



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 8498-8505

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Hubungan Kualitas Pelayanan Non Medis Dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan

Risa Indah Nurdiah<sup>1✉</sup>, Ika Puspita Sari<sup>2</sup>, Ety Diana Sulistyawati<sup>3</sup>

Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit, STIKES Arrahma Mandiri Indonesia Pasuruan

Email: [risanda652@gmail.com](mailto:risanda652@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penurunan jumlah kunjungan pasien masih terjadi di beberapa rumah sakit, salah satunya di RSUD Bangil kabupaten Pasuruan. Kualitas pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menjadi penyebab penurunan jumlah kunjungan. Tujuan dari penelitian ini yakni menganalisis hubungan kualitas pelayanan non medis dengan minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RSUD Bangil kabupaten Pasuruan. Jenis penelitian yakni analitik kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSUD Bangil pada poli bedah umum, orthopedi, obgyn, dan poli mata. jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 95 responden dan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis univariat menunjukkan kualitas pelayanan non medis dalam kategori baik yakni 61 responden (64,2%) dan berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 81 responden (85,3%) analisis bivariat menggunakan uji chi square menunjukkan bahwa P-value sebesar 0,000 atau nilai  $P < \alpha (0,05)$  yang artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan non medis dengan minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RSUD Bangil kabupaten Pasuruan. Sebaiknya rumah sakit melakukan evaluasi secara rutin mengenai pelayanan non medis untuk meningkatkan kunjungan pasien.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Non Medis, Minat Kunjungan Ulang, Instalasi Rawat Jalan.*

## Abstract

Decline in the number of patient visits still occurs in several hospitals, one of which is at RSUD Bangil, Pasuruan. Service quality that is not as expected can be the cause of a decline in the number of visits. The purpose of this study is to analyze the relationship between the quality of non-medical services with the interest in repeat visits at the outpatient installation at RSUD Bangil Pasuruan. The type of research is quantitative analytics with a cross sectional design. The population in this study was all outpatients of RSUD Bangil in general surgery, orthopedics, obgyn, and eye poly. The number of samples in this study was 95 respondents and was carried out using purposive sampling techniques. Univariate analysis showed the quality of non-medical services in the good category, that is 61 respondents (64,2%) and interested in making repeat visits as many as 81 respondents (85,3%), bivariate analysis using the chi square test showed that the P- value was 0.000 or  $P < \alpha$  (0.05) which means that there is a relationship between the quality of non-medical services and interest in repeat visits at the outpatient installation of RSUD Bangil, Pasuruan. Hospital preferable conduct routine evaluations of non-medical services to increase patient visits.

Keyword: *Quality of non-medical services, Interest in repeat visits, Outpatient Installation.*

## PENDAHULUAN

Minat kunjungan ulang yang tinggi di suatu pelayanan kesehatan menunjukkan tingginya keinginan untuk kembali menggunakan pelayanan yang sebelumnya telah diterima, disamping hal tersebut, dapat pula terjadi penurunan minat kunjungan ulang yang dapat ditemukan di pelayanan kesehatan, berdasarkan *customer review* hal tersebut dapat terjadi karena proses pembayaran yang tidak segera ditangani, antrian loket pendaftaran yang lama, dan kurangnya media hiburan.

Berdasarkan data Statistik Kesehatan, persentase kunjungan rawat jalan penduduk di Indonesia mengalami penurunan dari tahun 2019 hingga tahun 2021, pada tahun 2019 sebesar 50,48%, mengalami penurunan pada tahun 2020 menjadi 46,05% hingga menjadi 40,47% pada tahun 2021. Penurunan kunjungan pasien terjadi pula di Provinsi Jawa Timur, pada tahun 2019 sebesar 51,45%, kemudian tahun 2020 menjadi 46,00% hingga pada tahun 2021 menjadi 39,66% (Sari et al., 2021). Kunjungan pasien di wilayah kabupaten pasuruan seperti di RSUD Bangil juga mengalami penurunan, dengan rincian pada tahun 2018 sebanyak 166.880 pasien, kemudian turun menjadi 158.661 pasien di tahun 2019, turun kembali menjadi 94.255 pada tahun 2020 dan 89.937 di tahun 2021 (Dinkominfo Kabupaten Pasuruan, 2022).

