

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang Tahun 2019

Rahmiati¹, Nauri Anggita Temesvari²*

^{1,2}Prodi Manajemen Informasi Kesehatan, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan,
Universitas Esa Unggul
Email: ¹rahmiati157@gmail.com, ²nauri@esaunggul.ac.id

Abstrak

Minat kunjungan ulang pasien menjadi sangat penting untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien. RSUD Kabupaten Tangerang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 dan tahun 2018 sebanyak 10,11%. Hal tersebut juga berdampak pada target kunjungan pasien yang tidak tercapai dalam Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan rumah sakit. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan persepsi pada dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. Jenis penelitian menggunakan desain potong lintang. Sampel dalam penelitian sebanyak 106 pasien lama. Analisis data menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien (p -value $> 0,05$).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Rawat Jalan

ABSTRACT

The interest in revisiting patients is very important to maintain the existence of the hospital. A good quality of service will provide customer satisfaction so that it influences the decision making of a patient's interest in revisit. RSUD Kabupaten Tangerang experienced a decrease in the number of patient visits in 2017 and 2018 by 10.11%. It also had an impact on patient visit targets that were not achieved in the hospital's Business Plan and Annual Budget. The purpose of this study was to determine the relationship of perception on the dimensions of service quality with the interest of patient visits in outpatients at RSUD Kab. Tangerang. This type of research was cross-sectional design. Samples in the study were 106 revisit patients. Data analysis using chi-square test. The results showed that the five dimensions of service quality consisting of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were not related to the interest in revisit (P -value $> 0,05$).

Keywords: Service Quality, Revisit Interest, Outpatient

PENDAHULUAN

Dunia internasional bersaing untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan dengan indikator angka harapan hidup, agar ranking kesehatan di Negara mereka tidak berada di urutan paling bawah dan bisa dianggap sebagai negara miskin. Data dari WHO (*World Health Organization*), menyebutkan Indonesia sebagai negara yang menduduki posisi ke-4 penduduk terbanyak di dunia. Dengan jumlah penduduk yang padat mengharuskan Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Menurut angka harapan hidup dunia pada tahun 2011, jika dibandingkan dengan negara-negara besar di ASEAN, Indonesia masih jauh tertinggal. Indonesia menduduki peringkat ke-117 dengan angka 69.5 % dari 192 negara dan berada diatas Filipina dengan peringkat ke-118 dengan angka 69.4%. Untuk itu pemerintah harus dan berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan (Arisandy, 2015).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya.. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan RS (Permana, 2018).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya (Hamidiyah, 2013). Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara institusi pemberi layanan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemanfaatan ulang dan terciptanya minat kunjungan ulang, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi RS (Tjiptono, Fandy; Chandra, 2016).

Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

RS sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan. Saat ini distribusi RS sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan lanjutan telah lebih merata, setiap RS melayani

30.000 – 50.000 penduduk (Kemenkes Republik Indonesia, 2017). Jika RS memiliki pelayanan yang bermutu, kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut (Habibi et al., 2019).

Riset Hasbi menjelaskan pada kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien Puskesmas Poncol Kota Semarang (Hasbi, 2012). Riset Loontan menjelaskan juga ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung, empati, kehandalan, dan jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Ratahan (Lontaan et al., 2018).

Dari dokumen Rekam Medis RS Umum (RSU) Kabupaten Tangerang, kunjungan pasien rawat jalan RS umum kabupaten tangerang selama tiga tahun terakhir ini terus mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan, bukan hanya pada kunjungan pasien lama tetapi juga pada kunjungan pasien baru. Kunjungan rawat jalan dari tahun 2016–2018 telah mengalami penurunan 10,11%. Hal ini mengindikasikan bahwa rendahnya minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan. Berdasarkan masalah tersebut sehingga tujuan penelitian ini mengukur hubungan persepsi pada dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019.

