu dengan mengkaji data langsung dari responden, diamati dan diukur pada waktu bersamaan.

Kesimpulan dari penelitian tentang faktor – faktor yang mempengaruhi alasan pemilihan pelayanan yang menjadi prioritas utama adalah kualitas pelayanan dan yang menjadi prioritas terendah adalah alasan disebabkan lain-lain Alasan pemilihan pelayanan disebabkan adanya kualitas pelayanan Di IGD yang menjadi prioritas utama adalah kecepatan pelayanan dan yang paling rendah adalah pelayanan yang handal.

Kata kunci : Alasan Pasien, Pemilihan Pelayanan, Instalasi Gawat Darurat.
Referensi : 17 buku (2000-2008)
Jumlah halaman : xiv, 61 halaman, tabel 1 s.d 4, gambar 1 s.d 3

¹ Judul Skripsi

² Mahasiswa PPN-PSIK STIKes ‘Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen PPN-PSIK STIKes ‘Aisyiyah Yogyakarta

**AN ANALYSIS OF FACTORS WHICH INFLUENCE THE REASON OF
THE PATIENT TO CHOOSE THE SERVICE IN THE EMERGENCY
ROOM PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA HOSPITAL 2009¹
Irfan Bahtiar Isnaeni², Nuryandari³**

ABSTRACT

The data was achieved by PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta in 2008 rate of visitor in emergency room was relatif stabil, hope on this case, there was s desiring of the hospital to increase the quality so the patient who come to the hospital will increase. In the pre searcing on December, 28th 2008 about the fastly servicse factor as the priority to the services in the emergency room PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta. While to polite, service facility, cheapest cost, and easy transpotation to the patient.

This research aimed to analisysis some factors which influences, the reason of the patient to choose the service in emergency room of PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta. The sampels of this research were the patients and their family who examined in the emergency room of PKU Muhammadiyah Hospital Yogyakarta, which consist of 100 respondent

This research were non experiment resaerch using descriptive approach with cross sectional design is inspect the data from the respondent directly, observation, and meansurment in the some time. And using analisiys the data is univarite analyze.

Result: the quality of service as the main priority(65 %), and the main priority was fastly service(62%).

The conclusion of the reseach were the quality of service as the main priority. The reason of service choice was caused by the quality of service in emergency room, the main priority was fastly service, The researcher gives suggestion to the leader of hospital for increase and stability of the quality of the service and the respect of suggestion.

Keyword : Reason of patient, service choice, Emergency Room

Reference : 19 books (2000-2008)

Number of Pages: xiv, 61 pages, table 1 to 4, figure 1 to 2.

¹Research Tittle

²School of nursing Student, PPN-PSIK STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta

³Lecture of PPN-PSIK STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta

A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Di era global pelayanan kesehatan di rumah sakit semakin kompetitif, sehingga diperlukan upaya peningkatan mutu pelayanan secara terus menerus sesuai dengan tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan atau keperawatan dan masyarakat yang semakin maju. Perkembangan di bidang kesehatan mengalami peningkatan yang cukup baik.

Pentingnya Rumah Sakit untuk mengetahui perilaku konsumen dalam pemilihan jasa rumah sakit, harapan konsumen adalah mendapatkan kepuasan dalam pelayanan jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit. Menurut Sabarguna (2004), terpenuhinya kebutuhan konsumen akan memberikan kepuasan dan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa Rumah Sakit. Pelayanan menimbulkan persepsi sama atau lebih besar dibandingkan harapan, maka pelanggan akan puas, sebaliknya apabila kebutuhan tak terpenuhi maka yang ada adalah ketidakpuasan, (Chandra, 2002).

