

Website: <https://alpropublication.com/>
E-mail: admin@journal.alpropublication.com

Jl. Karana, Kelurahan Mamboro, Kecamatan Palu Utara, Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah

Pengaruh Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Di RSUD Ulin Banjarmasin

The Influence Of Patient Perception Of Inpatient Services On Re-Utilizing Services At Ulin Banjarmasin Regional Hospital

Dwi Sinta¹, Sudirman², Ayu Lestari²

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Palu

chrpxprsl@gmail.com
(0822-4567-8910)

ABSTRAK

Pendahuluan: Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rawat inap terhadap minat kunjung ulang di RSUD Ulin Banjarmasin. Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain cross-sectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 74 responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Analisis data dilakukan melalui analisis univariat, bivariat, dan uji MANOVA. Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kehandalan, sikap tenaga kesehatan, aksesibilitas, pemulihan layanan, dan lingkungan pelayanan terhadap minat pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat inap di RSUD Ulin Banjarmasin. Kesimpulan: Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan berdampak pada loyalitas mereka dalam memanfaatkan kembali layanan kesehatan. Saran diharapkan agar RSUD Ulin Banjarmasin terus meningkatkan pemanfaatan sumber daya secara optimal, baik dari segi SDM, fasilitas, maupun teknologi pelayanan.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan Rawat Inap, Minat Kunjung Ulang

PUBLISHED BY :

Alpro Publication

Address :

Jl. Karana, Kelurahan Mamboro, Kecamatan Palu Utara,
Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah

Email :

admin@journal.alpropublication.com

Phone :

+6282290091372



ABSTRACT

Introduction: Quality healthcare services are a key factor in increasing patient satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the influence of patient perceptions of inpatient service quality on revisit intentions at Ulin Regional General Hospital, Banjarmasin. Methods: This study used a quantitative method with a cross-sectional design. Sampling was conducted using accidental sampling with a sample size of 74 respondents. The data collection instrument used a questionnaire with a Likert scale. Data analysis was performed through univariate and bivariate analysis, as well as MANOVA tests. Results: The results showed a significant influence between reliability, health worker attitudes, accessibility, service recovery, and the service environment on patient intentions to revisit inpatient services at Ulin Regional General Hospital, Banjarmasin. Conclusion: The conclusion of this study indicates that positive patient perceptions of service quality impact their loyalty in utilizing healthcare services again. Suggestions are expected for Ulin Regional General Hospital, Banjarmasin, to continue to improve the optimal utilization of resources, both in terms of human resources, facilities, and service technology.

Keywords : Perception, Inpatient Services, Revisit Intentions

PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2019 tentang Rumah Sakit tugas Rumah Sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Oleh karena itu standar mutu pelayanan kesehatan sebuah rumah sakit akan selalu terkait dengan struktur, proses, dan outcome sistem pelayanan rumah sakit tersebut. Standar mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit juga dapat dikaji dari tingkat pemanfaatan sarana pelayanan oleh masyarakat, mutu pelayanan tingkat efisiensi rumah sakit. Ada beberapa aspek penting yang perlu di analisa apabila kita ingin membahas indikator standar standar mutu pelayanan rumah sakit (Kotler & Keller, 2019).

