

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN
TENTANG KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT TERHADAP MINAT
PEMANFAATAN KEMBALI**

Riana Mahendrani
(Prodi Kesehatan Masyarakat,
STIKes Bhakti Husada Mulia Madiun)

ABSTRAK

RSUD dr. Sayidiman Magetan merupakan rumah sakit negeri kelas C, sebagai rumah sakit rujukan dari puskesmas. Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 74,25%. Hal tersebut masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu sebesar $\geq 90\%$. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit terhadap minat pemanfaatan kembali di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan. Penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional dengan metode deskriptif analitik. Sampel penelitian 79 responden pasien umum rawat inap yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menggunakan Chi-Square. Hasil penelitian pelayanan berkualitas di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan sebesar 74,4% pelayanan tidak berkualitas 12%, pasien yang tidak minat memanfaatkan kembali sebesar 38,5% minat memanfaatkan kembali 61,5%. Analisis bivariat persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit terhadap minat pemanfaatan kembali di instalasi rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan memperoleh hasil p value = 0,008 dengan nilai $\alpha = 0,05$. Kesimpulan penelitian ada hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit terhadap minat pemanfaatan kembali di instalasi rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan. Saran yang dapat peneliti berikan RSUD dr. Sayidiman Magetan tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang baik serta lebih ditingkatkan kembali.

Kata Kunci:
Persepsi, Kualitas Pelayanan, Minat, Pemanfaatan Kembali.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas jasa. Kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas jasa dan minat berperilaku. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Hal ini dapat memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan serta perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila suatu perusahaan dapat menciptakan kepuasan pelanggan, maka akan tercipta pemanfaatan kembali oleh pelanggan (Musyawir, 2014).

Dalam studinya Jones dan Sasser pada tahun 1995, menyatakan kepuasan pelanggan yang sempurna 42% cenderung lebih mungkin loyal dibandingkan yang sekedar puas sehingga kepuasan memang merupakan indikator dari minat pemanfaatan kembali pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2011). Namun, Cronin dan Taylor pada tahun 1992, mengatakan bahwa masih belum banyak peneliti yang menjelaskan hubungan antara kepuasan dan kualitas jasa serta kaitannya dengan perilaku pembelian sehingga kepuasan pelanggan tidak cukup untuk menggambarkan perilaku pembelian ulang (Musyawir, 2014).

Berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 74,25%. Hal tersebut masih belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh RSUD dr. Sayidiman Magetan pada Tahun 2015 yaitu sebesar $\geq 90\%$.

Berdasarkan data rekapitulasi kunjungan rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan tahun 2012 sampai tahun 2015 kenaikan jumlah kunjungan rawat inap masih belum stabil dikarenakan pada tahun 2012 ke tahun 2013 mengalami kenaikan jumlah kunjungan rawat inap sebanyak 1.071 pasien. Kemudian pada tahun 2013 ke tahun 2014 mengalami penurunan sebanyak 900 pasien. Pada tahun 2014 ke tahun 2015 mengalami peningkatan kembali sebanyak 1.812

pasien. Hal ini dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik dapat mempengaruhi minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan bulan Juni-Juli tahun 2016 di instalasi rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan.. Berdasarkan perhitungan jumlah sampel minimal dengan rumus Slovin, jumlah responden untuk rawat inap Rumah Sakit dr. Sayidiman Magetan sebanyak 79 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah diuji validitasnya. Data yang diperoleh kemudian tabulasi dan dianalisis secara deskriptif berupa distribusi frekuensi dan dianalisis bivariat dengan *chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Persepsi Kualitas Pelayanan berdasarkan Lima Dimensi di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan Tahun 2016

| Indikator | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| | n | % |
| Bukti Fisik | | |
| Tidak Baik | 49 | 62,0 |
| Baik | 30 | 38,0 |
| Kehandalan | | |
| Tidak Baik | 34 | 43,0 |
| Baik | 45 | 57,0 |
| Ketanggapan | | |
| Tidak Baik | 56 | 70,9 |
| Baik | 23 | 29,1 |
| Jaminan | | |
| Tidak Baik | 52 | 65,8 |
| Baik | 27 | 34,2 |
| Empati | | |
| Tidak Baik | 39 | 49,4 |
| Baik | 40 | 50,6 |

Berdasarkan tabel 1, responden yang memiliki persepsi tidak baik lebih banyak dibandingkan yang memiliki persepsi baik tentang kualitas pelayanan berdasarkan indikator bukti fisik, ketanggapan dan jaminan. Sebaliknya, responden yang memiliki persepsi baik lebih banyak

dibandingkan yang memiliki persepsi tidak baik tentang kualitas pelayanan berdasarkan indikator kehandalan dan empati.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan Tahun 2016

| No. | Persepsi | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|-------|-------------------|------------|----------------|
| 1. | Tidak Berkualitas | 39 | 49,4 |
| 2. | Berkualitas | 40 | 50,6 |
| Total | | 79 | 100 |

Berdasarkan tabel 2, responden yang memiliki persepsi berkualitas lebih banyak dibandingkan yang memiliki persepsi tidak berkualitas tentang kualitas pelayanan di instalasi rawat inap.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Minat Pemanfaatan Kembali di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan Tahun 2016

| No. | Minat | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|-------|-------------|------------|----------------|
| 1. | Tidak Minat | 20 | 25,3 |
| 2. | Minat | 59 | 74,7 |
| Total | | 79 | 100 |

Berdasarkan tabel 3, responden yang memiliki minat pemanfaatan kembali lebih banyak dibandingkan yang tidak berminat memanfaatkan kembali di instalasi rawat inap.

