

## Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSD Balung Kabupaten Jember The Correlation between Perception of Service Quality and Revisitation Interest in Outpatient Installation of Regional Hospital, Jember District

Linda Fidyawati, Yennike Tri Herawati, Eri Witcahyo  
Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat  
Universitas Jember  
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121  
e-mail korespondensi: Leenda\_f@yahoo.co.id

### **Abstract**

*The satisfaction level reached by Balung Regional Hospital in Jember District in 2014 was 62,09%. The result didn't reach the required standard which is  $\geq 90\%$ . This is the outcome is lower than the expectation the patient get dissatisfaction. It be can known from the decreasing number of revisitation interest about 22972 in 21849 patient in 2012 and 2013. The purpose of this study analyzing the correlation perception of service quality with revisitation interest. The study was an analytic. The samples were 80 people with interpretation used systematic random technique. The data were analyzed using spearman rank correlation test with  $\alpha=0,05$ . The result of this study showed to know correlation between perception of service quality with revisitation interest with p value was 0,000. The conclusion there was correlation between perception service quality with revisitation interest.*

**Keywords:** service quality, revisitation interest

### **Abstrak**

Kepuasan merupakan indikator dari mutu pelayanan. Tingkat kepuasan yang dicapai oleh RSD Balung Kabupaten Jember pada tahun 2014 sebesar 62,09%. Hal ini belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yaitu  $\geq 90\%$ . Hal ini disebabkan pasien kecewa karena persepsi mutu kurang dari yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari penurunan angka kunjungan ulang pasien jalan yaitu 22972 ke 21849 pasien pada tahun 2012 dan 2013. Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Jenis penelitian adalah penelitian analitik. Sampel penelitian sebanyak 80 pasien dengan teknik *Systematic Random Sampling*. Analisa data menggunakan uji korelasi *Spearman Rank* ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang ( $p = 0,000$ ). Kesimpulan penelitian adalah ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

**Kata kunci:** persepsi mutu, minat kunjungan ulang

### **Pendahuluan**

Pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan pada pasien [1]. Kepuasan pasien terbentuk dari penilaian pasien terhadap mutu, kinerja hasil dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diperoleh dari produk atau pelayanan

yang diterima. Kepuasan merupakan bentuk perasaan seseorang yang diperoleh dari produk atau pelayanan yang diterima [2]. Kepuasan pasien rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan ditentukan oleh perbedaan antara persepsi terhadap pelayanan yang dirasakan (kenyataan), jika hasil yang diperolehnya melebihi dari yang diharapkan, maka pasien akan

mendapatkan kepuasan pada tingkat yang tinggi dan jika hasil yang diterima sesuai dengan yang diharapkan pasien akan merasa puas dan sebaliknya pasien akan merasa kecewa jika hasil yang diterimanya kurang dari yang diharapkan [3]. Persepsi mutu yang dirasakan oleh konsumen akan berpengaruh terhadap kesediaan konsumen tersebut untuk membeli sebuah produk, ini berarti bahwa semakin tinggi nilai yang dirasakan oleh konsumen, maka semakin tinggi pula kesediaan konsumen tersebut untuk akhirnya membeli [4]. Menurut pendapat Parasuraman, dkk (1988) mengemukakan bahwa terdapat hubungan secara langsung antara persepsi mutu dengan minat kunjungan ulang. Minat kunjungan ulang merupakan suatu keadaan untuk menggunakan kembali pelayanan pengobatan disebabkan kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh sebelumnya [5].