Pengunjung rumah sakit adalah orang yang tidak sehat dan keluarga yang mengantarkannya. Mereka pada umumnya mempunyai beban sosial psikologis akibatnya penyakit yang diderita oleh salah seorang dari anggota keluarganya. Kompleksitas fungsi kegiatan di sebuah rumah sakit dipengaruhi oleh dua aspek, yaitu: Sifat pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada konsumen penerima jasa pelayanan (customer services). Hasil perawatan pasien sebagai customer rumah sakit ada tiga kemungkinan yaitu: sembuh sempurna, cacat (squalae) atau mati. Apapun kemungkinan hasilnya, kualitas pelayanan harus diarahkan untuk kepuasan pasien (customer satisfaction) dan keluarga yang mengantarkannya. Pelaksanaan fungsi kegiatan di sebuah rumah sakit cukup kompleks karena tenaga yang bekerja di rumah sakit terdiri dari berbagai jenis profesi dan keahlian, medis maupun non medis.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 17 tahun 2023, penyelenggara kesehatan wajib mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, dengan menguayakan pelayanan kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan baik bagi perseorangan dan masyarakat pada umumnya. Upaya kesehatan yang dilakukan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Untuk keberhasilan upaya pembangunan kesehatan tersebut maka masyarakat perlu diikuti sertakan agar berpartisipasi aktif dalam upaya kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang baik terlihat dari penilaian pasien tentang mutu pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Kepuasan pasien akan menghasilkan loyalitas pasien untuk menggunakan kembali. Persepsi mutu pelayanan RS terutama pelayanan rawat inap akan terbentuk pada diri pasien dan keluarga pasien setelah mengkonsumsi barang/ jasa yang diberikan oleh rumah sakit. Menurut Robbins (2016), terdapat tiga faktor yang memengaruhi persepsi, yakni pelaku persepsi, target yang dipersepsikan dan situasi.

Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan akan berlanjut pada proses terbentuknya persepsi secara umum terhadap RS, oleh sebab itu di dalam mencapai tujuan yang berorientasi pada pemanfaatan RS oleh pasien, disamping aspek fasilitas RS peranan sumber daya seperti dokter dan perawat baik medis maupun non medis menjadi sangat penting, karena kinerja mereka akan menentukan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan RS (Aulia, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Endartini (2020) tentang persepsi pasien umum terhadap pelayanan RS Kesdam I/BB Medan, menyimpulkan bahwa terdapat kesenjangan persepsi yang bermakna, bahkan pada masing-masing unit pelayanan RS masih terdapat berbagai kesenjangan persepsi antara harapan dan kenyataan mengenai standar pelayanan RS. Meningkatkan mutu agar pasien mempercayakan kembali pelayanan rawat inap dimasa mendatang membutuhkan tantangan yang tidak terbatas, apalagi saat ini pasien dan keluarga pasien sudah lebih kritis dalam memilih RS sebagai fasilitas berobat dengan membandingkan pelayanan RS satu dengan yang lainnya terutama dalam mutu pelayanan.

Kemampuan petugas dalam menangani pasien perlu mendapatkan perhatian khusus karena hal ini akan berpengaruh pada kesehatan dan kesembuhan pasien. Keramahan dan kesopanan santunan petugas dalam melayani dapat memberikan kesembuhan awal bagi pasien di mana semua hal ini kurang diperhatikan oleh petugas. Perhatian petugas kepada pasien sangat dibutuhkan selama menjalani perawatan dan sangat diharapkan kepada petugas dalam merawat pasien hendaknya seperti merawat dirinya sendiri tapi pada kenyataannya petugas melaksanakan tugasnya hanya sebagai rutinitas kesehariannya saja.

Pengaruh persepsi pasien terhadap pelayanan rawat inap di RSUD Ulin Banjarmasin menjadi isu penting yang perlu mendapatkan perhatian serius. Pengalaman pasien sering kali mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, dan hal ini dapat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan di masa mendatang. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam pengaruh persepsi pasien terhadap keputusan mereka dalam memanfaatkan kembali pelayanan di rumah sakit ini. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas pelayanan dan memulihkan kepercayaan pasien.

