

**PENGARUH PERILAKU PENGGUNAAN PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PELAYANAN RAWAT INAP PADA PASIEN  
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

**Tesis**

**Diajukan guna memenuhi persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 2**

**Program Studi Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Rumah Sakit**



**Disusun Oleh:**

**AJI BAGUS WIDYANTARA  
20111030179**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RUMAH SAKIT  
PROGRAM PASCA SARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2012**

**LEMBAR PENGESAHAN**

TESIS

**PENGARUH PERILAKU PENGGUNAAN PELAYANAN KESEHATAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PELAYANAN RAWAT INAP PADA PASIEN  
DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL**

Oleh:

**AJI BAGUS WIDYANTARA  
20111030179**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing:

Pembimbing

Dr. Susanto,, MS.

Tanggal .....

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Januari 2013  
Yang Membuat Pernyataan :

**AJI BAGUS WIDYANTARA**

## **Halaman Motto dan Persembahan**

Dan demikian (pula) di antara manusia, binatang-binatang melata dan binatang-binatang ternak ada yang bermacam-macam warnanya (dan jenisnya). Sesungguhnya yang takut kepada Allah di antara hamba-hamba-Nya, hanyalah ulama [orang-orang yang mengetahui kebesaran dan kekuasaan Allah]. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Pengampun.

(Qs: Faathir ayat 28)

**Kupersembahkan Kepada:  
Ayah dan Ibu Tercinta**

**Almamaterku**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“PENGARUH PERILAKU PENGGUNAAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN PELAYANAN RAWAT INAP PADA PASIEN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL”**. Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana S-2 Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulisan tesis tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari banyak pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung, yaitu kepada:

1. dr. Erwin Santosa. Sp.A, M.Kes., selaku ketua pengelola Magister Manajemen Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. dr. H. Agus Sukaca, M.Kes., selaku direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan ijin penelitian bagi penulis
3. Dr Susanto, MS, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran dan kritik selama penelitian dan penyusunan tesis.
4. Ibu Mariska Urhmila, S.E., M.Kes., selaku pembimbing Residensi MMR UMY di RS PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi penulisan tesis ini.
5. Bapak Budi Santoso S.Psi selaku manager bagian pemasaran RS PKU Muhammadiyah Bantul yang telah memberikan pengarahan dan masukan bagi

penulisan tesis ini. Terimakasih kepada kedua orang tua atas support dan dukungannya secara materi dan moril.

6. Terimakasih kepada kedua orang tua atas support dan dukungannya secara materi dan moril.
7. Terimakasih untuk istri dan anakku tercinta atas support dan doa yang tak henti-hentinya yang kalian berikan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh karyawan, perawat dan pihak manajemen di RSUD Muhammadiyah Bantul, yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.
9. Pimpinan dan karyawan BPRB Muhammadiyah Sewugalur, yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.
10. Seluruh dosen dan staf Program Pasca Sarjana MMR UMY yang telah memberikan ilmu yang berharga bagi penulis dan membantu dalam menyelesaikan tesis ini.
11. Seluruh keluarga di rumah atas bantuan doa dan dukungan semangatnya.
12. Seluruh saudara, kerabat, rekan dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu selama penelitian dan penyusunan tesis.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis, RSUD Muhammadiyah Bantul pada khususnya dan kemajuan ilmu pengetahuan dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, April 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xi</b>
<b>Intisari</b> .....	<b>xii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian .....	7
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	10
1. Rumah Sakit.....	10
2. Perilaku Konsumen.....	13
3. Keputusan Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap.....	17
4. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan( <i>Andersen's Behavioral model of Health Service Utilizatio</i> ) .....	20
5. Konsep Strategi.....	28
B. Landasan Teori .....	35
C. Kerangka Konsep .....	36
D. Hipotesis Penelitian.....	37
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian.....	38
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	38
D. Teknik Pengambilan Data .....	40
E. Teknik Pengukuran Data .....	41
F. Variabel Penelitian.....	42
G. Definisi Operasional Variabel.....	43
1. Variabel Independen .....	43
2. Variabel Dependen .....	47
H. Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
I. Teknik Analisa Data .....	50

## **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Penelitian.....	56
1. Sejarah .....	56
2. Visi dan Misi RSUD Muhammadiyah Bantul.....	57
B. Gambaran Strategi Pemasaran RSUD Muhammadiyah Bantul.....	57
C. Karakteristik Responden .....	60
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	62
1. Uji Validitas .....	62
2. Uji Reliabilitas .....	64
E. Hasil Penelitian.....	65
1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	65
2. Pengujian Hipotesis .....	73
F. Pembahasan .....	77
1. Pengaruh faktor <i>predisposisi</i> perilaku penggunaan pelayanan kesehatan terhadap keputusan pelayanan kesehatan rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul.....	77
2. Pengaruh faktor <i>enabling</i> perilaku penggunaan pelayanan kesehatan terhadap keputusan pelayanan kesehatan rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul .....	81
3. Pengaruh faktor <i>need</i> perilaku penggunaan pelayanan kesehatan terhadap keputusan pelayanan kesehatan rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul .....	83
4. Pengaruh faktor <i>predisposisi, enabling</i> dan <i>need</i> perilaku penggunaan pelayanan kesehatan terhadap keputusan pelayanan kesehatan rawat inap RSUD Muhammadiyah Bantul.....	87

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	91
B. Saran.....	92
C. Keterbatasan Penelitian .....	93

