

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN BEROBAT KE RUMAH SAKIT PRIMA HUSADA MALANG

Lilik Afifah¹, Anis Ansyori², Fita Rusdian Ikawati³

^{1,2,3}ITSK RS dr. Soepraoen Kesdam V/Brawijaya Malang, Indonesia

(Korespondensi: vanozaim@gmail.com)

ABSTRAK

Data kunjungan pasien di Rumah Prima Husada dari tahun 2020 sampai tahun 2022 menunjukkan adanya peningkatan yang sangat tinggi. Sehingga dapat terlihat bahwa minat masyarakat untuk berobat ke Rumah Sakit Prima Husada sangat tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisa faktor-faktor yang memengaruhi pasien berobat ke Rumah Sakit Prima Husada, yang terdiri dari variabel fasilitas rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat atau bidan, biaya pelayanan, kemudahan informasi, dan keputusan pemanfaatan layanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain cross sectional. Teknik pengambilan sampel dengan stratified random sampling dengan populasi sebanyak 101.903 pasien yang diasumsikan dari data kunjungan tahun 2020. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan data menggunakan instrumen berupa kuesioner. Data dianalisis dengan program SPSS dengan uji statistik chi square. Hasil analisa chi square menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel fasilitas rumah sakit ($p=0,004$), pelayanan dokter ($p=0,033$), pelayanan paramedis ($p=0,011$), kemudahan informasi ($p=0,001$) dengan keputusan pemanfaatan layanan. Saran yang diberikan adalah untuk mempertahankan dan memberikan pelayanan terbaik, sebaiknya rumah sakit terus melakukan peningkatan mengenai ketersediaan fasilitas, jenis, atau variasi jasa pelayanan kesehatan yang lebih lengkap.

Kata kunci: Rumah sakit, rawat jalan, pelayanan

ABSTRACT

In 2020 to 2022 there was a very high increase in outpatient visits at the Hospital of Prima Husada. In 2020 there are 22737 visits with 17 services, 2020 reached 60417 visits with 20 services, until 2021 increased again to 100892 visits with 21 services. Thus the interest of patients using Prima Husada Hospital each year has increased. This study aims to analyze the factors that influence patients in utilizing outpatient services at Hospital of Prima Husada, which consists of hospital facility variables, physician services, nursing service or midwife, service fee, ease of information, and service utilization decisions. This research type is quantitative research with Cross Sectional design. Sampling technique with Stratified Random Sampling. The number of samples in this study is 100 respondents. Data collection using questionnaire instrument. Data were analyzed by SPSS with Chi-Square statistic test. Chi-Square analysis showed that there were correlation between hospital facility variable ($p=0,004$), physician service ($p=0,033$), nurse service or midwife ($p=0,011$), ease of information ($p=0,001$) with service utilization decision. The advice given is to maintain and provide the best service, should the hospital continue to make improvements on the availability of facilities, type, or variety of health services more complete.

Keywords: Hospital, outpatient, services

1. PENDAHULUAN

Perilaku Konsumen adalah sebuah kegiatan yang berkaitan erat dengan proses pembelian suatu barang atau jasa. Pembelian jasa kesehatan merupakan hal yang seringkali ditemukan oleh konsumen. Salah satu bentuk sarana

pelayanan kesehatan yang bergerak dibidang jasa adalah rumah sakit. Sedangkan Rumah Sakit Prima Husada adalah salah satu rumah sakit swasta yang memiliki visi menjadi rumah sakit yang berkualitas prima pilihan seluruh masyarakat. Sehingga dengan visi

tersebut rumah sakit ditantang dalam menghadapi era persaingan saat ini dengan banyaknya rumah sakit di Malang. Untuk mencapai visi tersebut Rumah Sakit Prima Husada menerapkan Visi yakni memberikan pelayanan kesehatan dengan aman, cepat, tepat, dan akurat. Dengan menerapkan misi tersebut sehingga kunjungan pasien Rumah Sakit Prima Husada th 2020 sampai 2022 terjadi peningkatan yang sangat tinggi.

penelitian ini bertujuan mengidentifikasi factor-faktor yang mempengaruhi pasien berobat ke di Rumah Sakit Prima Husada. Hal ini dilakukan agar dapat menilai karakteristik pasien di Rumah Sakit sehingga dapat menentukan gambaran jenis pelayanan apa saja yang diinginkan pasien hingga merasa puas akan pelayanan tersebut dan memiliki kemauan untuk menggunakan layanan kesehatan. Selain itu hasil ini dapat dijadikan tolak ukur dalam pengembangan Rumah Sakit. Berdasarkan hal inilah yang mendasari peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian terkait factor-faktor yang mempengaruhi pasien berobat ke Rumah Sakit Prima Husada

