

PENGARUH MUTU PELAYANAN DENGAN PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ADVENT MEDAN

**Dyna Safitri Rhakelmi Rangkuti, Rahmawati Br. Tarigan, Andini Mentari Tarigan,
Kelwry Grace Merari Panjaitan**

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit ARS, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.

Program Studi S1 Psikologi, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.

Program Studi S1 Kebidanan, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.

E-mail: dynasr.rangkuti@gmail.com; rahma.tarigan75@gmail.com; amentaritarigan@gmail.com;
kelwrygrace2406@gmail.com

Abstract

Healthcare service quality is a crucial factor in determining patient satisfaction and influencing the decision to reuse healthcare services. Medan Adventist Hospital, a type C private hospital, continues to face issues related to service quality, such as long waiting times, limited communication between medical staff and patients, and a decline in outpatient visits by 2024. This study aims to determine the relationship between service quality and reuse of outpatient services at Medan Adventist Hospital. This study was quantitative with a cross-sectional design. The study population was 2,713 outpatients, and a sample of 99 respondents selected using accidental sampling. Data analysis used logistic regression with a 95% significance level. The results showed that reliability ($\text{sig}=0.002$), tangibles ($\text{sig}=0.001$), and empathy ($\text{sig}=0.015$) significantly influenced service reuse. Thus, the research hypothesis is accepted that service quality influences the reuse of outpatient services at Medan Adventist Hospital in. The conclusion of this study is that some dimensions of service quality are significantly related to reuse. It is recommended that the hospital improve aspects of reliability, empathy, and tangibles to increase patient satisfaction and willingness to reuse outpatient services.

Keywords: Service Quality, Reuse, Outpatient

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien dan berpengaruh terhadap keputusan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan. Rumah Sakit Advent Medan sebagai salah satu rumah sakit swasta tipe C masih menghadapi permasalahan terkait mutu pelayanan, seperti waktu tunggu yang lama, keterbatasan komunikasi tenaga medis dengan pasien, serta penurunan kunjungan pasien rawat jalan pada tahun . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan tahun. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan dengan jumlah 2.713 orang, dan sampel sebanyak 99 responden yang dipilih menggunakan accidental sampling. Analisis data menggunakan uji regresi logistik dengan tingkat signifikansi 95%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan ($\text{sig}=0,002$), bukti fisik ($\text{sig}=0,001$), dan empati ($\text{sig}=0,015$) berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian dimensi mutu pelayanan berhubungan secara signifikan dengan pemanfaatan ulang pelayanan. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan aspek kehandalan, empati, serta bukti fisik, agar pasien merasa lebih puas dan bersedia memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Pemanfaatan Ulang, Rawat Jalan



This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license

Universitas Murni Teguh | 98

PENDAHULUAN

Sebuah pelayanan kesehatan bisa dikatakan efektif apabila pelaksanaan pelayanan tersebut dapat menyentuh setiap lapisan masyarakat tanpa terkecuali, berjalan secara berkesinambungan, dapat diterima oleh seluruh masyarakat, serta mudah diakses. Pelayanan kesehatan yang dikatakan berkualitas dianggap sebagai kepuasan bagi seluruh masyarakat yang menikmatinya, sehingga mereka cenderung terus menggunakan serta memberitahu orang lain tentang pengalaman mereka terhadap pelayanan tersebut. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan ulang dan mengidentifikasi langkah-langkah perbaikan menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.(1)

Pemanfaatan pelayanan rumah sakit merupakan perilaku yang timbul dari pasien sendiri oleh karena respons terhadap pemberi jasa, sehingga terdapat keinginan untuk melakukan kunjungan di tempat yang dirasa puas oleh pasien. Dever (1984) mengemukakan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti faktor sosial budaya, faktor organisasi(proses pelayanan), serta faktor konsumen (persepsi terhadap pelayanan), serta faktor provider atau pemberi pelayanan kesehatan.(1)

