

## Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021

Ria Waty<sup>1</sup>, Yuli Prapanca Satar<sup>2</sup>, Aditya Galih Prihartono<sup>3</sup>  
Universitas Respati Indonesia  
riawatynugroho@gmail.com

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Mutu layanan tidak hanya menjadi elemen penting bagi pasien dalam membuat keputusan pemilihan rumah sakit tetapi juga menjadi alat untuk menentukan minat pemanfaatan ulang dan niat untuk merekomendasikannya kepada orang lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu layanan meliputi efektivitas, efisiensi, informasi, hubungan antar manusia, keamanan, dan tepat waktu terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* pada 100 responden. Data diolah dan dianalisis dengan metode univariat, bivariat, dan multivariat menggunakan analisis regresi logistik. **Hasil:** Terdapat hubungan efisiensi ( $p < 0,001$ ), hubungan antar manusia ( $p < 0,001$ ), informasi ( $p = 0,041$ ) dan keamanan ( $p = 0,002$ ), namun tidak ada hubungan efektivitas ( $p = 0,077$ ) dan tepat waktu ( $p = 0,314$ ) terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa. Hasil analisis pengaruh secara bersama-sama didapatkan bahwa hubungan antar manusia dan keamanan berpengaruh terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan, dengan efektivitas dan efisiensi sebagai faktor perancu. **Simpulan:** Terdapat pengaruh efisiensi, informasi, hubungan antar manusia serta keamanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan, dan variabel yang paling dominan berpengaruh adalah hubungan antar manusia.

**Kata kunci** : Mutu Layanan, Minat Pemanfaatan Ulang

### ABSTRACT

**Background:** Service quality is not only essential in patients' decision making on hospital selection, but also patients' interest to reutilizing and intention to recommend the service to others. The objective of this study was to determine the association of service quality including effectiveness, efficiency, information, human relations, safety, and punctuality with patients' interest in re-utilizing the outpatient services. **Method:** This was a quantitative study using a cross sectional design involving 100 respondents. Data were analyzed using univariate, bivariate, and multivariate logistic regression method. **Results:** : There is a significant association between efficiency ( $p < 0.001$ ), human relations ( $p < 0.001$ ), information ( $p = 0.041$ ) and safety ( $p = 0.002$ ). However, no significant association was found between effectiveness ( $p = 0.077$ ), and punctuality ( $p = 0.314$ ) on patients' interest in reutilizing the outpatient services at Helsa Hospital. Through conducting simultaneous analysis between research variables, this study found that human and security were significantly associated with patients' interest in reutilizing outpatient care service with effectiveness and efficiency as confounding factors. **Conclusion:** There is an association between efficiency, information, human relations and safety on patient's interest in re-utilizing outpatient services, and the most dominant variable influencing is the human relations.

**Keywords** : Service Quality, Service Reutilization Intention

## PENDAHULUAN

Pendekatan jaminan mutu merupakan salah satu factor penting yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien (Yunestri Mukti et al., 2013). Saat ini, mutu layanan tidak hanya menjadi elemen penting bagi pasien dalam membuat keputusan pemilihan rumah sakit tetapi juga merupakan alat untuk menentukan minat pembelian kembali dan niat untuk merekomendasikannya kepada orang lain (Bahadori, 2015). Pohan (2006) berdasarkan teori LD Brown, membagi dimensi mutu menjadi 10 dimensi, yaitu dimensi kompetensi teknis, efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, kontinuitas, ketepatan waktu, hubungan antarmanusia, keamanan, informasi, serta kenyamanan.

RS Helsa merupakan salah satu rumah sakit swasta tipe C yang terletak di Kota Bekasi, Jawa Barat. Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien lama di instalasi rawat jalan terjadi penurunan kunjungan pasien lama di bulan Januari-Maret 2021 bila dibandingkan dengan Januari-Maret 2020 yaitu sekitar 33.4% di bulan Januari 2021, Februari 2021 yaitu sebesar 37.6% dan bulan Maret 2021 sebesar 16%.

