



Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kembali Di RSUD Piru Kabupaten Seram Bagian Barat

Sunik Cahyawati¹, Herlien Sinay², Noer Mahriana Hakim³, Dian Ely⁴

^{1,2,4} STIKes Maluku Husada

³ Universitas Sulawesi Raya

Abstract: Hospitals are an internal part of the health service system. In Indonesia, all public and private hospitals have the duty to carry out curative and rehabilitative efforts without neglecting preventive and promotive efforts as well as making referral efforts. Patients have the right to obtain quality health services in accordance with professional standards and standard operational procedures so that hospitals are always required to improve the quality of service. The aim of this research is to determine the influence of the quality of health services on interest in returning to Piru Hospital, West Seram Regency. This research method is quantitative using a cross sectional approach. The sample in this study consisted of 30 respondents according to Sugiyono 2019:127. This research instrument uses a questionnaire. Data processing uses SPSS, using the chi-square test with a significance level of (0.05). The results of the research on the influence of health service quality on return interest showed that the *p* value was < 0.000 with ($\alpha < 0.05$), meaning there was a significant relationship between the influence of health service quality on return interest at Piru District Hospital. . The results of research on the influence of health service quality on interest showed that the *p* value was > 0.05 with ($\alpha > 0.05$), meaning there was no significant relationship.

Keywords: Influence; quality of service; return interest

Abstrak: Rumah sakit merupakan bagian internal sistem pelayanan kesehatan. Di Indonesia seluruh rumah sakit umum maupun swasta mempunyai tugas untuk melakukan upaya kuratif dan rehabilitatif tanpa mengesampingkan upaya preventif dan promotif serta melakukan upaya rujukan. Pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur sehingga rumah sakit senantiasa dituntut untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kembali di RSUD Piru Kabupaten Seram Bagian Barat. Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Sampel pada penelitian ini terdiri dari 30 responden menurut Sugiyono 2019:127. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Pengolahan data menggunakan SPSS, menggunakan uji *chi-square* dengan tingkat kemaknaan (0,05). Hasil penelitian pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kembali di ketahui *p value* $< 0,000$ dengan ($\alpha < 0,05$), berarti ada hubungan yang signifikan antara pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kembali di RSUD Piru. . Hasil penelitian pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kembali di ketahui *p value* $> 0,05$ dengan ($\alpha > 0,05$), berarti tidak ada hubungan yang signifikan.

Kata kunci: Pengaruh; mutu pelayanan; minat kembali

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes RI No. 3 2020).

Data *World health organization* (WHO) menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien tertinggi adapun di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92,37%, Finlandia (91,92%), Norwegia (90,75%) USA (89,33%), Denmark (89,29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4%) dan India (34,4%) (WHO, 2021).

Berdasarkan Institut legatum mencatat, Indonesia masuk pada rangking 92 dalam daftar Negara yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan terbaik dari 149 negara, berbagai fakta menunjukkan adanya masalah serius dalam mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena belum adanya sistem pengendali mutu yang terbaik yang dapat diterapkan (Rahmawati 2020).

Berdasarkan survei pada tahun 2020, 89,13 % responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit, angka tersebut meningkat dibandingkan dengan hasil survei pada 2019 yakni sebesar 86,48 %. Meskipun begitu, terdapat penurunan jumlah responden yang cukup besar mencapai 64,18 % (year-on-year) Adapun sebanyak 89, 84 % responden menyatakan puas terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit. Capaian itu naik dibandingkan dengan hasil survei yang sama pada Tahun 2019 sebesar 86,64 %. Namun, seperti halnya survey rawat jalan, terdapat penurunan jumlah responden yang cukup besar mencapai 59,07 %. (BPJS kesehatan 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Soumokil, Safar, Yusuf 2021) Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Seram Bagian Barat menunjukkan bahwa jumlah minat kunjungan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan pada RSUD Piru menurun. Hal tersebut dikarenakan asumsi masyarakat tentang RSUD Piru yang belum terpenuhi dalam menunjang pemenuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Termasuk mutu pelayanan atau kualitas pelayanan rumah sakit setempat ataupun kesediaan sarana prasarana yang belum memadai. Sementara pemerintah setempat telah berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan askes pelayanan yang memadai.

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Pelayanan yang baik dari suaturumah sakit akan membuktikan bahwa rumah sakit tersebut bermutu baik. Kepuasan pasien merupakan penilaian pasien setelah merasakan pelayanan rawat jalan yang diberikan petugas kesehatan dibandingkan dengan harapan pasien. Kualitas pelayan yang baik merupakan salah satu factor penting dalam usaha menciptakan kepuasan konsumen (Mailani F 2018).