Untuk mengelola pemanfaatan ulang secara efektif, penyedia layanan kesehatan harus meningkatkan komunikasi antara tenaga medis dan pasien, memberikan edukasi kesehatan yang memadai, serta memastikan adanya koordinasi yang baik dalam perawatan pasien. Dengan pendekatan yang komprehensif dan berbasis data, penyedia layanan kesehatan dapat mengurangi angka pemanfaatan ulang dan sekaligus meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.(2)

Pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan tidak hanya mencerminkan tantangan yang ada dalam sistem kesehatan, tetapi juga merupakan peluang untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Melalui analisis yang cermat dan

langkah-langkah yang strategis, penyedia layanan kesehatan dapat terus berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik dan memenuhi harapan pasien, sehingga tercipta sistem kesehatan yang lebih efisien, efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, mutu pelayanan menjadi tujuan utama dalam setiap upaya perbaikan dan peningkatan kualitas dalam pelayanan kesehatan.(3)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang di tetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, dalam hal ini akan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan dan sekaligus diinginkan baik oleh pasien maupun masyarakat serta terjangkau oleh daya beli masyarakat, sedangkan jaminan mutu pelayanan kesehatan adalah upaya yang sistematis dan berkesinambungan dalam memantau dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu yang di perlukan dan mengukur mutu serta melakukan peningkatan mutu yang diperlukan agar mutu pelayanan kesehatan senantiasa sesuai dengan standar layanan kesehatan yang disepakati.(4)

Mutu pelayanan kesehatan adalah gambaran total sifat dari suatu jasa pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kemampuan untuk memberikan kebutuhan kepuasan pasien. Mutu pelayanan bisa diukur dengan dimensi untuk menganalisis suatu pelayanan itu bermutu atau tidak. Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek terpenting dalam sistem kesehatan yang berdampak langsung pada kualitas hidup masyarakat. Mutu pelayanan yang tinggi tidak hanya mencakup pengobatan yang efektif, tetapi juga mencakup aspek-aspek lain seperti aksesibilitas, keterjangkauan, keamanan, dan kepuasan pasien. Dalam upaya untuk terus meningkatkan mutu pelayanan kesehatan, berbagai faktor harus diperhatikan, termasuk ketersediaan sumber daya, kompetensi tenaga



medis, dan sistem manajemen yang efisien.(5)

Terdapat tantangan dalam meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, terutama pada pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan menjadi perhatian utama rumah manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan kesehatan non spesifik yang dilakukan di fasilitas kesehatan yang diberikan kepada pasien hanya pada jam kerja dan pelayanan tidak lebih dari 24 jam, termasuk semua prosedur diagnostik dan terapeutik. Faktor seperti antrean panjang, kurangnya komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien, serta keterbatasan fasilitas dapat menghambat terciptanya pengalaman positif bagi pasien. Hal ini dapat berimplikasi pada rendahnya tingkat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan oleh pasien, yang seharusnya dapat dimaksimalkan sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.(6)

Pelayanan kesehatan yang bermutu tinggi harus mampu memberikan hasil yang optimal dalam menangani masalah kesehatan pasien, serta memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan. Efektivitas dan efisiensi perawatan medis memainkan peran penting dalam menentukan mutu pelayanan. Ini mencakup bagaimana tenaga medis dapat mendiagnosis dan mengobati penyakit secara tepat, serta bagaimana perawatan dapat diberikan dengan cara yang paling efisien dan efektif. Selain itu, aksesibilitas layanan kesehatan juga merupakan indikator penting dari mutu pelayanan. Layanan kesehatan yang mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi, mencerminkan sistem kesehatan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.(7)