Turunnya angka kunjungan pasien lama instalasi rawat jalan di RS Helsa, mengindikasikan kemungkinan terjadinya penurunan mutu layanan yang diberikan kepada pasien. Menurut Wijono (2009), salah satu faktor penyebab menurunnya angka kunjungan pasien lama adalah mutu layanan yang masih belum dapat memenuhi ekspektasi pasien. Suatu produk dikatakan bermutu apabila konsumen melakukan pembelian ulang karena pengalaman yang didapat pada kunjungan sebelumnya sesuai dengan ekspektasinya. Boshoff C, et al dalam Vishal Kamra (2020) juga menyatakan bahwa mutu perawatan medis yang buruk berhubungan negatif dengan perilaku pasien dalam melakukan pembelian kembali dan menyebabkan mereka beralih ke provider lainnya (Kamra, 2020).

Penurunan angka kunjungan pasien ke rumah sakit yang terjadi saat ini, juga tidak lepas dari kondisi pandemi Covid-19 yang saat ini masih terus berlangsung di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Virus Corona atau *Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS Cov 2)* merupakan penyakit jenis baru dimana penularannya cukup tinggi (*human to human transmission*), yang menyerang sistem

pernafasan. Dampak Pandemi Covid-19 ini sangat besar terhadap penurunan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas kesehatan. WHO menyebutkan bahwa sistem kesehatan di seluruh dunia sedang menghadapi tantangan baru dalam penyelenggaraan layanan kesehatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pasien di masa pandemi Covid-19 ini dan dipengaruhi oleh adanya stigma, misinformasi serta rasa takut masyarakat terkait keamanan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penelitian Deriba et al (2020) di fasilitas kesehatan Shoa Utara menyatakan bahwa kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien dipengaruhi oleh pandemi penyakit coronavirus (Covid-19). Rahayu dan Sahli menyatakan bahwa selama masa Pandemi Covid-19 ini, perlu dilakukan pengendalian administratif secara tepat, seperti penatalaksanaan penerimaan pasien saat pandemi dapat menjamin keamanan layanan kesehatan (Rahayu & Sahli, 2020). Pasien sebagai pengunjung harus tetap dilindungi, seperti pada saat di ruang tunggu yang dapat beresiko tertular infeksi dari pasien lainnya. Menurut WHO dan CDC, pembatasan jarak merupakan salah satu strategi pencegahan dan pengendalian Covid-19 (WHO, 2021).

Pandemi Covid-19 telah menimbulkan kekhawatiran masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit karena berkaitan dengan keamanan rumah sakit di masa Pandemi Covid-19 ini. George Lee et al., dalam penelitiannya terhadap 158 pasien yang telah menjalani operasi atau prosedur bedah di Inggris Raya selama gelombang pertama pandemi Covid-19, hasil penelitiannya menyebutkan bahwa 95 pasien (60%) melaporkan bahwa mereka memiliki kekhawatiran dalam menjalani prosedur bedah elektif selama masa pandemi Covid-19, dan sebanyak 47 pasien (30%) memilih untuk menunda operasi hingga pandemi ini usai (Lee et al., 2021). Beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan meningkatkan kualitas layanan selama pandemi Covid-19 antara lain melalui menjaga jarak sosial, ketersediaan alkohol dan sanitiser atau pembersih serta pemakaian APD (Alat Pelindung Diri) oleh para petugas medis saat melakukan pemeriksaan/tindakan (Deriba et al., 2020). Adanya *social/physical distancing* merupakan

salah satu mekanisme untuk meminimalisir ketakutan pasien terpapar Covid-19 di fasilitas kesehatan. Kurangnya pembatasan jarak (*overcrowding*) dapat menimbulkan rasa takut pasien tertular Covid-19 di fasilitas kesehatan, sehingga dapat meningkatkan ketidakpuasan pasien (Makoni, 2020).

Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien lama di RS Helsa menunjukkan bahwa minat pasien dalam pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa juga menurun. Oleh karena itu, sebagai salah satu upaya preventif bagi manajemen rumah sakit, untuk mengantisipasi terjadinya penurunan angka kunjungan pasien di instalasi rawat jalan, maka perlu dilakukan penelitian terhadap bagaimana pengaruh mutu layanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa Jatirahayu.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh mutu layanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa Jatirahayu, sehingga dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perencanaan bagi rumah sakit dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta memberikan masukan bagi manajemen dalam pengambilan kebijakan yang dapat mendorong masyarakat untuk memanfaatkan ulang layanan rawat jalan di masa yang akan datang.