Proses dan hasil akhir adalah indikator standar pelayanan yang menjadi tolok ukur kualitas sebuah rumah sakit. Seluruh kegiatan dokter dan tenaga profesi lainnya dimulai dari interaksi secara professional dengan pasien, penilaian tentang penyakit pasien, penegakan diagnosis, rencana tindakan pengobatan, indikasin tindakan, penanganan penyakit, dan prosedur pengobatan haruslah sejalan dengan standar dan prosedur pelaksanaan pelayanan kesehatan. Semakin patuh tenaga profesi menjalankan standards of conduct yang telah diterima dan diakui oleh masing-masing ikatan profesi akan semakin tinggi pula mutu asuhan pelayanan terhadap pasien. Selanjutnya hasil akhir kegiatan dokter dan tenaga profesi lainnya di Rumah Sakit terhadap pasien. Diperlukan sebuah pedoman untuk mengukur mutu pelayanan terhadap pasien. Keluaran adalah hasil akhir dari kegiatan proses yaitu tindakan dokter dan profesi lain terhadap pasien dalam arti derajat kesehatan. Selain itu faktor lain yang mempengaruhi adalah faktor lingkungan. Yang dimaksud dengan unsur lingkungan adalah keadaan sekitar yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien terhadap pelayanan rawat inap untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin. Hasil penelitian akan memberi tambahan informasi bagi pengembangan teori, khususnya teori Manajemen Sumber Daya Manusia. Pada teori Sumber Daya Manusia, temuan penelitian ini akan menambah informasi mengenai Pengaruh persepsi pasien terhadap pelayanan rawat inap untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* dimana penelitian yang mendesain pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu (*at one point in time*) dimana fenomena yang diteliti adalah selama satu periode pengumpulan data (Swarjana, 2022). Agar dapat mengetahui pengaruh Persepsi pasien terhadap pelayanan rawat inap untuk memanfaatkan kembali pelayanan.

Populasi dan Sampel :

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang akan diteliti (Sugiyono, 2020) Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien / keluarga yang dirawat di RSUD Ulin Banjarmasin dengan jumlah rawat inap pasien pada bulan Oktober - Desember 2024 berjumlah 8656 pasien.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Notoatmodjo, 2020). Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *accidentalsampling*, *Accidental sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampling

yang bisa dipilih dalam melakukan penelitian (Notoatmodjo, 2020). Telah ditemukan jumlah sampel yaitu 74 sampel.

2. Pengumpulan Data

a. Data Primer

Dalam penelitian ini, pengukuran variabel akan menggunakan metode skala *likert*, yaitu melalui daftar pertanyaan (indikator) yang diajukan sebagai alat ukur. Dengan indikator skala *likert* dimana jawaban atau kuesioner diberikan bobot. Skala *likert* ini telah banyak digunakan oleh para peneliti guna untuk memastikan sikap seseorang. Skala ini menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Sedangkan menurut Sugiyono (2020) skala *likert* adalah variabel yang akan diukur kemudian indikator digunakan menjadi titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan.

Tabel 3.1 Skala *Likert*

Pertanyaan	Bobot nilai
Tidak setuju (TS)	1
Kurang Setuju (KS)	2
Cukup Setuju (SC)	3
Setuju (S)	4
Sangat setuju (SS)	5

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari pihak lain (Notoatmodjo, 2020). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pasien / keluarga yang dirawat di RSUD Ulin Banjarmasin

3. Analisis Data

a. Analisa Univariat

Analisa univariat adalah data yang terkait dengan pengukuran satu variabel pada waktu tertentu (Sugiyono, 2020). Analisis univariat yang digunakan untuk menganalisa karakteristik responden variabel penelitian dengan menggunakan distribusi frekuensi dengan menggunakan *software* SPSS. Karakteristik yang diolah yaitu usia, pendidikan, jenis kelamin, sedangkan variabel diolah berdasarkan datanya.

b. Analisa Bivariat

Analisa bivariat adalah analisis yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi yang dapat dilakukan dengan pengujian statistik (Notoatmodjo, 2020). Hasil uji normalitas bila $\text{sig} < 0,05$ data berdistribusi tidak normal dan bila hasilnya $\text{sig} > 0,05$ data berdistribusi normal. Analisa bivariate Uji MANOVA (Multivariate Analysis of Variance), Uji MANOVA adalah teknik analisis statistik untuk

menguji perbedaan antara dua atau lebih variabel dependen. Uji ini digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan signifikan antara kelompok dalam beberapa variabel dependen.

