

Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di Klinik Pratama Promedika

Anisa Putri

Universitas Teknologi Digital, Kampus 1, Jl. Cibogo No.Indah 3, Mekarjaya, Kota Bandung, Indonesia

admin@digitechuniversity.ac.id¹ anisa10120851@digitechuniversity.ac.id

Fransiska Agustina

Universitas Teknologi Digital, Kampus 1, Jl. Cibogo No.Indah 3, Mekarjaya, Kota Bandung, Indonesia

admin@digitechuniversity.ac.id² fransiskaagustina@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 4 Februari 2024; Received in revised form 17 Februari 2024; Accepted 1 Maret 2024; Published 1 Juni 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Putri, A., & Agustina, F. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di Klinik Pratama Promedika. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10 (3). 1985-1990. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i3.2497>

Abstrak:

Klinik merupakan fasilitas Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis, berupa medis dan atau medis spesialistik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis mutu pelayanan Kesehatan terhadap kepuasan dan minat Kembali di Klinik Pratama Promedika. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien tahun 2023 yaitu sebanyak 1.909 pasien. Pengambilan sampel menggunakan Teknik purposive sampling. Hasil penelitian diketahui pasien merasa puas sebanyak 61% dan minat Kembali pasien mencapai 91,8%. Hasil uji statistic menggunakan R square diperoleh nilai 0,388 dan 0,605 yang artinya pengaruh mutu pelayanan (X) terhadap kepuasan (Y) dan minat Kembali (Y₂) adalah sebesar 38,8% dan 60,5% sesangkan 0,7% mutu pelayanan Kesehatan dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti. Diharapkan petugas Kesehatan Klinik Pratama Promedika dapat meningkatkan pelayanan Kesehatan dengan meningkatkan empathy. Serta agar petugas dan karyawan Klinik Pratama Promedika bisa meningkatkan system kinerja pelayanan sehingga dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan.

Keywords : Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien, Minat Kembali

Pendahuluan

Rahmawati Nur'aeni (2020) mengemukakan bahwa kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien(Nur'aeni et al., 2020). Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan(Anggraini et al., 2021). Tingkat kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan Kesehatan yang diberikan. Klinik Pratama Promedika adalah salah satu Lembaga Kesehatan yang membutuhkan penelitian untuk mengukur seberapa tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga penulis meneliti tentang " Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di Klinik Pratama Promedika".

Tinjauan Pustaka / Keadaan Seni / Latar Belakang

Pelayanan

Menurut Kotler (Laksana, 2018:18), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

a. Mutu pelayanan

Mutu pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan Kesehatan, yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta pihak lain, tata penyelenggaranya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan professional yang ditetapkan. (Depkes RI (1998).

b. Factor yang mempengaruhi pelayanan Kesehatan

Menurut Alimul Dalam Immelia (2019) faktor yang mempengaruhi pelayanan Kesehatan adalah :

1. Ilmu pengetahuan dan teknologi baru

Dalam perkembangan teknologi tentunya semua aspek akan diikuti oleh perkembangan pelayanan Kesehatan untuk mengatasi masalah Kesehatan atau penyakit yang sulit dapat menggunakan alat canggih seperti laser, terapi, penggunaan gen dan lain-lain.

2. Nilai masyarakat

Masyarakat sangat beragam, sehingga dapat menimbulkan pemanfaatan jasa kelayanan Kesehatan yang berbeda pula. Masyarakat yang sudah maju dengan pengetahuan yang tinggi, maka akan memiliki kesadaran yang lebih dalam penggunaan dan pemanfaatan jasa pelayanan Kesehatan, demikian juga sebaliknya.

3. Aspek legal dan etik

Dengan tingginya kesadaran masyarakat terhadap penggunaan pelayanan Kesehatan, maka semakin tinggi pula tuntutan hukum dan etik dalam pelayanan Kesehatan, sehingga pelaku pemberi pelayanan Kesehatan harus dituntut untuk memberikan layanan Kesehatan secara profesional dengan memperhatikan nilai hukum dan etik.

4. Ekonomi

Semakin tinggi ekonomi seseorang maka pelayanan Kesehatan akan mudah dijangkau dan lebih di perhatikan, begitupun sebaliknya.

5. Politik

Kebijakan pemerintah melalui sistem politik yang ada akan semakin berpengaruh terhadap sistem pemberian pelayanan kesehatan. Kebijakan yang ada dapat memberikan pola dalam masyarakat.

c. Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Ada lima dimensi yang menggambarkan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, antara lain :

1. Reliability (kenadalan) yaitu analisis kemampuan puskesmas dalam melayani masyarakat sesuai dengan yang dijanjikan.

2. Tangible (bukti fisik) adalah penilaian fasilitas fisik yang dimiliki. Misalnya, melihat bukti fisik yang dapat dikonfirmasi keberadaannya, seperti kantor, fasilitas teknis, dan penampilan karyawan.

