



Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit X

Albert Hasibuan¹, I.Gusti Ngurah.Y.Usdayana², Halisa Kurniati³, Fransiscus A.C.Wakumoan⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan PGI Cikini, Jakarta, Indonesia

¹ aberthasibuan@stikespgicikini.ac.id; ² igustingurah@stikespgicikini.ac.id;

³ halisakurniati@stikespgicikini.ac.id; ⁴ fransiskusavelinus@stikespgicikini.ac.id

Abstract: *In perceiving the quality of service, satisfaction, or image, a person would base the perception on the values felt by the patients. The research aimed at analyzing the influence of service quality on the reuse of inpatient services at Hospital X. This was an analytic survey research with the cross sectional study design. Respondents taken as samples were as many as 120 people. Data collected through an interview, questionnaire, and documentation. Data were analyzed using the descriptive statistics analysis namely calculating the average, percentage, frequency tables and inferential statistics through the Chi-square test, multivariate analysis through the multiple logistic regression analysis. The research result indicates that the influence of service quality with the inpatient reutilization in general hospital X was significant, that is service quality of administration ($p = 0,032$), service quality of doctors ($p = 0,001$), service quality of nurses ($p = 0,000$), service quality of pharmacist ($p = 0,000$), service quality of instruments ($p = 0,020$), and quality service of treatment rooms ($p = 0,009$). The variable of the nurses service quality and pharmacist's quality are the most influential variables on quality service with the inpatient reutilization.*

Keywords: *service quality, reutilization, nurse's quality, hospital*

Abstrak: *Dalam mempersepsikan kualitas pelayanan, kepuasan, ataupun citra, seseorang akan mendasarkannya pada nilai yang dirasakannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS X. Penelitian ini bersifat survey analitik dengan rancangan cross sectional study. Responden yang menjadi sampel sebanyak 120 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan analisis statistik menggunakan SPSS, yakni menghitung rata-rata, persentase, tabel frekuensi dan statistik inferensial melalui *chi square* dan analisis multivariate melalui analisis regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS X berpengaruh secara signifikan, yaitu mutu administrasi ($p = 0,032$), mutu dokter ($p = 0,001$), mutu perawat ($p = 0,000$), mutu petugas farmasi ($p = 0,000$), mutu alat pelayanan ($p = 0,020$) dan mutu ruang perawatan ($p = 0,009$). Variabel mutu pelayanan perawat dan mutu petugas farmasi adalah variabel yang paling berhubungan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS X.*

Kata Kunci: *mutu pelayanan, pemanfaatan ulang, mutu perawat, rumah sakit*

1. PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang terorganisir melalui tenaga medis profesional, serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Azwar, 2010).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan interaksi antara pengguna jasa pelayanan dan penyedia jasa pelayanan. Interaksi ini merupakan suatu hubungan yang sangat kompleks yang bersifat multi dimensional serta dipengaruhi oleh banyak faktor (Aditama, 2013). Pemanfaatan (utilisasi) adalah sebuah kegiatan pemanfaatan

pelayanan oleh sekelompok orang maupun individu. Salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang yang menggunakan kembali dan memanfaatkan tergantung dari pengetahuan masing-masing individu. Nurlia (2012), menyatakan bahwa Informasi yang akurat dapat mempengaruhi pengetahuan pasien yang berdampak pada persepsi, keyakinan dan motivasi pasien mengenai pelayanan rumah sakit yang akhirnya mempengaruhi keputusan pasien untuk memanfaatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh komponen predisposisi, pemungkin, dan kebutuhan seseorang akan pelayanan kesehatan. Komponen predisposisi tersebut terdiri dari 3 (tiga) faktor, yaitu faktor demografi : terdiri dari usia, jenis kelamin dan status perkawinan. struktur sosial; terdiri dari tingkat pendidikan, pekerjaan dan ras.