2. METODE PENELITIAN

Desain penelitian merupakan rancangan yang disusun sedemikian rupa sehingga dapat menuntun peneliti untuk dapat memperoleh jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain Cross-Sectional. Metode Cross-Sectional adalah penelitian yang diadakan dalam waktu yang bersamaan tetapi dengan subyek yang berbeda beda. Dalam penelitian cross-sectional, jumlah variable berjumlah satu atau lebih. Pengumpulan data dilakukan hanya satu kali atau satu saat. Apabila variable yang diteliti lebih dari satu, maka

data dikumpulkan relatif secara bersamaan. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan factor-faktor yang mempengaruhi pasien berobat ke RS Prima Husada. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Prima Husada, pada bulan Februari – Maret 2022.

Pengukuran yang digunakan dalam proses pengolahan data adalah dengan menggunakan skala nominal untuk variabel Pekerjaan, Skala ordinal untuk variabel Pendidikan, Penghasilan, Jarak ke pelayanan, Penanggung Biaya, Pengaruh keluarga/ pihak lain. Sedangkan variabel Untuk penilaian variabel Fasilitas Rumah Sakit, Pelayanan Dokter, Pelayanan Paramedis, Tarif Pelayanan, Kemudahan Informasi, dan Pemanfaatan Layanan menggunakan skala likert, dimana responden menyatakan tingkat setuju atau tidak setuju mengenai berbagai objek mengenai perilaku obyek, orang, atau kejadian. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Pada penelitian ini responden memilih salah satu dari jawaban yang tersedia, kemudian jawaban diberi skor tertentu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Prima Husada. Data yang digunakan untuk menentukan jumlah populasi adalah diasumsikan dari total jumlah kunjungan pasien rawat jalan Rumah Sakit Prima Husada tahun 2021, yaitu sebesar 101.903 pasien.

Kriteria sampel pada penelitian ini, yaitu Pasien rawat jalan Rumah Sakit Prima Husada, Pasien pernah menggunakan layanan kesehatan sebelumnya di rawat jalan Rumah Sakit Prima Husada, Pasien dapat berkomunikasi dengan baik, jika

tidak misal pasien anak, maka penggantinya adalah pengantarnya (orangtua atau kerabat), Mampu dan bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan padakuesioner.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Stratified Random Sampling dimana cara pengambilan sampel dari anggotapopulasi yang dilakukan secara acak dengan memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Univariat yang dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi sehingga menghasilkan distribusi dan persentase setiap variabel penelitian .Kemudian disajikan dalam bentuk tabel untuk membahas hasil penelitian.Selanjutnya dilakukan analisis

bivariat untuk tiap variabel independen dengan variabel dependen yang disajikan dalam bentuk tabel dan penjelasan narasi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil ditampilkan dalam bentuk tabel yang disertai dengan penjelasan.Variabel dalam penelitian ini yaitu fasilitas rumah sakit, pelayanan dokter, pelayanan perawat, biaya dan kemudahan informasi. Fasilitas rumah sakit adalah fasilitas yang tersedia di rumah sakit. Pada variabel ini terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang merupakan indikator untuk mengukur tanggapan responden tentang fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit. Jawaban responden berdasarkan item pernyataan pada variabel fasilitas rumah sakit tersebut dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 1. Jawaban Responden tentang Fasilitas di Rumah Sakit Prima Husada

Pertanyaan	B		TidakBaik		Tt	
	n	%	n	%	n	%
Fasilitas pelayanan medis di rumah sakit ini lengkap terutama rawat Jalan.	92	92	8	8	100	100
Fasilitas pelayanan penunjang medis di rumah sakit ini lengkap seperti laboratorium,radiologi,dan apotek.	92	92	8	8	100	100
Fasilitas pelayanan nonmedislengkapdi rumah sakit ini seperti kantin, ATM, Admisi, tempat parkir, koran dantelevisi.	91	91	9	9	100	100
Semua fasilitas di rumah Sakit ini mudah untuk diakses olehpasien.	97	97	3	3	100	100

Sumber: Data Primer

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden dominan menjawab baik dari seluruh pernyataan mengenai fasilitas. Untuk pernyataan mengenai fasilitas pelayanan medis yang lengkap di rumah sakit terutama rawat jalan, sebesar 92% menyatakan baik dan 8% menyatakan tidak baik. Untuk fasilitas pelayanan penunjang medis di rumah sakit lengkap seperti laboratorium, radiologi, dan apotek, 92%

menyatakan baik 8% menyatakan tidak baik. Untuk pernyataan mengenai fasilitas pelayanan non medis lengkap di rumah sakit seperti kantin, ATM, admisi, tempat parkir, koran dan televisi, sebesar 91% menyatakan baik dan 9% menyatakan tidak baik. Sedangkan pernyataan mengenai semua fasilitas di rumah sakit mudah untuk diakses oleh pasien, 97% menyatakan baik dan 3% tidak baik.