Penurunan kunjungan pasien dapat terjadi karena rendahnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap kesehatan pribadinya terutama kunjungan ke rumah sakit, alasan yang melatarbelakangi dikarenakan bisa mengobati sendiri diikuti alasan tidak perlu (Sari et al.,

2021). Hal tersebut dapat disebabkan karena pengalaman mereka tentang kualitas pelayanan yang diterima sebelumnya, kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh seberapa besar ketidaksesuaian (gap) antara persepsi pelanggan terhadap realita pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan mereka terima (Setyawati, 2018).

Salah satu pelayanan yang dinilai kualitasnya tak terkecuali adalah kualitas pelayanan non medis yang berhubungan dengan administrasi maupun pembayaran. Pada hasil penelitian Muthia et al., (2020) menyatakan bahwa kesulitan dalam proses pelayanan dapat terjadi pada pasien baru yang dapat disebabkan tidak adanya *customer service* atau petugas yang mengarahkan pasien, banner/ petunjuk/ informasi cara pendaftaran, jarak antara kasir dan bagian pemeriksaan penunjang cukup jauh.

Kepeminatan pasien tidak akan mencapai standar tertinggi jika pelayanan yang ditawarkan tidak berkualitas, begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang ditawarkan berkualitas tinggi, besar kemungkinan pasien akan menggunakan kembali pelayanan tersebut (Habibi et al., 2019). Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Tarigan & Fitria (2021) bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan data yang diperoleh dari studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Bangil yang berlokasi di Jl. Raya Raci, Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan mengenai kunjungan pasien di instalasi rawat jalan yang terdiri dari poli bedah umum, poli orthopedi, poli obgyn dan poli mata pada bulan agustus hingga oktober tahun 2022. Didapatkan hasil bahwa terjadi penurunan poli bedah umum dari 35% menjadi 32% pada bulan agustus hingga oktober, pada poli orthopedi bulan agustus hingga september sebesar 38% kemudian mengalami penurunan pada bulan oktober menjadi 31%, pada poli obgyn terjadi kenaikan pada bulan agustus hingga oktober dari 33% menjadi 34%, dan pada pasien mata terjadi penurunan dari 34% menjadi 32% pada bulan september hingga oktober.

Untuk mencegah terjadinya penurunan kunjungan pasien maka diperlukan kajian lebih lanjut untuk mengetahui adakah hubungan dari kualitas pelayanan non medis dengan minat kunjungan ulang pasien sehingga hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan evaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kualitas pelayanan terutama pada pelayanan non medis sehingga dapat memperbaiki pelayanan yang belum maksimal atau mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan secara maksimal. Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat judul tentang "Hubungan Kualitas Pelayanan Non Medis dengan Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan"

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian dimulai pada bulan Februari-Maret 2023 yang dilakukan di RSUD Bangil yang berlokasi di Jl. Raya Raci, Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan RSUD Bangil pada poli bedah umum, orthopedi, obgyn, dan poli mata sebanyak 1.700 pasien, dengan menggunakan rumus Yamane dan Isaac didapatkan sampel penelitian sebanyak 95 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Proses pengumpulan data dilakukan melalui pembagian kuesioner dengan melampirkan *informed consent* sebagai persetujuan menjadi responden. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat yang ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan analisis bivariat menggunakan uji *chi square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Karakteristik Responden

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		F (95)	%
Usia	17-25 Th	14	14,7
	26-35 Th	27	28,4
	36-45 Th	32	33,7
	46-55 Th	18	18,9
	>56 Th	4	4,2
Jenis Kelamin	Laki-laki	30	31,6
	Perempuan	65	68,4
Pendidikan	SD	16	16,8
	SMP	18	18,9
	SMA	42	44,2
	Diploma	5	5,3
	Sarjana	14	14,7
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	45	47,4
	Wirausaha	9	9,5
	Karyawan Swasta	23	24,2
	PNS/TNI/ POLRI	3	3,2
	Pekerjaan Lainnya	15	15,8

Berdasarkan tabel 1, gambaran karakteristik responden menunjukkan dari 95 responden sebagian besar responden dengan usia 36-45 tahun sebanyak 32 responden (33,7%), jenis kelamin perempuan sebanyak 65 responden (68,4%), pendidikan SMA sebanyak 42 responden (44,2%), dan sebagian besar jenis pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebanyak 45 responden (47,4%).