4. Penyajian Data

Tahap ini adalah melakukan penyajian data berupa deskriptif dengan penyajian data dilakukan berkelompok sesuai sub babnya masing-masing.

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 5.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir diruang Rawat Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2025

Pendidikan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
SD	14	18.9
SMP	11	14.9
SMA	45	60.8
D3-S1	4	5.4
Jumlah	74	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukan responden diruang rawat inap ruangan Tulip tamatan SMA menduduki posisi paling berjumlah 45 orang (60,8%), sedangkan jumlah paling sedikit adalah tamatan Sarjana yaitu sebanyak 4 orang (5,4%).

Tabel 5.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan diruang Rawat Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2025

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Presentase
Karyawan Swasta	18	24.3
Wiraswasta	15	20.3
Buruh	13	17.6
Tidak Bekerja Jumlah		

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.3 menunjukan responden diruang rawat inap ruangan Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin presentase pekerjaan yang tertinggi adalah tidak bekerja sebanyak 28 responden (37.8 %) dan terendah adalah buruh yaitu sebanyak 13 responden (17.6%).

Tabel 5.4 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin diruang Rawat Rawat Inap Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2025

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Perempuan	39	52.7
Laki-laki	35	47.3
Jumlah	74	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan tabel 5.4 menunjukkan responden diruang rawat inap ruangan Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Uin Banjarmasin jenis kelamin perempuan berjumlah 39 orang (52,7%) dan laki-laki berjumlah 35 orang (47,3%).

2. Analisis Univariat

Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Responden dari dimensi kehandalan, di ruang rawat Inap Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2025

Kehandalan	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Baik	42	56,7
Kurang Baik	32	43,3
Jumlah	74	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 5.5 di atas responden menilai kehandalan Baik adalah sebanyak 42 responden (56,7%), sementara 32 responden (43,3%) menilai kurang baik.

Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Responden dari dimensi Sikap, di ruang rawat Inap Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2025

Sikap	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Baik	40	54,1
Kurang Baik	34	45,9
Jumlah	74	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 5.6 di atas distribusi Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap diruang Tulip RSUD Ulin Banjarmasin dari dimensi Sikap, responden yang menilai Baik adalah sebanyak 40 responden (54,1%), sementara 34 responden (45,9%) menilai kurang baik.

Tabel 5.7 Distribusi Frekuensi Responden dari dimensi Aksesibilitas, di ruang rawat Inap Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2025

Aksesibilitas	<i>Frekuensi (f)</i>	Presentase (%)
Baik	36	48,6
Kurang Baik	38	51,4
Jumlah	74	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 5.7 di atas distribusi Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di ruang Tulip RSUD Ulin Banjarmasin dari dimensi Aksesibilitas, responden yang menilai kurang baik adalah sebanyak 38 responden (51.4%).

Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Responden dari dimensi Pemulihan Layanan, di ruang rawat Inap Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2025

Pemulihan layanan	<i>Frekuensi (f)</i>	Presentase (%)
Baik	40	54,1
Kurang Baik	34	45,9
Jumlah	74	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 5.8 di atas distribusi Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di ruang Tulip RSUD Ulin Banjarmasin dari dimensi Pemulihan Layanan, responden yang menilai baik adalah sebanyak 40 responden (54.1%)

Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Responden dari dimensi Servis Layanan, di ruang rawat Inap Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2025

Servis layanan	<i>Frekuensi (f)</i>	Presentase (%)
Baik	36	48,6
Kurang Baik	38	51,4
Jumlah	74	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabel 5.10 di atas distribusi Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di ruang Tulip RSUD Ulin Banjarmasin dari dimensi Servis Layanan, responden yang menilai kurang baik adalah sebanyak 38 responden (51,4%).

Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Responden Terhadap Pemanfaatan Kembali Layanan, di ruang rawat Inap Tulip Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin Tahun 2025

Pemanfaatan kembali	Frekuensi (f)	Presentase (%)
Baik	40	54,1
Kurang Baik	34	45,9
Jumlah	74	100

Sumber: Data Primer 2025

Berdasarkan Tabess9.9 di atas distribusi Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap di ruang Tulip RSUD Ulin Banjarmasin yang ingin memanfaatkan kembali pelayanan adalah sebanyak 40 responden (54,1%) dan yang tidak berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan adalah sebanyak 34 responden (45,9%).

3. Analisis Bivariat

Tabel 5.11 Tabel Uji MANOVA

Source	Dependent Variable	Meta Square	F	Sig.
Intercept	Handal	154.249	727.555	.000
	Sikap	159.619	710.967	.000
	Akses	171.625	764.721	.000
	Pemulihan	159.142	681.856	.000
	Service	171.130	732.708	.000
Pemanfaatan	Handal	2.897	13.667	.000
	Sikap	2.214	9.860	.000
	Akses	2.328	10.372	.000
	Pemulihan	1.574	6.744	.000
	Service	1.670	7.152	.000

Analisis bivariat menggunakan uji Manova yang akan di tujukkan dalam tabel sebagai berikut :

Pada tabel 5.11 menunjukkan bahwa hasil uji MANOVA pada Tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen pemanfaatan terhadap kelima variabel dependen, yaitu kehandalan, sikap, service, dan pemulihan layanan dan service.

Pada bagian Intercept, nilai Significance (Sig.) untuk semua variabel dependen adalah .000, yang berarti bahwa model secara keseluruhan signifikan dan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Sementara itu, pada pengujian pengaruh variabel pemanfaatan terhadap masing-masing variabel dependen diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Kehandalan Layanan

Pemanfaatan berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kehandalan layanan dengan nilai $F = 13,667$ dan $Sig. = 0,000$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan layanan, maka semakin tinggi pula persepsi masyarakat terhadap kehandalan layanan yang diberikan.

b. Sikap Pengguna

Nilai $F = 9,860$ dan $Sig. = 0,002$ menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna. Artinya, peningkatan dalam pemanfaatan layanan dapat membentuk sikap positif masyarakat terhadap pelayanan yang diterima.

c. Aksesibilitas

Dengan nilai $F = 10,372$ dan $Sig. = 0,002$, hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat pemanfaatan, maka semakin baik pula kemudahan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan yang tersedia.

d. Pemulihan Layanan

Nilai $F = 6,744$ dan $Sig. = 0,011$ menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara pemanfaatan layanan terhadap kemampuan pemulihan pelayanan saat terjadi gangguan. Ini berarti masyarakat yang lebih sering memanfaatkan layanan cenderung memiliki kepercayaan bahwa penyedia layanan mampu melakukan pemulihan dengan baik.

e. Layanan

Diperoleh nilai $F = 7,152$ dengan $Sig. = 0,009$, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan secara signifikan berkaitan dengan persepsi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh persepsi pasien berdasarkan dimensi Kehandalan terhadap pelayanan rawat inap untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin

Hasil analisis menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan berpengaruh secara signifikan terhadap persepsi kehandalan layanan, yang ditunjukkan oleh nilai $F = 13,667$ dan signifikansi (p -value) = 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ini menandakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna secara statistik antara kedua variabel tersebut. Artinya, semakin tinggi tingkat pemanfaatan layanan, maka semakin tinggi pula persepsi masyarakat terhadap kehandalan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Secara teoritis, hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Tjiptono (2019) dalam model SERVQUAL, yang menyebutkan bahwa kehandalan (*reliability*) merupakan salah satu dimensi utama dalam menilai kualitas layanan. Kehandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya.

Tingkat pemanfaatan yang tinggi menunjukkan bahwa masyarakat memiliki pengalaman langsung dengan pelayanan yang disediakan. Pengalaman positif ini dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap kehandalan layanan. Sebaliknya, layanan yang jarang dimanfaatkan bisa menyebabkan masyarakat tidak memiliki dasar penilaian yang cukup untuk menilai kehandalan secara obyektif, atau bahkan menilai secara negatif karena minimnya informasi langsung.