METODE RISET

Riset dilakukan di instalasi rawat jalan RS Umum Kabupaten Tangerang, responden yaitu pasien umum di instalasi rawat jalan yang telah melakukan kunjungan sebelumnya dengan jumlah sampel 106 pasien yang diambil secara purposif. Jenis riset kuantitatif dengan desain riset potong lintang sedangkan metode pengumpulan data dengan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan uji X^2 .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Subjek Penelitian

Karakteristik subjek penelitian yang diamati dalam riset ini yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan, kunjungan terakhir, jumlah kunjungan dan alasan berobat.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Orang di Instalasi Rawat Jalan
RS Umum Kabupaten Tangerang

No	Karakteristik	n	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	41	38,7
	Perempuan	65	61,3
2	Umur		
	18-28 tahun	32	30,2
	29-55 tahun	39	36,8
	56-70 tahun	35	33,0
3	Pendidikan Terakhir		
	SLTA/Sederajat	47	44,3
	Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD	19	17,9
	D3	9	8,5
	S1	22	20,8
	S2	2	1,9
	Lainnya	7	6,6
4	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	7	6,6
	Pegawai Swasta	38	35,8
	Pegawai Negeri Sipil	23	21,7
	Abri (TNI/POLRI)	11	10,4
	Lainnya	27	25,5
5	Waktu Kunjungan Terakhir		
	Maret-Juni 2018	39	36,8
	Agustus-Desember 2018	32	30,2
	Januari-Juni 2019	35	33,0
6	Jumlah Kunjungan Terakhir		
	2-4 Kali	69	65,1
	5-7 Kali	37	34,9
7	Alasan Berobat		
	Dekat dari Rumah	35	33,0
	Dekat dari Kampus	7	6,6
	Pelayanan Bagus	41	39,6
	Terjangkau	22	20,8
	Jumlah	106	100

Bedasarkan Tabel 1. didapatkan pada jenis kelamin perempuan 61,3% responden, umur paling dominan pada umur 29-55 tahun 36,8% responden, pendidikan terakhir paling banyak pada lulusan SLTA 44,3% responden, pekerjaan paling dominan pada pegawai swasta 35,8% responden, waktu kunjungan terakhir paling banyak pada bulan maret-juni 2018 36,8% responden, jumlah kunjungan terakhir paling banyak pada jumlah 2-4 kali 65,1% responden dan alasan berobat paling banyak pada pelayanan bagus 39,6% responden.

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan kembali

Pada riset ini mengukur hubungan dari tiap dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan kembali di instalasi rawat jalan RSU Kabupaten Tangerang.

Tabel 2. Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan kembali di Instalasi Rawat Jalan RSU Kabupaten Tangerang Tahun 2019.

Dimensi Kualitas Pelayanan	Minat Kunjungan kembali		N (%)	α
	Tidak Minat N (%)	Minat N (%)		
Tangible (Bukti Fisik)				
Tidak Baik	25 (55,6)	20 (44,4)	45 (100)	0,875
Baik	36 (59,0)	25 (41,0)	61 (100)	
Reliability (Kehandalan)				
Tidak Baik	25 (61,0)	16 (39,0)	41 (100)	0,715
Baik	36 (55,4)	29 (44,6)	65 (100)	
Responsiveness (Daya Tanggap)				
Tidak Baik	28 (59,6)	19 (40,4)	47 (100)	0,858
Baik	33 (55,9)	26 (44,1)	59 (100)	
Assurance (Jaminan)				
Tidak Baik	24 (52,2)	22 (47,8)	46 (100)	0,434
Baik	37 (61,7)	23 (38,3)	60 (100)	
Empati				
Tidak Baik	22 (55,0)	18 (45)	40 (100)	0,833
Baik	39 (59,1)	27 (40,9)	66 (100)	

Dari Tabel 2. dapat terlihat dari 106 orang, terdapat 45 orang (42,5 %) menyatakan minat untuk melakukan kunjungan kembali, sedangkan 61 orang (57,5%) menyatakan tidak minat untuk melakukan kunjungan kembali.