Kepercayaan terdiri dari keyakinan, sikap atau pandangan terhadap pelayanan kesehatan, dan pengetahuan. Faktor pemungkin terdiri dari sumber daya keluarga (pendapatan, cakupan asuransi), kualitas pelayanan dan jarak. Faktor kebutuhan terdiri dari tarif, fasilitas, pelayanan personil, lokasi, kecepatan pelayanan, dan informasi (Notoatmodjo, 2017).

Tantangan terbesar saat ini di rumah sakit adalah terpenuhinya ekspektasi masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan, kondisi ini disebabkan berbagai faktor diantaranya; perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan (IPTEKES) hal ini berdampak terhadap biaya perawatan, keterbatasan sarana dan sumberdaya serta desakan undang-undang terhadap perlindungan konsumen, juga sosial ekonomi masyarakat semakin membaik, pengaruh lain yang ikut berperan adalah tanggung jawab keprofesian (Al-Assaf, 2019).

Rumah Sakit X adalah rumah sakit swasta yang merupakan rumah sakit umum di Jakarta. Data awal dari rekam medis menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap atau BOR (*Bed Occupancy Rate*) di RS X dalam lima tahun terakhir (2019–2024) mengalami penurunan. Pencapaian indikator BOR berdasarkan standar Depkes 2005 (60% - 85%) belum tercapai secara maksimal (Depkes RI, 2005). Nilai ideal pemanfaatan fasilitas rumah sakit persentase rata-rata tempat tidur yang dipakai setiap harinya di RS X belum tercapai. BOR RS X mengalami penurunan setiap tahunnya khususnya setelah tahun 2019.

Pada tahun 2014 ada peningkatan BOR yang signifikan karena bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Kondisi RS X dengan BOR yang merupakan indikator kualitas pemanfaatan rawat inap menurun setelah tahun 2019, yaitu jumlah kunjungan rawat inap menurun di tahun 2019–2023. Hal yang menyebabkan penurunan jumlah pemanfaatan pelayanan rawat inap disebabkan oleh persaingan yang

semakin kompetitif antara rumah sakit baik pemerintah maupun swasta dalam menarik minat pasien, dimana jumlah rumah sakit yang ada sekarang di Jakarta bertambah banyak dengan masing-masing mempunyai keunggulan tersendiri, dan dengan adanya sebagian dokter spesialis sub spesialis.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi, alat pelayanan dan ruangan perawatan) terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS X.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah survey analitik dengan pendekatan *cross sectional study* untuk melihat adanya pengaruh antara variabel dependen dan independen sekaligus pada waktu yang sama. Penelitian ini dilaksanakan di Rawat Inap RS X. Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan lebih dari satu kali di RS X pada saat penelitian. Sampel adalah pasien rawat inap yang dijumpai di lokasi penelitian yakni sebesar 120 orang.

Metode pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling. Pengumpulan data diperoleh dengan dua cara, yakni data primer (kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan petugas administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi, alat pelayanan dan tempat tidur/ruangan perawatan serta minat pemanfaatan kembali) dan data sekunder berupa profil rumah sakit, dan jumlah kunjungan pasien rawat inap, dan data lain yang terkait dengan penelitian ini.

Pengolahan data dengan menggunakan bantuan perangkat lunak komputer. Kegiatan ini dilakukan melalui beberapa tahapan yakni editing, coding, prosesing atau memasukan data (*entry data*) dan cleaning. Setelah itu data dianalisis secara univariat dan bivariat digunakan uji statistik chi-square, dengan nilai kemaknaan $p < 0,05$. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan sistem komputerisasi program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi frekuensi pada penelitian ini menunjukkan bahwa dari 120 responden pada pasien rawat inap di RS X berdasarkan jenis kelamin, jumlah laki-laki sebanyak 61 orang (50,8%), sedangkan perempuan 59 orang (49,2%). Karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa umur 50 tahun keatas merupakan responden terbanyak yaitu sebanyak 65 orang (54,2%), umur 41-50 tahun sebanyak 18 orang (15%), umur responden < 20 tahun