3. Responsiveness (daya tanggap) yaitu evaluasi terhadap daya tanggap (kecepatan dan ketepatan) pelayanan yang dimiliki oleh pegawai dan pimpinan puskesmas.

4. Empathy (perhatian) adalah puskesmas memberikan perhatian secara tulus kepada masyarakat.

5. Assurance (penjaminan) aspek ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan puskesmas untuk menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat dengan puskesmas. Hal ini mencakup unsur etika karyawan, kepercayaan karyawan, dan rasa aman untuk masyarakat.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasaan pelanggan menurut Kotler. (dalam Risaldy,2018) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia peroleh dibandingkan dengan harapannya.

Factor yang mempengaruhi kepuasaan pelanggan. (tjiptono, 2011)

1. Kinerja (performance)

Wujud dari kinerja ini termasuk pada kecepatan, kemudahan dan kenyamanan. Dimana bentuk realiasnya yaitu bagaimana perawat mengobati dengan tingkat penyembuhan yang cepat, kemudian memenuhi kebutuhan pasien dalam hal kenyamanan misalnya yaitu dengan memperhatikan kebersihan, keramahan dan kelengkapan peralatan di Klinik.

2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features)

Ini merupakan karakteristik sekunder atau pelengkap yang dimiliki oleh jasa pelayanan, misalnya kelengkapan interior dan eksterior, semacam televisi, air conditioner (AC), sound system dan sebagainya.

3. Keandalan (reliability)

Hal ini dipengaruhi oleh bagaimana perawat memiliki kemampuan dan pengalaman yang baik dalam memberikan pelayanan keperawatan di Klinik.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification)

Kesesuaian dengan spesifikasi ini memuat standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya, misalnya standar keamanan yang terpenuhi seperti peralatan untuk pengobatan.

5. Daya tahan (durability)

Daya tahan ini berkaitan dengan seberapa peralatan medis digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun ekonomis dalam penggunaan peralatan puskesmas, misalnya alat transportasi, peralatan oksigen dan lain sebagainya.

6. Service ability

Service ability ini mencakup kecepatan, dimana kompetensi serta penanganan keluhan yang memuaskan.

7. Estetika

Estetika merupakan daya tarik puskesmas yang dapat ditangkap oleh lima indera misalnya, keramahan perawat, peralatan puskesmas yang lengkap dan modern, desain puskesmas, dekorasi kamar, kenyamanan ruang tunggu, taman yang indah, tempat bermain anak dan lain sebagainya

8. Kualitas yang di persepsi (perceived quality).

Bagaimana kesan yang diterima pasien terhadap Klinik tersebut terhadap prestasi dan keunggulan Klinik daripada Klinik lainnya dan tanggung jawab rumah sakit selama proses penyembuhan baik dari pasien masuk sampai pasien keluar dalam keadaan sehat.

Kunjungan Ulang

Loyalitas merupakan suatu komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk melakukan hubungan positif yang berkelanjutan antara pelanggan dengan pembisnis. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang akan membeli kembali jasa yang mereka rasakan. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang mendapatkan kepuasan tinggi sehingga sangat elastis terhadap perubahan harga, serta percaya pada reputasi penjual.

Metodelogi

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif menurut Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif adalah penelitian sederhana karena sudah sejak lama digunakan. Creswell dalam (Kusumastuti dkk.2020) penelitian kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pasien di Klinik Pratama Promedika dalam 1 tahun terakhir yakni tahun 2023 sebanyak 22.915 pasien. Sedangkan jumlah populasi untuk menentukan sampel adalah rata-rata jumlah kunjungan pasien perbulan di Klinik Pratama Promedika pada tahun 2023 sebanyak 1.909 pasien. jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 95 responden dihitung dengan rumus slovin.