KAJIAN TEORITIS

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Soumokil, Safar, Yusuf 2021) Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Seram Bagian Barat menunjukkan bahwa jumlah minat kunjungan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan pada RSUD Piru menurun. Hal tersebut dikarenakan asumsi masyarakat tentang RSUD Piru yang belum terpenuhi dalam menunjang pemenuhan pelayanan kesehatan masyarakat. Termasuk mutu pelayanan atau kualitas pelayanan rumah sakit setempat ataupun kesediaan sarana prasarana yang belum

memadai. Sementara pemerintah setempat telah berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menyediakan askes pelayanan yang memadai.

penelitian yang dilakukan oleh (Khairudin, dkk 2021) bahwa pasien RSUD Haji Makassar yang berminat kembali/ melakukan kunjungan ulang dilihat dari jaminan (*assurance*) di temukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan (*assurance*) perusahaan maka semakin tinggi minat kembali pasien. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan buruk maka minat kembali pasien juga semakin rendah.

METODE PENELITIAN

⁽¹⁾ Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan pendekatan *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Metode ini digunakan untuk memperoleh data pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dan minat kembali untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. .

⁽²⁾Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang rawat inap di RSUD Piru, Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain maka jumlah sampel minimal 30 Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *random sampling*. *random sampling* merupakan dengan mengambil responden pasien secara acak pada saat penelitian ini berlangsung di RSUD piru Kabupaten Seram Bagian Barat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini sebanyak 30 responden, semua responden merupakan keluarga dari setiap pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru dengan deskripsi karakteristik responden meliputi jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan lama dirawat. Berikut gambaran distribusi karakteristik responden : Jenis kelamin Responden yang bekerja adalah keseluruhan dari laki-laki dan perempuan, Umur responden yaitu lama hidup responden yang dihitung sejak lahir hingga saat penelitian yang dinyatakan dalam tahun. Umur dibagi dalam 5 kategori yakni 17-24 Tahun, 25-34 Tahun, 35-49 tahun, 50 tahun ke atas, Pekerjaan responden dibagi dalam 6 kategori yakni pelajar/mahasiswa, pegawai negeri, pegawai swasta, petani, pedagang, dan tidak bekerja, Lama dirawat yaitu lama pasien selama ada di rumah sakit, di bagi dalam 4 kategori yakni <3 hari, 3-6 hari, 7-15 hari, >15 hari.

Tabel 1
Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden di Rumah Sakit Umum Daerah Piru
Kabupaten Seram Bagian Barat Tahun 2023

| Karakteristik | N | % |
|-------------------|----|------|
| Jenis kelamin | | |
| laki-laki | 16 | 53,3 |
| Perempuan | 14 | 46,7 |
| Jumlah | 30 | 100, |
| Kelompok Umur | | |
| 17-24 Tahun | 3 | 10,0 |
| 25-34 Tahun | 17 | 56,7 |
| 35-49 Tahun | 9 | 30,0 |
| 50 Tahun keatas | 1 | 3,3 |
| Jumlah | 30 | 100, |
| Pekerjaan | | |
| Pelajar/mahasiswa | 3 | 10,0 |
| Pegawai Negeri | - | - |
| Pegawai swata | - | - |
| Petani | 7 | 23,3 |
| Pedagang | 6 | 20,0 |
| Tidak bekerja | 14 | 46,7 |
| Jumlah | 30 | 100, |
| Lama dirawat | | |
| <3 Hari | 7 | 23,3 |
| 3-6 Hari | 21 | 70,0 |
| 7-15 Hari | 2 | 6,7 |
| >15 Hari | - | - |
| Jumlah | 30 | 100, |

Tabel 2
Hubungan persepsi responden tentang daya tanggap terhadap minat kembali di RSUD Piru Tahun
2023

| Persepsi pasien tentang Responsive/ daya taggap | Minat kembali | | | | Total | | P |
|--|---------------|------|-------------------|------|-------|------|-------|
| | berminat | | Tidak berminat | | n | % | |
| | n | % | N | % | | | |
| Sangat puas | 11 | 47,8 | 0 | 0 | 11 | 36,7 | 0,000 |
| Puas | 10 | 43,5 | 0 | 0 | 10 | 33,3 | |
| Cukup puas | 2 | 8,7 | 3 | 42,9 | 5 | 16,7 | |
| Tidak puas | 0 | 0 | 4 | 57,1 | 4 | 13,3 | |
| Sangat tidak puas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Total | 23 | 76,7 | 7 | 23,3 | 30 | 100 | |

