

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MOTIVASI BERKUNJUNG ULANG PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD DEMANG SEPULAU RAYA KABUPATEN LAMPUNG TENGAH

Yulianti<sup>1</sup>, Triyoso<sup>2</sup>, Linawati Novika Sari<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Jumlah kunjungan ulang pasien ke RSUD Demang Sepulau Raya mengalami penurunan, jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2010 sebesar 2000 (49,4%) dan menurun ditahun 2011 menjadi sebesar 1873 (47,4%), menurun lagi ditahun 2012 menjadi sebesar 1622 (45,2%) dan kemudin menurun lagi ditahun 2013 menjadi sebesar 1583 (44,3%). Tujuan dalam penelitian ini adalah diketahui hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014.

Jenis penelitian kuantitatif, desain analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah seluruh pasien di Poli Rawat Jalan RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah yang di wajibkan kontrol ulang periode Desember 2014 sebesar 98 orang, besar sampel total populasi, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi square*.

Hasil univariat didapat mutu pelayanan lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 55 orang (56,1%), motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan lebih tinggi pada kategori rendah sebesar 65 orang (66,3%). Hasil uji *chi square* didapat ada hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan ( $p$  value = 0,002 < 0,05). Diharapkan petugas kesehatan RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah untuk meningkatkan motivasi pasien agar mau berobat secara teratur. Selain itu perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan kesehatan secara periodik untuk memastikan apakah mutu pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan konsisten dan sesuai standar rumah sakit serta mampu memenuhi kepuasan pasien.

Kata kunci : Mutu pelayanan, Motivasi berkunjung ulang.

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi yang menyediakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan rumah sakit bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, rumah sakit yang mampu bertahan dalam persaingan adalah rumah sakit yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) (Indra, 2006).

Pemanfaatan Rumah Sakit oleh masyarakat di Provinsi Lampung masih rendah, berdasarkan data Dinas Kesehatan Provinsi Lampung tahun 2012 didapat Usaha Kesehatan Berbasis Masyarakat (UKBM) masih rendah sekitar 54,8% masyarakat tidak membawa anggota keluarga yang sakit ke rumah sakit, sebesar 64,3% masyarakat lebih memilih mengobati penyakitnya sendiri

daripada harus mendapatkan perawatan dan pengobatan ke RS. Jumlah pasien rawat jalan di RS Provinsi Lampung mengalami penurunan dimana pada tahun 2011 sebesar 36.330 dan menurun ditahun 2012 menjadi sebesar 35.894 orang kunjungan pasien lama yang dianjurkan kontrol ulang tahun 2011 hanya sebesar 15,5% dan menurun ditahun 2012 menjadi sebesar 12,5% (Profil Kesehatan Provinsi Lampung, 2012).

RSUD Demang Sepulau Raya merupakan salah satu rumah sakit pemerintah penyedia jasa pelayanan kesehatan dan tempat rujukan tingkat Kabupaten Lampung Tengah dari tingkat pelayanan kesehatan dasar. Jumlah kunjungan ulang pasien ke RSUD Demang Sepulau Raya mengalami penurunan, jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2010 sebesar 2000 (49,4%) dan menurun ditahun 2011 menjadi sebesar 1873 (47,4%), menurun lagi ditahun 2012 menjadi sebesar 1622 (45,2%) dan kemudin menurun lagi ditahun 2013 menjadi sebesar 1583 (44,3%). Data ini menunjukkan bahwa kunjungan ulang pasien untuk memanfaatkan kembali RSUD Demang Sepulau Raya sebagai tempat pelayanan masih rendah.

- 
1. RSUD Demang Sepulau Raya Lampung Tengah
  2. Prodi Keperawatan FK Universitas Malahayati B. Lampung

Adapun tujuan penelitian ini adalah diketahui hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yaitu jenis penelitian untuk mendapatkan gambaran yang akurat dari sebuah karakteristik masalah yang berbentuk mengklasifikasikan suatu data (Notoatmodjo, 2010). Lokasi penelitian dilakukan di Poli Rawat Jalan RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah. Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 06 Desember – 29 Desember 2014.

Rancangan dalam penelitian ini analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu desain penelitian yang bertujuan untuk mencari hubungan antara faktor resiko dengan efek pengamatan atau observasi antar variabel dilakukan secara bersamaan (Notoatmodjo, 2010). Desain *cross sectional* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014.