Penelitian oleh Lestari & Wahyuni (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan dan persepsi masyarakat terhadap keandalan pelayanan publik meningkat seiring dengan frekuensi pemanfaatan layanan, terutama bila pelayanan tersebut dilakukan secara responsif dan tepat waktu. Hal ini memperkuat temuan dalam penelitian ini, bahwa kehandalan layanan menjadi lebih nyata dan terkonfirmasi melalui pemanfaatan langsung oleh pengguna.

Selain itu, dari perspektif perilaku konsumen, pengalaman aktual terhadap layanan merupakan faktor utama yang membentuk persepsi dan sikap (Kotler & Keller, 2019). Maka, pemanfaatan yang tinggi tidak hanya mencerminkan akses, tetapi juga mencerminkan tingkat kepuasan dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan demikian, peningkatan pemanfaatan layanan publik harus menjadi strategi utama dalam memperkuat kepercayaan dan persepsi masyarakat terhadap kehandalan layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan memperluas jangkauan layanan, memperbaiki sistem pelayanan, serta meningkatkan kapasitas dan kualitas SDM yang terlibat dalam pemberian layanan publik.

2. Pengaruh persepsi pasien berdasarkan dimensi Sikap untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ulim Banjarmasin

Hasil uji MANOVA menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan berpengaruh secara signifikan terhadap sikap pengguna, dengan nilai $F = 9,860$ dan nilai signifikansi (Sig.) = 0,002. Nilai ini jauh di bawah batas signifikansi 0,05, yang mengindikasikan adanya hubungan yang bermakna antara pemanfaatan layanan dan pembentukan sikap pengguna terhadap pelayanan publik.

Secara teoritis, sikap merupakan predisposisi atau kecenderungan individu untuk menilai sesuatu secara positif atau negatif, yang terbentuk dari pengalaman langsung, pengetahuan, dan persepsi individu terhadap suatu objek atau layanan (Azwar, 2010). Dalam konteks pelayanan publik,

semakin sering seseorang memanfaatkan layanan dan memiliki pengalaman yang baik, maka akan terbentuk sikap positif terhadap pelayanan tersebut, baik dalam hal kepuasan, kepercayaan, maupun loyalitas.

Teori pembelajaran sosial dari Tjiptono (2019) juga menjelaskan bahwa interaksi langsung dengan lingkungan (dalam hal ini layanan) membentuk sikap melalui penguatan (reinforcement) pengalaman. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi harapan, maka pengguna akan lebih cenderung menilai positif dan memiliki keinginan untuk terus menggunakan layanan tersebut di masa mendatang.

Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Rohmah & Santoso (2021) yang menunjukkan bahwa frekuensi dan kenyamanan dalam memanfaatkan layanan publik berbanding lurus dengan sikap positif masyarakat terhadap institusi pemberi layanan. Pengalaman baik yang diperoleh dalam setiap pemanfaatan layanan menjadi modal penting dalam menumbuhkan kepercayaan, kepuasan, dan keterlibatan aktif masyarakat dalam sistem pelayanan yang disediakan.

Dengan demikian, upaya peningkatan pemanfaatan layanan bukan hanya berdampak pada angka kunjungan atau penggunaan, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap pembentukan sikap positif masyarakat, yang pada akhirnya akan memperkuat hubungan antara institusi layanan dan penerima manfaat.

3. Pengaruh persepsi pasien berdasarkan dimensi Aksesibilitas untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin

Hasil uji MANOVA menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan layanan terhadap aksesibilitas pelayanan, dengan nilai $F = 10,372$ dan signifikansi (Sig.) = 0,002. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 mengindikasikan bahwa hubungan tersebut secara statistik bermakna, artinya semakin sering atau tinggi tingkat pemanfaatan layanan oleh masyarakat, maka akses terhadap layanan juga dinilai lebih mudah dan terbuka.