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan, 10 orang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent medan. 7 dari 10 pasien mengatakan tidak puas dengan pelayanan yang mereka terima, di mana pasien mengeluhkan tentang waktu tunggu

yang lama, dokter yang tidak tepat waktu, petugas yang kurang ramah, dan informasi yang di berikan oleh petugas kesehatan yang kurang lengkap sehingga menimbulkan miskomunikasi di antara pasien dan petugas kesehatan. Dan 3 pasien lainnya merasa nyaman-nyaman saja dengan pelayanan yang mereka terima.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional* Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di rumah sakit advent medan, yaitu sebanyak 9250 orang. Sampel pada penelitian ini sebanyak 99 responden. Penarikan sampel dilakukan dengan *consecutive sampling* yaitu pengambilan sampel di mana seluruh pasien yang memenuhi kriteria inklusi di masukan secara berurut sampai jumlah sampel terpenuhi.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Advent Medan

Karakteristik	f	%
Jenis kelamin		
Laki-laki	39	39,4
Perempuan	60	60,6
Usia		
18-29 tahun	46	46,5
30-49 tahun	33	33,3
>50 tahun	20	20,2
Pendidikan Terakhir		
Tidak Sekolah	0	0
SD	2	2,0
SMP	9	9,1
SMA/SMK sederajat	47	47,5
Perguruan Tinggi	41	41,4
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	1	1
Buruh/petani/pedagang	26	26,3
Pelajar/mahasiswa	17	17,2
Pegawai Negeri	10	10,1
Pegawai Swasta	11	11,1
Wirausaha	18	18,2
Lain-lain	16	16,2
Jumlah	99	100



Berdasarkan Tabel 1 di atas diketahui bahwa dari 99 responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden (39,4%) dan perempuan sebanyak 60 responden (60,6%). Kemudian pada kolom usia, responden yang memiliki usia 18-29 tahun sebanyak 46 responden (46,5%), 30-49 tahun sebanyak 33 responden (33,3%), dan >50 tahun sebanyak 20 responden (20,2%). Pada karakteristik pendidikan terakhir, responden yang memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 2 responden (2,0%), SMP sebanyak 9 responden (9,1%), SMA/SMK sederajat sebanyak 47 responden (47,5%), perguruan tinggi sebanyak 41 responden (41,4%). Pada karakteristik pekerjaan, responden yang tidak memiliki pekerjaan sebanyak 1 responden (1%), buruh/petani/pedagang sebanyak 26 responden (26,3%), pelajar/mahasiswa sebanyak 17 responden (17,3%), pegawai negeri sebanyak 10 responden (10,1%), pegawai swasta sebanyak 11 responden (11,1%), wirausaha sebanyak 18 responden (18,2%), dan lain-lain sebanyak 16 responden (16,2%).

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Ketanggapan, dan Pemanfaatan ulang Pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan.

Kategori	f	%
Kehandalan		
Baik	67	67,7
Tidak baik	32	32,3
Jaminan		
Baik	47	47,5
Tidak baik	52	52,5
Bukti Fisik		
Baik	61	61,6
Tidak baik	38	38,4
Empati		
Baik	59	59,6
Tidak baik	40	40,4
Ketanggapan		
Baik	58	59
Tidak baik	41	41
Pemanfaatan Ulang		
Datang Kembali	63	63,6
Tidak Datang	36	36,4



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license

Jumlah **99** **100**

Berdasarkan Tabel 2 dapat di lihat bahwa dari 99 responden yang menyatakan kehandalan dalam kategori baik sebanyak 67 responden (67,7%) dan yang menyatakan kehandalan dalam kategori yang tidak sebanyak 32 responden (32,3%).

Berdasarkan Tabel 2 sebanyak 99 responden yang menyatakan jaminan dalam kategori baik sebanyak 47 responden (47,5%) dan yang menyatakan jaminan dalam kategori yang tidak sebanyak 52 responden (52,5%).

Berdasarkan Tabel 2 dapat di lihat bahwa dari 99 responden yang menyatakan bukti fisik dalam kategori baik sebanyak 61 responden (61,6%) dan yang menyatakan bukti fisik dalam kategori yang tidak sebanyak 38 responden (38,4%).