Rumah sakit daerah (RSD) Balung Kabupaten Jember merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah yang memiliki angka kunjungan rawat jalan menurun tiap tahunnya. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi Rawat Jalan RSD Balung Kabupaten Jember pada empat tahun terakhir yaitu pada tahun 2010 sebesar 26207 pasien, pada tahun 2011 sebesar 24521 pasien, pada tahun 2012 sebesar 22972 pasien dan pada tahun 2013 sebesar 21849 pasien. Salah satu faktor yang dapat menjadi penyebab keadaan tersebut adalah belum tercapainya pelayanan yang bermutu yang sesuai dengan harapan pasien (pelanggan). Kepuasan merupakan indikator mutu dari suatu pelayanan. Berdasarkan data RSD Balung tentang survey indeks kepuasan pelanggan pada tahun 2008 sebesar 71,7%, pada tahun 2009 sebesar 75,5% dan pada tahun 2010 sebesar 75,5%. Hal ini belum sesuai dengan angka yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan no 129 tahun 2008 yaitu standart kepuasan pasien rawat jalan  $\geq 90\%$ . Menurut pendapat Niyarni (2012), instalasi rawat jalan RSD Balung Kabupaten Jember dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan untuk menggunakan ulang jasa pelayanan kesehatan dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan agar keputusan pasien dalam menggunakan jasa pelayanan di RSD Balung Kabupaten Jember Meningkat [6].

Menurut Niyarni (2012), menciptakan pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan suatu keharusan agar dapat menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Pelayanan yang sesuai dengan persepsi mutu ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pelanggan, memberikan dasar minat kunjungan yang baik sehingga terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa

tersebut. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, diperlukan kajian tentang dimensi mutu pelayanan kepada pasien di RSD Balung Kabupaten Jember [7].

Mutu pelayanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas dalam pasien [8]. Dimensi mutu yang digunakan adalah aspek profesi, aspek manajemen, aspek pelanggan dan aspek lingkungan [9]. Dari keempat aspek tersebut dapat menghubungkan minat kunjungan ulang [6]. Minat membeli dipengaruhi oleh nilai dari produk yang dievaluasi. Nilai merupakan perbandingan antara mutu terhadap pengorbanan dalam memperoleh suatu produk atau layanan. Indikator dari minat kunjungan ulang yaitu keinginan, kekuatan untuk mencoba, upaya yang dilakukan dan komitmen [10]. Dengan adanya persepsi mutu yang tinggi maka pelanggan akan memiliki minat untuk menggunakan kembali jasa dari *provider* yang sama [11]. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSD Balung Kabupaten Jember.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian analitik. Penelitian dilakukan di instalasi rawat jalan RSD Balung Kabupaten Jember pada bulan Januari sampai Februari 2015. Sampel penelitian sebanyak 80 pasien diambil dengan teknik *Systematic Random Sampling*. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu persepsi mutu pelayanan. Variabel terikat dalam penelitian ini minat kunjungan ulang. Data diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Analisa data menggunakan uji korelasi *Sperman Rank* dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ .

## Hasil Penelitian

### Karakteristik Responden

Distribusi karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	N	%
umur (tahun)		
> 20 tahun	2	2,5
20-35 tahun	21	26,3
> 35 tahun	57	71,2
Pendidikan		
PT atau akademi	8	10
SMA/ sederajat	47	58,7

SMP/MTS/ sederajat	24	30
tamat SD/MI sederajat	0	0
tidak sekolah/tidak tamat SD	1	1,3
<b>Jumlah</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Terolah, 2015

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat di lihat bahwa karakteristik responden pada > 35 tahun yaitu sebanyak 57 responden atau sebesar 71,2%. Pendidikan terakhir responden adalah SMA sebanyak 47 responden atau 58,7%.

### Identifikasi Persepsi Mutu Pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSD Balung Kabupaten Jember

Persepsi mutu pelayanan dikategorikan menjadi tiga, yaitu baik, cukup baik dan tidak baik. Hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Distribusi Persepsi Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan	N	%
Baik	31	39
Cukup baik	49	61
Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Terolah, 2015

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 49 responden atau sebesar 61% mempunyai persepsi mutu pelayanan dalam kategori cukup baik.

Hasil penilaian responden terhadap mutu pelayanan menggunakan beberapa indikator yaitu aspek profesi, aspek manajemen, aspek pelanggan dan aspek lingkungan. Hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

### Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Aspek Profesi

Persepsi penilaian responden berdasarkan aspek profesi meliputi ketelitian, kecepatan, kesediaan dalam memberikan informasi mengenai penyakit, menanyakan keluhan pasien sebelum dilakukan pemeriksaan, ketepatan dalam menemukan diagnosa penyakit, waktu tunggu pasien di (loket pendaftaran, apotek dan poliklinik). Dikategorikan menjadi tiga yaitu baik, cukup baik dan tidak baik. Hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Aspek Profesi

Indikator Mutu	N	%
Baik	37	46
Cukup baik	43	54
Tidak Baik	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Terolah, 2015

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 43 responden atau sebesar 54% mempunyai persepsi pada indikator aspek profesi dalam kategori cukup baik.

### Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Aspek Manajemen

Persepsi penilaian responden berdasarkan aspek manajemen meliputi ketepatan dalam memberikan resep obat, sikap (ramah dan sopan) kepada pasien, kerapian penampilan petugas, mudah dihubungi saat pasien membutuhkan bantuan, kemampuan petugas administrasi dalam merespon pertanyaan dari pasien, kecepatan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan, kemudahan pasien dalam membutuhkan bantuan petugas administrasi, kemampuan petugas administrasi dalam memberikan informasi. Dikategorikan menjadi tiga yaitu baik, cukup baik dan tidak baik. Hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

Tabel 4 Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Aspek Manajemen

Indikator Mutu	N	%
Baik	36	45
Cukup baik	44	55
Tidak baik	0	0
<b>Jumlah</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer Terolah, 2015

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 44 responden atau sebesar 55% mempunyai persepsi pada indikator aspek manajemen dalam kategori cukup baik.

### Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Aspek Pelanggan

Persepsi penilaian responden berdasarkan aspek Pelanggan meliputi kepuasan pasien terhadap fasilitas rumah sakit, ruang tunggu, pemeriksaan di poli, ikap dan perhatian petugas, jawaban dari petugas, pelayanan administrasi. Dikategorikan menjadi tiga yaitu puas, cukup puas dan tidak puas. Hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

Tabel 5 Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Aspek Pelanggan

Indikator Mutu	N	%
Puas	30	37
Cukup puas	50	63
Tidak puas	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Data Primer Terolah, 2015

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 50 responden atau sebesar 63% mempunyai persepsi pada indikator aspek pelanggan dalam kategori cukup puas.

Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Indikator Aspek Lingkungan

Persepsi penilaian responden berdasarkan aspek Lingkungan meliputi ketanggapan petugas dalam pemakaian masker dan sarung tangan setiap pemeriksaan pasien. Dikategorikan menjadi tiga yaitu baik, cukup baik dan tidak baik. Hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

Tabel 6 Distribusi Persepsi Responden Berdasarkan Aspek Pelanggan

Indikator Mutu	N	%
Baik	28	35
Cukup baik	52	65
Tidak baik	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Data Primer Terolah, 2015

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 52 responden atau sebesar 65% mempunyai persepsi pada indikator aspek lingkungan dalam kategori cukup baik.

### Identifikasi Minat Kunjungan Ulang

Minat kunjungan ulang dikategorikan menjadi tiga, yaitu sangat berminat, berminat dan tidak berminat. Hasil pengkategorian atas jawaban yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

Tabel 7 Distribusi Minat Kunjungan Ulang

Minat Kunjungan Ulang	N	%
Sangat berminat	23	29
Berminat	57	71
Tidak berminat	0	0
Jumlah	80	100

Sumber: Data Primer Terolah, 2015

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 57 responden atau 71% memilih kategori berminat.

### Hubungan antara Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Hasil tabulasi silang antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Tabulasi silang antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang

Persepsi mutu	Minat kunjungan ulang							
	Sangat		Berminat		Tidak		Tot	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baik	23	28,75	0	0	0	0	23	28,75
Cukup	30	37,5	27	33,75	0	0	57	71,25
Tidak	0	0	0	0	0	0	0	0
Jumlah	14	66,23	27	33,75	0	0	80	100

Sumber: Data Primer Terolah, 2015

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa Sebagian besar responden yaitu sebanyak 57 responden atau 71,25% dalam kategori persepsi mutu pelayanan dalam kategori cukup baik yang disertai dengan berminat dengan kunjungan ulang. Hasil analisis dengan menggunakan uji korelasi *Spearman rank* menunjukkan nilai probabilitas sebesar 0,000 atau nilai p lebih kecil dari 0,05 sehingga  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