Dalam konteks pelayanan publik, aksesibilitas merujuk pada kemudahan yang dimiliki masyarakat dalam menjangkau, menggunakan, dan memperoleh layanan, baik dari segi jarak, waktu, biaya, maupun informasi (WHO, 2010). Masyarakat yang telah memanfaatkan layanan akan memiliki pengalaman langsung mengenai alur pelayanan, prosedur, lokasi, hingga petugas yang melayani. Hal ini membuat mereka merasa lebih percaya diri dan terbiasa, sehingga persepsi tentang kemudahan akses pun meningkat.

Menurut *theory of planned behavior* (Robbins, 2017), pengalaman masa lalu dan persepsi kemudahan (*perceived behavioral control*) sangat menentukan intensi seseorang untuk mengulangi perilaku tersebut, termasuk dalam memanfaatkan layanan kesehatan atau publik. Ketika pemanfaatan meningkat, persepsi tentang akses cenderung ikut meningkat karena hambatan-hambatan awal seperti kurang informasi, rasa takut, atau birokrasi dirasakan semakin kecil.

Penelitian oleh Hidayati dan Wulandari (2020) menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya dalam memanfaatkan layanan, terutama di wilayah pedesaan. Masyarakat yang telah menggunakan layanan merasa

lebih mudah mengaksesnya kembali, karena sudah memahami proses dan tidak lagi merasa asing dengan sistem yang ada.

Dengan demikian, hasil ini menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan tidak hanya penting dari sisi angka kunjungan, tetapi juga memainkan peran kunci dalam membentuk persepsi aksesibilitas masyarakat. Hal ini sangat relevan dalam strategi peningkatan pelayanan publik yang berorientasi pada kenyamanan dan kemudahan pengguna.

Pengaruh persepsi pasien berdasarkan dimensi Pemulihan Layanan untuk memanfaatkan

4. Kembali pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin

Hasil uji MANOVA menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan layanan dan kemampuan pemulihan pelayanan saat terjadi gangguan, ditunjukkan dengan nilai $F = 6,744$ dan signifikansi (Sig.) = 0,011. Karena nilai signifikansi berada di bawah 0,05, maka hubungan tersebut dianggap bermakna secara statistik. Artinya, semakin tinggi tingkat pemanfaatan layanan, maka semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan penyedia layanan dalam memulihkan gangguan atau masalah yang terjadi dalam proses pelayanan.

Dalam perspektif manajemen kualitas layanan, kemampuan pemulihan (*service recovery*) adalah indikator penting yang menunjukkan sejauh mana penyedia layanan mampu merespons keluhan, memperbaiki kesalahan, dan memulihkan kepuasan pelanggan setelah terjadinya gangguan. Menurut Parasuraman, dalam Tjiptono (2019) dalam dimensi Service Quality (SERVQUAL), *responsiveness* dan *reliability* termasuk dalam aspek pelayanan yang memengaruhi kepercayaan pelanggan, terutama dalam situasi ketidakpastian atau gangguan layanan.

Ketika masyarakat secara konsisten menggunakan layanan, mereka memiliki pengalaman empiris terkait bagaimana penyedia layanan menangani masalah yang muncul. Hal ini membentuk persepsi bahwa institusi atau penyedia layanan memiliki kapasitas untuk memperbaiki kesalahan dengan cepat, profesional, dan memuaskan. Pengalaman positif dalam proses pemulihan sebelumnya akan menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas yang lebih tinggi.

Hasil ini sejalan dengan temuan Setiawan dan Santoso (2020) yang menunjukkan bahwa intensitas pemanfaatan layanan publik berkorelasi positif terhadap persepsi masyarakat tentang kemampuan instansi dalam merespons keluhan dan menyelesaikan masalah pelayanan. Oleh karena itu, semakin sering layanan dimanfaatkan, maka semakin besar pula ekspektasi sekaligus kepercayaan publik terhadap profesionalitas institusi dalam melakukan pemulihan gangguan layanan.

