

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM

*(THE RELATIONSHIP OF QUALITY OF SERVICE WITH INTEREST IN
REVISIT IN OUTPUT PATIENTS OF INTERNAL DISEASE POLY
AT LUBUK PAKAM GRANDMED HOSPITAL)*

Ardianto Syaputra,¹, Liharnita Saragih², Desika Wali Pardede³

Institut Kesehatan MEDISTRA Lubuk Pakam
Jl. Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kab . Deli Serdang (20512)
e-mail :ardianto.syah38@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien, yang pada akhirnya pasien akan menggunakan kembali dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut kepada orang-orang di sekitarnya. Layanan yang baik dan berkualitas dapat mempengaruhi tingginya angka kunjungan yang pada gilirannya dapat mempengaruhi dan meningkatkan persentase pendapatan rumah sakit. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu survei analitik dengan desain cross sectional yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RSU Grandmed Lubuk Pakam yang diobservasi di tempat yang sama. waktu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Poliklinik Penyakit Dalam Grandmed Lubuk Pakam yang berjumlah 80 orang berdasarkan survey awal tahun 2022 di RS Grandmed Lubuk Pakam. Sampel dalam penelitian ini adalah 44 pasien rawat jalan di Grandmed Lubuk Pakam yang diambil dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan pada dimensi tangible rehabilitasi ($0,386 > 0,05$), daya tanggap ($0,59 > 0,05$), jaminan ($0,68 > 0,05$), empati ($0,058 > 0,05$), dan berwujud ($0,023 < 0,05$). Dengan minat pada kunjungan pasien berulang. Kesimpulan penelitian ini adalah tidak ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam Grandmed Lubuk Pakam.

Kata Kunci: Mutu pelayanan, Minat, unjungan Ulang Pasien.

Abstract

Good service quality will give satisfaction to the patient, which in the end the patient will reuse and recommend the health service to the people around him. So that good and quality service will increase the number of visits which in turn will increase the amount of hospital income. This type of research is a quantitative research that is an analytic survey with a cross sectional design which aims to determine the relationship between service quality and interest in repeat visits of outpatients in the Internal Medicine Polyclinic at Grandmed Lubuk Pakam Hospital which was observed at the same time. The population

in this study were all outpatients of the Internal Medicine Polyclinic at Grandmed Lubuk Pakam, totaling 80 people based on an initial survey in 2022 at Grandmed Lubuk Pakam Hospital. The sample in this study were 44 outpatients at Grandmed Lubuk Pakam who were taken using purposive sampling technique. The results of this study indicate that there is no relationship between the quality of health services in the tangible dimensions of rehabilitation ($0.386 > 0.05$), responsiveness ($0.59 > 0.05$), assurance ($0.68 > 0.05$), empathy ($0.058 > 0.05$), and tangibles ($0.023 < 0.05$). With interest in repeat patient visits. The conclusion of this study is that there is no relationship with the quality of health services with the interest of repeat visits to outpatients in the Internal Medicine Polyclinic at Grandmed Lubuk Pakam.

Keywords: service quality and patient's return visit interest.

1. PENDAHULUAN

Kesehatan ialah hak yang dimiliki oleh setiap warga negara yang bersifat mutlak dan mempunyai hubungan dengan kesejahteraan sosial. Pada umumnya manusia berhak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau, hal ini sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang kesehatan Karena setiap orang memiliki hak dalam memperoleh setiap pelayanan kesehatan, dengan demikian pemerintah akan memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan mudah dijangkau (Depkes. RI, 2009).

Untuk memenuhi mutu pelayanan kesehatan, pemerintah telah menyediakan beberapa layanan kesehatan dan juga tenaga kesehatannya. Sarana dan prasarana kesehatan yang banyak dimanfaatkan oleh masyarakat salah satunya di rumah sakit. Peranan rumah sakit, para pegawai atau pekerja diharapkan dapat menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu untuk masyarakat (Muhammad Iqbal, 2017).

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, rumah sakit merupakan wadah pelayanan kesehatan

yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Dalam melaksanakan pelayanannya, pegawai rumah sakit berhubungan langsung dengan pasien yang menggunakan pelayanan rawat jalan, rawat inap maupun gawat darurat, sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang bermutu bagi pasien (Muhammad Iqbal, 2018).

