

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN KEMBALI PELAYANAN OLEH PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RUMAH SAKIT UMUM GMIM PANCARAN KASIH MANADO

Sriwahyuni W. Pusungunaung*, Febi K. Kolibu*, Adisti A. Rumayar*

*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit merupakan perilaku yang timbul dari pasien sendiri oleh karena respon terhadap pemberi jasa, sehingga terdapat keinginan untuk melakukan kunjungan di tempat yang dirasa puas oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali pelayanan oleh pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan metode pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado pada bulan Januari-Juni 2018. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 86 pasien dengan melihat kriteria inklusi, pengambilan sampel dengan menggunakan metode quota sampling. Alat ukur yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner dan analisis data menggunakan uji chi square. Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan disetiap variabel yang diteliti dengan pemanfaatan kembali pelayanan yaitu faktor peran keluarga ($p=0,018 < 0,05$), faktor kemudahan dan kecepatan pelayanan ($p=0,024 < 0,05$) dan faktor fasilitas Rumah Sakit ($p=0,451 > 0,05$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan antara faktor peran keluarga, faktor kemudahan dan kecepatan pelayanan dengan pemanfaatan kembali pelayanan. Tidak terdapat hubungan antara faktor fasilitas Rumah Sakit dengan pemanfaatan kembali pelayanan. Disarankan kepada pihak Rumah Sakit agar dapat memperhatikan lagi fasilitas Rumah Sakit yang menunjang untuk kelancaran pelayanan sehingga terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci : Fasilitas Rumah Sakit, Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan, Peran Keluarga, Pemanfaatan kembali

ABSTRACT

Hospital service utilization is a behavior that arises from the patient himself because of the response to the service provider, so that there is a desire to make a visit in a place that feels satisfied by the patient. This research aims to know the factors associated with the utilization of common services by the patient back outpatient clinics in diseases in a public hospital GMIM Pancaran Kasih Manado. The research is descriptive research analytical type by using the method of the approach of cross sectional. The population in this study are patients in outpatient clinics are common diseases in a public hospital GMIM Pancaran Kasih Manado in January-June 2018. The sample in this research totalled 86 patients by looking at the criteria of inclusion, sampling method by using the quota sampling. Measuring instrument used in this study is a questionnaire and data analysis using chi square test. Based on the results of the statistical test show that the relationships at each of the variables examined utilization of returned service i.e a factor of family roles ($0,018 < 0,05$), factor the ease and speed of service ($p=0,024 < 0,05$) and hospital facilities ($p=0,451 > 0,05$). The conclusion of this research is the relationship between the role of the family factor, factor in the ease and speed of service with return service utilization. There is no relation between factors of Hospital facilities with the utilization of returned service. It is recommended to the hospital in order to be noticed again the Hospital facilities conducive to smooth service so that the creation of a quality service.

Keywords : Hospital facilities, ease and speed of service, the role of the family, reuse

PENDAHULUAN

Menurut undang-undang Rumah Sakit nomor 44 tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan pancasila dan didasarkan kepada nilai kemanusiaan, etika dan profesionalisme, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta mempunyai fungsi sosial (Anonim, 2009).

Pasien melihat layanan kesehatan bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan pelayanan, ramah, sopan santun, tepat waktu, tanggap, mampu menyembuhkan dan berkembangnya penyakit. Dimensi mutu pelayanan yang dianggap penting oleh masyarakat adalah adanya efektivitas, akses, hubungan antar manusia, kesinambungan dan kenyamanan. Pandangan pasien sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan datang berobat kembali di tempat pelayanan (Pohan, 2007).

Rumah sakit seharusnya memahami bagaimana konsumen memandang, merasakan dan bertindak dalam kaitan dengan pelayanan yang disediakan inilah makna Rumah Sakit yang berorientasi konsumen atau rumah sakit *consumer-minded*. Tugas pertama Rumah Sakit adalah memahami bagaimana awal mulanya

ketertarikan konsumen terhadap suatu pelayanan serta kebutuhan dan keinginan apa yang berkaitan dengan proses pengambilan keputusan (Hartono, 2010).

Faktor-faktor utama yang mempengaruhi konsumen untuk mengambil keputusan diantaranya adalah faktor psikologis terdiri dari persepsi, motivasi, pembelajaran, sikap dan kepribadian, faktor situasional terdiri dari keadaan sarana dan prasarana, waktu, penggunaan produk, dan kondisi pembelian, faktor sosial yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen adalah undang-undang atau peraturan, keluarga, kelompok referensi, kelas sosial dan budaya (Sangadji dan Sopiah, 2013).

Keluarga merupakan sumber dukungan sosial, dimana dukungan sosial sangat dibutuhkan oleh setiap individu misalnya pada saat seorang sedang sakit sehingga dibutuhkan peran anggota keluarga lainnya untuk mengatasi masalah tersebut (Efendi dan Makhfudli, 2009). Keluarga merupakan tempat untuk berkomunikasi dalam menentukan pilihan pembelian konsumen dalam hal ini pasien dalam melakukan pemanfaatan jasa pelayanan yang ada di Rumah Sakit. Peran keluarga dalam pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit sangat berperan penting. Jika keluarga pasien pernah melakukan pembelian jasa pelayanan kesehatan sebelumnya dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, maka hal tersebut

akan menciptakan suatu persepsi yang baik terhadap jasa pelayanan kesehatan sehingga akan menciptakan kepuasan pasien dan hal ini akan berdampak terhadap pemanfaatan jasa pelayanan yang diberikan.

Pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit merupakan perilaku yang timbul dari pasien sendiri oleh karena respon terhadap pemberi jasa, sehingga terdapat keinginan untuk melakukan kunjungan di tempat yang dirasa puas oleh pasien. Salah satu hal yang berhubungan dengan keinginan pasien untuk melakukan pemanfaatan pelayanan di Rumah Sakit adalah fasilitas yang lengkap dan ketersediaan fasilitas penunjang lainnya yang dapat memberikan kepuasan terhadap harapan yang dirasakan oleh pasien.

Berdasarkan hasil survei awal yakni keadaan ruang tunggu kurang nyaman, pemeriksaan laboratorium kurang lengkap dan masih kurang ketersediaan obat-obatan di apotik. Survei awal mengenai peran keluarga yang ada di Rumah Sakit yaitu beberapa pasien yang datang berkunjung dalam pemanfaatan jasa pelayanan di temani oleh keluarganya. Peran keluarga merupakan salah satu faktor sosial yang berperan penting dalam pemanfaatan pelayanan rumah sakit dan peran keluarga belum pernah diteliti sebelumnya maka peneliti tertarik untuk mengambil penelitian tentang peran keluarga.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei deskriptif analitik dan menggunakan pendekatan *cross sectional* atau potong lintang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus-September 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan yang berkunjung di poliklinik Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat pada bulan Mei-Juni dan sampel yang diperoleh sebanyak 86 pasien.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan proporsi masing-masing variabel yang diteliti dan analisis bivariate analisis untuk menunjukkan uji hubungan antara variabel..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
a. Jenis Kelamin		
Laki-laki	49	57
Perempuan	37	43
b. Umur		
< 65	74	86
≥ 65	12	14
c. Pendidikan		
Tamatan SD	9	10,5
Tamatan SMP	13	15,1
Tamatan SMA	25	29,1
Perguruan Tinggi	39	45,3
d. Pekerjaan		
IRT	8	9,3
Wiraswasta	25	29,1
Swasta	17	19,8
PNS/TNI/POLRI	21	24,4
Pensiunan	15	17,4

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki menjadi responden terbanyak pada penelitian ini, berdasarkan umur responden yang paling banyak pada kategori umur < 65 tahun, berdasarkan pendidikan yaitu responden yang paling banyak dengan latar belakang pendidikan tamatan perguruan tinggi dan distribusi jenis pekerjaan terbanyak pada penelitian ini adalah wirasawata.

Tabel 2. Distribusi Variabel Peran Keluarga

Peran Keluarga	n	%
Berperan	74	86
Kurang Berperan	12	14
Total	86	100

Berdasarkan tabel 2 diatas menunjukkan bahwa keluarga yang berperan sebanyak 74 pasien dan kurang berperan dengan jumlah 12 pasien.

Tabel 3. Distribusi Variabel Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan

Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan	n	%
Baik	67	77,9
Kurang Baik	19	22,1
Total	86	100

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan kemudahan dan kecepatan pelayanan sudah baik sebanyak 67 pasien.

Tabel 4. Distribusi Variabel Fasilitas Rumah Sakit

Fasilitas Rumah Sakit	n	%
Baik	65	75,6
Kurang Baik	21	24,4
Total	86	100

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat bahwa fasilitas Rumah Sakit sudah baik sebanyak 65.

Tabel 5. Distribusi Variabel Pemanfaatan Kembali Pelayanan

Pemanfaatan Kembali Pelayanan	n	%
Memfaatkan Pelayanan	57	66,3
Tidak Memfaatkan	29	33,7
Total	86	100

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat bahwa responden yang memanfaatkan kembali pelayanan sebanyak 57 dan tidak memanfaatkan kembali sebanyak 29.

Hubungan Peran Keluarga dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan

Hasil uji statistik yang didapatkan yaitu untuk nilai $p = 0,018$ disimpulkan bahwa nilai $p < 0,05$ berarti secara signifikan terdapat hubungan peran keluarga dengan pemanfaatan kembali pelayanan di Rumah Sakit Umum GMIM Pancarakan Kasih Manado.

Menurut Zulkahfi (2015) tugas keluarga dibidang kesehatan yang perlu dipahami dan

dilakukan salah satunya yaitu memutuskan tindakan yang tepat bagi keluarga dalam artian merupakan upaya yang utama untuk mencari pertolongan yang tepat sesuai dengan keadaan keluarga, jika demikian anggota keluarga yang mengalami gangguan kesehatan perlu memperoleh perawatan baik itu di institusi pelayanan kesehatan.