DAFTAR PUSTAKA .....	94
----------------------	----

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Karakteristik Responden .....	60
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas Instrumen .....	63
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	65
Tabel 4.4. Deskripsi Variabel .....	65
Tabel 4.5. Kategorisasi Skor pada Variabel <i>Predisposisi</i> .....	66
Tabel 4.6. Kategorisasi Skor pada Variabel <i>Enabling</i> .....	69
Tabel 4.7. Kategorisasi Skor pada Variabel <i>Need</i> .....	70
Tabel 4.8. Kategorisasi Skor pada Variabel Keputusan Pelayanan .....	72
Tabel 4.9. Rangkuman Hasil Analisis Regresi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. <i>Anderson's Behavioral Model of Health Services</i> .....	23
Gambar 2.2. Kerangka Teori diadopsi dari <i>Anderson's Behavioral Model of Health Services Utilizations</i> .....	35
Gambar 2.3. Kerangka Konsep Penelitian .....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner penelitian

Lampiran 2. Data Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Analisis Deskriptif

Lampiran 5. Kategori

Lampiran 6. Hasil Analisis Regresi Berganda

## INTISARI

### PENGARUH PERILAKU PENGGUNAAN PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN PELAYANAN RAWAT INAP PADA PASIEN DI RSU PKU MUHAMMADIYAH BANTUL

Aji Bagus Widyantara

**Latar Belakang:** Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Bantul memiliki visi mewujudkan Rumah Sakit yang Islami yang mempunyai keunggulan kompetitif global, dan menjadi kebanggaan umat. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa RSU PKU Muhammadiyah Bantul telah memiliki strategi pemasaran yang berkaitan dengan pelayanan rawat inap. Namun Efektifitas hunian rawat inap menunjukkan rata-rata *Bed Occupancy Rate* (BOR) selama empat tahun terakhir kurang dari 70% yaitu sebesar 66.59%. Kondisi tersebut diartikan bahwa tingkat efektifitas hunian rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Bantul belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien rawat inap sebagai dasar strategi pemasaran di RSU PKU Muhammadiyah Bantul.

**Metode:** Penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Jumlah sampel 100 orang. Uji analisis menggunakan regresi linier.

**Hasil dan Pembahasan:** Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah  $Y = 0,247X_1 + 0,346X_2 + 0,392X_3$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) 0,510, ini menjelaskan bahwa secara simultan faktor *predisposisi*, faktor *enabling* dan faktor *need* berpengaruh 51,40% terhadap keputusan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Bantul. Nilai F hitung 33,262, signifikansi F 0,000 kepercayaan 95%. Berdasarkan (uji t) faktor *predisposisi*, faktor *enabling* dan faktor *need* secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Bantul dengan nilai t hitung dan signifikansi masing-masing faktor adalah faktor *predisposisi* (3,071,  $p=0,003$ ), faktor *enabling* (4,508,  $p=0,000$ ) dan faktor *need* (5,151,  $p=0,000$ ).

**Kesimpulan:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor *predisposisi*, faktor *enabling* dan faktor *need* berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pasien rawat inap. Secara parsial faktor *predisposisi*, faktor *enabling* dan faktor *need* berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh terhadap keputusan pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

**Kata Kunci :** Faktor *predisposisi*, faktor *enabling*, faktor *need*, keputusan pelayanan kesehatan rawat inap.

# THE INFLUENCE OF BEHAVIORAL HEALTH SERVICES USE OF INPATIENT SERVICES IN PATIENTS AT PKU MUHAMMADIYAH BANTUL HOSPITAL

Aji Bagus Widyantara

**Background:** The PKU Muhammadiyah Bantul Hospital had the vision to realize the Islamic Hospital has a global competitive advantage, and be the pride of the people. The results of preliminary studies indicate that PKU Muhammadiyah Bantul hospital already have a marketing strategy related to inpatient services. However, Effectiveness of inpatient occupancy showing the average Bed Occupancy Rate (BOR) during the last four years is less than 70% in the amount of 66.59%. These conditions mean that the level of effectiveness of inpatient occupancy RSU PKU Muhammadiyah Bantul not optimal. This study aims to analyze factors that influence patient decisions as the basis for a marketing strategy in PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

**Methods:** This research is descriptive quantitative research methods. The population in this study is all patients at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital. The size of sample is 100 peoples. Test analysis used linear regression.

**Results and Discussion:** The regression equation in this study is adalah  $Y = 0,247X_1 + 0,346X_2 + 0,392X_3$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) 0.510, suggesting that simultaneous predisposing factors, enabling factors, and need factors influence the decision 51.40% of inpatients at PKU Muhammadiyah Hospital Bantul. Value of F count 33.262, 0.000 F significance of 95%. Based on the (t test) predisposing factors, enabling factors, and need factors influence the decision partially inpatients at PKU Muhammadiyah Hospital Bantul with t value and significance of each of these factors are predisposing factors (3.071,  $p = 0.003$ ), enabling factors (4.508,  $p = 0.000$ ), and need factors (5.151,  $p = 0.000$ ).

**Conclusion:** The results of this study indicate that predisposing factors, enabling factors, and need factors simultaneously influence the patient's decision. Partially predisposing factors, enabling factors, and need factors have positive and significant effect on the decision of inpatients at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital.

**Keywords:** predisposing factors, enabling factors, need factors, inpatient health care decisions.