## 2. Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Non Medis

Kualitas Pelayanan Non Medis	F	%
Tidak Baik	0	0,0
Kurang Baik	0	0,0
Cukup Baik	34	35,8
Baik	61	64,2
Total	95	100

Berdasarkan tabel 2, hasil penelitian menunjukkan dari 95 responden sebanyak 61 responden (64,2%) menilai kualitas pelayanan non medis yang diberikan dalam kategori baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang

Minat Kunjungan Ulang	F	%
Tidak Berminat	14	14,7
Minat	81	85,3
Total	95	100

Berdasarkan tabel 3, hasil penelitian menunjukkan dari 95 responden sebanyak 81 responden (85,3%) menyatakan minat untuk melakukan kunjungan ulang.

## 3. Analisis Bivariat

Tabel 4. Hubungan Kualitas Pelayanan Non Medis dengan Minat Kunjungan Ulang

Kualitas Pelayanan Non Medis	Minat Kunjungan Ulang				Jumlah		<i>P Value</i>
	Tidak Berminat		Minat				
	F	%	F	%	F	%	

Tidak Baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0,000
Kurang Baik	0	0,0	0	0,0	0	0,0	
Cukup Baik	13	38,2	21	61,8	34	100,0	
Baik	1	1,6	60	98,4	61	100,0	
Total	14	14,7	81	85,3	5	100,0	

Berdasarkan tabel 4 mengenai hubungan kualitas pelayanan non medis dengan minat kunjungan ulang dengan menggunakan uji *chi square* didapatkan hasil ada hubungan antara kualitas pelayanan non medis dengan minat kunjungan ulang ( $p=0,000$ ;  $\alpha=0,05$ ).

Tuntutan dan harapan pengguna yang telah dipenuhi secara tepat waktu adalah yang menentukan kualitas pelayanan. Pelayanan yang diterima dan pelayanan yang diharapkan berdampak pada kualitas pelayanan. Sehingga pelayanan dianggap berkualitas apabila pelayanan yang diharapkan sesuai dengan pelayanan yang diperoleh. Ketersediaan pelayanan kesehatan berkualitas dapat mendorong minat kunjungan ulang pelayanan tersebut (Gobel, S. R., Kolibu, F. K., & Mandagi, 2019).

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Armada, Listiawati dan Berliana pada tahun 2020 mengenai kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Air Hitam Laut. Pada penelitian tersebut ditemukan hasil *Pvalue* 0,004, hal tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil tersebut menunjukkan pula bahwa responden berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan Puskesmas Air Hitam Laut baik (Armada, A., Listiawaty, R., & Berliana, 2020).

Hal tersebut sejalan dengan teori Awalinda et al., (2019) bahwa setiap pasien yang senang dengan pelayanan yang diterimanya akan menunjukkan kesetiiaannya sebagai imbalan atas pelayanan yang baik. Pasien tersebut akan kembali melakukan kunjungan ulang bahkan ketika membutuhkan pelayanan yang lainnya dan, menceritakan pengalamannya kepada teman dan keluarga, dan merekomendasikan rumah sakit tersebut.