## **METODE**

Metodologi dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain potong lintang/*cross sectional study*. Tempat penelitian adalah RS Helsa Jatirahayu, Bekasi, Jawa Barat, dan waktu penelitian di bulan Juni 2021. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan pada bulan Juni 2021 dan telah mendapatkan pelayanan medis di instalasi rawat jalan RS Helsa Jatirahayu.

Subjek penelitian adalah pasien yang berkunjung ke instalasi rawat jalan RS Helsa pada bulan Juni 2021 dan waktu kunjung terakhir kurang dari 1 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonrandom sampling*, dengan melihat kriteria inklusi dan eksklusi. Untuk penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus Lameshow dan diperoleh hasil sebanyak 100 responden. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya, berupa pertanyaan tertutup yang

berkaitan dengan karakteristik responden, efektivitas, efisiensi, hubungan antar manusia, informasi, keamanan, dan ketepatan waktu pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan. Data kemudian diolah menggunakan metode univariat, bivariat, dan multivariat dengan uji analisis regresi logistik, dengan program statistik SPSS versi 21.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Univariat**

Karakteristik responden dalam penelitian ini berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pekerjaan dan kepemilikan asuransi kesehatan. Untuk kategori usia, proporsi terbesar pasien rawat jalan RS Helsa terdapat di kategori usia 21-45 tahun yaitu sebesar 33%, untuk jenis kelamin pada perempuan lebih besar yaitu sebesar 66%, mayoritas pendidikan responden adalah lulusan Perguruan Tinggi yaitu sebesar 50%, pekerjaan responden sebagian besar merupakan responden dengan status bekerja yaitu sebesar 59%, dan kepesertaan jaminan kesehatan, proporsi terbesar pasien rawat jalan RS Helsa merupakan peserta BPJS yaitu 69%.

Gambaran efektivitas layanan, mayoritas terdapat pada kategori baik (62%), efisiensi memiliki persentase yang sama untuk kategori baik dan kurang baik (50%), hubungan antar manusia mayoritas terdapat pada kategori baik (56%), informasi terdapat pada kategori baik (74%), begitu pula dengan keamanan terdapat pada kategori baik (51%), tepat waktu terdapat pada kategori baik (51%) dan minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan untuk kategori tinggi (40%) dan rendah (60%).

### **Analisis Bivariat**

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada tabel 1, karakteristik responden dinyatakan tidak berhubungan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa ( $pvalue > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan tidak dipengaruhi oleh karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status pekerjaan maupun kepesertaan jaminan kesehatan.

**Tabel 1. Hubungan Karakteristik Responden Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan**

Variabel	Minat				Nilai P	OR (95%CI)
	Tinggi		Rendah			
	n	%	n	%		
<b>1. Umur</b>						
Umur ≤ 20 Tahun)	7	33,3	14	66,7	0,461	1,882 (0,604-5,858)
Umur Antara 21 – 45 Tahun	17	37	29	63		1,605 (0,647-3,980)
Umur >45 Tahun	16	48,5	17	51,5		1
<b>2. Jenis Kelamin</b>						
Laki-Laki	12	35,3	22	64,7	0,491	0,740 (0,314-1,743)
Perempuan	28	42,4	38	57,6		
<b>3. Tingkat Pendidikan</b>						
SD/Sederajat	6	60	4	40	0,318	1
SMP/Sederajat	4	50	4	50		1,500 (0,230-9,796)
SMA/Sederajat	14	43,8	18	56,3		1,929 (0,455-8,182)
≥ Perguruan Tinggi	16	32	34	68		3,187 (0,788-12,897)
<b>4. Pekerjaan</b>						
Bekerja	25	42,4	34	57,6	0,561	1,275 (0,562-2,890)
Tidak Bekerja	15	36,6	26	63,4		
<b>5. Kepesertaan Jaminan Kesehatan</b>						
Peserta BPJS	28	40,6	41	59,4	0,860	1,081 (0,454-2,575)
Peserta non BPJS	12	38,7	19	61,3		

**Tabel 2. Hubungan Efektivitas, Efisiensi, Hubungan Antar Manusia, Informasi, Keamanan Dan Tepat Waktu Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu**