Hubungan Peran keluarga dengan pemanfaatan kembali pada penelitian ini dapat dilihat dari jawaban pasien yang banyak menjawab keluarga selalu memotivasi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, keluarga mengerti dan peduli terhadap gangguan kesehatan yang dialami, keluarga peduli terhadap kebutuhan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, keluarga selalu ikut memperhatikan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dan selalu mengatakan kepada anggota keluarganya harus memanfaatkan pelayanan, peran keluarga juga dapat dilihat dari keluarga selalu menemani dalam melakukan pemanfaatan pelayanan, melibatkan anggota keluarga yang lain dalam mengambil keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dan keluarga tidak menunjukkan tempat pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sampeluna (2013) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja yang

menyatakan ada hubungan antara keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hubungan Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan

Berdasarkan hasil uji statistik diketahui nilai $p=0,024 < 0,05$ disimpulkan bahwa terdapat hubungan kemudahan dan kecepatan pelayanan terhadap pemanfaatan kembali pelayanan Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sahuleka (2017) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Bethesda Tobelo Kabupaten Halmahera Utara yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara kecepatan dan kemudahan pelayanan dengan pemanfaatan kembali rawat jalan.

Kemudahan dan kecepatan pelayanan adalah seluruh waktu yang diperlukan untuk menunggu sebelum menerima pelayanan dan kemudahan pasien untuk dapat mengakses pelayanan di Rumah Sakit. Hubungan kemudahan dan kecepatan pelayanan dengan pemanfaatan kembali pelayanan pada penelitian ini dapat dilihat dari jawaban responden yang paling banyak mulai dari petugas memberikan pelayanan yang cepat, proses pelayanan rawat jalan dari loket administrasi sampai poliklinik mudah diikuti, pendaftaran buka tepat waktu, pemanggilan pasien berdasarkan nomor urutan

kedatangan dan jadwal pelayanan poliklinik sudah sesuai dengan jadwal yang ditempel, berdasarkan jawaban responden tentang persepsi kemudahan dan kecepatan pelayanan sudah baik.

Hubungan Fasilitas Rumah Sakit dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan

Hasil penelitian ini diketahui bahwa tidak ada hubungan fasilitas Rumah Sakit terhadap pemanfaatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas masih terbatas seperti ketersediaan wc dan ketersediaan tempat parkir adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen Rumah Sakit, dengan adanya fasilitas yang dirasakan maupun dilihat oleh pasien semakin baik dan puas maka Rumah Sakit tersebut akan dijadikan tempat untuk memanfaatkan pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nayoan (2016) menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang pasien dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan.

Jika dilihat dari jawaban pasien mengenai fasilitas yang kurang memadai seperti ketersediaan ruang toilet masih belum memenuhi harapan pasien, ketersediaan tempat parkir yang masih kurang memadai dan ketersediaan obat-obatan belum cukup lengkap.

Apabila fasilitas yang dirasakan oleh pasien tidak dapat memenuhi harapan maka hal tersebut akan membuat pasien tidak akan memanfaatkan pelayanan yang disediakan dan konsumen tidak akan tertarik lagi untuk menjadikan Rumah Sakit sebagai pilihan utama dalam memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini yaitu tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali pelayanan oleh pasien di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Ada hubungan antara peran keluarga dengan pemanfaatan kembali pelayanan oleh pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.
2. Ada hubungan antara kemudahan dan kecepatan pelayanan dengan pemanfaatan kembali pelayanan oleh pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.
3. Tidak terdapat hubungan antara fasilitas Rumah Sakit dengan pemanfaatan kembali pelayanan oleh pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang diajukan berdasarkan kesimpulan adalah :

1. Bagi Rumah Sakit

- a. Kemudahan dan Kecepatan Pelayanan yang diberikan sudah baik untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sebaiknya Rumah Sakit memisahkan loket pelayanan antara pasien lama dan baru sehingga mempermudah dalam pelayanan.
- b. Fasilitas sudah baik tetapi untuk meningkatkan pelayanan yang ada maka yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan dan kebersihan fasilitas seperti toilet atau wc sehingga dapat digunakan oleh pasien secara maksimal, untuk area parkir agar supaya dapat ditambah tempat parkir sehingga dapat digunakan dengan maksimal.

2. Bagi Peneliti

Saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian selanjutnya seperti variabel dalam penelitian ini adalah peran keluarga, kemudahan dan kecepatan pelayanan dan fasilitas Rumah Sakit agar dapat di perluas lagi ruang lingkup penelitiannya seperti pada pasien rawat inap atau rawat jalan di Rumah Sakit yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Efendi F dan Makhfudli. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.
- Hartono B. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nayoan S. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Maria Walanda Maramis. *Community Health (online)* Vol 1, No 3, (<http://ejournalhealth.com/index.php/CH/article/view/104/101>, diakses tanggal 29 Agustus 2018).
- Pohan IS. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Cetakan I . Jakarta : EGC.
- Sangadji EM. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sampeluna N. 2013. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. *Jurnal AKK*, Vol, No 3, September 2013, hal 22-28. (Online) : (<https://media.neliti.com/media/publications/8223-ID-faktor-yang-berhubungan-dengan-pemanfaatan-pelayanan-kesehatan-di-rsud-lakipadad.pdf>, diakses tanggal 29 Agustus 2018).