

HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RUMAH SAKIT ROYAL PRIMA JAMBI

Aguspairi¹ Marinawati Ginting² Sondang Silitonga³

Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Adiwangsa Jambi

Aguspairi07@gmail.com

ABSTRACT

Government policy regarding national health insurance (JKN) has triggered an increase in the growth of the health services sector, where JKN has provided broad opportunities for Indonesians to access health services. As an impact, there was an over demand so that the development of the hospital industry experienced a rapid growth and almost all hospitals participated in "enjoying". This study aims to determine the relationship of perceptions of service quality to the interest of returning patients to the Royal Prima Hospital. The method used in this research is analytical survey method with cross sectional approach. The population in this study were all patients who visited the outpatient installation, the number of samples was 196 respondents, with the sampling technique using purposive sampling. The instrument used for data collection is a questionnaire. The results of the analysis showed that there were 35 (74.5%) patients with poor perceptions of service quality interested in revisiting (and among patients who assessed the quality of hospital services there were 143 (96.0%) interested in revisiting (Repeated Patient). Based on the results of the chi-square statistical test, the value of $p < \alpha$ ($p = 0,000$) means that at $\alpha = 5\%$, it can be concluded that there is a significant relationship between perceptions of service quality and interest in revisiting patients. It is expected that outpatient installation officers will improve service quality so that patients are interested in revisiting (Repeated Patient).

Keywords: *service quality, repeated patient (interest in revisiting)*

ABSTRAK

Kebijakan pemerintah menyangkut jaminan kesehatan nasional (JKN) menjadi pemicu peningkatan pertumbuhan sektor jasa kesehatan, dimana JKN telah memberikan kesempatan luas kepada masyarakat Indonesia untuk mengakses layanan kesehatan. Sebagai dampaknya, terjadi kelebihan permintaan sehingga perkembangan industri rumah sakit mengalami bertumbuhan yang pesat dan hampir semua rumah sakit ikut "menikmati". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi tentang mutu pelayanan terhadap minat berkunjung ulang pasien ke Rumah Sakit Royal Prima. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan, jumlah sampel sebanyak 196 responden, dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner. Hasil analisis diperoleh bahwa ada sebanyak 35 (74,5 %) pasien dengan persepsi terhadap mutu pelayanan kurang baik berminat untuk berkunjung ulang dan diantara pasien yang menilai mutu pelayanan rumah sakit baik terdapat 143 (96,0 %) berminat untuk berkunjung ulang. Berdasarkan hasil uji statistik chi-square diperoleh nilai $p < \alpha$ ($p = 0,000$) berarti pada $\alpha = 5\%$ maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi terhadap mutu pelayanan dengan minat berkunjung ulang pasien.

Kata kunci : mutu pelayanan, minat kunjung ulang pasien

PENDAHULUAN

Tanpa berharap semakin banyak orang sakit, sektor jasa kesehatan khususnya rumah sakit mempunyai peluang mengalami pertumbuhan besar dalam beberapa tahun mendatang. Menurut Pangestu, M. L (2016) sektor pariwisata dan travel, kesehatan, serta *e-Commerce* akan menjadi sektor yang paling prospektif di tahun 2017. Oleh karena itu, pemerintah perlu menciptakan ekosistem yang mampu mendukung perkembangan ketiga sektor tersebut. Untuk sektor jasa kesehatan, kebijakan pemerintah menyangkut jaminan kesehatan nasional (JKN) menjadi pemicu peningkatan pertumbuhannya, dimana belanja kesehatan dari US\$ 26 miliar atau 3,1% dari Produk Domestik Bruto (PDB) di tahun 2011, diperkirakan akan meningkat 200% di tahun 2020.

Sejak BPJS Kesehatan beroperasi menyelenggarakan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), sedikitnya 121 juta jiwa menjadi peserta BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014 dan mulai tanggal itu pula BPJS Kesehatan sudah menerima pendaftaran kepesertaan baru. JKN telah memberikan kesempatan luas kepada masyarakat Indonesia untuk mengakses layanan kesehatan. Sebagai dampaknya, terjadi kelebihan permintaan (*excess demand*) sehingga banyak rumah sakit yang melakukan ekspansi dalam hal fasilitas-fasilitas kesehatan baik milik pemerintah maupun non pemerintah (<http://www.depkes.go.id>, diakses tanggal 19 Desember 2016).