5. Pengaruh persepsi pasien berdasarkan dimensi Servis Pelayanan untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.

Nilai $F = 7,152$ dengan Signifikansi (Sig.) = 0,009 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pemanfaatan layanan dan persepsi terhadap kualitas layanan secara

keseluruhan. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, maka hubungan tersebut dianggap bermakna secara statistik. Artinya, semakin sering masyarakat memanfaatkan layanan, maka semakin positif pula persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Hal ini selaras dengan teori kualitas layanan (*service quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, di mana persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dibentuk dari interaksi langsung yang konsisten antara pengguna dan penyedia layanan. Lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* merupakan aspek yang dirasakan pengguna setiap kali mereka memanfaatkan layanan. Pengalaman yang berulang dan memuaskan dalam menggunakan layanan cenderung menumbuhkan kepercayaan, loyalitas, dan persepsi positif terhadap kualitas institusi secara menyeluruh. Sebaliknya, pemanfaatan yang rendah atau pengalaman yang minim dapat menimbulkan persepsi negatif karena kurangnya pemahaman atau ketidaktahuan akan kualitas aktual yang tersedia.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Dimensi kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara positif terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin. Ada pengaruh sikap (*attitudes*) terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.
2. Aksesibilitas (*accessibility*) berpengaruh positif terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.
3. Ada pengaruh positif dimensi pemulihan layanan (*service recovery*) terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ulin Banjarmasin.
4. Ada pengaruh positif servis layanan (*service scape*) terhadap minat pemanfaatan kembali pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum daerah Ulin Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Novasyra, 2023. Analisis Pengaruh Persepsi Keluarga Pasien Tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Ruang Rawat Inap Anak di Rumah Sakit Sundari. Jurnal Kedokteran Ibnu Nafis. Volume 12 No. 2 .
- Endartini Titut Sri. 2020 Persepsi Pasien Umum Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Kesdam I/BB Medan.
- Hidayati, N., & Wulandari, S. 2020. Aksesibilitas pelayanan kesehatan di wilayah pedesaan dan pengaruhnya terhadap perilaku pemanfaatan layanan. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 11(1), 45–52.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2019. Manajemen Pemasaran Edisi ke.Tigabelas Jilid 1. Erlangga, Jakarta.

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2023. Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2022. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Notoatmodjo, S. 2020 Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. dalam Tjiptono, F., 2019. Service Quality (SERVQUAL). Dalam Tjiptono, F. (Ed.), Strategi Pemasaran (edisi 4, hlm. 143–155). Yogyakarta: Andi.
- Robbins, P. S dan Judge, T. A. 2017. Organizational Behaviour, Edisi 13, Jilid 1, Salemba Empat. Jakarta.
- Rohmah, N., & Santoso, B. 2021. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di masa adaptasi kebiasaan baru. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 5(2), 78–89.
- Setiawan, H., & Santoso, B. 2020. Pengaruh intensitas pemanfaatan layanan publik terhadap persepsi masyarakat terhadap penanganan keluhan. Jurnal Administrasi Publik, 15(1), 93–101.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Penerbit. Alfabeta. Bandung
- Swarjana, K. 2022. Populasi-Sampel Teknik Sampling dan Bias Dalam. Penelitian. Yogyakarta:
- Sugiyono. 2022. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, H. 2021. Analisis Data Penelitian Kesehatan dengan SPSS. Yogyakarta: Deepublish.
- Tjiptono, F 2019. Service, Quality & Satisfaction. C.V Andi Offset, Yogyakarta: ANDI.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023. Sekr Negara. 2023 tentang kesehatan dengan menetapkan batasan istilah yang digunakan dalam pengaturannya.
- WHO. 2010. Increasing access to health workers in remote and rural areas through improved retention: Global policy recommendations. Geneva: World Health Organization.