



Artikel Penelitian

ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KELUARGA PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT PEMANFAATAN KEMBALI RUANG RAWAT INAP ANAK DI RUMAH SAKIT SUNDARI

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PATIENT'S FAMILY PERCEPTIONS ABOUT QUALITY OF SERVICES ON THE INTEREST TO REUTILIZATION OF CHILD INPATIENT ROOMS AT SUNDARI HOSPITAL

Aulia Novasyra^a^aFakultas Kedokteran, Universitas Islam Sumatera Utara, Medan, Indonesia

Histori Artikel

Diterima:
9 Agustus 2023

Revisi:
16 Agustus 2023

Terbit:
18 Agustus 2023

Kata Kunci

Persepsi, Mutu Pelayanan kesehatan, Rawat Inap Anak

Korespondensi

Tel.
081360517209
Email:
aulia.novasyra
@fk.uisu.ac.id

A B S T R A K

Keluarga berperan penting dalam menentukan rumah sakit untuk merawat anaknya. persepsi yang tidak baik mengenai mutu pelayanan rumah sakit akan mengurangi penggunaan kembali pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh persepsi keluarga pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak di Rumah Sakit Sundari Medan. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitik, dengan desain *cross-sectional*. Populasi adalah rerata keluarga pasien rawat inap anak yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSU Sundari Medan tahun 2014 dengan sampel berjumlah 47 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan instrumen kuesioner. Analisa data dilakukan dengan *Chi Square* dan uji regresi logistik ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ketanggapan ($p=0,016$) nilai $OR=6,434$ dan empati ($p=0,027$) nilai $OR=5,443$ adalah yang paling mempengaruhi minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak. Dimensi ketanggapan adalah yang paling berpengaruh terhadap minat memanfaatkan kembali fasilitas ruang rawat inap anak dengan kemungkinan 6,434 kali lipat lebih banyak untuk kembali memanfaatkan ruang rawat inap anak.

A B S T R A C T

The family plays an important role in determining the hospital to treat their child. Unfavorable perceptions about the quality of hospital services will reduce the reutilize of hospital services. This study aims to analyze the effect of the patient's family's perception about the quality of service on the intention to reutilize the child's inpatient room at Sundari Hospital Medan. The method used is analytic descriptive, with a cross sectional design. The population is the average family of pediatric inpatients who utilize health services at Sundari General Hospital in Medan in 2014 with a sample of 47 people. The data collection method used was a survey method with a questionnaire instrument. Data analysis was carried out by Chi Square and multiple logistic regression tests. The results showed that responsiveness ($p=0.016$) $OR=6.434$ and empathy ($p=0.027$) $OR=5.443$ were the ones that most influenced the interest in reutilization children's inpatient rooms. The responsiveness dimension is the one that has the most influence on the intention to reutilize child inpatient facilities with a 6.434 times more likelihood of returning to use the child inpatient room.

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 17 tahun 2023, bahwa untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Untuk keberhasilan upaya pembangunan kesehatan tersebut maka masyarakat perlu diikuti sertakan agar berpartisipasi aktif dalam upaya kesehatan.¹

Keluarga sangat berperan dalam menentukan pemilihan rumah sakit (RS) untuk merawat anaknya. Oleh karena itu pembentukan persepsi mutu pelayanan yang berkualitas pada keluarga pasien sangat menentukan pelayanan pemanfaatan kembali pasien rawat inap anak, apalagi saat ini keluarga pasien sudah lebih kritis dalam memilih RS sebagai fasilitas berobat, antara lain dapat membandingkan pelayanan RS satu dengan yang lainnya terutama dalam mutu pelayanan.

Penilaian pasien tentang mutu pelayanan RS merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenarkan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien. Persepsi mutu pelayanan RS terutama pelayanan rawat inap akan terbentuk pada diri pasien dan keluarga pasien setelah mengkonsumsi barang/ jasa yang diberikan oleh RS. Menurut Robbins (2006), terdapat tiga faktor yang memengaruhi persepsi,

yakni pelaku persepsi, target yang dipersepsikan dan situasi.²

Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan akan berlanjut pada proses terbentuknya persepsi secara umum terhadap RS, oleh sebab itu di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada pemanfaatan RS oleh pasien, disamping aspek fasilitas RS peranan sumber daya seperti dokter dan perawat baik medis maupun non medis menjadi sangat penting, karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan RS. Penelitian Endartini (2004) tentang persepsi pasien umum terhadap pelayanan RS Kesdam I/BB Medan, menyimpulkan bahwa terdapat kesenjangan persepsi yang bermakna, bahkan pada masing-masing unit pelayanan RS masih terdapat berbagai kesenjangan persepsi antara harapan dan kenyataan mengenai standar pelayanan RS.³

Meningkatkan mutu agar pasien mempercayakan kembali pelayanan rawat inap dimasa mendatang membutuhkan tantangan yang tidak terbatas, apalagi saat ini pasien dan keluarga pasien sudah lebih kritis dalam memilih RS sebagai fasilitas berobat dengan membandingkan pelayanan RS satu dengan yang lainnya terutama dalam mutu pelayanan.