Variabel	Minat				Total	Nilai P	OR (95%CI)
	Tinggi		Rendah				
	n	%	n	%			
<b>Efektivitas</b>							
Baik	29	46,8	33	53,2	62		
Kurang Baik	11	28,9	27	71,1	38	0,077	2,157 (0,912-5,100)
<b>Efisiensi</b>							
Baik	30	60	20	40	50		
Kurang Baik	10	20	40	80	50	0,001	6,000 (2,453-14,68)
<b>Hubungan antar Manusia</b>							
Baik	32	57,1	24	42,9	56		
Kurang Baik	8	18,2	36	81,8	64	0,001	6,000 (2,36-15,22)
<b>Informasi</b>							
Baik	34	45,9	40	54,1	74		
Kurang Baik	6	23,1	20	76,9	26	0,041	2,83 (1,02-7,86)
<b>Keamanan</b>							
Baik	28	54,9	23	45,1	51		
Kurang Baik	12	24,5	37	75,5	49	0,002	3,75 (1,59-8,81)
<b>Tepat Waktu</b>							
Baik	n	%	N	%	Total	Nilai P	OR (95%CI)
Baik	23	45,1	28	54,9	51	0,314	1,54 (0,69-3,46)

Kurang Baik 17 34,7 32 65,3 49

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

**Efektivitas.** Dari tabel 2 di atas, secara statistik hubungan efektivitas dengan minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan tidak bermakna ( $pvalue > 0,05$ ), hal ini berarti bahwa tidak terdapat pengaruh efektivitas pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan. Dari 62 responden yang menyatakan baik, 29 responden (46,8%) berminat untuk kembali memanfaatkan layanan rawat jalan, dan 33 responden (53,2%) menyatakan kurang berminat untuk kembali memanfaatkan layanan rawat jalan di RS Helsa Jatirahayu. Hal ini dikarenakan responden merasa bahwa penjelasan yang disampaikan oleh petugas medis kepada pasien kurang lengkap dan sulit dipahami, selain itu mereka merasa bahwa petugas tidak selalu siap saat diperlukan, sehingga tidak dapat memberikan pelayanan pada saat dibutuhkan oleh pasien.

Adapun responden yang berminat untuk kembali memanfaatkan layanan rawat jalan dikarenakan mereka merasa bahwa ketepatan dokter dalam pemberian obat kepada pasien sudah baik dan pelayanan sudah dilakukan dengan teliti.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Kennedy, yang menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak secara langsung berkaitan dengan efektivitas perawatan, dan dalam pemberian perawatan seharusnya lebih memprioritaskan hubungan antar petugas dan pasien (Kennedy et al., 2014).

**Efisiensi.** Dari tabel 2 di atas, untuk hubungan efisiensi dengan minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan bermakna ( $pvalue \leq 0,05$ ), hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh efisiensi pelayanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan. Dari 50 responden yang menyatakan baik, 30 responden (60%) berminat untuk kembali memanfaatkan layanan rawat jalan, dan 20 responden (40%) menyatakan kurang berminat. Hal ini dikarenakan mereka merasa bahwa prosedur penerimaan pasien agak lambat dan berbelit-belit. Aspek kecepatan petugas pendaftaran dan petugas administrasi dalam memberikan pelayanan dapat mempengaruhi minat pemanfaatan ulang pasien, karena pelayanan pendaftaran dan

administrasi merupakan layanan yang pertama kali dirasakan oleh pasien. Prosedur penerimaan pasien merupakan suatu rangkaian proses yang saling berkaitan dengan aktivitas layanan lainnya, sehingga sebaiknya dilakukan seefisien mungkin dengan cepat dan tepat dalam upaya menyelesaikan suatu pelayanan.

Adapun responden yang berminat untuk kembali memanfaatkan layanan rawat jalan dikarenakan mereka merasa bahwa dokter selalu menyediakan waktu yang cukup untuk pasien berkonsultasi. Hasil penelitian ini sejalan dengan Karyati yang menyatakan bahwa responden mempersepsikan ketersediaan waktu konsultasi yang cukup memiliki potensi terhadap respon untuk minat kunjung ulang yang lebih besar (Karyati, 2006).

