

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT SURYA INSANI PASIR PENGARAIAN RIAU TAHUN 2019

Rahma Dona¹, Arifah Devi Fitriani ², Nur Aini ³

¹Mahasiswa S2 Kesmas Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

^{2,3}Dosen S2 Kesmas Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia

*Penulis Korespondensi : Rahma Dona, Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Sumarsono No.107, Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 2012, Indonesia, E-mail: nn.don4.rd@gmail.com, Phone: +6282168808091, Fax: -

ABSTRAK

Pelayanan rumah sakit sebagai salah satu bidang jasa yang memegang peranan penting. Indikator utama untuk mengetahui standar rumah sakit adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Jenis penelitian adalah metode survei analitik dengan pendekatan *Cross sectional* dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap dengan populasi penelitian adalah sebanyak 320 orang pasien dengan teknik sampel menggunakan *accidental sampling* sebanyak 178 orang. Hasil penelitian menunjukkan keprofesian memiliki *sig-p* $0,003 < 0,05$, efisiensi memiliki *sig-p* $0,000 > 0,05$, keamanan memiliki *sig-p* $0,003 < 0,05$, kepuasan memiliki *sig-p* $0,000 < 0,05$ dan fasilitas memiliki *sig-p* $0,108 < 0,05$. ada pengaruh keprofesian, efisiensi, keamanan dan kepuasan terhadap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap, sedangkan fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi masyarakat dan bagi pihak rumah sakit agar lebih memahami pentingnya mutu pelayanan yang sesuai dengan peraturan kementerian kesehatan guna meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien secara maksimal.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Minat Kunjung Ulang, Pasien Rawat Inap

ABSTRACT

Hospital services as one of the fields of service that plays an important role. The main indicator to determine hospital standards is patient satisfaction with hospital services. This type of research is an analytical survey method with cross sectional approach with the aim to determine the effect of service quality on the interest of inpatient visits with a study population of 320 patients with a sample technique using accidental sampling as many as 178 people. The results showed that professionalism had sig-p $0,003 < 0,05$, efficiency had sig-p $0,000 > 0,05$, security had sig-p $0,003 < 0,05$, satisfaction had sig-p $0,000 < 0,05$ and facilities had sig-p $0,108 < 0,05$. there is an influence of professionalism, efficiency, safety and satisfaction on the interest of inpatient visit, whereas the facility does not have an influence on the interest of inpatient visit. The results of this study are expected to be a reference for the public and for the hospital to better understand the importance of quality of services in accordance with the regulations of the Ministry of Health in order to improve health services provided to patients optimally.

Key word : Service Quality, Revisiting Interests, Inpatients

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang RI No.44 Tahun 2009, Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (1). Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (2).

Tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit semakin baik. Jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka akan semakin tinggi minat kunjung ulang pasien, tentu saja hal ini akan memberikan keuntungan bagi pihak rumah sakit (3). Di Provinsi Riau terdapat 64 jumlah rumah sakit, 212 jumlah puskesmas, 981 jumlah puskesmas pembantu dan 185 jumlah puskesmas keliling. Di Kabupaten Rokan Hulu terdapat 6 rumah sakit dimana 1 rumah sakit umum daerah dan 5 diantaranya rumah sakit swasta. Dari 6 rumah sakit tersebut 4 rumah sakit telah terakreditasi secara nasional (4).

Berdasarkan hasil wawancara 20 pasien pada hari jum'at sampai dengan sabtu tanggal 25 sampai 26 januari 2019 di ruang rawat inap terdiri dari pasien rawat inap kelas I berjumlah 5 orang , ruang rawat inap kelas II berjumlah 4 orang ruang rawat inap kelas III berjumlah 7 orang dan pasien rawat inap VIP berjumlah 4 orang. Hasil wawancara diperoleh bahwa seluruh pasien merasa tidak ingin kembali melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit dikarenakan pelayanan yang kurang baik. Mengingat permasalahan di atas maka sangatlah perlu dilakukan penelitian tentang “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019.

METODE

Jenis dalam penelitian ini adalah survei analitik menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional study*) (5). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapat perawatan di ruang rawat inap sebanyak 320 orang dan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 178 orang dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*.