sebanyak 14 orang (11,7%), umur 21-30 tahun sebanyak 13 orang (10,8%) dan umur 31-40 tahun sebanyak 10 orang (8,3%). Berdasarkan tingkat pendidikan responden mayoritas berpendidikan SLTA/ Sederajat yaitu sebanyak 57 orang (47,5%), Perguruan Tinggi sebanyak 23 orang (19,2%), SLTP/Sederajat sebanyak 13 orang (10,8%), tidak sekolah sebanyak 11 orang (9,2%), tamat SD yaitu sebanyak 6 orang (5%), D3/ sederajat yaitu sebanyak 6 orang (5%) sedangkan responden yang tidak tamat SD sebanyak 4 orang (3,3%).

Data berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa pegawai swasta merupakan responden terbanyak yakni 48 orang (40%), dan yang paling sedikit adalah buruh yakni 2 orang (1,7%). Responden berdasarkan jenis pasien mayoritas merupakan pasien dengan BPJS yaitu sebanyak 89 orang (74%), pasien umum sebanyak 21 orang (17,5%) sedangkan pasien perusahaan sebanyak 10 orang (8,3%).

Analisis Univariat

Hasil univariat, dari 120 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan mutu pelayanan petugas administrasi baik yaitu 94 orang (78,3%) sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 26 orang (21,7%). Responden berdasarkan mutu pelayanan dokter mayoritas menyatakan baik yaitu 88 orang (73,3%), sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 32 orang (26,7%). Mutu pelayanan perawat, dari 120 responden, mayoritas responden menyatakan baik yaitu sebanyak 87 orang (72,5%) sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 33 orang (27,5%).

Mutu pelayanan petugas farmasi mayoritas responden menyatakan baik yaitu sebanyak 80 orang (66,7%) sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 40 orang (33,3%). Mutu alat pelayanan mayoritas responden menyatakan baik yaitu sebanyak 88 orang (73,3%) sedangkan yang menyatakan kurang sebanyak 19 orang (16%). Mutu tempat tidur / ruangan perawatan yang menyatakan baik sebanyak 80 orang (66,7%) sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 40 orang (33,3%). Berdasarkan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS X responden menyatakan memanfaatkan kembali RS X sebagai tempat pengobatan yang baik yaitu 93 orang (77,5%) sedangkan yang menyatakan kurang untuk memanfaatkan kembali RS X sebagai tempat pengobatan sebanyak 27 orang (22,5%).

Analisis Bivariat

Hasil analisis uji statistik *Chi square* diperoleh hasil p value = 0,028 pada tingkat kemaknaan nilai p value < 0,05 yang membuktikan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan administrasi terhadap pemanfaatan pelayanan rawat inap RS X. Hasil analisis uji statistik

membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan administrasi terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Hasil analisis uji statistik *Chi square* diperoleh hasil p value = 0,001 pada tingkat kemaknaan nilai p value < 0,05 yang membuktikan bahwa ada pengaruh mutu dokter terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RS X. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan dokter terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap.

Hasil analisis uji statistik *Chi square* diperoleh hasil p value = 0,000 pada tingkat kemaknaan nilai p value < 0,05 yang membuktikan bahwa ada pengaruh mutu perawat terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RS X. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan perawat terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap.

Hasil analisis uji statistik *Chi square* diperoleh hasil p value = 0,000 pada tingkat kemaknaan nilai p value < 0,05 yang membuktikan bahwa ada pengaruh mutu petugas farmasi terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RS X. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara mutu petugas farmasi terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Hasil analisis uji statistik *Chi square* diperoleh hasil p value = 0,018 pada tingkat kemaknaan nilai p value < 0,05 yang membuktikan bahwa ada pengaruh mutu alat pelayanan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RS X. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara mutu alat pelayanan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Hasil analisis uji statistik *Chi square* diperoleh hasil p value = 0,009 pada tingkat kemaknaan nilai p value < 0,05 yang membuktikan bahwa ada pengaruh mutu tempat tidur/ ruangan perawatan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RS X. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara mutu tempat tidur/ ruang perawatan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Hasil penelitian tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap diperoleh hasil perhitungan statistik *Chi square* yaitu p value < 0,05 yang membuktikan bahwa ada pengaruh mutu pelayanan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS X.