Rumah Sakit Umum Sundari Medan adalah salah satu RS swasta yang berfungsi melayani kesehatan masyarakat. RS ini memiliki unit rawat inap dengan 154 buah tempat tidur, sedangkan unit rawat inap anak sebanyak 22 buah. Dari data sekunder yang diperoleh dari rekam medik tahun 2014, didapat bahwa perhitungan BOR bulanan periode januari sampai dengan Mei berkisar diantara 41-46 %.

Pada bulan Juni, BOR meningkat drastis menjadi 81%, dan terus meningkat sampai bulan Agustus menjadi 95%. Pada bulan September dan Oktober, BOR menurun ke 94 % dan 91%. Keadaan ini yang menyebabkan perlu diadakan penelitian tentang pengaruh persepsi keluarga pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak di RSUD Sundari Medan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan desain cross sectional. Pada penelitian ini variabel yang digunakan adalah dimensi mutu pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati) sebagai variabel bebas serta minat pemanfaatan kembali sebagai variabel terikat. Penelitian dilaksanakan di di RSUD Sundari Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh keluarga pasien rawat inap anak yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Sundari Medan yaitu sebanyak 90 pasien diambil dari rata-rata pasien perbulan selama tahun 2014. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 47 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survey dengan instrumen kuesioner yang dimodifikasi dari instrumen persepsi konsumen (servqual) yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya.⁴ Analisis data menggunakan uji *chi-square* dan uji regresi logistik ganda.

HASIL DAN DISKUSI

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 47 orang. Identitas responden dalam penelitian ini meliputi umur dan jenis kelamin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa umur responden

< 35 tahun merupakan yang terbanyak yaitu sebanyak 34 orang (72,3,6%), jenis kelamin paling banyak yaitu perempuan sebanyak 32 orang (68,1%). Distribusi responden berdasarkan karakteristik disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Keluarga Pasien

Identitas responden	n	%
Umur (tahun)		
<35 tahun	34	72,3
≥ 35 tahun	13	27,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	15	31,9
Perempuan	32	68,1

Tabel 2. Distribusi Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan

Mutu Pelayanan	n	%
Bukti Fisik		
Kurang Baik	15	31,9
Baik	32	68,1
Kehandalan		
Kurang baik	18	38,3
Baik	29	61,7
Ketanggapan		
Kurang baik	23	48,9
Baik	24	51,1
Jaminan		
Kurang baik	21	44,7
Baik	26	55,3
Empati		
Kurang baik	19	40,4
Baik	28	59,6
Jumlah	47	100,0

Mutu pelayanan kesehatan dalam penelitian ini diukur melalui dimensi: bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati seperti terlihat pada Tabel 2. Dimensi bukti fisik mayoritas baik 68,1%. Dimensi kehandalan mayoritas baik sebanyak 61,7%. Dimensi ketanggapan pada mayoritas kurang baik sebanyak 23 orang (48,9%). jaminan menurut responden pada RSUD Jaminan mayoritas kurang

baik sebanyak 26 orang (55,3%). Empati baik sebanyak 28 orang (59,6%).

Hubungan Variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Dan Empati Dengan Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Rawat Inap Anak

Hasil uji *chi square* dimensi bukti fisik diperoleh nilai $p=0,306 > 0,05$, dengan demikian tidak terdapat hubungan antara bukti fisik dengan minat memanfaatkan kembali ruang rawat inap anak. Terdapat hubungan antara kehandalan dengan minat memanfaatkan

kembali ruang rawat inap anak diperoleh nilai $p=0,008 < 0,05$. terdapat hubungan antara ketanggapan dengan minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak diperoleh nilai $p=0,001 < 0,05$. Terdapat hubungan antara jaminan dengan minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak diperoleh nilai $p=0,016 < 0,05$. terdapat hubungan antara empati dengan minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak diperoleh nilai $p=0,001 < 0,05$. Hal ini ditampilkan pada Tabel 3

Tabel 3. Hubungan Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Dan Empati Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Ruang Rawat Anak di RSUD Sundari Medan Tahun 2015