Rumah sakit merupakan bagian dari pelayanan kesehatan, yang berarti bahwa rumah sakit sebagai salah satu tumpunan penanggulangan kebutuhan pelayanan medik, oleh karena itu manajemen harus dapat mengelola sumber daya manusia, sumber daya keuangan dan sumber daya teknik yang berdaya guna demi terciptanya kualitas pelayanan sesuai dengan tujuannya. Munculnya banyak Rumah Sakit tentunya merupakan akan memberikan suatu fenomena tersendiri bagi setiap rumah sakit untuk dapat memberikan suatu

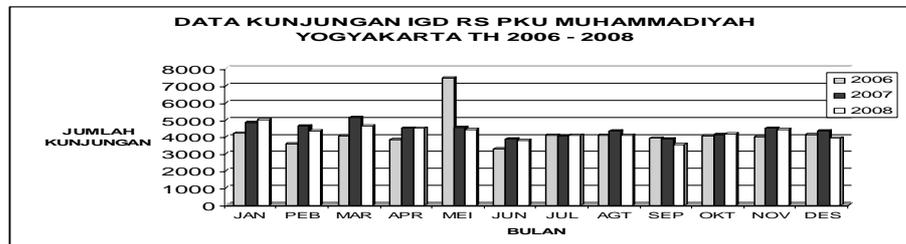
pelayanan yang pastinya memuaskan pelanggan, berbagai cara tentunya dilakukan oleh rumah sakit dalam memperoleh konsumen.

Kondisi tersebut harus ditanggapi sebagai suatu tantangan tersendiri bagi manajemen rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Manajemen rumah sakit diharapkan memiliki keinginan untuk melakukan perubahan-perubahan di setiap unit, tak lepas juga di Instalasi Gawat Darurat sebagai ujung tombak pelayanan mestinya harus dilakukan perubahan yang mengarah kepada kualitas pelayanan, hal ini dimaksudkan agar konsumen merasa mendapat pelayanan yang memuaskan dari pelayanan rumah sakit. Kepuasan pelanggan ini akhirnya diharapkan pelanggan dapat terus memilih menggunakan jasa rumah sakit di masa yang akan datang.

Dalam perkembangannya Instalasi Gawat Darurat salah satu pilihan masyarakat sebagai tempat mencari pertolongan, dalam keadaan darurat maupun tidak darurat. Untuk itu Instalasi Gawat Darurat harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai standar yang ditetapkan dan kode etik.

Pelayanan gawat darurat sebagai pelayanan terdepan dari rumah sakit dalam penanganan kegawatan, akan berpengaruh besar dalam keberhasilan penanganan pasien gawat darurat. Kemampuan kecepatan atau pertolongan yang cepat, tepat dan cermat kepada penderita merupakan hal yang penting.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta memberikan pelayanan kegawatan darurat, dengan jumlah kunjungan yang ada dapat dilihat dalam tabel :



Grafik 1 : Jumlah kunjungan pasien ke Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Tahun 2006 – 2008
 Dari grafik diatas dapat dikatakan bahwa kunjungan di Instalasi Gawat

Dalam studi pendahuluan pada 28 Desember 2008 dari Hasil wawancara dan pemberian kuesioner yang peneliti dilakukan terhadap 10 pasien yang periksa di Instalasi Gawat Darurat. Menunjukkan bahwa 6 pasien (60 %) memilih faktor kecepatan pelayanan sebagai prioritas pertama dalam memilih pelayanan di instalasi gawat darurat rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, sedangkan untuk Keramahan, Fasilitas Pelayanan, Biaya Murah, dan Transportasi Mudah masing-masing satu pasien atau (10 %).

Penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi alasan pasien dalam pemilihan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Penelitian non eksperimen dengan menggunakan pendekatan rancangan penelitian deskriptif dengan desain *cross sectional* yaitu dengan mengkaji data langsung dari responden, diamati dan diukur pada waktu bersamaan.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien dan keluarga yang periksa di Instalasi Gawat Darurat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada bulan Juli 2009. Sampel dari penelitian ini diambil 100 kasus dari seluruh populasi pasien terdiri dari pasien dan keluarga pada bulan Juli tahun 2009 di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan sistem quota, dimana setiap pasien yang ada mempunyai kesempatan untuk terpilih sebagai sampel dari penelitian ini sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

Pemilihan pelayanan adalah alasan penentuan sikap dari analisis faktor-faktor alasan dalam pemilihan pelayanan oleh pasien ketika akan memeriksakan penyakitnya sesuai dari keinginan dan harapannya, dengan skala nominal. Diukur dengan cara responden memberi nomor urut sesuai dengan alasan yang dipilihannya dari 1 sampai dengan 5 pada kolom, yaitu

1. Penampilan (*Perfomance*) : gambaran tentang ketepatan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.
2. Pilihan produk (*Features*) : alternative pilihan yang ditawarkan
3. Kemampuan pelayanan : berkaitan dengan keramahan, kesopanan, kompetensi dan kemudahan untuk diberikan kepada pelanggan.
4. Kualitas pelayanan : pelayanan yang diberikan pada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di bakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.