### HASIL & PEMBAHASAN

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat yang dilakukan pada tiap variabel dalam bentuk tabel distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan dan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan didapat:

Mutu pelayanan

Tabel 1

Distribusi frekuensi mutu pelayanan pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014

| Mutu pelayanan | n  | %     |
|----------------|----|-------|
| Kurang baik    | 55 | 56,1  |
| Baik           | 43 | 43,9  |
| Total          | 98 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan lebih tinggi pada kategori baik sebesar 55 orang (56,1%).

Motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan

Tabel 2

Distribusi frekuensi motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014

| Motivasi berkunjung ulang | n  | %     |
|---------------------------|----|-------|
| Rendah                    | 65 | 66,3  |
| Tinggi                    | 33 | 33,7  |
| Total                     | 98 | 100,0 |

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan lebih tinggi pada kategori rendah sebesar 65 orang (66,3%).

Analisa Bivariat *chi square* untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014. Hasil analisa bivariat ditampilkan dalam bentuk tabel silang berikut ini:

Tabel 3

Hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014

| Mutu pelayanan | Motivasi berkunjung ulang |      |        |      | n  | %   | P value | OR<br>CI 95%             |
|----------------|---------------------------|------|--------|------|----|-----|---------|--------------------------|
|                | Rendah                    |      | Tinggi |      |    |     |         |                          |
|                | n                         | %    | n      | %    |    |     |         |                          |
| Kurang baik    | 44                        | 80,0 | 11     | 20,0 | 55 | 100 | 0,002   | 4,190<br>(1,719– 10,216) |
| Baik           | 21                        | 48,8 | 22     | 51,2 | 43 | 100 |         |                          |
| N              | 65                        | 66,3 | 33     | 33,7 | 98 | 100 |         |                          |

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui dari 55 responden dengan mutu pelayanan kurang baik ada sebanyak 44 responden (80,0%) motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan rendah. Sedangkan pada responden dengan mutu pelayanan baik dari 43 responden ada sebanyak 22 responden (51,2%) motivasi berkunjung

ulang pada pasien rawat jalan tinggi. Hasil uji *chi square* didapat nilai p value < dari  $\alpha$  ( $0,002 < 0,05$ ). Artinya Ho ditolak dapat disimpulkan ada hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014. OR didapat 4,190 yang berarti

responden dengan mutu pelayanan kurang baik berpeluang 4,190 kali lebih besar untuk motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan rendah dibandingkan responden dengan mutu pelayanan baik.

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 55 orang (56,1%). Artinya sebagian besar pasien menyatakan mutu pelayanan berdasarkan *emphaty, tangibility, assurance, reliability* dan *responsiveness* di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014 kurang baik.

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui distribusi frekuensi motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan lebih tinggi pada kategori rendah sebesar 65 orang (66,3%). Artinya sebagian besar motivasi pasien untuk berkunjung ulang ke RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014 rendah.

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui dari 55 responden dengan mutu pelayanan kurang baik ada sebanyak 44 orang (80,0%) motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan rendah. Sedangkan pada responden dengan mutu pelayanan baik dari 43 orang ada sebanyak 22 orang (51,2%) motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan tinggi. Hasil uji statistik *chi square* didapat nilai *p value* < dari  $\alpha$  ( $0,002 < 0,05$ ).

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah tahun 2014 dapat disimpulkan:

1. Distribusi frekuensi mutu pelayanan lebih tinggi pada kategori kurang baik sebesar 55 orang (56,1%).
2. Distribusi frekuensi motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan lebih tinggi pada kategori rendah sebesar 65 orang (66,3%).
3. Ada hubungan mutu pelayanan dengan motivasi berkunjung ulang pada pasien rawat jalan (*p value* =  $0,002 < 0,05$ ).

Adapun saran yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut:

Bagi tempat penelitian

Diharapkan petugas kesehatan RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah bukan hanya memberikan pengobatan secara fisik akan tetapi dapat memberikan bimbingan konseling secara psikologis kepada pasien dan anggota keluarga untuk meningkatkan motivasi pasien agar mau berobat secara teratur. Selain itu perlu dilakukan evaluasi mutu pelayanan kesehatan secara periodik untuk memastikan apakah mutu pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan konsisten

dan sesuai standar rumah sakit serta mampu memenuhi kepuasan pasien.