Mutu Pelayanan	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		P
	Tidak Minat		Berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Bukti Fisik							
Kurang Baik	8	53,3	7	46,7	15	100,0	0,306
Baik	12	37,5	20	62,5	32	100,0	
Kehandalan							
Kurang Baik	12	66,7	6	33,3	18	100,0	0,008
Baik	8	27,6	21	72,4	29	100,0	
Ketanggapan							
Kurang Baik	16	69,6	7	30,4	23	100,0	0,001
Baik	4	16,7	20	83,4	24	100,0	
Jaminan							
Kurang Baik	13	61,9	8	38,1	21	100,0	0,016
Baik	7	26,9	19	73,1	26	100,0	
Empati							
Kurang Baik	14	73,7	5	26,3	19	100,0	0,001
Baik	6	21,4	22	78,6	28	100,0	

Pengaruh Ketanggapan dan Empati terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Ruang Rawat Inap Anak

Hasil analisis multivariat pada Tabel 4, diketahui bahwa variabel ketanggapan dan empati yang paling berpengaruh terhadap minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak dan variabel ketanggapan yang dominan

berpengaruh terhadap minat pemanfaatan kembali.

Tabel 4. Pengaruh Ketanggapan dan Empati terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Ruang Rawat Inap Anak di RSUD Sundari Medan

Variabel	Koefisien B	p	Exp (B)
Ketanggapan	1,862	0,016	6,434
Empati	1,694	0,027	5,443
Constant	-1,530		

Pengaruh Ketanggapan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Ruang Rawat Inap Anak di RSUD Sundari Medan

Menurut Lupiyoadi (2013) daya tanggap adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan⁵. Menurut Tjiptono (2016), daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.⁶

Berdasarkan hasil analisis multivariat, dimensi ketanggapan memiliki pengaruh paling besar terhadap minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak dengan nilai $p(0,016) < \alpha (0,05)$ dan nilai Exp (B) 6,434, dimana keluarga pasien yang memiliki pengalaman yang baik kemungkinan besar 6,434 kali untuk berminat kembali untuk memanfaatkan ruang rawat inap anak di RSUD Sundari Medan dibanding dengan keluarga pasien yang memiliki ketanggapan kurang baik sehingga semakin besar tingkat ketanggapan pelayanan maka pasien akan semakin besar minat untuk kembali memanfaatkan fasilitas tersebut. Hasil tersebut didukung oleh Putri (2007)⁷, bahwa ada pengaruh antara ketanggapan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan.

Daya tanggap merupakan kemauan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Setiap keluarga pasien yang memanfaatkan fasilitas kesehatan selalu menginginkan pelayanan yang cepat, praktis,

serta penanganan yang memuaskan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan apa yang diharapkan. Keluarga pasien anak memandang bahwa sikap dan perilaku dokter mereka pandang sangat penting dalam menentukan kepuasan mereka. Hal ini dikarenakan pasien akan berhadapan langsung dan lebih lama dengan dokter dan perawat dibandingkan dengan pemberi pelayanan lainnya, sehingga kontak dengan dokter dan perawat yang nyaman akan mempengaruhi kepuasan mereka, apabila dokter dan perawat memberikan pelayanan dengan baik dan ramah maka keluarga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan dan akan berminat untuk memanfaatkan kembali. Sesuai dengan pendapat Parasuraman (1991) yang menyatakan bahwa daya tanggap yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap harapan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Beberapa yang menjadi indikator dalam ketanggapan antara lain tindakan cepat oleh dokter, perawat, dan administrasi, dokter, perawat, dan administrasi memberikan informasi yang jelas kepada pasien yang berhubungan dengan perawat dan dokter, perawat dan karyawan administrasi memberikan tanggapan yang cepat dalam menyelesaikan keluhan pasien.⁸

Pasien menilai layanan kesehatan yang bermutu dengan suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya dan meluasnya penyakit.⁹

Kebutuhan pelanggan yang perlu diperhatikan salah satunya adalah kecepatan waktu pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses pelayanan. Menurut Martin dalam Wahidah (2008) , pelanggan sangat membutuhkan sikap respek atau tanggap dari petugas pelayanan kesehatan.¹⁰ Dalam industri jasa seperti rumah sakit, kepuasan pelanggan saat berinteraksi ditentukan oleh karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Hal ini tentunya menjadi harapan dari setiap pasien dan menjadi tanggung jawab penyedia jasa dalam hal ini petugas yang langsung berhubungan dengan pasien. Bagaimana petugas merespon setiap keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengaruh Empati Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Ruang Rawat Inap Anak di RSUD Sundari Medan

Berdasarkan hasil analisis multivariat, dimensi empati memiliki pengaruh terbesar kedua setelah dimensi ketanggapan dengan nilai $p(0,027) < \alpha (0,05)$ dan nilai Exp (B) 5,443, dimana keluarga pasien yang merasakan empati baik, kemungkinan besar 5,443 kali untuk berminat kembali untuk memanfaatkan fasilitas ruang rawat inap anak di RSUD Sundari Medan dibanding dengan keluarga pasien yang merasakan empati kurang baik sehingga semakin baik empati ditunjukkan, maka keluarga pasien akan semakin besar minat untuk memanfaatkan kembali. Penelitian yang dilakukan oleh Sriwiyanti (2006) di RS Harapan Pematang Siantar juga menemukan hasil yang sama

dimana empati berpengaruh terhadap keputusan pasien untuk menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit.¹¹

