

**RELATIONSHIP ANALYSIS OF GENERAL PATIENT FAMILY
BEHAVIOR WITH THE UTILIZATION OF CHILDREN SPECIALIST
ROOM SERVICES IN THE INSTALLATION OF ISLAMIC HOSPITAL
A.YANI SURABAYA**

Nelly Yolanda Panjaitan

ABSTRACT

Patients as consumers in health care have assumed behaviors like consumers in other services. So that patient behavior in this case needs to be done to support the achievement of quality health services. The purpose of this study was to analyze the relationship between the behavior of the use of child specialist space services at the A.Yani Islamic Hospital in Surabaya in 2019.

This type of research is analytic using cross sectional design. This research was conducted at the A.Yani Islamic Hospital in Surabaya in July 2018. The population of this study was the patient specialist room patients at the A.Yani Islamic Hospital in Surabaya. With a sample of 91 people. Sampling was done using the accidental random sampling method. Data analysis using Kendalls test.

The results of this study indicate that the relationship of personal factors with patient behavior in service utilization there is a significant relationship with 0.183 for the age category, 0.106 for the occupational category, 0.019 for the education category and 0.592 for the income category there is a significant relationship between personal factors and the patient's behavior in service utilization . There is no significant relationship between psychological factors with patient behavior in the utilization of services because with a significance number of 0.134. And there is a significant relationship between social factors and patient behavior in the utilization of services because with a significance number of 0.027

The conclusion from this study there is a relationship between personal factors and social factors with service utilization behavior. However, there is no relationship between psychological factors and the behavior of the use of child specialist room services at the Surabaya Islamic Hospital. Suggestions that can be done by hospitals is to increase health promotion activities by means of advertisements posted along the road related to outpatient services at A.Yani Islamic Hospital, Surabaya.

Keywords: Patient Behavior, Utilization of Services

ANALISIS HUBUNGAN PERILAKU KELUARGA PASIEN UMUM DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN RUANG SPESIALIS ANAK DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM A.YANI SURABAYA

Nelly Yolanda Panjaitan

ABSTRAK

Pasien sebagai konsumen dalam pelayanan kesehatan memiliki perilaku yang di asumsikan seperti konsumen dalam bidang jasa lainnya. Sehingga perilaku pasien dalam hal ini perlu dilakukan untuk menunjang tercapainya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan perilaku pemanfaatan pelayanan ruang spesialis anak di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya Tahun 2019.

Jenis penelitian ini adalah analitik dengan menggunakan rancang bangun *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya pada bulan Juli tahun 2018. Populasi dari penelitian ini adalah pasien Ruang Spesialis Anak yang ada di Rumah Sakit Islam A.Yani Surabaya. Dengan sampel 91 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *accidental random sampling*. Analisis data menggunakan uji *kendalls tau*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan faktor pribadi dengan perilaku pasien dalam pemanfaatan pelayanan terdapat hubungan dengan signifikan 0,183 untuk kategori umur, 0,106 untuk kategori pekerjaan, 0,019 untuk kategori pendidikan dan 0,592 untuk kategori penghasilan terdapat hubungan yang signifikan antara faktor pribadi dengan perilaku pasien dalam pemanfaatan pelayanan. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara faktor psikologi dengan perilaku pasien dalam pemanfaatan pelayanan karena dengan angka signifikansi sebesar 0,134. Serta terdapat hubungan yang signifikan antara faktor sosial dengan perilaku pasien dalam pemanfaatan pelayanan karena dengan angka signifikansi sebesar 0,027.

Kesimpulan dari penelitian ini terdapat hubungan faktor pribadi dan faktor sosial dengan perilaku pemanfaatan pelayanan. Akan tetapi terdapat tidak ada hubungan antara faktor psikologi dengan perilaku pemanfaatan pelayanan ruang spesialis anak Rumah Sakit Islam Surabaya.

Kata kunci : Perilaku Pasien, Pemanfaatan Pelayanan