5. Lain-lain sesuai pendapat masing-masing responden.

Dan apabila memilih kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama maka pilihlah salah satu pilihan dengan cara memberikan tanda centang (√) sebagai berikut :

(1.) Bukti Fisik (Kelengkapan fasilitas) : sarana dan fasilitas fisik yang dapat dirasakan oleh pelanggan.

(2.) Pelayanan Yang Handal : kemampuan memberikan pelayanan yang handal kepada pelanggan.

(3.) Ketanggapan : Kecepatan Pelayanan : memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.

(4.) Kepercayaan (Jaminan) : kepercayaan dan kebenaran atas apa yang telah diberikan kepada pelanggan.

(5.) Perhatian (Empati) : membina hubungan, perhatian dan memahami kebutuhan pelanggan.



Gambaran umum lokasi penelitian

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta terletak di Jalan KH Ahmad Dahlan no 20 Yogyakarta dengan lokasi dipusat kota dan strategis, didirikan pada tanggal 15 Februari 1923. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan RS Islam pertama di Yogyakarta yang telah berhasil mendapatkan

status akreditasi C Plus dengan terakreditasinya 12 bidang pelayanan kesehatan yang salah satunya adalah pelayanan dan asuhan keperawatan.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta melayani rawat inap dan rawat jalan. Untuk bagian rawat inap memiliki empat kelas perawatan yang meliputi VIP, kelas I, kelas II, kelas III, sedangkan untuk bagian rawat jalan bisa melalui poliklinik maupun instalasi gawat darurat. Penelitian ini dilakukan di Instalasi gawat darurat pada bulan Juli 2009.

Adapun Instalasi Gawat Darurat ini terdiri dari ruang resusitasi, ruang tindakan atau bedah, ruang non bedah, dan ruang fals emergensi, jumlah semuanya sebanyak 7 tempat tidur. Fasilitas yang ada meliputi DC shock, emergency set, oksigen sentral, suction sentral, ruang ber AC, ambulan 118, fasilitas komunikasi line telepon baik internal maupun eksternal, radio HT, EKG manual, EKG monitor. Letak ruangan dekat dengan laborat, bank darah, CT Scan, Radiologi, USG, apotik. Untuk ketenagaan terdiri dari 8 orang dokter umum yang mempunyai basic ACLS atau BCLS yang stanbai bergantian 3 shif, 20 orang perawat yang bersertifikat BCLS terdiri dari 2 orang S1 keperawatan, 16 orang D3 keperawatan, 2 orang SPK, care giver 3 orang, 1 staff administrasi, 1 orang apotik satelit. Untuk dokter spesialis bersifat *on call*, yang terdiri dari 2 orang spesialis bedah tulang, 3 orang spesialis bedah umum, 1 orang spesialis mata, 1 orang spesialis THT, 2 orang spesialis anak, 2 orang spesialis obsgin, 3 orang spesialis interna, 4 orang

spesialis syaraf, 2 orang spesialis bedah syaraf, 1 orang spesialis bedah urologi.

Karakteristik responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dijabarkan berdasarkan jenis kelamin, jenis responden, umur, pendidikan, pekerjaan, agama, alamat rumah.

karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dari 100 responden sebagian kecil adalah laki-laki sejumlah 45 orang (45 %) dan perempuan sejumlah 55 orang (55 %). Sedangkan untuk jenis responden didapatkan bahwa sebagian besar yang mengisi kuesioner adalah pasien sendiri yaitu 82 orang (82 %), dan keluarga pasien sebanyak 18 orang (18 %).

Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur menunjukkan hasil persentase tertinggi adalah responden dengan umur 11-30 tahun sebanyak 43 orang (43%) dan persentase terendah adalah responden dengan kelompok umur > 51 tahun sebanyak 10 orang (10 %).

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan hasil persentase tertinggi adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA yaitu sejumlah 33 orang (33 %), dengan persentase terendah adalah responden dengan pendidikan tidak sekolah yaitu sejumlah 6 orang (6 %).