**Hubungan antar Manusia.** Dari tabel 2 di atas, secara statistik untuk hubungan variabel hubungan antar manusia dengan minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan bermakna ( $pvalue \leq 0,05$ ), hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh hubungan antar manusia terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan. Dari 56 responden yang menyatakan baik, 32 responden (57,1%) berminat untuk kembali memanfaatkan layanan, dan 24 responden (42,9%) menyatakan kurang berminat. Hal ini dikarenakan responden merasa bahwa keramahan petugas administrasi dalam menyapa pasien masih kurang baik dan petugas kurang baik dalam menjawab pertanyaan pasien. Smith (1970) dalam Hakim (2003) menyatakan bahwa sikap sopan santun, keramahan petugas, selalu mendengarkan dan memahami keluhan yang dirasakan oleh pasien, serta sikap percaya diri dari para petugas dapat berdampak terhadap kepuasan pasien, dan mempengaruhi minat pasien untuk memanfaatkan ulang layanan rawat jalan.

Adapun responden yang berminat untuk kembali memanfaatkan layanan dikarenakan responden merasa bahwa sikap dokter yang selalu menanyakan perubahan keluhan pasien setiap melakukan pemeriksaan dan keramahan dokter dalam memberikan pelayanan pengobatan ke pasien sudah baik. Shilling et al, dalam penelitiannya menyebutkan bahwa pertanyaan mengenai apakah dokter bertanya

perubahan keluhan serta komunikasi yang baik dari dokter merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Shilling et al., 2003). Faktor perhatian personal berperan dalam peningkatan kepuasan pasien. Dengan terjalinnya interaksi yang baik antara pasien dengan petugas, keramahan petugas dan adanya perhatian yang diberikan kepada pasien, maka dapat berdampak terhadap minat pasien dalam memanfaatkan ulang layanan rawat jalan.

**Informasi.** Berdasarkan tabel hasil uji statistik, hubungan informasi dengan minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan bermakna ( $pvalue \leq 0,05$ ), hal ini berarti bahwa terdapat pengaruh informasi terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 74% menyatakan baik, dan 26% menyatakan kurang baik. Dari 74 responden yang menyatakan baik, 34 responden (45,9%) berminat untuk kembali memanfaatkan layanan, dan 40 responden (54,1%) menyatakan kurang berminat. Hal ini dikarenakan responden merasa kurangnya penyampaian informasi apabila ada perubahan jadwal praktik dokter dan sulitnya menghubungi rumah sakit bila responden membutuhkan informasi. Kemudahan pasien dalam menghubungi rumah sakit sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi layanan rumah sakit dapat mempengaruhi minat pasien untuk kembali.

Adapun responden yang berminat untuk kembali memanfaatkan layanan rawat jalan dikarenakan responden merasa bahwa adanya penyampaian jadwal kunjungan ulang/kontrol pasien yang disampaikan dengan jelas kepada pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian di RS Woodward Kota Palu, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh informasi terhadap kepuasan pasien (Yunestri Mukti et al., 2013). Dengan tersedianya saluran informasi yang dapat memberikan kemudahan bagi pasien untuk mendapatkan informasi layanan kesehatan yang tersedia di rumah sakit, tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak terhadap minat pasien untuk kembali memanfaatkan layanan rawat jalan.

**Keamanan.** Berdasarkan tabel hasil uji statistik, hubungan keamanan dengan minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan bermakna ( $pvalue \leq 0,05$ ), hal ini berarti bahwa

terdapat pengaruh keamanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan. Dari 51 responden yang menyatakan baik, 28 responden (54,9%) menyatakan berminat untuk kembali memanfaatkan layanan dan 23 responden (45,1%) menyatakan kurang berminat. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa responden yang merasa bahwa tidak ada pembatasan jarak antar pasien di ruang tunggu, serta adanya kekhawatiran responden berkunjung ke rumah sakit di masa Pandemi Covid-19 ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan George Lee et al., di Inggris yang menyatakan bahwa 60% pasien memiliki kekhawatiran menjalani prosedur elektif selama masa pandemi, dan 30% memilih menunda operasi hingga pandemi ini usai (Lee et al., 2021). Penerapan protokol kesehatan yang baik di instalasi rawat jalan dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga mempengaruhi minat pasien untuk kembali memanfaatkan layanan. Adanya pembatasan jarak antar pasien merupakan salah satu mekanisme untuk meminimalisir ketakutan masyarakat terpapar Covid-19 sehingga menjamin keamanan pasien selama berada di rumah sakit (Makoni, 2020).

