

ABSTRAK

Preferensi pasien dapat diartikan sebagai bagaimana kecenderungan pasien dalam memilih layanan kesehatan menurut persepsi yang dirasakan. Berdasarkan hasil survey terlihat adanya perbedaan rata-rata jumlah kunjungan pasien antara RSIA Stella Maris Medan dengan RSUD Sarah Medan. Adanya perbedaan angka kunjungan tersebut mengindikasikan bahwa memang terdapat faktor-faktor yang menurut pasien berperan dalam pemilihan layanan Poliklinik Obgyn di suatu rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan preferensi pasien terhadap keputusan memilih layanan poliklinik obgyn di RSIA Stella Maris Medan dengan RSUD Sarah. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis survei kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Penelitian ini dilaksanakan di RSIA Stella Maris Medan dengan RSUD Sarah yang dimulai dari bulan Juli-September tahun 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani pengobatan di poliklinik obgyn RSIA Stella Maris Medan dengan RSUD Sarah, dengan jumlah sampel sebanyak 343 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi logistik. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa dari 7 variabel independen yang dianalisis, pada RSIA Stella Maris Medan variabel peran keluarga ($p=0,001$), kualitas pelayanan ($p=0,001$) promosi (0,022) dan tempat (0,001) yang berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi pasien, sedangkan pada RSUD Sarah hanya variabel kualitas pelayanan ($p=0,001$), harga ($p=0,001$) dan tempat (0,010) yang berpengaruh secara signifikan terhadap preferensi pasien. Disarankan bagi rumah sakit perlu memberikan perhatian pada beberapa unsur kualitas produk pelayanan khususnya pada poli obgyn seperti jasa dokter, obat-obat dan alat-alat kesehatan harus dimaksimalkan dengan selalu mengadakan pembaharuan dan penambahan sarana dan prasarana untuk menunjang kualitas kesehatan rumah sakit agar hasil yang diperoleh sesuai dengan visi misi rumah sakit yaitu menjadi rumah sakit dengan pelayanan kesehatan berstandar internasional.

Kata Kunci: Preferensi Pasien, Keputusan Memilih

ABSTRACT

Patient preferences can be interpreted as how patients tend to choose health services according to perceived perceptions. Based on the survey results, it can be seen that there are differences in the average number of patient visits between RSIA Stella Maris Medan and Sarah Medan General Hospital. The difference in the number of visits indicates that there are indeed factors which according to the patient play a role in the selection of Obgyn Polyclinic services in a hospital. This study aims to determine differences in patient preferences for decision to choose obynical polyclinic services at Stella Maris Medan Hospital with Sarah General Hospital. This type of research used in this study is a type of quantitative survey, using a cross sectional approach. This research was conducted at the Stella Maris Hospital in Medan with Sarah General Hospital starting from July-September 2019. The population in this study were patients undergoing treatment at the Obgyn Polyclinic at Stella Maris Hospital in Medan with Sarah General Hospital, with a total sample of 343 people. Data analysis method in this research is to use logistic regression analysis. The results of multivariate analysis showed that of the 7 independent variables analyzed, at the RSIA Stella Maris Medan family role variables ($p = 0.001$), service quality ($p = 0.001$) promotion (0.022) and place (0.001) that significantly influence patient preferences, whereas in Sarah General Hospital only variable service quality ($p = 0.001$), price ($p = 0.001$) and place (0.010) have a significant effect on patient preferences. It is recommended for hospitals to pay attention to some elements of the quality of service products, especially in polyclinics such as doctor services, medicines and medical devices must be maximized by always updating and adding facilities and infrastructure to support the quality of hospital health so that the results obtained in accordance with the vision and mission of the hospital to become a hospital with international standard health services.

Keywords: *Patient Preferences, Decision of Choosing*