Layanan rawat jalan merupakan pelayanan medis yang ditujukan kepada orang sakit dalam hal ini adalah pasien dengan tujuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, pengobatan dan perawatan tindakan medik yang seyogianya di dapatkan oleh pasien rawat jalan tanpa harus menjalani layanan rawat inap (Sudarsono, 2021). Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang mutu pelayanan suatu wadah kesehatan terbentuk saat kunjungan pasien (Puji, 2020)

Tingkat kepuasan pada seorang pasien yang dimana akhirnya pasien tersebut akan datang kembali untuk berobat hingga pengobatannya tuntas, dan sebaliknya apabila ada penilai dari pasien kurang puas dengan layanan akan mengurangi kunjungan berobat selanjutnya.

memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya sehingga dikatakan mutu layanan baik. Sehingga dapat mempengaruhi pengambilan keputusan terhadap minat kunjungan ulang yang nantinya akan mempengaruhi pasien tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit (Kunik afifah, 2017).

Pada dasarnya layanan kesehatan yg bermutu ditujukan untuk menaruh taraf kepuasan pada pasien. pelayanan yg diberikan sang tempat tinggal sakit wajib berkualitas & memenuhi lima dimensi mutu primer yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, & empathy (Nursalam, 2015). Minat dapat memanfaatkan balik pelayanan kesehatan menjadi impian pasien buat memakai ulang atau nir pelayanan, yg diamana adalah bagian berdasarkan konduite purna pembelian selesainya membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan (Akbar, dkk. 2020). Demikian dengan instansi pelayanan kesehatan yang lainnya, jika pelayanan yang mereka berikan tidak berkualitas maka kepuasan seorang pasien tidak akan terpenuhi secara prima dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan berkualitas maka kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut (Aina Almaridah, 2018).

Salah satu rumah sakit tipe B di kabupaten Deli Serdang adalah RS Grandmed Lubuk Pakam. Berdasarkan survey awal yang didapat oleh peneliti bahwa jumlah pasien rawat jalan poli penyakit dalam berdasarkan data yang ditangan oleh 2 dokter pada bulan januari sebanyak 129 orang, dan pada

buahn february sebanyak 80 orang. Dengan adanya ketidak stabilan jumlah kunjungan setiap bulannya, maka peneliti tertarik untuk meneliti penilaian pasien di rumah sakit tersebut.

Peneliti tertarik melaksanakan penelitian dengan latar belakang diatas, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui minat kunjungan ulang pasien dengan hubungan mutu pelayanan rawat jalan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. Dengan Judul "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lunuk Pakam".

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan rancangan *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam yang diamati pada waktu bersamaan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Grandmed Lubuk Pakam yang berjumlah 80 orang berdasarkan survei awal pada tahun 2022 di RS Grandmed Lubuk Pakam. Sampel pada penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan Di Grandmed Lubuk Pakam sebanyak 44 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara kepada Pasien Rawat Jalan dengan pedoman kuesioner yang telah disiapkan sedangkan data sekunder diperoleh dari RS. Selanjutnya data diolah dengan uji chi square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$). Dasar

pengambilan keputusan dengan ketentuan jika nilai $p < \alpha$ maka H_0 ditolak yang dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel independent dengan dependent.

3. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan tabel 1, diketahui menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki *rehability* tidak setuju sebanyak 3 orang (6,8%), *assurance* sebanyak 1 orang (2,3%), *emphaty* sebanyak 3 orang (6,8%) dan *tangibles* sebanyak 1 orang (2,3%) serta minat kunjungan ulang pasien sebanyak 43 orang (97,7%). Hasilnya dijelaskan pada tabel 1. berikut:

Tabel 1. Distribusi Pengukuran Kualitas Berdasarkan *Rehability*, *Responsivines*, *Assurance*, *Emphaty*, Dan *Tangibles* Pada Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

