

Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Preferensi Pasien dalam Memilih Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Pusat Pertamina Tahun 2025

Arianty, Winona Maritza

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=139022&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Latar belakang: Instalasi Gawat Darurat (IGD) berperan penting sebagai garda terdepan dari rumah sakit sehingga harus terus mempertahankan mutu pelayanannya. Tingginya angka kunjungan IGD seringkali didominasi oleh pasien triase hijau. Hal ini menunjukkan bahwa pasien telah menjadi konsumen aktif yang terbentuk dari serangkaian faktor preferensi. Aspek preferensi perlu dianalisis untuk menentukan strategi yang tepat dalam memasarkan serta meningkatkan mutu pelayanan. Tujuan Penelitian: Penelitian ini menganalisis hubungan antara preferensi pasien dengan faktor-faktornya. Metodologi Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Data yang terkumpul merupakan data primer dengan menyebarkan kuesioner. Hasil Penelitian: Pasien memiliki preferensi tinggi terhadap IGD RSPP. Analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor lingkungan fisik, lokasi, kualitas pelayanan, SDM, reputasi RS berhubungan signifikan dengan preferensi. Sementara itu, hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa faktor lokasi, kualitas pelayanan, dan asuransi kesehatan berhubungan signifikan dengan preferensi. Faktor yang berpengaruh paling kuat adalah kualitas pelayanan. Temuan ini menegaskan pentingnya meningkatkan mutu dengan memerhatikan preferensi pasien agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.</div><hr /><div style="text-align: justify;">Background: The Emergency Department (ED) plays an important role as the front line of a hospital and must therefore maintain the quality of its services. The high number of ER visits is often dominated by green triage patients. This shows that patients have become active consumers shaped by a series of preference factors. Preference aspects need to be analyzed to determine the right strategy in marketing and improving service quality. Research Objective: This study analyzes the relationship between patient preferences and their factors. Research Methodology: This study uses a quantitative method with a cross-sectional design. The data collected is primary data obtained by distributing questionnaires. Research Results: Patients have a high preference for the RSPP ED. Bivariate analysis shows that physical environment, location, service quality, human resources, and hospital reputation are significantly related to preferences. Meanwhile, multivariate analysis shows that location, service quality, and health insurance are significantly related to preferences. The most influential factor is service quality. These findings emphasize the importance of improving quality by paying attention to patient preferences to meet their needs and expectations.</div>