Tabel 3
Hubungan persepsi responden tentang kepastian terhadap minat kembali di RSUD Piru Tahun 2023

| Persepsi pasien tentang Assurance/kepastian | Minat kembali | | | | Total | | P |
|---|---------------|------|----------------|------|-------|------|-------|
| | berminat | | Tidak berminat | | n | % | |
| | n | % | N | % | | | |
| Sangat puas | 11 | 47,8 | 0 | 0 | 11 | 36,7 | 0,000 |
| Puas | 10 | 43,5 | 0 | 0 | 10 | 33,3 | |
| Cukup puas | 2 | 8,7 | 1 | 14,3 | 3 | 10,0 | |
| Tidak puas | 0 | 0 | 6 | 85,7 | 6 | 20,0 | |
| Sangat tidak puas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Total | 23 | 76,7 | 7 | 23,3 | 30 | 100 | |

Tabel 4
Hubungan persepsi responden tentang Empati terhadap minat kembali di RSUD Piru Tahun 2023

| Persepsi pasien tentang empati | Minat kembali | | | | Total | | P |
|--------------------------------|---------------|------|----------------|------|-------|------|-------|
| | berminat | | Tidak berminat | | n | % | |
| | n | % | N | % | | | |
| Sangat puas | 16 | 69,6 | 0 | 0 | 16 | 53,3 | 0,000 |
| Puas | 6 | 26,1 | 0 | 0 | 6 | 20,0 | |
| Cukup puas | 1 | 4,3 | 3 | 42,9 | 4 | 13,3 | |
| Tidak puas | 0 | 0 | 4 | 57,1 | 4 | 13,3 | |
| Sangat tidak puas | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Total | 23 | 76,7 | 7 | 23,3 | 30 | 100 | |

Tabel 5
Hubungan persepsi responden tentang bukti nyata terhadap minat kembali di RSUD Piru Tahun 2023

| Persepsi pasien tentang tangibles atau daya tanggap | Minat kembali | | | | Total | | P |
|---|---------------|------|----------------|------|-------|------|-------|
| | berminat | | Tidak berminat | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Sangat puas | 7 | 30,4 | 0 | 0 | 7 | 23,3 | 0,163 |
| Puas | 1 | 4,3 | 0 | 0 | 1 | 3,3 | |
| Cukup puas | 1 | 4,3 | 0 | 0 | 1 | 3,3 | |
| Tidak puas | 14 | 60,9 | 6 | 85,7 | 20 | 66,7 | |
| Sangat tidak puas | 0 | 0 | 1 | 14,3 | 1 | 3,3 | |
| Total | 23 | 76,7 | 7 | 23,3 | 30 | 100 | |

(1) Pengaruh Persepsi Responden Tentang Daya Tanggap Terhadap Minat Kembali Di RSUD Piru diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden berminat kembali memiliki persepsi sangat puas tentang ketanggapan tenaga medis menerima dan melayani dengan baik,

tindakan secara cepat dan tepat dan tindakan sesuai dengan prosedur yang ada di RSUD Piru sebesar (47,8%). Dari hasil uji statistic *chi-square* diperoleh hasil *pvalue* = 0,000 ($P < 0,05$), dengan tingkat kemaknaan α (0,05) menunjukkan adanya pengaruh persepsi responden tentang daya tanggap terhadap minat kembali, Dari hasil penelitian dan nilai signifikan dapat kita ketahui bahwa semakin tinggi persepsi seseorang terhadap pelayanan maka semakin meningkat juga minat memanfaatkan kembali jasa pelayanan. ⁽²⁾ Pengaruh Persepsi Responden Tentang Keandalan Terhadap Minat Kembali Di RSUD Piru diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden berminat kembali memiliki persepsi sangat puas tentang keandalan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu, membantu jika ada permasalahan pasien di RSUD Piru sebesar (52,2%). Dari hasil uji statistic *chi-square* diperoleh hasil *pvalue* = 0,000 ($P < 0,05$), dengan tingkat kemaknaan α (0,05) menunjukkan adanya pengaruh persepsi responden tentang keandalan terhadap minat kembali. ⁽³⁾ pengaruh persepsi responden tentang assurance atau jaminan terhadap minat kembali di RSUD Piru diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden berminat kembali memiliki persepsi sangat puas tentang jaminan seperti dokter melayani dengan sikap meyakinkan, tenaga medis cekatan atau menghargai pasien di RSUD Piru sebesar (48,7%). Dari hasil uji statistic *chi-square* diperoleh hasil *pvalue* = 0,000 ($P < 0,05$), dengan tingkat kemaknaan α (0,05) menunjukkan adanya pengaruh persepsi responden tentang jaminan terhadap minat kembali. ⁽⁴⁾ Pengaruh Persepsi Responden Tentang Empati Terhadap Minat Kembali Di RSUD Piru diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden berminat kembali memiliki persepsi sangat puas tentang empati seperti dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup, perawat memberikan pelayanan sesuai yang dibutuhkan pasien, perawat bersikap sopan dan ramah di RSUD Piru sebesar (69,6%). Dari hasil uji statistic *chi-square* diperoleh hasil *pvalue* = 0,000 ($P < 0,05$), dengan tingkat kemaknaan α (0,05) menunjukkan adanya pengaruh persepsi responden tentang empati terhadap minat kembali, semakin baik persepsi tentang empati maka semakin tinggi kemungkinan untuk responden memanfaatkan kembali. ⁽⁵⁾ Pengaruh Persepsi Responden Tentang Tangibles Atau Bukti Langsung Terhadap Minat Kembali Di RSUD Piru diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden berminat (60,9%), tidak berminat kembali memiliki persepsi tidak puas tentang bukti langsung seperti bangunan rumah sakit, peralatan yang masih belum lengkap, belum memiliki air yang cukup bagus sebesar (58,7%). Dari hasil uji statistic *chi-square* diperoleh hasil *pvalue* = 0,163 ($P > 0,05$), dengan tingkat kemaknaan α (0,05) menunjukkan tidak adanya pengaruh persepsi responden tentang bukti langsung terhadap minat kembali, dikarenakan banyak responden yang merasa tidak puas