Berdasarkan Tabel 2 dapat di lihat bahwa dari 99 responden yang menyatakan bukti fisik dalam kategori baik sebanyak 61 responden (61,6%) dan yang menyatakan bukti fisik dalam kategori yang tidak sebanyak 38 responden (38,4%).

Berdasarkan Tabel 2 dapat di lihat bahwa dari 99 responden yang menyatakan bukti fisik dalam kategori baik sebanyak 61 responden (61,6%) dan yang menyatakan bukti fisik dalam kategori yang tidak sebanyak 38 responden (38,4%).

Berdasarkan Tabel 2 dapat di lihat bahwa dari 99 responden yang menyatakan pemanfaatan ulang dalam kategori datang kembali 63 responden (63,6%) dan yang menyatakan pemanfaatan ulang dalam kategori yang tidak datang 36 responden (36,4%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat digunakan untuk membuktikan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan analisis *chi-square*.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Dependen dan Independen di RumahSakit Advent Medan.

No.	Kehandalan	Pemanfaatan Ulang				Total	value		
		Tidak datang		Datang kembali					
		f	%	f	%				
1	Tidak baik	27	27,3	5	5,1	32	32,3		
2	Baik	9	9,1	58	58,6	67	67,7		
Jumlah		36	36,4	63	63,6	99	100		
No.	Jaminan	Pemanfaatan Ulang				total	value		
		Tidak datang		Datang kembali		f			
		f	%	f	%				
1	Tidak baik	31	31,3	21	21,2	52	52,5		
2	Baik	5	5,1	42	42,4	47	47,5		
Jumlah		36	36,4	63	63,6	99	100		
No.	Bukti Fisik	Pemanfaatan Ulang				Total	value		
		Tidak datang		Datang kembali		f			
		f	%	f	%				
1	Tidak baik	29	29,3	9	9,1	38	38,4		
2	Baik	7	7,1	54	54,5	61	61,6		
Jumlah		36	36,4	63	63,6	99	100		
No.	Empati	Pemanfaatan Ulang				Total	value		
		Tidak datang		Datang kembali		f			
		f	%	f	%				
1	Tidak baik	29	29,3	11	11,1	40	40,4		
2	Baik	7	7,1	52	52,5	59	59,6		
Jumlah		36	36,4	63	63,6	99	100		
No.	Ketanggapan	Pemanfaatan Ulang				Total	value		
		Tidak datang		Datang kembali		f			
		f	%	f	%				
1	Tidak baik	27	27,3	14	14,1	41	41,4		
2	Baik	9	9,1	49	49,5	58	58,6		
Jumlah		36	36,4	63	63,6	99	100		

Analisis Multivariat**Tabel 4. Uji Regresi Logistik**

Variabel	B	Sig	Exp(B)
Kehandalan	2.685	0,002	14.651
Jaminan	1.126	0,247	3.085
Bukti fisik	2.852	0,001	17.326
Empati	2.116	0,015	8.297
Ketanggapan	.664	0,426	1.943

Berdasarkan tabel 4 di atas, uji regresi logistik yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan $\alpha = 0,05$ untuk menentukan pengaruh variabel bebas (independen)

terhadap variabel terikat (dependen). Berdasarkan pengaruh ditunjukkan dengan nilai $EXP(B)$ atau disebut juga *Odds Ratio* (OR) pada uji regresi logistik.