Pembahasan

Dalam penelitian ini terlihat bahwa mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi, alat pelayanan dan ruangan perawatan) berdasarkan analisis univariat dan bivariat terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap membuktikan ada pengaruh yang

signifikan dengan hasil $p\text{-value} < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dari 6 (enam) variabel mutu pelayanan maka mutu perawat dan mutu petugas farmasi yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Hasil penelitian Suaib (2012), dan Dwiyono (2016), menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan petugas administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi dengan kepuasan pasien rawat inap. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Pengaruh mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Hal ini seiring dengan munculnya kebutuhan akan kesinambungan pelayanan kesehatan serta perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran sehingga Rumah Sakit juga menjadi tempat pendidikan dan penelitian (Munaryo, 2008). Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pelanggan (Nursapriani, 2016).

KESIMPULAN DAN SARAN

Gambaran mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi, alat pelayanan dan ruangan perawatan) berdasarkan analisis statistik menunjukkan bahwa ada hubungan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS X. Ada pengaruh yang signifikan / bermakna antara mutu pelayanan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RS X. Variabel mutu perawat dan petugas farmasi merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap minat pemanfaatan ulang RS X kota Jakarta. Rumah Sakit harus meningkatkan mutu pelayanan dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan agar pasien tetap berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap terutama mengenai kebersihan, keramahan petugas kesehatan, kelengkapan fasilitas, pelayanan personil seperti keramahan perawat, petugas farmasi, administrasi dan dokter. Komitmen bersama antara pihak manajemen rumah sakit dengan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kualitas pelayanan. Perbaikan, peningkatan dan pengembangan sarana dan fasilitas pendukung lainnya yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Rumah Sakit harus perlu mengoptimalkan informasi keberadaan, fasilitas, yang ada dan biaya yang ditetapkan agar masyarakat tahu dan dapat memberikan penilaian dan mencoba memakainya (*trial*). Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat ditindak lanjuti dengan menambah faktor-faktor lain di luar dari penelitian ini dan menambah sampel yang lebih banyak agar

jawaban responden representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T. Y. (2013). *Manajemen administrasi rumah sakit*. Jakarta: UI Press.
- Al-Assaf, A. F. (2019). *Mutu pelayanan kesehatan: Perspektif internasional*. Yogyakarta: Andi.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan* (Edisi ke-3). Tangerang: Binarupa Aksara.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Profil kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI.
- Dwiyono. (2016). *Hubungan antara mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Puskesmas Bonggo Kabupaten Sarmi Papua tahun 2015* (Tesis, Universitas Cenderawasih).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Munaryo. (2008). *Analisis pengaruh persepsi mutu pelayanan rawat inap terhadap minat pemanfaatan ulang di RSUD Kabupaten Brebes tahun 2008* (Tesis, Universitas Diponegoro).
- Notoatmodjo, S. (2017). *Promosi kesehatan teori dan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurlia. (2012). Hubungan bauran pemasaran dengan keputusan pasien rawat inap memilih layanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar tahun 2011. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 1(1), 15–21.
- Nursapriani. (2016). *Analisis pengaruh perceived value dalam membentuk loyalitas pasien* (Tesis, Universitas Hasanuddin).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pardede, A. S. (2017). *Hubungan mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang rawat inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar* (Tesis, Universitas Hasanuddin).
- Pohan, I. S. (2017). *Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta: EGC.
- Suaib. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa* (Tesis, Universitas Hasanuddin).

World Health Organization. (2018). *Handbook for national quality policy and strategy: A practical approach for developing policy and strategy to improve quality of care*. Geneva: WHO Press.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.