Pendaftaran menggunakan sistem komputerisasi dengan pelayanan pendaftaran sesuai standar waktu pelayanan RSUD Bangil (pasien lama 3-5 menit, pasien baru 5-10 menit), kesesuaian jumlah petugas dengan kompetensi dalam memberikan pelayanan, pendaftaran yang bisa diakses secara *online*, ketelitian petugas pendaftaran ketika memasukkan data dalam pendaftaran pasien, penginformasian data-data yang harus dibawa pasien, proses pembayaran yang mudah dengan tarif biaya sesuai dengan peraturan, melakukan komunikasi dua arah dengan pasien, kebersihan rumah sakit yang terjaga, penerangan yang memadai, serta keindahan tanaman yang membuat lingkungan

menjadi asri dapat menjadi alasan bagi pasien untuk melakukan kunjungan ulang karena harapan dari kualitas pelayanan non medis mereka terpenuhi.

Lokasi tempat pendaftaran yang dekat dengan pintu masuk membuat pasien (dengan atau tanpa kursi roda)/keluarga pasien yang akan melakukan pendaftaran tetapi tidak kebagian tempat duduk yang disediakan di dalam ruangan tempat pendaftaran memilih berada di area pintu, hal tersebut dapat menyebabkan penumpukan antrian yang dapat menghalangi pintu masuk. Pasien menganggap pelayanan pendaftaran lama dapat terjadi karena responden mendapat nomor antrian belakang dan kurang mengetahui waktu pelayanan yang telah ditetapkan sesuai standar RSUD Bangil. Petugas kurang menerapkan kegiatan salam dan sapa saat memulai pendaftaran pasien, petugas langsung menanyakan poli yang dituju ketika pasien mendaftar tanpa diawali salam dan sapa. Hal tersebut dapat terjadi karena padatnya pasien yang datang sehingga tidak mengawali untuk salam dan sapa, hal tersebut dapat mempengaruhi penilaian pasien. Tidak terpenuhinya fasilitas pendukung seperti televisi, koran, majalah, petunjuk arah yang lengkap dapat membuat pasien merasa jenuh. Hal tersebut dapat mempengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan non medis dan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka minat kunjungan pasien akan semakin bertambah.

Sebaiknya pihak RSUD Bangil kabupaten Pasuruan membuatkan ruang tunggu khusus bagi pasien yang menggunakan kursi roda yang menunggu keluarga melakukan pendaftaran serta mengatur tata ulang penempatan kursi tunggu pendaftaran. Petugas mengawali proses pendaftaran menggunakan salam dan sapa terlebih dahulu sebagai penerapan budaya kerja meskipun pasien yang datang banyak. Menambah fasilitas tambahan seperti televisi yang menampilkan video profil RS maupun video lain yang berhubungan dengan kesehatan, majalah, koran, atau buku yang memuat informasi kesehatan, melengkapi petunjuk arah serta membuat denah rumah sakit.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan non medis dengan minat kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. Kualitas pelayanan non medis dalam kategori baik dan responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Adapun saran pada penelitian ini sebaiknya rumah sakit melakukan evaluasi secara rutin mengenai pelayanan non medis melalui angket untuk meningkatkan kunjungan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Armada, A., Listiawaty, R., & Berliana, N. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Air Hitam Laut. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman (JKMM)*, 2(2), 77–82.
- Awalinda, T., Ake, J., & Consolatrix, da S. M. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan terhadap Kualitas Pelayanan di Puskesmas Bailang Kota Manado. *JUIPERDO*, 1(7).
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pasuruan. (2022). RSUD Bangil Punya Inovasi ELADALAH. <https://www.pasuruankab.go.id/berita-7467-rsud-bangil-punya-inovasi-eladalah.html>
- Gobel, S. R., Kolibu, F. K., & Mandagi, C. K. (2019). Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Di Puskesmas Teling Atas. *Kesmas*, 8(7).
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2), 11–21.
- Muthia, A., Riandhini, R. A., & Sudirja, A. (2020). Optimalisasi Upaya Penerapan Lean Hospital di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS Dr. Soetomo*, 6(1), 108–127.
- Sari, R. K., Yugiana, E., & Noviai, A. (2021). Profil Statistik Kesehatan 2021. Badan Pusat Statistik.
- Setyawati, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 14(2), 41–48.
- Tarigan, A. M., & Fitria, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Klinik Pratama Kelambir Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, 4(2), 477–486.