1. Variabel kehandalan memiliki nilai signifikan $0,002 < 0,05$ artinya variabel kehandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan ulang di Rumah sakit Advent Medan.
2. Variabel jaminan memiliki nilai signifikan $0,247 > 0,05$ artinya variabel jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan ulang di Rumah sakit Advent Medan.
3. Variabel bukti fisik memiliki nilai signifikan $0,001 < 0,05$ artinya variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan ulang di Rumah sakit Advent Medan.
4. Variabel empati memiliki nilai signifikan $0,015 < 0,05$ artinya variabel empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan ulang di Rumah sakit Advent Medan.
5. Variabel ketanggapan memiliki nilai signifikan $0,426 > 0,05$ artinya variabel ketanggapan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan ulang di Rumah sakit Advent Medan.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kehandalan Terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan dengan 99 responden yang dilakukan dengan uji regresi logistik didapatkan hasil variabel kehandalan yaitu $sig-p 0.002 < 0.05$ artinya kehandalan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang menyatakan adanya pengaruh mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nining Ningsih dkk (2021) “Hubungan mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di puskesmas tamalanrea kota makassar”

berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa semua variabel independen (dimensi mutu pelayanan) berhubungan dengan variabel mina pemanfaatan ulang dengan nilai $p=0,000$.⁽⁸⁾

Kehandalan merupakan salah satu dari lima dimensi utama dalam teori mutu pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml. Kehandalan diartikan sebagai kemampuan suatu institusi dalam memberikan pelayanan sesuai janji secara tepat, akurat, dan konsisten. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kehandalan mencakup kemampuan tenaga medis dan sistem rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya profesional, tetapi juga konsisten dalam kualitasnya. Ketika pasien merasakan bahwa pelayanan yang diberikan selalu tepat dan dapat diandalkan, maka mereka akan lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan tersebut karena munculnya rasa percaya dan kepuasan⁽⁹⁾.

Kehandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan karena pasien cenderung akan kembali jika mereka merasa bahwa pelayanan yang diberikan konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan harapan. Kepercayaan pasien terhadap rumah sakit sangat dipengaruhi oleh pengalaman pertama mereka, terutama dalam hal ketepatan diagnosis, ketersediaan tenaga medis, dan akurasi dalam pemberian tindakan medis. Ketika pelayanan dirasa dapat diandalkan, pasien merasa aman dan percaya, sehingga mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan kembali layanan tersebut di masa mendatang.

Pengaruh Jaminan Terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan dengan 99 responden yang dilakukan dengan uji regresi logistik didapatkan hasil variabel jaminan yaitu $sig-p 0.247 > 0.05$ artinya jaminan



tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis ditolak yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Farindika Trinaria ddk “hubungan mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di rumah sakit bethesda wonosari gunungkidul tahun 2022” Hasil uji bivariat H_0 ditolak yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari. Correlation coefficient bernilai positif sebesar 0,467 dan arah hubungan kedua variabel linier dengan tingkat hubungan cukup.(10)

Jaminan merupakan dimensi mutu pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml (1985) yang mencakup pengetahuan dan kemampuan pegawai dalam menanamkan rasa percaya serta rasa aman kepada pelanggan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, jaminan mencakup kemampuan tenaga medis dalam memberikan pelayanan yang meyakinkan, penggunaan bahasa yang sopan, serta sikap yang profesional. Namun, dalam kasus ini, meskipun aspek jaminan tersedia, ternyata tidak cukup kuat untuk menjadi penentu utama bagi pasien dalam memutuskan apakah akan kembali menggunakan pelayanan atau tidak(9).

Jamian tidak memiliki pengaruh yang signifikan variabel jaminan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan disebabkan karena pasien rawat jalan lebih memprioritaskan pelayanan yang mereka rasakan secara langsung, seperti keramahan perawat, kecepatan pelayanan, atau kenyamanan ruang tunggu. Jaminan, yang berkaitan dengan kepastian dan rasa aman terhadap mutu pelayanan, mungkin belum begitu dirasakan atau dianggap penting oleh

pasien dalam menentukan apakah mereka akan kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut.

