

ANALISIS PERSEPSI LAYANAN MEDIS TERHADAP MINAT RAWAT ULANG PASIEN

Risna Zubaidah¹, M. Arwani², M. Nurul Huda³

^{1,2,3}Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Arrahma Mandiri Indonesia

Email: risnazubaidah13@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan di bidang kesehatan dan persaingan antar penyedia layanan kesehatan mendorong rumah sakit untuk lebih memperhatikan kepuasan pasien. Layanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan antara persepsi layanan medis dengan minat rawat ulang di RSI Sakinah Mojokerto. Penelitian ini memiliki desain kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Teknik samplingnya adalah *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Uji statistik menggunakan uji *Rank Spearman*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi terhadap layanan medis memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pasien untuk merawat ulang. Analisis statistik menunjukkan nilai signifikansi $<0,01$, menandakan adanya hubungan yang kuat antara persepsi layanan medis dan minat rawat ulang pasien. Simpulan bahwa persepsi terhadap layanan medis sangat mempengaruhi minat pasien untuk melakukan rawat ulang di Poliklinik RSI Sakinah Mojokerto.

Kata kunci: Persepsi, Minat, Layanan, Medis

ABSTRACT

Developments in the health sector and competition between health service providers encourage hospitals to pay more attention to patient satisfaction. Good and quality service will increase the number of visits which will ultimately increase the amount of income. The aim of the research was to analyze the relationship between perceptions of medical services and interest in re-admission at RSI Sakinah Mojokerto. This research has a quantitative design with a cross-sectional approach. The sampling technique is accidental sampling. The research instrument uses a questionnaire. Statistical tests use the Spearman Rank test. The research results show that perceptions of medical services have a significant influence on patient interest in re-treatment. Statistical analysis showed a significance value of <0.01 , indicating a strong relationship between perceptions of medical services and patient interest in rehospitalization. The conclusion is that perceptions of medical services greatly influence patients' interest in undergoing re-treatment at the RSI Sakinah Mojokerto Polyclinic.

Keywords: Perception, Interest, Service, Medical

PENDAHULUAN

Sektor kesehatan mengalami transformasi yang sangat besar dan memiliki masa depan yang cukup cerah. Keadaan seperti ini membuat persaingan semakin kompetitif. Setiap rumah sakit harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan menerapkan strategi yang sesuai dengan layanan yang mereka tawarkan untuk memperoleh keunggulan dalam persaingan (Mulyono, 2019). Rumah sakit dapat memberikan kepuasan pasien, salah satunya melalui fasilitas dan pelayanannya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin sadar akan pentingnya kualitas. Pelayanan kesehatan yang lebih baik dan cepat biasanya diinginkan oleh masyarakat (Dewi, 2016). Hal ini menyebabkan persaingan yang semakin ketat antara puskesmas dan klinik kesehatan di kota-kota dan wilayah yang semakin besar serta antara rumah sakit yang sama (Sumadi, et al. 2021)

Rumah sakit adalah salah satu pelayanan kesehatan yang memainkan peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat (Wirajaya & Nuraini, 2019). Rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan mereka untuk pencegahan dan penyembuhan. Akibatnya, rumah sakit harus memberikan pelayanan berkualitas tinggi sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Andriani, 2017). Karena kepuasan pelanggan adalah masalah yang paling sering dibicarakan oleh pasien di Rumah Sakit, persepsi pelayanan medis dan minat rawat ulang pasien dipilih sebagai variabel dalam penelitian ini. Kepuasan pasien sangat penting bagi Rumah Sakit. Jika pasien tidak lagi percaya pada Rumah Sakit karena hasil yang buruk, maka Rumah Sakit akan kehilangan kepercayaan pasien (Kaseger, et al. 2021)

Menurut Behrouz et al. (2016), faktor-faktor kualitas pelayanan termasuk akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter, dan informasi pasien (Kaseger, et al. 2021). Karena biaya perawatan kesehatan yang mahal dan seringkali sulit dijangkau, masyarakat mulai menyadari pentingnya kesehatan bagi hidup mereka (Sismiyati, 2017). Masyarakat perlu meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesehatan dan bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya. Kesadaran akan pentingnya kesehatan akan terus meningkat, yang menyebabkan kebutuhan akan prasarana kesehatan meningkat (Harahap, 2021).

Salah satu elemen yang sangat penting bagi pelanggan dalam mengkonsumsi suatu jasa adalah kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memenuhi syarat ini untuk berhasil menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas, mereka lebih cenderung untuk menggunakan jasa yang sama lagi (Wulandari et al. 2016). Selain itu, konsumen yang puas cenderung memberikan rekomendasi yang baik tentang barang dan jasa kepada orang lain (Rustanti & Alfianti, 2018). Namun, apabila pasien tidak merasa puas, sangat mungkin pasien akan pindah ke penyedia layanan kesehatan lain. Selain itu, pelanggan mungkin menceritakan pengalaman mereka kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat menciptakan citra buruk tentang produk atau jasa tersebut (Saputra, 2018).