Alat untuk pengumpulan data adalah kuesioner. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian dari 178 responden, sebagian besar responden yaitu sebanyak 93 responden (52,2%) menyatakan keprofesian dalam kategori baik, sebanyak 91 responden (51,1%) menyatakan mutu pelayanan yang diberikan kurang efisien, sebanyak 95 responden (53,4%) menyatakan keadaan mutu pelayanan yang diberikan kurang aman, sebanyak 98 responden (55,1%) merasa kurang puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan, sebanyak 96 responden (53,9%) menyatakan fasilitas yang tersedia dalam kategori baik dan selanjutnya sebanyak 104 responden (58,4%) menyatakan kurang berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil analisis bivariat memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas keprofesian adalah $sig-p = 0,000$ atau $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$ atau keprofesian memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Nilai signifikan probabilitas efisiensi adalah $sig-p = 0,000$ atau $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$ atau efisiensi memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Nilai signifikan probabilitas keamanan adalah $sig-p = 0,000$ atau $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$ atau keamanan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Nilai signifikan probabilitas kepuasan adalah $sig-p = 0,000$ atau $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$ atau kepuasan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Nilai signifikan probabilitas fasilitas adalah $sig-p = 0,429$ atau $> \text{nilai-}\alpha = 0,05$ atau fasilitas tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019.

Tabel 1. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Variabel	Minat Kunjungan Ulang				Total		Sig-p
	Berminat		Kurang Berminat		f	%	
	f	%	f	%			
Keprofesian							
Baik	67	37,6	26	14,6	93	52,2	0,000
Kurang Baik	7	3,9	78	43,8	85	47,8	
Efisiensi							
Efisien	70	39,3	17	9,6	87	48,9	0,000
Kurang Efisien	4	2,2	87	48,9	91	51,1	
Keamanan							
Aman	65	36,5	18	10,1	83	46,6	0,000
Kurang Aman	9	5,1	86	48,3	95	53,4	
Total	74	41,6	104	58,4	178	100	

Tabel 1. Lanjutan

Variabel	Minat Kunjungan Ulang				Total		Sig-p
	Berminat		Kurang Berminat		f	%	
	f	%	f	%			
Kepuasan							
Puas	69	38,8	11	6,2	80	44,9	0,000
Kurang Puas	5	2,8	93	52,2	98	55,1	
Fasilitas							
Baik	43	24,2	53	29,8	96	53,9	0,429
Kurang Baik	31	17,4	51	28,7	82	46,1	
Total	74	41,6	104	58,4	178	100	

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa keprofesian memiliki nilai *sig-p* 0,003 < 0,05 artinya keprofesian memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Efisiensi memiliki nilai *sig-p* 0,000 < 0,05 artinya efisiensi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Keamanan memiliki nilai *sig-p* 0,003 < 0,05 artinya keamanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Kepuasan memiliki nilai *sig-p* 0,000 < 0,05 artinya kepuasan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Fasilitas memiliki nilai *sig-p* 0,108 > 0,05 artinya fasilitas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.

Tabel 2. Hasil Uji Multivariat Regresi Logistik

	Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Keprofesian	2,756	0,003	15,734
	Efisiensi	3,368	0,000	29,015
	Keamanan	3,292	0,001	26,900
	Kepuasan	3,898	0,000	49,294
	Fasilitas	-1,688	0,108	0,185
	Constant	-6,968	0,000	0,001
Step 2 ^a	Keprofesian	2,751	0,003	15,651
	Efisiensi	2,993	0,000	19,936
	Keamanan	2,869	0,003	17,613
	Kepuasan	3,949	0,000	51,870
	Constant	-7,602	0,000	0,000

PEMBAHASAN

Pengaruh Keprofesian Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Variabel keprofesian memiliki nilai *sig-p* 0,003 < 0,05 artinya keprofesian memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit

Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herwanda tahun 2017 tentang Pengaruh *Perceived Quality* Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSGM Unsyiah menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *perceived quality* dan kelima dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap minat pemanfaatan ulang ($p < 0,05$). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan *perceived quality* dan kelima dimensi kualitas layanan (6).

Menurut hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keprofesian memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Keprofesian atau keandalan asuhan keperawatan perlu ditingkat di rumah sakit berdasarkan hasil deskripsi jawaban responden pada penelitian ini adalah prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tepat tidak berbeli-belit serta kesiapan tenaga kesehatan melayani pasien setiap saat. Keprofesian akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidak puasan.

Pengaruh Efisiensi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Variabel efisiensi memiliki nilai *sig-p* $0,000 < 0,05$ artinya efisiensi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Secara parsial keandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Sedangkan, daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien (7).