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan dengan 99 responden yang dilakukan dengan uji regresi logistik didapatkan hasil variabel bukti fisik yaitu $sig-p$ $0.001 < 0.05$ artinya bukti fisik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian M. Fais Satrianegara ddk “Faktor-Faktor Yang Behubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar” hasil penelitian menunjukkan bahwa yang berhubungan dengan pemanfaatan ulang adalah fasilitas dengan nilai $p=0,001$.(11)

Bukti fisik merupakan salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml (1985). Dimensi ini mencakup penampilan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan komunikasi, dan tampilan pegawai. Dalam konteks pelayanan kesehatan, bukti fisik tidak hanya mencerminkan citra rumah sakit, tetapi juga menjadi indikator awal mutu pelayanan sebelum pasien menerima tindakan medis. Fasilitas yang bersih dan modern, serta tenaga kesehatan yang berpakaian rapi dan profesional, memberikan kesan bahwa rumah sakit memiliki standar pelayanan yang baik dan dapat dipercaya(9).



Bukti fisik memiliki pengaruh terhadap keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan karena aspek ini mencerminkan citra dan kredibilitas rumah sakit secara langsung. Lingkungan fisik yang bersih, ruang tunggu yang nyaman, ketersediaan fasilitas, serta tampilan profesional tenaga kesehatan dapat menciptakan kesan positif terhadap kualitas layanan. Ketika pasien merasa nyaman dan yakin terhadap fasilitas fisik yang tersedia, maka kemungkinan besar mereka akan mempercayakan kembali perawatan kesehatannya di rumah sakit tersebut. Hal ini menjelaskan mengapa bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan.

Pengaruh Empati Terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan dengan 99 responden yang dilakukan dengan uji regresi logistik didapatkan hasil variabel empati yaitu $sig-p$ $0.015 < 0.05$ artinya empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nining Ningsih dkk (2021) “Hubungan mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di puskesmas tamalanrea kota makassar” berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa semua variabel independen (dimensi mutu pelayanan) berhubungan dengan variabel mina pemanfaatan ulang dengan nilai $p=0,000$.(8)

Empati merupakan salah satu dari lima dimensi utama mutu pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml. Dimensi empati mencakup perhatian individu yang diberikan oleh tenaga pelayanan kepada pelanggan, kemampuan dalam memahami kebutuhan khusus pasien, serta sikap peduli dan penuh perhatian selama proses pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan, empati tercermin dari kesediaan petugas mendengarkan keluhan pasien, memberikan penjelasan dengan sabar, serta menunjukkan sikap hormat terhadap kondisi dan kekhawatiran pasien(9).

Hal ini menunjukkan bahwa empati tenaga kesehatan menjadi faktor penting dalam membangun hubungan emosional dengan pasien. Ketika tenaga medis mampu menunjukkan perhatian, kepedulian, dan pemahaman terhadap kebutuhan serta kondisi pasien, maka pasien akan merasa dihargai dan didengarkan. Perasaan tersebut menciptakan kepercayaan yang kuat, sehingga pasien cenderung untuk kembali memanfaatkan layanan di rumah sakit tersebut.

Pengaruh Ketanggapan Terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan dengan 99 responden yang dilakukan dengan uji regresi logistik didapatkan hasil variabel ketanggapan yaitu $sig-p$ $0.426 > 0.05$ artinya ketanggapan tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesi ditolak yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan Tahun 2025.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Farindika Trinaria ddk “hubungan mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan



ulang pelayanan rawat jalan di rumah sakit bethesda wonosari gunungkidul tahun 2022” Hasil uji bivariat H0 ditolak yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RS Bethesda Wonosari. Correlation coefficient bernilai positif sebesar 0,467 dan arah hubungan kedua variabel linier dengan tingkat hubungan cukup.(10)

Ketanggapan adalah salah satu dari lima dimensi mutu pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml (1985), yang merujuk pada keinginan dan kesiapan staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat. Dalam konteks rumah sakit, ketanggapan mencakup kecepatan petugas dalam merespons permintaan pasien, kemampuan menjawab pertanyaan dengan segera, serta kesiapan dalam menghadapi kondisi darurat. Namun, teori ini juga mengakui bahwa setiap dimensi bisa berbeda pengaruhnya tergantung konteks dan karakteristik pasien(9).

