

Faktor-faktor yang berhubungan dengan preferensi kunjungan di Rumah Sakit

¹Lela Kania Rahsa Puji, ¹Fenita Purnama Sari Indah, ²Sucipto Sucipto, ³Nur Hasanah, ¹Sheilla Mita Agustina

¹Kesehatan Masyarakat, S1 Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Dharma Husada

²Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Program Studi D3 Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Dharma Husada

³Farmasi, Program Studi D3 Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Dharma Husada

How to cite (APA)

Puji, L. K. R., Indah, F. P. S., Sucipto, S., Hasanah, N., & Agustina, S. M. (2024). Faktor-faktor yang berhubungan dengan preferensi kunjungan di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, 15(02), 308-317.
<https://doi.org/10.34305/jikbh.v15i02.1195>

History

Received: 17 Juni 2024

Accepted: 04 Oktober 2024

Published: 29 Oktober 2024

Corresponding Author

Lela Kania Rahsa Puji, Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Dharma Husada; lelakania@masda.ac.id



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) / CC BY 4.0

ABSTRAK

Latar Belakang: Preferensi masyarakat dalam memilih rumah sakit sangat bervariasi, berbeda-beda dalam pilihannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Besar sampel adalah 123 pasien menggunakan metode probability sampling dan teknik sampling *proportional stratified random sampling*. Analisa bivariat menggunakan *uji Chi Square* dan *uji Fisher (Fisher Exact Test)*.

Hasil: Terdapat hubungan antara persepsi pasien mengenai machine ($p\text{-value} = 0,014$) dan persepsi pasien mengenai market ($p\text{-value} = 0,009$) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok. Namun tidak ada hubungan antara persepsi pasien tentang man ($p\text{-value} = 0,141$), persepsi pasien tentang money ($p\text{-value} = 0,252$), persepsi pasien tentang method ($p\text{-value} = 0,288$), persepsi pasien material ($p\text{-value} = 0,561$) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok.

Kesimpulan: Ada hubungan signifikan antara persepsi pasien terhadap machine dan market dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok.

Kata Kunci : Preferensi Kunjungan, Pasien Rawat Jalan, Persepsi Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

Background: People's preferences in choosing hospitals vary greatly, varying in their choices. The purpose of this study is to identify factors related to outpatient visit preferences at Depok City Hospital.

Method: This study is a quantitative study with a cross sectional design. The sample size was 123 patients using the probability sampling method and proportional stratified random sampling technique. Bivariate analysis uses the Chi Square test and the Fisher Exact Test.

Result: There was a significant relationship between patient perception of machine ($p\text{-value} = 0.014$) and patient perception of market ($p\text{-value} = 0.009$) with outpatient visit preferences at Depok City Hospital. However, there was no relationship between patient perception of man ($p\text{-value} = 0.141$), patient perception of money ($p\text{-value} = 0.252$), patient perception of method ($p\text{-value} = 0.288$), material patient perception ($p\text{-value} = 0.561$) and outpatient visit preference at Depok City Hospital.

Conclusion: There is a significant relationship between patient perception of machines and markets and outpatient visit preferences at Depok City Hospital

Keyword : Visiting Preferences, Outpatient, Patient Perception, Hospital

Pendahuluan

Di Indonesia, rumah sakit memegang peranan penting dalam upaya menyehatkan masyarakat, sama seperti di sebagian besar negara lain. Sebagaimana institusi kesehatan pada umumnya rumah sakit menyediakan berbagai layanan, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan secara umum memiliki peranan sangat penting terhadap upaya menaikkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia (Kemenkes RI, 2022).

Fasilitas Pelayanan Kesehatan merupakan penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif ataupun rehabilitatif. (Permen RI 47, 2016). Minat kunjungan ulang pasien di rumah sakit menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga eksistensi rumah sakit dan menunjukkan kepercayaan masyarakat. Kepuasan pasien tercipta apabila apa yang menjadi kebutuhan, kemauan, maupun harapan bisa terpenuhi (Basri, B, 2021). seiring dengan peningkatan pengetahuan pasien dan opsi pengobatan yang semakin beragam, perlu diselenggarakannya pelayanan berdasarkan kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas rumah sakit, dan biaya meskipun pada Pelayanan kesehatan rawat jalan tingkat pertama yang bersifat non spesialistik yang dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama. (Dian, 2019).

Preferensi adalah kecenderungan individu untuk memilih sesuatu yang lebih disukai. Preferensi pada pasien berarti pasien ingin diberikan informasi dan diikutsertakan dalam pengambilan keputusan terkait masalah kesehatannya. (Bayuwana, 2020). Preferensi pasien menggambarkan rumah sakit mana yang merupakan keputusan final pasien untuk melakukan pengobatan. Manajemen rumah sakit harus memiliki Pemahaman yang baik tentang preferensi pasien agar dapat meningkatkan mutu pelayanan. (Nisrina et al., 2020).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan Rumah Sakit yang memiliki fasilitas pelayanan kesehatan untuk semua jenis penyakit mulai dari yang bersifat dasar, spesialistik, hingga sub spesialistik yang diselenggarakan dan dikelola oleh pihak Pemerintah Daerah (Manurung, 2016).