Studi kasus / eksperimen / demonstrasi / fungsionalitas aplikasi

Uji t

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 9,312 | 1,538 | | 6,055 | ,000 |
| mutu pelayanan (X1) | ,262 | ,034 | ,623 | 7,685 | ,000 |

a. Dependent Variable: kepuasaan pasien (Y1)

Coefficientsa

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 4,448 | 1,027 | | 4,333 | ,000 |
| mutu pelayanan (X1) | ,271 | ,023 | ,778 | 11,943 | ,000 |

a. Dependent Variable: minat kembali (Y2)

Sumber : Olahan data

- Variabel mutu pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) maka berkesimpulan bahwa variabel mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel minat kembali pasien. (H1 Diterima)
- Variabel pengaruh kepuasaan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) maka berkesimpulan bahwa variabel mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel minat kembali pasien. (H2 Diterima)
- Variabel pengaruh mutu pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) maka berkesimpulan bahwa variabel mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pasien. (H3 Diterima)

Uji F

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 638,181 | 1 | 638,181 | 59,052 | .000 ^b |
| Residual | 1005,054 | 93 | 10,807 | | |
| Total | 1643,236 | 94 | | | |

a. Dependent Variable: kepuasaan pasien (Y1)

a. Predictors: (Constant), mutu pelayanan (X1)

ANOVAa

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 687,025 | 1 | 687,025 | 142,645 | ,000 ^b |
| Residual | 447,917 | 93 | 4,816 | | |
| Total | 1134,941 | 94 | | | |

a. Dependent Variable: minat kembali (Y2)

b. Predictors: (Constant), mutu pelayanan (X1)

Sumber : Olahan data

Nilai signifikansi yang didapat sebesar 0,000 (<0,05) maka berkesimpulan variabel mutu pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasaan pembelian dan minat kembali.

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 9,31 2 | 1,538 | | 6,055 | ,000 |
| | mutu pelayanan (X1) | ,262 | ,034 | ,623 | 7,685 | ,000 |

a. Dependent Variable: kepuasaan pasien (Y1)

Sumber : Olah data

Rumus regresi linear yang didapat dari uji regresi yakni :

$$Y_1 = 9,312 + 0,262X$$

- Konstanta sebesar 9,312 mengandung arti bahwa nilai konstantas variabel mutu pelayanan terhadap variabel kepuasan pasien adalah sebesar 9,312.
- Koefisien regresi X sebesar 0,262 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai mutu pelayanan, maka nilai kepuasan pasien bertambah sebesar 0,262. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y_1 adalah Positif.
- Dari tabel koefisien diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 (<0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel mutu pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasaan pasien (Y_1)

Dengan demikian, hasil penelitian ini menyoroti pentingnya mutu pelayanan dalam memengaruhi kepuasan pasien dan minat kembali mereka, namun juga menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang perlu dipertimbangkan dalam upaya meningkatkan pengalaman pasien di klinik tersebut

Kesimpulan)

Kepuasan dan minat Kembali pasien sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan Kesehatan. Mutu pelayanan Kesehatan memiliki beberapa indicator diantaranya adalah : realibility (keandalan), Tengible (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), emphaty(perhatian) dan assurance(penjaminan). Dari kelima idnikator tersebut semuanya berperan penting untuk memenuhi kepuasan pasien. Dalam hal ini, Klinik Pratama Promedika terus meningkatkan mutu pelayanan yang ada sesuai dengan standar yang ada.

Referensi

- AL RAJAB, Muhammad; ANDILAH, Sultan. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. Medika Respati: Jurnal Ilmiah Kesehatan, 2023, 18.1: 73-86.
- Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati, & Wulan Kusumastuti. (2019). ANALISIS PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN PUSKESMAS DAN HUBUNGANNYA DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS LEYANGAN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 31–40. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/22843/20889>
- DEWI, Sri; NADAPDAP, Thomson P.; JANUARIANA, Neni Ekowati. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2022, 6.2: 1-9.
- Haeruddin Haeruddin, Muhammad Khidri Alwi, & Umriani Syamsuddin. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Window of Health : Jurnal Kesehatan*, 282–288. <https://doi.org/10.33096/woh.v4i03.241>
- Handayani, S. (2016). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Baturetno. Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian, 14(1), 42-48.
- LAYLI, Rayhan. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2022, 6.2: 12746-12752.
- MUKHARRIM, Muh Said; RAHMATILLA, Rahmatilla; ABIDIN, Urwatin Wusqa. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap masa pandemi covid-19 di rsud polewali. *Journal Peqguruang*, 2022, 4.1: 37-43.
- NUR'AENI, Rahmawati, et al. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 2020, 6.2: 1097-1111.
- Percka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruangan IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Pundenswari, P. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1), 13-21.
- RAHAYU, A. (2021). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI PUSKESMAS PELAIHARI TAHUN 2021 - Repository UNISKA. Uniska-Bjm.ac.id. <https://doi.org/http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8011/1/ARTIKEL.pdf>
- Rismayanti Rismayanti, Gunawan Bata Ilyas, & Kadir, I. (2018). PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD KESEHATAN PUSKESMAS BOJO BARU KABUPATEN BARRU. *YUME :Journal of Management*, 1(3). <https://doi.org/10.2568/yum.v1i3.342>