Dalam rangka memenuhi akses layanan kesehatan yang meningkat, selain kebijakan pemerintah melalui RPJMN juga didukung sektor swasta yang meningkat drastis. Hal ini dapat dilihat dari tingginya angka pertumbuhan rumah sakit, dimana pada tahun 2013 yang terdaftar pada kementerian kesehatan Republik Indonesia sebanyak 2.228, dan pada tahun 2016 sebanyak 2610 rumah sakit. Perkembangan industri rumah sakit di provinsi Jambi juga mengalami pertumbuhan yang bervariasi, dimana pada tahun 2013 jumlah rumah sakit di Provinsi Jambi yang terdaftar pada kementerian kesehatan Republik

Indonesia sebanyak 27 buah rumah sakit dan pada tahun 2016 sebanyak 37 rumah sakit. (Dirjen Yankes Kemenkes RI, 2017). Rumah Sakit Royal Prima Jambi merupakan bagian dari salah satu pertumbuhan industri rumah sakit di Provinsi Jambi

Rumah Sakit Royal Prima Jambi dalam tiga tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah kunjungan yang signifikan, dimana tahun 2014 jumlah pasien rawat jalan sebanyak 7165, menjadi 28.490 tahun 2016 atau meningkat 297,6 % atau rata-rata peningkatan 99,2 % pertahun. Dilihat dari pasien rawat inap juga terjadi peningkatan, dimana tahun 2014 jumlah pasien rawat inap sebanyak 1867, menjadi 7175 tahun 2016 atau meningkat 284,3 % atau rata-rata peningkatan 94,8 % pertahun. Namun demikian, terlihat penurunan yang drastis pada pasien lama untuk rawat jalan, dimana 46 % tahun 2014 menjadi hanya 11 % tahun 2016. Jika dilihat pasien lama rawat inap terlihat fluktuatif, dimana tahun 2015 terjadi peningkatan sebesar 12 %, sedangkan pada tahun 2016 terjadi penurunan sebesar 2 % (Rekam Medis Rumah Sakit Royal Prima Jambi, 2017).

Hal ini perlu mendapatkan perhatian, karena peningkatan jumlah kunjungan merupakan dampak positif dari baru diberlakukannya BPJS kesehatan, penurunan pasien lama bisa merupakan salah satu indikasi mutu dan kepuasan pelanggan. Pada hal potensi pertumbuhan *outpatient visit* yang stabil didukung oleh kesetiaan pengunjung, dan lebih dari 80% pasien adalah *repeated patient*.

Meskipun terjadi overload pasien, sejak JKN disahkan melalui BPJS, hampir semua rumah sakit ikut "menikmati". Namun demikian tidak berarti limpahan pasien BPJS memilih rumah sakit tertentu, hal ini akan terjadi persaingan rumah sakit dalam memperebut hati masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran persepsi pasien tentang mutu pelayanan dan hubungannya dengan minat berkunjung ulang pasien (*Repeated Patient*) ke

instalasi rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima Jambi.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei analitik (*explanatory study*) dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima Jambi dari tanggal 1 April s/d 31 Mei 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan rumah sakit Royal Prima Jambi, dengan jumlah sampel sebanyak 196 responden, dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan gambaran persepsi tentang mutu pelayanan dan minat berkunjung ulang pasien adalah kuesioner yang diisi langsung oleh responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer, uji statistik yang digunakan adalah *Chi-square* dengan α 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisi univariat

Tabel 1. Persepsi Responden Tentang Mutu Pelayanan dan Minat Berkunjung Ulang Pasien Ke RS Royal Prima Jambi

Nama Variabel	Kategori	n	(%)
Persepsi tentang mutu pelayanan	Kurang baik	47	24,0
	Baik	149	76,0
Minat kunjung ulang	Tidak	18	9,2
	Ya	178	90,8

Tabel 1. di atas memberikan gambaran tentang persepsi responden tentang mutu pelayanan dan minat berkunjung ulang. Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 149 (76 %) responden menyatakan mutu pelayanan baik, sedangkan yang menyatakan mutu pelayanan kurang baik sebanyak 47 (24 %). Pada tabel 1. juga terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 178 (90,8 %) menyatakan

berminat untuk berkunjung kembali, sedangkan yang tidak berminat berkunjung kembali hanya sebanyak 18 (9,2 %) responden.