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan hasil persentase tertinggi adalah responden dengan pekerjaan wiraswasta yaitu

sejumlah 22 orang (22 %), dengan persentase terendah adalah responden dengan pekerjaan TNI/POLRI yaitu sejumlah 4 orang (4 %).

Karakteristik responden berdasarkan agama menunjukkan hasil persentase tertinggi adalah responden dengan agama Islam yaitu sejumlah 100 orang (100 %), dengan persentase terendah adalah tidak ada karena semua responden beragama Islam.

Karakteristik responden berdasarkan alamat rumah responden bertempat tinggal menunjukkan hasil persentase tertinggi adalah responden dengan alamat rumah di kota Yogyakarta yaitu sejumlah 35 orang (35 %), dengan persentase terendah adalah responden dengan alamat rumah di luar DIY yaitu sejumlah 9 orang (9 %).

Alasan pemilihan pelayanan

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan alasan pemilihan pelayanan di UGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan menjadi prioritas pertama yaitu sejumlah 65 orang (65 %) dan sebagian kecil responden menyatakan lain-lain menjadi prioritas pemilihan pelayanan yaitu sejumlah 5 orang (5%).

Kualitas pelayanan

Dari 65 orang responden yang memilih kualitas pelayanan sebagai prioritas pertama dalam mencari pelayanan IGD di rumah sakit, yang

terbanyak adalah responden yang memilih kualitas pelayanan disebabkan kecepatan pelayanan yaitu sejumlah 40 orang (62 %), sedangkan responden yang paling sedikit memilih kualitas pelayanan karena pelayanan yang handal yaitu sejumlah 4 orang (6 %).

Kritik dan saran dari responden

Data dari 100 orang responden, yang mengisi kritik dan saran hanya 56 orang responden (56 %) dan 44 orang responden (44%) tidak mengisi kritik dan saran. Dari yang mengisi kritik dan saran, yang terbanyak adalah pelayanan yang baik perlu dipertahankan yaitu 12 orang responden (12 %), sedangkan yang paling sedikit adalah ruang pelayanan IGD diperluas, keramah tamahan perlu ditingkatkan, ruang parkir diperluas, masing-masing 5 orang responden (5%).

Dilihat dari data diatas tentang kritik dan saran didapatkan data yang mengkritik tentang bukti fisik (ruang pelayanan IGD diperluas, ada ruang khusus untuk konsultasi dokter, ruang parkir diperluas, ruang tunggu IGD kurang nyaman) ada 22 responden (22 %), pelayanan handal (mendahulukan pelayanan emergensi) ada 11 responden (11%), kecepatan pelayanan (pelayanan yang baik perlu dipertahankan) ada 12 responden (12%), kepercayaan/jaminan (pelayanan tidak membedakan SARA) ada 6 responden (6 %), perhatian/empati (keramah tamahan perlu ditingkatkan) ada 5 responden (5 %).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan merupakan usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Kep.MenPan No.81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat / daerah, BUMN / BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau perundang-undangan yang berlaku.

Mutu pelayanan keperawatan yang merupakan hasil dari kegiatan asuhan keperawatan adalah terjaminnya penerapan standart asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat berdasarkan pendekatan proses keperawatan. Dalam melakukan penilaian terhadap mutu pelayanan tidaklah mudah karena mutu pelayanan bersifat multi dimensional, tiap orang dapat melakukan penilaian dari dimensi yang berbeda. Untuk mengatasi adanya perbedaan dimensi tersebut, maka seyogyanya pedoman yang dipakai adalah hakikat dasar dari diselenggarakannya pelayanan kesehatan yaitu untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari pemakai jasa kesehatan terhadap kesehatan, sedemikian rupa sehingga kesehatan dari para pemakai jasa pelayanan tersebut dapat tetap terpelihara.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi

konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti : kinerja (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetics), dan sebagainya.

Menurut Parasuraman dkk (dalam Zeithamil dan Bitner, 1996) menyatakan bahwa konsumen dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan ada 5 dimensi yang diperhatikan yaitu Tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, Emphaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan, Responsiveness keinginan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, kehandalan, dan memuaskan, Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh staf.