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), sebanyak 59% orang menyatakan tidak minat kunjungan kembali dan menilai bukti fisik baik. Bukti fisik di instalasi rawat jalan RS umum kabupaten tangerang dalam riset ini ditunjukkan oleh keadaan RS yang bersih, ruang tunggu bersih dan nyaman, ruang pemeriksaan bersih dan rapi dan penampilan petugas selalu rapi. Pada riset ini tidak terdapat hubungan antara bukti fisik dengan minat kunjungan kembali (α 0,875). Riset ini sejalan dengan riset yang dilakukan Henny di RS dr. Pringadi Medan yaitu tidak ada pengaruh bukti fisik terhadap minat kunjungan kembali dengan α 1.000 (Henny, 2017). Begitu pula dengan riset yang dilakukan Regina di Puskesmas Sonder Sulawesi Utara dengan nilai α 0,785 yang artinya tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder (Pajow et al., 2017).

Pada dimensi *reliability* (kehandalan), sebanyak 61% orang menyatakan tidak minat kunjungan kembali dan menilai kehandalan tidak baik. Kehandalan di instalasi rawat jalan RS Umum Kabupaten Tangerang dalam riset ini ditunjukkan oleh dokter hadir sesuai jadwal, dokter melayani pasien dengan teliti, perawat melaksanakan tugas dengan cepat dan pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter. Pada riset ini tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan minat kunjungan kembali (α 0,715). Riset ini sejalan dengan riset yang dilakukan Regina di Puskesmas Sonder Sulawesi Utara, menyatakan berdasarkan nilai α 0,087 artinya tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas

pelayanan *reliability* (kehandalan) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder (Pajow et al., 2017). Begitu pula riset yang dilakukan Rizky di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang, menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan) dengan minat kunjungan kembali pelayanan di Puskesmas Tlogosari dengan nilai α 0,091 (Idayanti et al., 2018; Sari, Rizki Pamulat; Arso, Septo Pawelas; Wigati, 2017).

Pada dimensi daya tanggap terdapat 59,6% menyatakan tidak minat kunjungan kembali dan menilai daya tanggap tidak baik. Daya tanggap di instalasi rawat jalan RS umum kabupaten tangerang dalam riset ini ditunjukkan oleh bagian pendaftaran mendaftarkan pasien dengan akurat dan teliti, informasi yang diberikan bagian pendaftaran sudah akurat, pasien mendapatkan penjelasan lengkap terkait tindakan medis. Pada riset ini tidak terdapat hubungan antara daya tanggap dengan minat kunjungan kembali (α 0,858). Riset ini sejalan dengan riset yang dilakukan Reyza di RS Daerah Sulawesi Tengah yang menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* (daya tanggap) dengan minat kunjungan ulang pelayanan di di RS Daerah Madani dengan nilai α 0,220 (Reyza, 2017).

Pada dimensi jaminan terdapat 61,7% menyatakan tidak minat kunjungan ulang dan menilai jaminan baik. Jaminan di instalasi rawat jalan RS Umum Kabupaten Tangerang dijelaskan oleh bagian pendaftaran selalu sopan dan ramah saat mendaftarkan pasien, pasien yang datang dilayani dengan senang hati, pasien mendapatkan kemudahan untuk mendapatkan resume medis, bagian pendaftaran memberikan informasi yang tepat tentang jadwal dokter, komunikasi pasien berjalan dengan baik dengan petugas medis dan nonmedis, pasien merasa nyaman dan yakin dalam pelayanan di RS Umum Kabupaten Tangerang, dan keahlian yang dimiliki dokter di RSU Kabupaten Tangerang dalam memeriksa telah membuat pasien yakin dan aman terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada riset tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang (α 0,434). Riset ini sejalan dengan riset Helmawati yang dilakukan di Klinik Gading Mantrijeron Yogyakarta (Helmawati, Triana; Handayani, 2014). Riset ini juga sejalan dengan Nasution yang dilakukan di RS Umum Muhammadiyah Medan, menyatakan berdasarkan nilai α 0,138 artinya tidak ada pengaruh antara persepsi dimensi kualitas pelayanan jaminan dengan minat kunjungan ulang di RS Umum Muhammadiyah (Nasution, 2013).