Bagi peneliti selanjutnya

Dapat melakukan penelitian lanjutan melalui variabel lain yang berhubungan dengan motivasi berkunjung ulang pasien seperti sikap petugas kesehatan, status ekonomi keluarga dan akses menuju kepelayanan kesehatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, 2011. *Data konsulat jenderal RI di Penang Malaysia*. [www.icwgroup.com](http://www.icwgroup.com) diakses tanggal 23 September 2014.
- Anhika, 2010. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
- Andre, Susanto. 2010. *Gambaran motivasi berkunjung ulang pasien di RSUD Surabaya Tahun 2010*. Dalam [www.eprints.com](http://www.eprints.com) diakses tanggal 17 Desember 2014
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Arinda, 2007. *Kunjungan ulang pasien*. Yogyakarta. Liberty
- Atmojo, Yuniarto Tri. 2009. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ayu, 2008. *Faktor yang mempengaruhi kunjungan ulang*. Jakarta.
- Depkes RI, 2010. *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan*. Jakarta.
- Depkes RI, 2011. *Pedoman Kegiatan Petugas kesehatan di RS*. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2012. *Profil Dinas Kesehatan Provinsi Lampung*, Provinsi Lampung.
- Gronroos, 2009. *Relationship Approach to Marketing in Service Contents: The. Marketing and Loyalty*. Alih bahasa Arief Subiyanto, Jakarta. Bayumedia Publishing.
- Hamsar, 2012. *Analisis hubungan mutu pelayanan dengan motivasi kunjungan ulang pada pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan*. [www.icwgroup.com](http://www.icwgroup.com) diakses tanggal 23 September 2014
- Hamsar, 2012. *Analisis hubungan mutu pelayanan dengan motivasi kunjungan ulang pada pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Permata Bunda Medan*. [www.icwgroup.com](http://www.icwgroup.com) diakses tanggal 23 September 2014
- Hurriyati, 2009. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta. BPFE UGM.
- Indra, 2006. *Mutu pelayanan rumah sakit*. Jakarta. Rineka Cipta.

- Kusumaningsih, 2012. *Layanan.rumah sakit masih berbelit-belit*. Dalam [www.kompas.com](http://www.kompas.com) diakses tanggal 12 September 2014
- LeBoeuf, 2011. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta., EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta. Rineka Cipta
- Nursalam, 2014. *Manajemen keperawatan*. Jakarta Gramedia Medika
- Parasuraman et al, 2008. *Quality counts in services*. alih bahasa Arief Subiyanto, Jakarta. Bayumedia Publishing.
- Purwadarminta, 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Balai Pustaka.
- Quinn, 2009. *Motivasi*. Jakarta. Gramedia.
- Robbins, 2008. *Teori Organisasi*. Jakarta. Salemba Empat.
- RSUD Demang Sepulau Raya, 2013. *Jumlah kunjungan ulang pasien ke RSUD Demang Sepulau Raya*. Kabupaten Lampung Tengah.
- Santori, 2009. *Hubungan mutu pelayanan dengan loyalitas kunjungan ulang pasien di Poli Rawat Jakan RSUD Bawang Latak Temanggung*. Dalam [www.scribd.com](http://www.scribd.com) diakses tanggal 12 September 2014
- Soeparman, 2010. *Kepala Pusat Pengembangan Pembangunan Kesehatan Departemen Kesehatan*. Jakarta.
- Supranto, 2010. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan*. Yogyakarta. Liberty.
- Supriyanto & Ernawaty, 2011. *Manajemen Strategik*. Bandung. CV Mandar Maju
- Suroso, 2009. *Manajemen Strategik*. Bandung. CV Mandar Maju.
- Tjandra, 2008. *Kunjungan pasien*. Jakarta. Agung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Wijono, Djoko. 2007. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*. Surabaya, Airlangga Press.
- Yudi, 2009. *Analisis Mutu Pelayanan Kepuasan Pasien di RS Permata Bunda Medan*. Dalam [www.respiratori.com](http://www.respiratori.com) diakses tanggal 14 Desember 2014
- Zimmerman, 2011. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Bandung*. Jakarta. PT. Refika Aditama.
- Zuchrady, 2010. *Analisis mutu pelayanan dengan kunjungan ulang pasien di Poli Rawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam*. Dalam [www.scribd.com](http://www.scribd.com) diakses tanggal 12 September 2014