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan: pelayanan admistrasi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi Tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang mengacu pada kepuasan pasien (sesuai tingkat kepuasan rerata penduduk) dan penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yan profesi yang

ditetapkan. Mutu pelayanan rumah sakit (RS) dapat ditelaah dari tiga hal yaitu:

1. Struktur (sarana fisik, peralatan, dana, tenaga kesehatan dan nonkesehatan, serta pasien).
2. Proses (manajemen RS baik manajemen interpersonal, teknis maupun pelayanan keperawatan yang kesemuanya tercermin pada tindakan medis dan nonmedis kepada pasien)
3. *Outcome* Aspek mutu yang dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan RS yaitu: penampilan keprofesian (aspek klinis), efisiensi dan efektivitas, keselamatan dan kepuasan pasien. Mutu yang baik bagi seorang pasien biasanya dikaitkan dengan sembuhnya dari sakit, kecepatan pelayanan, keramah tamahan, dan tarif yang murah.(Djoko Wiyono, 1999)



Pemahaman konsep mutu pelayanan sangat terkait dengan faktor kepuasan dari pasien, karena kepuasan dapat dijadikan indikator terhadap kualitas pelayanan rumah sakit atau Puskesmas. Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pasien yang pada akhirnya berdampak pada kunjungan ulang ([http : www.mikmundip.or.id/data](http://www.mikmundip.or.id/data), 22 maret 2006).

Menurut tjiptono (1997), pelanggan mengeluh tidak puas, dikarenakan ia tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi. Dengan demikian semakin tinggi harapan pra pembelian seseorang pelanggan, semakin besar kemungkinan ia tidak puas terhadap jasa yang dikonsumsinya.

Wijono (2000), menyatakan bahwa rasa tidak puas tersebut karena terdapat perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan yaitu penampilan kurang dari harapan sehingga pelanggan tidak puas. Pelanggan mendefinisikan mutu yaitu apapun yang oleh pelanggan dianggap sebagai mutu (Gerson, 2004). Mutu merupakan penilaian dari pelanggan dan merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan.

Perawat merupakan tenaga kesehatan yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena perawatlah yang berhadapan dengan pasien dan keluarganya. Dalam kesehariannya perawat akan berhadapan dengan pasien dan juga keluarganya dengan berbagai macam perilaku juga emosi sehingga hal ini juga dapat mempengaruhi perilaku juga emosi perawat dalam memberikan asuhan keperawatan. Dengan demikian dalam kondisi apapun perawat dituntut dapat memposisikan sosok orang yang mampu memberikan pelayanan keperawatan yang bermutu tinggi agar dapat memberikan kepuasan pada pasien dan keluarganya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan pembahasan yang telah diuraikan

sebelumnya, maka peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi alasan pemilihan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Juli 2009 adalah disebabkan oleh Kualitas pelayanan, Kemampuan pelayanan, Pilihan produk, Penampilan dan Lain-lain. Dari hasil yang ada, kualitas pelayanan merupakan hal yang mempengaruhi pasien dalam memilih pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. Sedangkan pada pilihan lain-lain (Transportasi Mudah,dekat, Islami,dan relasi) merupakan pengaruh paling rendah, akan tetapi hal ini perlu juga agar dapat menjadi perhatian.
2. Kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dalam mempengaruhi alasan pemilihan pelayanan di Instalasi Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta 2009 berarti bisa diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan menjadi hal penting dalam memberikan rangsangan agar pasien atau pun keluarga untuk memilih pelayanan .
3. Alasan pemilihan pelayanan di 62 kan adanya paling tinggi karena kualitas pelayanan yang di evaluasi dengan : *Tangibles* / bukti fisik, *Reliability* keandalan, *Reponsiveness* / kecepatan pelayanan, *Assurance* / jaminan dan *Emphaty* / perhatian. Dari hasil, Kebutuhan akan kecepatan pelayanan dalam hal ini dinilai sangat di perlukan dalam penanganan

pasien disamping itu semua dimensi yang lain ini juga merupakan hal yang mutlak harus dilaksanakan.

4. Kritik dan saran yang menjadi masukan ada 56 responden dari 100 responden kemudian dapat di tarik kesimpulan bahwa perlu adanya mempertahankan yang sudah ada dan meningkatkan banyak fasilitas, meningkatkan kualitas pelayanan dan tidak membedakan dalam memberikan pelayanan walaupun dinilai dalam hal ini sudah baik

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran untuk mengembangkan penelitian yang akan datang, saran tersebut antara lain diberikan :

1. Bagi Pimpinan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Perlu nya motivasi dan pengarahan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada perawat dan tenaga kesehatan lainnya agar terus meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan keperawatan khususnya kualitas pelayanan .