Ketanggapan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan karena kemungkinan besar pasien menganggap kecepatan pelayanan atau respons dari petugas bukan faktor utama yang memengaruhi kepuasan mereka. Dalam konteks pelayanan rawat jalan, pasien mungkin telah terbiasa dengan prosedur antrean atau waktu tunggu tertentu, sehingga kecepatan respons tidak dianggap sebagai masalah yang krusial. Selain itu, pasien bisa jadi lebih fokus pada hasil pengobatan, perhatian tenaga medis, serta kenyamanan selama proses pelayanan. Hal ini menjelaskan mengapa ketanggapan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan.

Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Advent Medan

Berdasarkan hasil penelitian analisis bivariat, di mana seluruh dimensi mutu pelayanan tersebut terbukti memiliki hubungan yang signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing dimensi, secara terpisah, memiliki hubungan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan dengan nilai $p\text{-value } 0,000 < 0,05$,

Uji multivariat dilakukan untuk mengetahui variabel mana yang memiliki pengaruh dominan setelah di uji bersamaan dengan variabel lainnya. Berdasarkan hasil analisis multivariat, yang mempertimbangkan pengaruh seluruh variabel secara bersamaan, hasilnya menunjukkan bahwa tidak semua variabel memberikan pengaruh yang signifikan. Di mana dari lima variabel dimensi mutu pelayanan hanya tiga variabel yang terbukti secara statistik berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan, yaitu, Kehandalan ($\text{sig-}p = 0,002 < 0,05$), Bukti Fisik ($\text{sig-}p = 0,001 < 0,05$), Empati ($\text{sig-}p = 0,001 < 0,05$). Dari ketiga variabel yang signifikan, bukti fisik merupakan dimensi yang paling berpengaruh, ditandai dengan nilai signifikansi paling kecil $p = 0,001$. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hipotesis diterima yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Advent Medan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aina Almardiah “hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di klinik islamic center kota samarinda” berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan Terdapat hubungan yang signifikan secara statistik pada setiap dimensi



mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien.(12)

Berdasarkan teori arasuraman, Zeithaml mutu pelayanan terdiri dari lima dimensi utama, yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan ketanggapan. Kelima dimensi ini dianggap sebagai indikator utama dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan pada akhirnya dapat memengaruhi keputusan untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Teori ini menekankan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan mendorong kepuasan pelanggan dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali memanfaatkan layanan di masa mendatang. teori ini juga menekankan bahwa pengaruh masing-masing dimensi tidak bersifat absolut atau sama rata dalam semua konteks layanan. Artinya, pada situasi dan jenis pelayanan tertentu, beberapa dimensi bisa lebih menonjol atau lebih penting dari yang lain, tergantung pada harapan, pengalaman, dan kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung poin tersebut. Hasil uji multivariat menunjukkan bahwa dari lima dimensi tersebut, hanya kehandalan, bukti fisik, dan empati yang memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan. Sedangkan jaminan dan ketanggapan tidak berpengaruh secara signifikan dengan pemanfaatan ulang(13).