Salah satu indikator dari keberhasilan sebuah rumah sakit atas pelayanannya adalah kepuasan pasien dan BOR (Bed Occupancy Rate). Meskipun tingkat kepuasan pasien dan BOR di RSI Sakinah Mojokerto setiap tahun cenderung naik, tidak boleh lengah dan RSI Sakinah harus dapat mempertahankan hal tersebut. Layanan yang berkualitas ikut berkaitan dengan minat rawat ulang pasien. Berdasarkan data yang diperoleh dari RSI Sakinah Mojokerto, didapatkan data dari 10 pasien yang diwawancarai, 70% mengatakan bahwa masih ada hal – hal yang perlu diperbaiki seperti waktu pelayanan, kefarmasian, perilaku saat pelayanan, dan sarana prasarana (RSI Sakinah, 2022). Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu yang mudah bagi pengelola rumah sakit karena pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menyangkut kualitas hidup para pasiennya sehingga bila terjadi kesalahan dalam tindakan medis dapat berdampak buruk bagi pasien. Dampak tersebut dapat berupa sakit pasien bertambah parah, kecacatan bahkan kematian (Sahambangung, et al., 2021)

Rumah Sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien. (Sahambangung, et al. 2021). Rumah Sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien (Anggraini, et al. 2021). Apabila pelayanan yang diterima oleh

pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat (Ikram et al., 2023). Berdasarkan hal yang diuraikan di atas, sehingga peneliti ingin mengadakan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antara persepsi layanan medis dengan minat rawat ulang di RSI Sakinah Mojokerto.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional study* yaitu untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan survei dan pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (Sugiyono & Puspanhani, 2020). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi layanan medis terhadap minat rawat ulang di RSI Sakinah Mojokerto. Populasi dan sampelnya adalah pasien yang dirawat di RSI Sakinah. Teknik samplingnya adalah *accidental sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner. Uji statistic menggunakan uji *Rank Spearman*.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Layanan Medis di RSI Sakinah Mojokerto

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Kurang	14	38.9	38.9	38.9
	Cukup	11	30.6	30.6	69.4
	Baik	11	30.6	30.6	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa Sebagian besar responden berpersepsi kurang sejumlah 14 responden (38,9%). Hal ini menunjukkan adanya sejumlah pasien yang merasa kurang puas atau mungkin mengalami ketidaknyamanan dalam pelayanan medis yang diberikan. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi lebih lanjut terkait aspek-aspek apa yang mungkin belum memenuhi harapan pasien.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Minat Rawat Ulang di RSI Sakinah Mojokerto

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
<i>Valid</i>	Kurang	11	30.6	30.6	30.6
	Cukup	16	44.4	44.4	75.0
	Baik	9	25.0	25.0	100.0
	Total	36	100.0	100.0	

Berdasarkan Tabel 2. dapat dilihat bahwa Sebagian besar responden dengan minat cukup sejumlah 16 responden (44,4%). Hal ini menunjukkan sebagian besar pasien menunjukkan minat yang cukup baik untuk melakukan rawat ulang setelah menerima layanan medis di RSI Sakinah Mojokerto.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Minat Rawat Ulang di RSI Sakinah Mojokerto

		Minat_Rawat_Ulang			Total
		Kurang	Cukup	Baik	
Persepsi_Layanan_Medis	Kurang	9	5	0	14
	Cukup	2	8	1	11
	Baik	0	3	8	11
	Total	11	16	9	36

Berdasarkan tabel 3. tabulasi silang di atas memberikan gambaran tentang hubungan antara Minat Rawat Ulang dan Persepsi Layanan Medis di RSI Sakinah Mojokerto. Tabel ini menunjukkan bagaimana persepsi pasien terhadap layanan medis dihubungkan dengan minat mereka untuk kembali merawat di rumah sakit tersebut. Dalam kategori "Kurang," 9 pasien memberikan penilaian "Kurang" terhadap persepsi layanan medis dengan minat rawat ulang juga kurang. Hasil ini dapat diinterpretasikan bahwa, persepsi layanan medis diberikan penilaian "Kurang," sebagian besar pasien juga memiliki minat yang kurang untuk dirawat ulang di RSI Sakinah Mojokerto.

Tabel 4. Hasil Uji Statistik *Rank Spearman*

		Persepsi Layanan Medis	Minat Rawat Ulang
Persepsi Layanan Medis	<i>Correlation Coefficient</i>	1	.759**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
	<i>N</i>	36	36
Minat Rawat Ulang	<i>Correlation Coefficient</i>	.759**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
	<i>N</i>	36	36

***. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

Berdasarkan hasil tabel 4. diperoleh nilai $p=0,000 < 0,01$ yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi layanan medis dengan minat rawat ulang di RSI Sakinah Mojokerto yang bermakna secara statistic dengan nilai *korelasi pearson* sebesar 0,759 menunjukkan korelasi positif dengan kekuatan korelasi kuat.