2. Bagi perawat dan tenaga kesehatan yang lain di IGD RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Diharapkan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan mutu pelayanan dalam memberikan asuhan keperawatan yang holistik dengan menggunakan komunikasi terapeutik baik terhadap pasien maupun

keluarga pasien, sehingga sesuai dengan motto RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu cepat, bermutu, nyaman, ringan dan Islami.

3. Bagi peneliti lain

Perlu dilakukan penelitian yang lebih komprehensif untuk mengungkap lebih jauh mengenai aspek-aspek dalam penelitian misalnya faktor-faktor pengganggu yang tidak dikendalikan sebagai cara mengatasi kekurangan dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, 2002, *Perilaku Konsumen*, edisi Revisi, Refika Aditama, Yogyakarta
- Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, edisi IV, PT Rineka Cipta, Jakarta
- Basu Swasta, 2002, *Azas-Azas Marketing*, Edisi Ke-Tiga, Cetakan Ke-lima Liberty, Yogyakarta
- Basu Swasta, 2002, *Managemet Pemasaran Moderen*, Edisi Ke-Tiga, Cetakan Ke-lima Liberty, Yogyakarta
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. “*Visi Pembangunan Kesehatan: Indonesia Sehat 2010.*” <http://www.depkes.go.id/indonesiasehat.html> diakses 20 Agustus 2008
- Depkes RI, 1999, *Klasifikasi Unit Gawat Darurat*, Jakarta
- Dewi Aji Shanti Gatut, 2008, *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Rumah Sakit Islam Surakarta*

- Gregory J, Jurkovich, James Carrico C. In: Sabiston,DC,editor. 1997;296-338
Trauma: Textbook of Surgery, The Biological Basis of Modern Surgical Practice, 15th ed, W.B.Saunders Company; Pennsylvania: Philadelphia,
- Gaspersz Vincent. 2006. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gaspersz Vincent. 2002. *Ekonomi Managerila*, cetakan ketiga. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hadi, Sutrisno. 1991). *Analisis Butir Untuk Instrumen Angket, Tes, dan Skala Nilai dengan BASICA*. Edisi Pertama, cetakan pertama. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Jacobalis, S. 1990, *Menjaga Mutu Pelayanan RS Suatu Pengantar*, Citra Windu Satria. , Jakarta
- James F. Engel, Roger D. Blackwell, Paul W. Minardi, (terjemah: FX Budijanto), 2000, *Perilaku Konsumen*, Edisi Ke-Enam Jilid I, Bina Rupa Aksara, Jakarta
- Junaidi, 2007, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penentuan Keputusan Masyarakat Memilih Pelayanan Rawat Inap RSUD Suliki*, Yogyakarta
- Kepmen:Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003
- Notoatmojo, 2005, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Nugroho J .Styadi, 2005, *Perilaku Konsumen Konsep Dan Implikasi Untuk Strategi Dan Penelitian Pemasaran*, Cetakan Ke-Dua, Prenada Media Jakarta
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., dan Berry L., 1988. *SERVQUAL: A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*.
- Rahmulyono Anjar, 2008, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman*, Yogyakarta
- Rohman Abdul Muhammad, 2002, *Analisis Sikap Konsumen Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Muntilan*, Yogyakarta
- S.K. Dirjen Pelayanan Medik, No. HK 00.06.3.4 1630 *Tentang Standar, Klasifikasi Unit Gawat darurat*

_____, 1992, *Pertolongan Pertama Gawat Darurat*, Jakarta

Sabarguna, B. S. 2004 *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Penerbit Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY, Yogyakarta.

Setiyawan, 2005, *Analisis Minat Konsumen Dalam Memilih Rs Hidayatullah Yogyakarta*, Yogyakarta

Sugiyono, 2004, *Statistik Untuk Penelitian*, Alfabeth, Bandung

Tjiptono, Fandi dan Gregorius Candra .(2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Andi Offset: Yogyakarta.

Yoga Tjandra Aditama, 2003, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Edisi II UI-Press, Jakarta



STIKES
Aisyiyah
YOGYAKARTA