Meskipun terdapat sejumlah keluhan dari pasien, seperti lamanya waktu tunggu, keterlambatan dokter, dan sikap petugas yang kurang ramah, sebagian besar pasien tetap memilih untuk datang kembali ke Rumah Sakit Advent Medan. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan pemanfaatan ulang tidak semata-mata dipengaruhi oleh kekurangan pelayanan, melainkan juga oleh faktor kebutuhan kesehatan, kepercayaan terhadap kualitas medis, serta keterjangkauan layanan yang diberikan rumah sakit.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa pasien, sebagian pasien tetap memilih kembali ke Rumah Sakit meskipun ada beberapa keluhan terkait pelayanan, karena rujukan BPJS mereka sudah tercatat di Rumah Sakit Advent Medan, sehingga jika ingin berobat ketempat lain perlu proses pengurusan ulang yang di anggap merepotkan dan memakan waktu. Selain itu, ada pasien yang merasa Rumah Sakit Advent memiliki lokasi yang yang dekat dengan tempat tinggal pasien sehingga lebih hemat tenaga dan biaya transportasi. Ada juga pasien yang datang karena mendapat rekomendasi dari saudara yang sebelumnya pernah berobat kesana. Selain itu, kebutuhan kesehatan bersifat primer dan mendesak, sehingga pasien lebih memilih kembali ke rumah sakit yang sudah dikenal daripada mencoba tempat lain yang belum tentu sesuai harapan. Faktor kedekatan lokasi, keterjangkauan biaya, serta adanya hubungan emosional dengan tenaga kesehatan juga turut memengaruhi keputusan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pasien bersedia melakukan kompromi terhadap kekurangan pelayanan selama kebutuhan medis mereka tetap terpenuhi dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa alasan pasien tetap datang kembali meskipun ada keluhan adalah karena kebutuhan kesehatan yang mendesak, pengalaman positif yang lebih dominan dibanding pengalaman negatif, faktor kepercayaan terhadap tenaga medis, serta keterbatasan pilihan layanan kesehatan yang sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, upaya peningkatan mutu pelayanan tetap penting, namun rumah sakit juga perlu menjaga dan memperkuat faktor-faktor kunci yang membuat pasien tetap loyal, seperti kehandalan pelayanan medis, perbaikan fasilitas fisik, dan peningkatan empati tenaga kesehatan.

KESIMPULAN

1. Ada pengaruh signifikan antara variabel kehandalan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan di Rumah Sakit Advent



- Medan dengan nilai $sig-p = 0.002 < 0.05$
2. Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel jaminan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan dengan nilai $sig-p = 0.247 > 0.05$
 3. Ada pengaruh signifikan antara variabel bukti fisik terhadap pemanfaatan ulang pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan dengan nilai $sig-p = 0.001 < 0.05$
 4. Ada pengaruh signifikan antara variabel empati terhadap pemanfaatan ulang pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan dengan nilai $sig-p = 0.015 < 0.05$
 5. Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel ketanggungan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan di Rumah Sakit Advent Medan dengan nilai $sig-p = 0.426 > 0.05$.

REFERENSI

9. Ruly P, Nurul HJ. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Penerbit Adab. 2021.
10. Farindika Trinaria1, I Wayan Sudarta2, Vivi Retno I3 YP. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Bethesda Wonosari Gunungkidul Tahun 2022. 2022;
11. M. Fais Satrianegara, Surahmawati A. Faktor-Faktor Yang Behubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar. 2020;
12. Almardiah A. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda. 2022;
13. Al-Assaf. Mutu layanan kesehatan perpektif internasional. 2010. 102 p.

1. Dr. Hj. Mu'ah, SE., MM dan Dr. H. Masram, SE., MM. MP. loyalitas pelanggan, tinjauan aspek kualitas pelayanan dan biaya peralihan. 2021.
2. Depkes. RI. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. In 2006.
3. Yeni Riza, SKM. MK. Perilaku dan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Masyarakat Sekitar Sungai. 2018.
4. Elisabeth Siwi Walyani & Endang Purwoastuti. mutu pelayanan kesehatan dan kebidanan.
5. Keperawatan1 MK, Keperawatan2 NA, Keperawatan3 OR, Sovia P, Keperawatan4 M, Keperawatan5 APAS. Mutu dan kepuasan terhadap pasien. 2022;
6. MPH, MHA D imbal. S pohan. jaminan mutu layannakesehatan; 1dasar-dasar pengertian dan penerapan. 2017.
7. M. kes D rasidin C m. S. Manajemen Kesehatan. 2018.
8. Ningsih NA, Hasmah H, Bhebhe AV. Hubungan mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di puskesmas tamalanrea kota makassar. J Kesmas Jambi. 2021;5(2):71–80.