PEMBAHASAN

Hasil signifikansi statistik menunjukkan bahwa nilai Sig. (p-value) sebesar 0,000 yang kurang dari tingkat signifikansi 0,01 ($\alpha = 0,01$). Artinya, hubungan antara persepsi layanan medis dan minat rawat ulang dianggap signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 99%. Hal ini menegaskan bahwa hubungan tersebut bukanlah kebetulan dan dapat dianggap sebagai hubungan yang valid dan kuat. Hasil ini didukung oleh teori yang dikemukakan dalam Armada et al., (2020) Layanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan layanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang layanan yang diberikan. Layanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan.

Hal yang sejalan juga dikemukakan dalam Riska & Andi (2022) yaitu suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Harapan pasien merupakan tolak ukur dalam penentuan kualitas pelayanan, apabila harapan pasien terpenuhi maka pasien

akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pihak yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan seharusnya menjaga agar harapan pasien terpenuhi. Jika harapan pasien tidak terpenuhi maka akan menimbulkan citra yang buruk tentang kualitas pelayanan sehingga akan mempengaruhi jumlah kunjungan yang bersangkutan. Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa pelayanan tersebut memberikan kepuasan konsumen.

Menurut Djuwa et al., (2020), Pelayanan yang bermutu di pelayanan kesehatan berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap rumah sakit. Pasien melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan nya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah perkembangannya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini penting, karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian Aguspairi, et al., (2018) menunjukkan hasil uji statistik *chi-square* dengan *continuity correction* diperoleh nilai $p=0,000 < \alpha$ dapat disimpulkan ada perbedaan yang signifikan proporsi pasien yang mempunyai minat untuk berkunjung ulang antara pasien yang menilai pelayanan rumah sakit baik dan tidak baik, atau dengan kata lain terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pelayanan dengan minat berkunjung ulang pasien ke RS Royal Prima Jambi. Penelitian lainyang mendukung Armada et al., (2020), Ada hubungan yang bermakna antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang Tahun 2020 ($p=0,004$).

SIMPULAN DAN SARAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi layanan medis dan minat rawat ulang di RSI Sakinah Mojokerto. Disarankan kepada rumah sakit untuk membuat komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga

pasien yang datang ke rumah sakit merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Membuat alur pelayanan (SOP) disetiap ruangan yang ada di rumah sakit. Mengoptimalkan kotak saran untuk dibahas setiap minggu oleh pihak rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguspairi, Ginting, M. & Silitonga, S. (2018). Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi. *Scienta Journal*, 7(2), 182–185. <http://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Andriani, A.-. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Anggraini, L.D., Purnamasari, E. D. & M. (2021). Evaluasi Implementasi Audit Internal Berbasis Iso 9001:2008 Untuk Meningkatkan Manajemen Mutu Pada Rumah Sakit. *MegaAktiva : JurnalEkonomidanManajemen*, 10(April), 39–47.
- Armada, A., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Air Hitam Laut. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman (JKMM)*, 2(2), 77. <https://doi.org/10.30872/jkmm.v2i2.4695>
- Dewi, A. R. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit IPHI Pedan* (Issue April). Universitas Widya Dharma Klaten.
- Djuwa, A. S. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <https://doi.org/10.35508/mkm.v2i2.2850>
- Harahap, R. H. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Tarif Terhadap Minat Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Malahayati*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Ikram, M., Fajarani, N., & Hajjad, N. (2023). Analisis pelayanan paramedis terhadap kepuasan pasien pada unit kerja pendaftaran BPJS kesehatan di rumah sakit regional. *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 25(3), 480–486.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., Astuti, W., & Ningsih, S. R. (2021). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Rawat Jalan di Wilayah Kerja Puskesmas X. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Karya Putra Bangsa*, 3(1), 23–33.
- Mulyono, S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Customer Loyalty Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Medika Permata Hijau Jakarta. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(2), 241–250. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i2.1861>
- Riska, A., & Andi. (2022). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di Klinik Gigi Dan Mulut Swasta Kota Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022*, 3(2), 102–115. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i2.772https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/about>
- Rustanti, R. P., & Alfianti, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Distribusi Air Terhadap Tingkat Keluhan Pelanggan Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor Tahun 2015 Dan Tahun 2016. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 2(2), 81–87. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v2i2.87>
- Sahambangung, I., Mantiri, M.S. & Sampe, S. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau

- Tagulandang Biaro. *Jurnal Governance*, 1(2), 2.
- Saputra, A. A. (2018). JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan (JMK)*, 3(2), 72–89. <http://ejournal.uniska-kediri.ac.id/index.php/>
- Sismiyati, A. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Inap RSKIA Ummi Khasanah Bantul)*. 13.
- Sugiyono, Puspanthani, M. . (2020). *Metode Penelitian Kesehatan*. Alfabeta.
- Sumadi, Tino Feri Efendi, Tutik Agustini, S. A. (2021). Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1774–1784. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Wirajaya, M. K., & Nuraini, N. (2019). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien pada Rumah Sakit di Indonesia. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 165. <https://doi.org/10.33560/jmiki.v7i2.225>
- Wulandari, A., A. & M. (2016). Hubungan antara persepsi pada pelayanan administrasi rawat inap dengan kepuasan keluarga pasien peserta jaminan kesehatan nasional. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(2), 45–50.