Pelayanan dokter adalah persepsi responden terhadap pelayanan dokter ketika melayani pasien. Pada variabel ini terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur tanggapan responden tentang

pelayanan dokter di rumah sakit. Adapun distribusi jawaban responden berdasarkan item pernyataan pada variabel pelayanan dokter tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Dokter di Rumah Sakit Prima Husada

Pertanyaan	Baik		TidakBaik		Total	
	n	%	N	%	n	%
Dokter di rumah sakit ini cepat tanggap terhadap keluhan pasien	93	93	7	7	100	100
Dokter di rumah sakit ini memiliki Perhatian khusus kepada pasien	91	91	9	9	100	100
Dokter di rumah sakit ini sangat ramah kepada pasien	94	94	6	6	100	100
Dokter di rumah sakit ini berpenampilan rapi dan bersih	97	97	3	3	100	100

Sumber: Data Primer

Dari tabel tersebut menunjukkan bahwa untuk pernyataan dokter di rumah sakit cepat tanggap terhadap keluhan pasien, 93% menyatakan baik dan 7% menyatakan tidak baik. Pernyataan mengenai dokter di rumah sakit memiliki perhatian khusus kepada pasien, 91% menyatakan baik dan 9% menyatakan tidak baik. Pernyataan mengenai dokter di rumah sakit sangat ramah kepada pasien, 94% menyatakan baik dan 6% menyatakan tidak baik. Sedangkan pernyataan mengenai dokter di rumah sakit berpenampilan rapi

dan bersih, 97% menyatakan baik dan 3% menyatakan tidak baik.

Pelayanan perawat atau bidan adalah persepsi responden terhadap pelayanan perawat atau bidan yang melayani pasien. Pada variabel ini terdapat 4 (empat) item pernyataan yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden mengenai pelayanan perawat atau bidan yang dirasakan oleh pasien. Adapun distribusi jawaban responden berdasarkan item pernyataan pada variabel pelayanan perawat atau bidan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Distribusi Jawaban Responden tentang Pelayanan Perawat / Bidan di Rumah Sakit Prima Husada Tahun 2020

Pertanyaan	Baik		Tidak Baik		Total	
	n	%	N	%	n	%
Perawat / bidan di rumah sakit ini cepat tanggap terhadap keluhan pasien	92	92	8	8	100	100
Perawat / bidan di rumah sakit ini memiliki perhatian khusus kepada pasien	91	91	9	9	100	100
Perawat / bidan di rumah sakit ini sangat ramah kepada pasien	93	93	7	7	100	100
Perawat / bidan di rumah sakit ini berpenampilan rapi dan bersih	96	96	4	4	100	100

Sumber: Data Primer

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab baik untuk item pernyataan pelayanan perawat atau bidan. Untuk pertanyaan mengenai perawat atau bidan di rumah sakit cepat tanggap terhadap keluhan pasien, 92% menyatakan baik dan 8% menyatakan tidak baik. Pernyataan mengenai perawat atau bidan di rumah sakit memiliki perhatian khusus kepada pasien, 91% menyatakan baik dan 9% menyatakan tidak baik. Pernyataan mengenai perawat atau bidan di rumah sakit sangat ramah kepada pasien, 93% menyatakan baik dan 7% menyatakan tidak baik. Sedangkan

pernyataan mengenai perawat atau bidan di rumah sakit berpenampilan rapi dan bersih, 96% menyatakan baik dan 4% menyatakan tidak baik.

Biaya pelayanan adalah persepsi responden terhadap besarnya biaya pemeriksaan di rumah sakit yang harus dibayarkan oleh pasien. Pada variabel ini terdapat 4 (empat) item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden mengenai biaya pelayanan di rumah sakit. Adapun distribusi jawaban responden berdasarkan item pernyataan pada variabel biaya pelayanan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden tentang Biaya di Rumah Sakit Prima Husada Tahun 2020

Pertanyaan	Terjangkau		Tidak Terjangkau		Total	
	n	%	N	%	n	%
Biaya pelayanan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan	97	97	3	3	100	100
Biaya pelayanan lebih murah dibandingkan rumah sakit lain	93	93	7	7	100	100
Biaya pelayanan bersaing dengan rumah sakit lain	97	97	3	3	100	100
Biaya pelayanan terjangkau oleh pasien	100	100	0	0	100	1

Sumber: Data Primer

4. KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian yang berjudul analisis faktor penyebab kesalahan pemberian nomor rekam medis oleh petugas pendaftaran di Puskesmas Kotaanyar yaitu, Sistem penomoran yang digunakan di Puskesmas Kotaanyar yaitu sistem penomoran secara *Unit Numbering System*, sistem penomoran dilakukan secara manual dengan mencoret nomor rekam medis yang akan digunakan dan diketik ke komputer.