Adapun responden yang berminat untuk kembali memanfaatkan layanan rawat jalan dikarenakan para petugas sudah mengenakan Alat Pelindung diri (APD) selama memberikan pelayanan dan ketersediaan fasilitas cuci tangan di pintu masuk rumah sakit, adanya cairan desinfektan/hand sanitizer yang dapat digunakan oleh pasien selama berada di dalam rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian Deriba et al (2020) yang menyatakan bahwa strategi pembatasan jarak di ruang tunggu di fasilitas kesehatan, ketersediaan alkohol/hand sanitizer sebagai upaya mencegah dan mengendalikan Covid-19 merupakan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di masa Pandemi (Deriba et al., 2020). Penurunan kepuasan pasien di masa pandemi ini tentu akan mempengaruhi minat pasien untuk berkunjung ke rumah sakit. Adanya tuntutan yang tinggi dari pasien terhadap keamanannya selama berada di rumah sakit serta adanya asumsi pasien bahwa rumah sakit merupakan tempat yang berpotensi dalam penularan Covid-19, tentu dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk berkunjung ke rumah sakit.

**Tepat Waktu.** Berdasarkan tabel 2, hubungan tepat waktu dengan minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan tidak bermakna ( $pvalue > 0,05$ ), hal ini berarti bahwa tidak terdapat pengaruh tepat waktu terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan. Hasil ini sejalan dengan Mayasari yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pelanggan (Mayasari, 2016).

Penelitian ini dilakukan di masa Pandemi Covid-19 dimana berdasarkan distribusi waktu kunjung terakhir 79% responden dalam waktu  $\leq 3$  bulan, dan terjadi penurunan jumlah pasien, sehingga responden tidak merasakan waktu tunggu yang lama untuk mendapatkan pemeriksaan. Di samping itu, adanya pengalaman pasien di kunjungan sebelumnya yang pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit baik itu dari perawat maupun dokter dan sudah merasa nyaman dan cocok dengan dokter spesialis yang memeriksa. Sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner (1996) dalam Baharuddin (2018) menyebutkan bahwa pelayanan dokter merupakan salah satu faktor utama dalam menentukan baik tidaknya kualitas pelayanan (Baharuddin et al., 2016).

### Analisis Multivariat

**Tabel 3. Model Akhir Pengaruh Mutu Layanan terhadap Minat Pemanfaatan Ulang**

Variabel	OR	Nilai P	95%CI
<b>Efektivitas</b>			
Baik			
Kurang Baik	1,19	0,226	0,899-1,572
<b>Efisiensi</b>			
Baik			
Kurang Baik	3,64	0,055	0,973-13,623
<b>Hubungan antar Manusia</b>			
Baik			
Kurang Baik	3,87	0,019	1,244-12,057
<b>Keamanan</b>			
Baik			
Kurang Baik	2,89	0,047	1,013-8,263

Sumber : Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil analisis multivariat dengan pemodelan regresi logistik berganda pada tabel 3, dapat dilihat bahwa variabel yang berhubungan bermakna dengan pemanfaatan ulang layanan rawat jalan adalah variabel hubungan antar manusia dan keamanan, dengan

variabel efektivitas dan efisiensi sebagai variabel perancu (*confounding factor*). Variabel Hubungan Antar Manusia merupakan variabel yang paling dominan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan, karena memiliki risiko tertinggi (nilai OR= 3,87). Hasil penelitian ini sejalan dengan Kennedy yang menyatakan bahwa hubungan yang baik antara petugas medis dengan pasien merupakan faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pasien, dimana komunikasi dokter menjadi prediktor terkuat dari kepuasan keseluruhan responden, dan di urutan kedua adalah komunikasi perawat (Kennedy et al., 2014). Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar, menyatakan bahwa variabel hubungan antar manusia merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Mutmainnah, 2021). Adanya sentuhan psikologis dari petugas medis dengan memberikan dukungan emosional berupa kesabaran, perhatian dan motivasi dapat berkontribusi terhadap kepuasan pasien, sehingga memotivasi pasien untuk kembali memafaatkan layanan.