No	Reability	f	%
1	Tidak Setuju	3	6.8
2	Setuju	41	93.2
Total		44	100.0
No	<i>Responsiviness</i>	f	%
1	Tidak Setuju	0	0
2	Setuju	44	100.0
Total		44	100.0
No	<i>Assurance</i>	f	%
1	Tidak Setuju	1	2.3
2	Setuju	43	97.7
Total		44	100.0
No	<i>Emphaty</i>	f	%
1	Tidak Setuju	3	6.8
2	Setuju	41	93.2
Total		44	100.0
No	<i>Tangibles</i>	f	0/0
1	Tidak Setuju	1	2.3
2	Setuju	43	97.7
Total		44	100.0
No	Minat Kunjungan Ulang	f	0/0

1	Tidak	1	2.3
2	Ya	43	97.7
Total		44	100.0

Tabel 2 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *reability* dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,386$) yang hasilnya dijelaskan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Hubungan *Rehability* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

<i>Reabil ity</i>	Minat Kunjungan Ulang Pasien			P
	Tidak Minat	Minat	Total	
	f	f	f	
Tidak Setuju	17	0	17	0,386
Setuju	27	44	71	
Total	44	44	88	

Tabel 3 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *responsiviness* dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,059$) yang hasilnya dijelaskan pada tabel 3 berikut:

Tabel 3 Hubungan *Responsiviness* Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

<i>Respon sivines</i>	Minat Kunjungan Ulang pasien			p
	Tidak Minat	Minat	Total	
	f	f	f	
Setuju	44	44	88	
Total	44	44	88	

Tabel 4 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *assurance* dengan minat

kunjungan ulang pasien pada rawat jalan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,68$) yang hasilnya dijelaskan pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hubungan *Assurance* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

<i>Assurance</i>	Minat Kunjungan Ulang Pasien			P
	Tidak Minat	Minat	Total	
	f	f	f	
Tidak Setuju	3	3	3	0,68
Setuju	41	41	82	
Total	44	44	85	

Tabel 5 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *empathy* dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,058$) yang hasilnya dijelaskan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5 Hubungan *Empathy* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

<i>Empathy</i>	Minat Kunjungan Ulang Pasien			p
	Tidak Minat	Minat	Total	
	f	f	f	
Tidak Setuju	2	2	2	0,058
Setuju	42	42	84	
Total	44	34	86	

Tabel 6 menunjukkan bahwa ada hubungan *tangibles* dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam ($p=0,023$)

yang hasilnya dijelaskan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6 Hubungan *Tangibles* Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam

Tangibles	Minat Kunjungan Ulang Pasien			p
	Tidak Minat	Minat	Total	
	f	f	f	
Tidak Setuju	1	1	1	0,023
Setuju	43	43	86	
Total	44	44	87	

4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Aina Almaridah, (2018) Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islamic Center Kota Samarinda. Yang menyatakan adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien.

5. KESIMPULAN

1. Responden pada penelitian ini yaitu pasien rawat jalan pada Poli Penyakit Dalam dengan jumlah sebanyak 44 orang.
2. Umur responden pada penelitian ini yaitu pasien yang berumur mulai dari 50-60 tahun
3. Tidak ada hubungan antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Grandmed Lubuk Pakam.

DAFTARPUSTAKA

- Aina Almaridah, (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islamic Center Kota Samarinda. *SKR AINA ALMARDIAH (1).pdf*
- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X. *Pena Medika Jurnal Kesehatan, 10(2)*, 8. <https://doi.org/10.31941/pmjk.v10i2.1247>
- Departemen Kesehatan RI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI: 2009.
- Iqbal, M. (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Deli Serdang Lubuk Pakam Tahun 2017*. repository.usu.ac.id. Retrieved from <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/11434>
- Kunik Afifah, (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Cangkring Sleman. [http://repository.unjaya.ac.id/2255/2/KUNIK%20AFIFAH 2213056_pisah.pdf](http://repository.unjaya.ac.id/2255/2/KUNIK%20AFIFAH%202213056_pisah.pdf)
- Nursalam, (2015). Metodologi ilmu keperawatan, edisi 4, Jakarta: Salemba Medika
- Puji, L. K. R., Ismaya, N. A., & Ulfa, U. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal, 4(2)*, 167. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.107>
- Sudarsono, S., Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains, 3(2)*, 60–67. <https://doi.org/10.34012/jpms.v3i2.2031>