Pada dimensi empati 59,1% orang menyatakan tidak minat kunjungan ulang dan menilai empati baik. Empati di instalasi rawat jalan RS umum kabupaten tangerang dalam riset ini ditunjukkan oleh perhatian yang diberikan perawat rawat jalan cukup baik, komunikasi pasien dengan petugas medis dan nonmedis terjalin cukup baik dan petugas memahami kebutuhan dan

memberi kemudahan untuk pasien. Pada riset ini tidak terdapat hubungan antara empati dengan minat kunjungan ulang (α 0,833). Riset ini sejalan dengan riset Reyza yang dilakukan di RS Madani Sulawesi Tengah, menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi empati dengan minat kunjungan ulang pelayanan di di RS Daerah Madani dengan nilai α 0,900 (Reyza, 2017).

KESIMPULAN

Pada riset ini menunjukkan tidak terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisandy, W. (2015). *Strategi Dinas Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan melalui Metode CRC (Citizen Report Card) di Kota Surabaya*. Universitas Airlangga.
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG RAWAT JALAN DI RSIA PKU MUHAMMADIYAH CIPONDOH. *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2).
- Hamidiyah, A. (2013). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan* [UIN Syarif Hidayatullah Jakarta]. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/25898/1/AZIZATUL_HAMIDIYAH-fkik.pdf
- Hasbi, F. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, 1(2), 18776.
- Helmawati, Triana; Handayani, S. D. (2014). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PASIEN DI KLINIK RUMAH ZAKAT YOGYAKARTA. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 3(1).
- Henny, S. (2017). *Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Spog Dr Pringadi Medan Tahun 2016* [UIN Syarif Hidayatullah]. http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35904/1/Sri_Henny-FKIK.pdf
- Idayanti, T., Su'idah, H., Haryanto, D. K., Sari, S. M., Mardiana, H. R., & Virgia, V. (2018). Influence of Dysmenorrhea Gymnastic on Menstrual Pain To 8Th Grade Students of Smpn 2 Sooko District Mojokerto. *International Journal of Nursing and Midwifery Science (Ijnms)*, 2(01), 12–19. <https://doi.org/10.29082/ijnms/2018/vol2.iss01.80>
- Kemendes Republik Indonesia. (2017). *Profil Dinas Kesehatan Tahun 2017*.

- Lontaan, V., Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T., Kesehatan, F., Universitas, M., Ratulangi, S., Pelayanan, M. J., & Pasien, K. (2018). HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS RATAHAN KABUPATEN MINAHASA TENGGARA. *Jurnal Kesmas*, 7(5).
- Nasution, H. N. (2013). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Non Obstetri dan Ginekologi Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara. *Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara*. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/37086>
- Pajow, R. V. M., Mandagi, C. K. F., & Rumayar, A. A. (2017). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. *Kesmas*, 1–10.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/23022>
- Permana, M. A. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan* [Universitas Sumatera Utara]. <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10346/141301061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyza. (2017). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat inap umum pada rumah sakit daerah madani provinsi sulawesi tengah. *Jurnal Katalogis*, 5(9), 22–32 <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/viewFile/9708/7707>
- Sari, Rizki Pamulat; Arso, Septo Pawelas; Wigati, P. A. (2017). Hubungan Persepsi Ibu Hamil Tentang Mutu Pelayanan Antenatal dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Tlogosari Kulon Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(4), 119–126.
- Tjiptono, Fandy; Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. CV Andi Offset.

Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien

ORIGINALITY REPORT

11 %
SIMILARITY INDEX

11 %
INTERNET SOURCES

0 %
PUBLICATIONS

1 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 journals.ums.ac.id
Internet Source

11 %

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches Off