Variabel hubungan antar manusia dan keamanan merupakan faktor yang langsung berkaitan dengan penilaian pasien terhadap mutu layanan, serta efektivitas dan efisiensi secara tidak langsung berpengaruh terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan, sehingga diharapkan dapat menjadi prioritas bagi manajemen rumah sakit dalam pengambilan kebijakan sebagai upaya untuk meningkatkan minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa Jatirahayu di masa yang akan datang.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa ada pengaruh efisiensi, hubungan antar manusia, informasi dan keamanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan, namun tidak ada pengaruh efektivitas dan tepat waktu terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa Jatirahayu. Dari hasil uji pengaruh variabel-variabel tersebut secara bersama-sama, variabel yang berpengaruh terhadap minat pemanfaatan ulang layanan adalah variabel hubungan antar manusia dan keamanan dengan efektivitas dan

efisiensi sebagai *confounding factors*. Adapun variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap minat pemanfaatan ulang layanan adalah hubungan antar manusia dengan nilai OR tertinggi yaitu 3,87 (95%CI:1,244-12,057).

Peningkatan mutu layanan adalah kewajiban bagi setiap fasilitas kesehatan, apabila mutu layanan terjaga dengan baik dan konsisten, maka tentu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan minat untuk kembali memanfaatkan layanan di masa yang akan datang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bahadori, M. (2015). *Factors Affecting Dental Service Quality*. *Int J Health Care Qual Assur*, 28 (7), 678–689. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-12-2014-0112>
- Baharuddin, M., Asphina, N., Djano, R., Djuliarsa, W., Studi, P., Masyarakat, K., Mega, S., & Palopo, B. (2016). *The Influence of Health Service Quality to The Patient Interest In Using The Outpatient Service*. 4(1), 1–7.
- Deriba, B. S., Geleta, T. A., Beyane, R. S., Mohammed, A., Tesema, M., & Jemal, K. (2020). *Patient Satisfaction And Associated Factors During COVID-19 Pandemic In North Shoa Health Care Facilities*. *Patient Preference and Adherence*, 14, 1923–1934. <https://doi.org/10.2147/PPA.S276254>
- Kamra, V. (2020). *Improving Patients Loyalty: A Guide For Healthcare Service Providers And Policy Makers*. *International Journal of Healthcare Management*, 0(0), 1–9. <https://doi.org/10.1080/20479700.2020.1752992>
- Karyati, S. B. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2006*.
- Kennedy, G. D., Tevis, S. E., & Kent, K. C. (2014). *Is There A Relationship Between Patient Satisfaction And Favorable Outcomes?* *Annals of Surgery*, 260(4), 592–600. <https://doi.org/10.1097/SLA.0000000000000932>
- Lee, G., Clough, O. T., Walker, J. A., & Anakwe, R. E. (2021). *The Perception Of Patient Safety In An Alternate Site Of Care For Elective Surgery During The First Wave Of The Novel Coronavirus Pandemic In The United Kingdom: A Survey of 158 Patients*. *Patient Safety in Surgery*, 15(1), 4–9. <https://doi.org/10.1186/s13037-021-00284-8>
- Makoni, M. (2020). *Africa Prepares For Coronavirus*. *Lancet (London, England)*, 395(10223), 483.
- Mayasari, F. (2016). *Analisis Hubungan Waktu Pelayanan dan Faktor Total Quality Service Terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Kebidanan dan Kandungan RSIA Anugerah Medical Centre Kota Metro Tahun 2015*. *Jurnal ARSI*, 2(3), 214–230.
- Mutmainnah, U. (2021). *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP . Dr . Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020*.
- Pohan. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. EGC, Jakarta.
- Rahayu, C. D., & Sahli, M. (2020). *Patient Service Management in The Community Health Centers*. *Jurnal Keperawatan*, 12(4), 935–942.
- Shilling, V., Jenkins, V., & Fallowfield, L. (2003). *Factors Affecting Patient And Clinician Satisfaction With The Clinical Consultation: Can Communication Skills Training For Clinicians Improve Satisfaction?* *Psycho-Oncology*, 12(6), 599–611. <https://doi.org/10.1002/pon.731>
- Yunestri Mukti, W., Hamzah, A., Nyorong, M., (2013). *Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu*. *Jurnal AKK*, 2(3), 35-41.