Empati adalah bentuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pasien. Dimana suatu perusahaan maupun rumah sakit diharapkan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pasien. perhatian yang lebih akan memberikan hasil kepuasan bagi pasien. Empati merupakan bagian dari dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan.⁶

Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara khusus. Dengan demikian rasa simpati dari tenaga medis/paramedis merupakan alat utama untuk memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa tersebut. Perlu ada kesamaan persepsi antara petugas yang melayani pasien tentang pentingnya membina hubungan personal dengan pasien, hal ini dapat dilakukan misalnya dengan mengadakan pelatihan tentang komunikasi. Oleh karena itu keluhan-keluhan ataupun permintaan-permintaan pasien harus didengar dengan seksama, menyesuaikan pelayanan dan mengajukan pertanyaan dengan tepat. Jika hal ini dilakukan maka akan meningkatkan rasa simpati pasien yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas. Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ismana (2015) dimana didapatkan hasil bahwa dimensi mutu empati yang ditunjukkan oleh petugas terhadap pasien merupakan variabel

yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepuasan akan mempengaruhi loyalitas terhadap fasilitas kesehatan tersebut¹²¹³. Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai, memberi perhatian, saling menghormati, mendengarkan keluhan dan berkomunikasi dengan efektif juga penting. Pengalaman menunjukkan bahwa pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung akan mengabaikan nasihat dan tidak akan mau melakukan kunjungan ulang.¹⁰

KESIMPULAN

Persepsi keluarga pasien tentang mutu pelayanan rawat inap anak di RSUD Sundari adalah baik. Sebanyak 57,4 % responden menyatakan berminat kembali memanfaatkan ruang rawat inap anak di RSUD sundari medan

Mutu pelayanan yang terdiri dari dimensi ketanggapan dan empati berpengaruh terhadap minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak di Rumah Sakit Umum Sundari Medan.

Dimensi mutu ketanggapan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat pemanfaatan kembali ruang rawat inap anak di RSUD Sundari Medan, sehingga semakin besar tingkat ketanggapan pelayanan maka minat keluarga pasien akan semakin besar dengan odds ratio (OR) 6,434 artinya keluarga pasien yang menyatakan ketanggapan rumah sakit baik mempunyai peluang untuk berminat memanfaatkan kembali 6,434 kali lebih besar dibandingkan dengan yang menyatakan ketanggapan rumah sakit tidak baik.

DAFTAR REFERENSI

1. Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023. *Sekr Negara*. 2023.
2. Robbin S. Perilaku Organisasi. *Alih Bhs Benyamin Molan Klaten PT Indek, Kelompok Gramedia*. 2006.
3. Endartini titut sri. Persepsi Pasien Umum Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Kesdam I/BB Medan 2004. *USU e-Repository*. 2004. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/40543>.
4. Parasuraman A, Ziethaml, V., & Berry L. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail*. 1988;64(1):12-40.
5. Lupiyoadi R. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3. *Penerbit Salemba*. 2013.
6. Tjiptono F, Chandra G. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Edisi Ke-4. Yogyakarta: Penerbit Andi; 2016. doi:10.12691/jbms-4-4-1
7. Yean PP, Dalimunthe RF, Heldy BZ. Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Di Ruang Rawat Inap RS Islam Malahayati Medan Tahun 2007. *USU e-Repository*. 2007.
8. Parasuraman A, Berry LL, Zeithaml VA. Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. *Hum Resour Manage*. 1991;30(3):335-364. doi:10.1002/hrm.3930300304
9. Pohan I. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. cet. 1. Jakarta: EGC : Jakarta; 2006.
10. Wahidah S. Analisis Kebutuhan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Unit Rawat Jalan Di Puskesmas Kecamatan Pademangan Kota Administrasi Jakarta Utara Tahun 2018. *Univ Indones*. 2008.
11. Sriwayanti E. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Untuk Dirawat di Rumah Sakit Harapan Pematangsiantar Studi Kasus di Unit Instalasi Rawat Inap. 2006. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/42254>.
12. Ismana MF. Hubungan Antara Lima Dimensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan

- Dengan Kepuasan Pasien. *J Kesehat.* 2020;6(2):708-715.
doi:10.38165/jk.v6i2.151
13. Romadhona N, Muhardi M, Kesumah N. Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *J Integr Kesehat Sains.* 2019;1(2):114-120.
doi:10.29313/jiks.v1i2.4621