Menurut asumsi peneliti, dimana rumah sakit perlu meningkatkan pendidikan tenaga kesehatan dan kemampuan petugas kesehatan melayani pasien karena pendidikan dan keterampilan dari petugas kesehatan sangat menjamin dalam membantu proses penyembuhan dari pasien secara efektif/efisien, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan dari pasien agar nantinya pasien merasa aman dalam memperoleh pelayanan asuhan petugas kesehatan. Dimensi jaminan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien

berada ditangan para petugas kesehatan yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang petugas kesehatan harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin.

Pengaruh Keamanan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Variabel keamanan memiliki nilai *sig-p* $0,003 < 0,05$ artinya keamanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nurpahmi, I tahun 2016 tentang Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas, menunjukkan dari lima variabel yang diteliti memiliki empat hubungan yang bermakna dengan nilai *p-Value* dari masing-masing variabel yaitu bukti fisik ($p = 0,043$), ketanggapan ($p = 0,021$), jaminan ($p = 0,001$) perhatian ($p = 0,011$) sedangkan satu hubungan yang tidak bermakna yaitu keandalan ($p = 0,169$). Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan perhatian dapat berpengaruh terhadap kepuasan ibu hamil (8).

Menurut asumsi penelitian keamanan dalam memberikan pelayanan sama halnya dengan melakukan pelayanan secara tanggap, cepat dan efektif. Keamanan yang perlu ditingkatkan pada pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah.

Pengaruh Kepuasan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Variabel kepuasan memiliki nilai *sig-p* $0,000 < 0,05$ artinya kepuasan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019. Penelitian yang dilakukan oleh Aminatuzzahroh, S tahun 2014 tentang Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan tentang kompetensi teknik

($p=0,796$), akses keterjangkauan ($p=0,187$), dan efisiensi kelangsungan pelayanan ($p=0,275$), dan ada hubungan tentang kenyamanan ($p=0,012$), ketersediaan informasi ($p=0,008$), dan hubungan antarmanusia ($p=0,000$) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol. Saran untuk Puskesmas Poncol agar lebih meningkatkan manajemen mutu pelayanan kesehatan yang ada (9).

Menurut asumsi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Pengaruh Fasilitas Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Variabel fasilitas memiliki nilai $sig-p$ $0,108 > 0,05$ artinya fasilitas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami, A tahun 2013 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) dan *Empaty* (X5) secara simultan/bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara parsial, variabel *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2) dan *Empaty* (X5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y). Sedangkan variabel *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) secara parsial tidak terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan (Y) (10).

Menurut asumsi peneliti fasilitas yang ada di rumah sakit menunjukkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa gedung rumah sakit sudah dalam keadaan cukup bersih, kursi tunggu yang tersedia di area rumah sakit sudah memadai, ruang tunggu pasien masih tidak terdapat sampah dan bersih bersih, kamar mandi sudah bersih serta ruangan rawat inap sudah tertata dengan rapi dan memiliki sarana dan prasarana yang sudah lumayan lengkap.

KESIMPULAN

Ada pengaruh keprofesian, efisiensi, keamanan dan kepuasan terhadap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap, sedangkan fasilitas tidak memiliki pengaruh terhadap

minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada Bapak/ibu Pimpinan Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019 yang telah memberikan kesempatan, tempat, waktu dan memberikan arahan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Depkes RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2009.
2. Kemenkes RI. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SKII/2010 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2010.
3. Karlin H. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Siak. 2017.
4. Badan Pusat Statistik Provinsi Riau. Jumlah Rumah Sakit dan Puskesmas dan Jumlah Tempat Tidur Rumah Sakit dan Puskesmas Kabupaten/Kota. 2015.
5. Suharsaputra U. Metode Penelitian. 2nd ed. Bandung: Refika Aditama; 2014.
6. Herwanda. Pengaruh Perceived Quality Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSGM Unsyiah. *J Cakradonya Dent*. 2017;9(1):16–25.
7. Eka YG. Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. *Skripsi USU*. 2018;1–126.
8. Nurpahmi I. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Ibu Hamil terhadap Kualitas Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas Kelurahan Cibubur Kecamatan Ciracas. 2016;8(September):35–40.
9. Aminatuzzahroh S. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang. *Univ Negeri Semarang*. 2015;1–67.
10. Utami AT, Ismanto H, Lestari Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pasien Rawat Jalan di Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Bhayangkara Pusat Pendidikan Brigade Mobile Watukosek). *Jkmp (Issn 2338-445X)*. 2013;1(1):83–96.