## Pembahasan

Hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa responden yang menilai mutu pelayanan yang cukup baik dan responden berminat berkunjung ulang sebanyak 57 responden atau sebesar 71,25%. Sedangkan penilaian pada mutu pelayanan yang tidak baik dan responden tidak berminat sebesar 0% yang artinya tidak ada responden yang menilai pelayanan tidak baik dan tidak ada responden yang merasa tidak berminat. Dengan terdapatnya hasil bahwa tidak ada responden yang merasa tidak berminat menunjukkan bahwa responden telah mendapatkan pelayanan yang baik, hanya saja terdapat beberapa hal yang menurut responden belum sesuai dengan harapannya sehingga mempengaruhi minat kunjungan ulang terhadap pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Primatika (2013) yang menyatakan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi bahwa mutu pelayanan di RSGM dalam kategori cukup sebesar 51% dan berminat melakukan kunjungan ulang sebesar (93,7%). Hal ini sesuai dengan teori Supriyanto (2010) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan rumah sakit yang baik, akan membuat rumah sakit diminati oleh berbagai pihak yang berkepentingan. jika pasien puas dengan layanan yang diterimanya pasien akan datang kembali untuk mendapatkan pelayanan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tri (2010) yang menyatakan bahwa ada hubungan persepsi mutu dengan minat kunjungan ulang di RS Ortopedi dr R. Soeharso Surakarta. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk (1988) mengemukakan bahwa terdapat hubungan secara langsung antara persepsi mutu dengan minat kunjungan ulang [6]. Kesesuaian hasil penelitian ini dikarenakan mutu pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh sebelumnya sehingga pasien akan berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini sesuai dengan teori Parasuraman, dkk (1988) yang mengemukakan bahwa rumah sakit dituntut memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien sehingga pasien akan datang kembali.

## Simpulan dan Saran

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Rekomendasi dalam penelitian ini antara lain keberadaan petugas

kesehatan (dokter umum dan dokter spesialis) dalam memberikan pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan dengan penambahan petugas medis khususnya dokter spesialis atau pengaturan jadwal kerja atau meningkatkan kedisiplinan dengan cara dilakukannya supervisi dari atasan ke bawahan atau penilaian langsung dari konsumen. Seluruh petugas meningkatkan sikap ramah dan komunikasi yang baik kepada pasien dengan cara memberikan manajemen insentif untuk penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dalam bekerja. Melakukan survey indeks kepuasan yang dilakukan secara berkala dan untuk penelitian selanjutnya melanjutkan penelitian tentang mutu pelayanan dengan minat beli.

## Daftar Pustaka

- [1] Solikha. Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan kesehatan. Skripsi. Yogyakarta. Universitas Ahmad Dahlan. J AKK. 2008. Desember; 1(1): 192-199. [cited 2014 Juni 5 ] Available from <http://journal.ugm.ac.id/jmpk/article/view/2695/2418>
- [2] Koentjoro T. Regulasi Kesehatan di Indonesia. Yogyakarta. ANDI; 2007.
- [3] Kotler. Dasar-dasar Pemasaran. Jakarta. Prenhalindo; 2005
- [4] Puspitasari D. Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang. Tesis. Semarang. Universitas Diponegoro; 2006. [cited 2014 Juni 5] available from [www.eprints.undip.ac.id](http://www.eprints.undip.ac.id)
- [5] Parasuraman, Valerie, Zeithaml, Leonard. *A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perception on Future Research. Journal of Marketing. 1998. 49 (1).*
- [6] Jember. Profil RSD Balung Kabupaten Jember tahun 2013. Jember: RSD Balung Kabupaten Jember; 2013.
- [7] Sastrianegara MF. Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Jakarta. Salemba Medika; 2009.
- [8] Niyarni, Supriyo, Restiawati, Imam P. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Benda Kota Pekalongan. Jurnal Kesehatan. Semarang .Universitas Pekalongan. 2012. Juni; 3 (1). [cited 2014 April 17] Available from <http://www.Journal.unikal.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/25/12>
- [9] Supriyanto S, Ernawati M. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta. ANDI;2010.

- [10] Li, chieh-Lu, Joohyun Lee. *Dimensions of service and their influence on intention to repurchase. Department of Leisure Penn State University;2001.*