Tabel 4. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Minat Pemanfaatan Kembali di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan Tahun 2016

| Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan | Minat | | Total | p Value | | | |
|--|-------------|---------------|-------|---------|----|------------|-------|
| | Tidak Minat | Minat | | | | | |
| | f | % | f | % | f | % | 0,008 |
| Tidak Berkualitas | 15 | 38,5 | 24 | 61,5 | 39 | 39 | |
| Berkualitas | 5 | 12,5 | 35 | 87,5 | 40 | 100 | |
| Total | 20 | 25,3 | 59 | 74,7 | 79 | 100 | |
| | | $X^2 = 7,039$ | | | | CC = 0,286 | |

Berdasarkan analisis bivariat, ada hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit terhadap minat pemanfaatan kembali di instalasi rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan. Dengan $CC = 0,286$ yang berarti keeratan hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit terhadap minat pemanfaatan kembali di instalasi rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan lemah.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit terhadap minat pemanfaatan kembali di instalasi rawat inap RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan keeratan yang rendah. Dalam studinya Jones dan Sasser pada tahun 1995, menyatakan kepuasan pelanggan yang sempurna 42% cenderung lebih mungkin loyal dibandingkan yang sekedar puas sehingga kepuasan memang merupakan indikator dari minat pemanfaatan kembali pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2011).

Perilaku pembelian ulang bisa dijabarkan menjadi dua kemungkinan yaitu loyalitas dan inresia (Tjiptono, 2014). Menurut Anoraga pada tahun 2000, salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang untuk menggunakan dan memanfaatkan layanan kesehatan adalah pengalaman pembelian yang telah dilakukan di massa lalu (Kusdyah, 2012).

Lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu : (Tjiptono, 2006)

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang

baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat di persepsikan berbeda-beda oleh setiap orang tergantung dari pengalaman yang pernah dirasakan. Kualitas pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa sangat puas secara tidak langsung akan menyampaikan kualitas pelayanan yang dirasakan baik kepada keluarga, saudara, kerabat dan sebagainya serta konsumen akan kembali untuk memanfaatkan pelayanan yang telah disediakan. Sebaliknya, jika konsumen merasa pelayanan tidak memuaskan maka konsumen akan menceritakan pengalaman mereka kepada keluarga, saudara, kerabat dan sebagainya. Selain itu konsumen tidak akan memanfaatkan kembali pelayanan yang dirasa tidak baik.

Menurut peneliti kualitas pelayanan di RSUD dr. Sayidiman Magetan sudah lebih baik. Ditinjau dari beberapa indikator kualitas pelayanan yang memiliki prosentase tertinggi adalah keandalan (57%) dan empati (50,6%). Namun ada beberapa indikator pelayanan yang memiliki prosentase terendah serta perlu peningkatan perbaikan diantaranya adalah bukti fisik (62%), ketanggapan (70,9%) dan jaminan (65,8%). Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya menjadi faktor utama responden berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan. Akan tetapi minat pemanfaatan kembali di pengaruhi oleh kondisi situasional dimana keberadaan rumah sakit pemerintah satu-satunya yang ada di Kabupaten Magetan. Oleh karena itu, responden tidak bisa memilih rumah sakit yang setara dengan rumah sakit tersebut.

KESIMPULAN

1. Responden yang menyatakan pelayanan rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan berkualitas persentasenya hamper sama dengan yang menyatakan bahwa pelayanannya tidak berkualitas. Namun masih terdapat beberapa indikator yang perlu adanya perbaikan di antaranya adalah bukti fisik, ketanggapan, dan jaminan.

2. Sebagian besar responden berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap di RSUD dr. Sayidiman Magetan.
3. Ada hubungan antara Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit terhadap Minat Pemanfaatan Kembali di Instalasi Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan dengan keeratan hubungan lemah.

DAFTAR PUSTAKA

- Kusdyah, I. (2012). Persepsi Harga, Persepsi Merek, Persepsi Nilai, dan Keinginan Pembelian Ulang Jasa Clinic Kesehatan (Studi Kasus Erha Clinic Surabaya). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 7, No. 1.
- Musyawir, A.K. (2014). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Nene Mallomo Sidrap. Tesis. Program S2 Universitas Haanudin. Makassar.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa* (ed.4). Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction* (ed.3). Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta : ANDI.