dengan layanan dan dipengaruhi oleh aspek ketidaknyamanan kamar mandi, air serta peralatan yang belum memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa : ⁽¹⁾ Hasil identifikasi mutu pelayanan kesehatan di RSUD Piru adalah mutu pelayanan baik dan minat kembali pasien di RSUD Piru adalah berminat berkunjung kembali. ⁽²⁾Diketahui bahwa ada pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kembali di RSUD Piru.

DAFTAR PUSTAKA

- AL anfal. (2018) Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018 (vol. 3 issue 2).
- Ayu S., Arifa Devi F., & Beni Satria (2021) pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan.
- Antonius Along (2020) kualitas layanan administrasi akademik di politektik Negeri Pontianak. (vol. 6, no 1), 94-99.
- Crishartanto Simanungkalit, Rena. (2018) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat perilaku pasien di instalasi rawat inap RSUD pandan.
- Fitriana Y, Pratiwi K. pelaksanaan patient Safety Di Rumah Sakit Umum dan Daerah dan Rumah Sakit Umum Swasta Bantul berdasarkan ketentuan undang-undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. J Kebidanan. 2018;7(1):28. doi:10.26714/jk.7.1.2018.28-39.
- Gasperz, Vincent. (1997). Manajemen kualitas dalam industry jasa.
- Haeruddin, Khidri Alwi, Umriani S, (2021) pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan dan minat kembali di RSUD Haji Makassar. J kesehatan (vol. 4 no. 3) 282-288.
- Kartika dwi rahma suparmanto (2012) klasifikasi rumah sakit. Di akses dari : id.scribd.com
- Mailani F, Fitri N. (2017) hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien Bpjs di ruang rawat inap Rsud Dr. Rsidin Padang. J endur. 2(2);203. Doi:1022216/jen.v2i2.1882.
- Margareta. (2003). Kualitas pelayanan: teori dan aplikasi, Jakarta penerbit: mandar maju.
- Morgan, C., & Murgantroyd, S (1994) *total quality management in the sector. Buckingham, UK:open University Press.*
- Pasasuraman, A. Valerie. (2001). *Delivering quality service* (diterjemahkan oleh sutanto).
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit.

- Rachmawati St, (2014). Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamahanrea Kota Makassar.
- Suryanti, Tatik. (2008). Perilaku konsumen, implikasi pada strategi pemasaran.
- Tjiptono, Fandy., &Gregorius Chandra. (2012). Pemasaran strategik. Yogyakarta: ANDI.
- Trimurty, Iga. (2008). Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran kota semarang, tesis. Semarang: *UNDIP*
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 4 Tahun 2009 tentang rumah sakit. *Published online* 2009;1-28.
- World Health Organization* (WHO) Tahun 2021.
- Yofi YHW, Pratiwi K. (2021) implementasi Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang badan penyelenggara jaminan sosial pada pasien rawat inap di rumah sakit Bhayangkara Palembang. *J Kebijakan pembang.* 16(1);115-126. doi:10.47441/jkp.v16i1.144.
- Yerry soumokil, Muhammad S, Andi Yusuf. (2020) Analisis kepuasan pasien di RSUD piru. 12(2).10.
- Zeithaml et al. (1990). *Servqual : A Conceptual Model Of Service Quality and it's Implications For Future Research.*