Analisi bivariat

Tabel 2. Hubungan Persepsi Responden Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Berkunjung Ulang Ke RS Royal Prima Jambi

Persepsi	Minat berkunjung ulang				Total	X ² p-value
	Tidak		Ya			
	n	%	n	%		
Kurang baik	12	25,5	35	74,5	47	10,000
Baik	6	4,0	14	96,0	14	10,000
Jumlah	18	9,2	17	0,8	19	10,000
			8		6	0

Tabel 2. memberikan gambaran hubungan antara persepsi responden terhadap mutu pelayanan dengan minat berkunjung kembali ke Rumah Sakit Royal Prima Jambi. Hasil analisis hubungan antara persepsi responden terhadap mutu pelayanan dengan minat berkunjung ulang diperoleh bahwa ada sebanyak 35 (74,5 %) pasien dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rumah sakit kurang baik mempunyai minat untuk berkunjung ulang. Sedangkan diantara pasien yang menilai mutu pelayanan rumah sakit baik terdapat 143 (96,0 %) mempunyai minat untuk berkunjung ulang. Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* dengan *continuity correction* diperoleh nilai $p < \alpha$ ($p = 0,000$) berarti pada $\alpha = 5 \%$ maka dapat disimpulkan ada perbedaan yang signifikan proporsi pasien yang mempunyai minat untuk berkunjung ulang antara pasien yang menilai mutu pelayanan rumah sakit baik dan tidak baik, atau dengan kata lain terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi terhadap mutu pelayanan dengan minat berkunjung ulang pasien ke RS Royal Prima Jambi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Trimurthy, IGA (2008), bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi responden terhadap kehandalan pelayanan dengan minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Dilihat dari persepsi responden terhadap mutu pelayanan sebanyak 76 % menyatakan baik, tidak sejalan dengan peningkatan jumlah pasien baru dalam kurun waktu 3 tahun terakhir, dimana rata-rata kenaikan pasien baru sebesar 99,2 %. Hal ini perlu mendapatkan perhatian khusus, karena jika dilihat dari kunjungan pasien lama berbanding terbalik karena terjadi penurunan 2 % dari tahun sebelumnya.

Mutu layanan kesehatan dapat ditinjau dari beberapa aspek, baik dari penyedia layanan kesehatan, pasien, pembayar pihak ketiga, pembuat kebijakan maupun dari pihak berkepentingan lainnya (Pohan, I.S, 2015). Pada penelitian ini terdiri dari 4 subvariabel mutu pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, pelayanan SDM, fasilitas pendukung dan apotik. Persepsi responden tertinggi terhadap pelayanan apotik yaitu sebesar 84,2 %, sedangkan persepsi tentang mutu yang terendah adalah sub variabel prosedur pelayanan, yakni sebesar 70,6 %.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada sebanyak 74,5 % pasien dengan persepsi terhadap mutu pelayanan kurang baik berminat untuk berkunjung ulang dan diantara pasien yang menilai mutu pelayanan rumah sakit baik terdapat 96,0 % berminat untuk berkunjung ulang. Berdasarkan hasil uji statistik terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi terhadap mutu pelayanan dengan minat berkunjung ulang pasien ($p = 0,000$).

DAFTAR PUSTAKA

Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Erlangga

Buchbinder, S.B. & Shanks, N.H. (2014). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Danim, S. (2003). *Riset keperawatan*. Jakarta:EGC

Muninjaya, A.A.G. (2004). *Manajemen kesehatan*. Jakarta: EGC

Muninjaya, A.A.G. (2015). *Manajemen Mutu Pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC

Notoatmodjo, S. (2008). *Metode penelitian kesehatan*, Jakarta:Rineka Cipta

Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

Potter, P.A & Perry, A.G (2005). *Fundamental keperawatan*. Jakarta:EGC

Sugiyono (2008). *Metode penelitian kuantitatif , kuanlitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta

Sugiyono (2008). *Statistika untuk penelitian*. Bandung:Alfabeta

Trimurthy,IGA. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang

<http://www.liputan6.com>, diakses dan diunduh tanggal 19 Desember 2016.

(<http://www.depkes.go.id>, diakses dan diunduh tanggal 19 Desember 2016.

<http://cci-indonesia.com/>, diakses dan diunduh tanggal 19 Desember 2016.