Faktor-faktor yang menyebabkan kesalahan pemberian nomor rekam medis

oleh petugas pendaftaran di Puskesmas Kotaanyar yaitu faktor pendidikan, faktor sarana dan prasarana, faktor stres kerja dan faktor motivasi. Dampak yang timbulkan salah satunya yaitu duplikasi nomor rekam medis. Rekomendasi solusi yang dapat dilakukan yaitu petugas dapat mengikuti pelatihan rekam medis minimal 2 kali dalam setahun yang dapat diadakan oleh pihak puskesmas (internal) atau oleh pihak luar (eksternal), perekrutan petugas pendaftaran minimal lulusan D3 rekam medis, melakukan pemeliharaan dan pengecekan terhadap sistem atau komputer secara bertahap, mengoptimalkan

penggunaan aplikasi dengan mengembangkan aplikasi SimPus, melakukan pembagian tugas antara petugas yang mendaftarkan pasien dengan petugas yang mengambil dan mendistribusikan dokumen rekam medis ke poli tujuan, memberikan motivasi kepada petugas, memberikan *reward* kepada petugas pendaftaran yang memiliki kinerja bagus, menyatukan dokumen rekam medis yang memiliki nomor ganda, atau mengganti nomor rekam medis ke nomor rekam medis yang baru, dan menanyakan kapan terakhir pasien berobat di Puskesmas Kotaanyar.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Ansyori, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 7(2)
- Budi Savitri, Citra. (2011), "*Manajemen Unit Kerja Rekam Medis*", Yogyakarta: Quatum Sinergis Media
- Hikmah, F., Damayanti, D., & Fitrianiingsih, L. (2013). "*Analisis Faktor-faktor Penyebab Duplikasi Nomor Rekam Medis di Rumah Sakit Daerah Balung Jember*", Periode 2012 [Internet]. Tersedia dalam <https://www.academia.edu/102755>, 88.[Diakses 12 januari 2022]
- Ikawati, F. R. (2021). Buku ajar konsep dasar rekam medis informasi kesehatan. CV. Literasi Nusantara Abadi
- Ikawati, F. R., Ansyori, A., & Priskusanti, R. D. (2021). Tinjauan literatur analisis faktor penyebab keterlambatan penyediaan rekam medis rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 30-38
- Ikawati, F. R., Rusdi, A. J. (2021). Evaluation analysis of using tracer on medical record storage. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(4), 9282-9288 DOI: <https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.2940>
- Lindawati, R. (2018), "*Analisis Pelaksanaan Sistem Penomoran Rekam Medis Rawat Inap*", *Journal Perkam Medis Dan Informasi Kesehatan*, 1(2), 66-70.
- Nurmawati, I., & Arofah, K. (2019), "*Analisis Aspek Kompetensi Individu Dalam Duplikasi Nomor Rekam Medis di Puskesmas*", *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 1(1), 1-6.
- Permenkes, R. I. No 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat [Internet]. Tersedia dalam peraturan.bpk.go.id [Diakses 12 Agustus 2021].
- Priskusanti, R. D., Ikawati, F. R., Ansyori, A., & Ularan, R. (2021). Kinerja petugas dalam penyediaan berkas rekam medis rawat jalan di Rumah Sakit TK.II dr. Soepraoen Malang. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*, 9(1). <https://doi.org/10.47794>
- Priskusanti, R. D., Ikawati, F. R., Efendi, A., & Suwito, S. (2020). Path analysis of factors related to the events of low birth weight babies in Bangil Hospital. *APTIRMIKI Press*, 1(1), 369-375
- Rahmawati, T., Oktaviani, D., & Hidayati, M. (2021), "*Analisis Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Duplikasi Nomor Rekam Medis di Puskesmas Rawat Inap Tanjungsari*", *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(7), 875-881.

Rusdi, A. J., Efendi, A., Anggraeni, D., & Suwito. (2021). Telaah hak aksesibilitas pasien penyandang tunanetra terhadap berkas rekam medis di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Hesti Wira Sakti*. <https://doi.org/10.47794/jkhws>

Rusdi, A. J., Ularan, R. A. R. (2021). Tinjauan literatur analisis yuridis

manajemen kerahasiaan rekam medis elektronik. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 87-91

Surakhmad, W. (2001). *“Pengantar Interaksi Mengajar-Belajar Dasar dan Teknik Metodologi Pengajaran”*. Bandung: Tarsito