Studi pendahuluan dilakukan dengan mengambil data rekam medis dari RSUD Kota Depok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUD Kota Depok memiliki 17 poliklinik spesialis untuk layanan instalasi rawat jalan atau perawatan spesialis. Selama tiga bulan tahun 2022, jumlah kunjungan baru pasien rawat jalan atau poliklinik spesialis turun 3,03% menjadi 0,31%. Ketiga bulan tersebut adalah Agustus (35,45%), September (32,42%), dan Oktober (32,11%). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan judul “Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Preferensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Kota Depok”.

Metode

Desain penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.857. Sampel pada penelitian ini berjumlah 123 pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok. Penelitian dilakukan dari bulan Desember 2022- Maret 2023. Pada penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dan teknik sampling *proportional stratified random sampling*. Analisis data hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji Chi Square dan Uji Fisher (Fisher's Exact Test).

Hasil

Hasil analisis univariat dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 karakteristik Individu (Umur, Jenis Kelamin, Status Perkawinan) Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Depok dibawah ini.

Tabel 1. Karakteristik Individu (Umur, Jenis Kelamin, Status Perkawinan) Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Depok

Karakteristik Individu	Kategori	<i>f</i>	%
Umur	Usia Muda (20-49 Tahun)	67	54,5
	Usia Tua (50-70 Tahun)	56	45,5
Jenis Kelamin	Laki-Laki	48	39,0
	Perempuan	75	61,0
Status Perkawinan	Belum Kawin	47	31,7
	Kawin	62	50,4
	Cerai Hidup	10	8,1
	Cerai Mati	4	3,3

Sumber: Data Primer (2023)

Dapat dilihat dari Tabel 1 bahwa lebih dari separuh pasien berusia muda (20–49 tahun), dengan 67 pasien (54,5%) termasuk dalam kelompok usia ini. Jenis kelamin pasien menunjukkan bahwa lebih dari separuhnya adalah perempuan, dengan 75 pasien (61,0%) adalah perempuan.

Ada 62 pasien (50,4% dari total) yang berstatus menikah, dan hanya 4 pasien (3,3%) yang berstatus bercerai. Ini berarti bahwa sebagian besar pasien berstatus menikah.

Tabel 2. Gambaran Persepsi Pasien Berdasarkan Man, Money, Method, Material, Machine, Market Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Depok

Persepsi Pasien	Kategori	<i>f</i>	%
Man	Cukup Baik	39	31,7
	Kurang	84	68,3
Money	Cukup Baik	115	93,5
	Kurang	8	6,5
Method	Cukup Baik	69	56,1
	Kurang	54	43,9
Material	Cukup Baik	40	32,5
	Kurang	83	67,5
Machine	Cukup Baik	73	59,3
	Kurang	50	40,7
Market	Cukup Baik	41	33,3
	Kurang	82	66,7

Sumber: Data Primer (2023)

Dari tabel 2 dapat dilihat, lebih dari setengah pada persepsi pasien terhadap man (manusia/SDM) kurang yaitu 84 pasien (68,3%). 115 orang (93,5%) berpendapat bahwa cara pengelolaan uang (biaya) sudah cukup baik. Lebih dari setengah pasien berpendapat terhadap method (metode) cukup baik yaitu 69 pasien (56,1%). lebih

dari setengah pada persepsi pasien terhadap material (materi) kurang dari itu, atau 83 kasus (67,5%). 73 pasien, atau 59,3%, menganggap mesin tersebut cukup bagus, yang berarti lebih dari separuh pasien. Lebih dari separuh pasien (82 pasien, atau 66,7%) memiliki pandangan negatif terhadap pasar.

Tabel 3. Gambaran Preferensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Depok

Preferensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan	<i>f</i>	%
Pasien akan datang lagi untuk kunjungan berikutnya	108	87,8
Pasien tidak akan datang lagi untuk kunjungan berikutnya	15	12,2

Sumber: Data Primer (2023)

Dari Tabel 3. Diketahui bahwa preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok menunjukkan bahwa sebagian besar pasien akan datang lagi untuk kunjungan berikutnya yaitu 108 pasien (87,8%).

Tabel 4. Hubungan Persepsi Pasien Tentang *Man, Money, Method, Material, Machine, Market* Preferensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Kota Depok

Variabel	Preferensi Kunjungan Pasien Rawat Jalan				Total		<i>p-value</i>
	Pasien Akan Datang Lagi Untuk Kunjungan Berikutnya		Pasien Tidak Akan Datang Lagi Untuk Kunjungan Berikutnya				
	N	%	N	%	N	%	
Persepsi Pasien terhadap <i>Man</i>							
Cukup Baik	37	94,9	2	5,2	39	100	0,141
Kurang	71	84,5	13	15,5	84	100	
Persepsi Pasien terhadap <i>Money</i>							
Cukup Baik	102	88,7	2	5,1	39	100	0,252
Kurang	6	75,0	13	15,5	84	100	
Persepsi Pasien terhadap <i>Method</i>							
Cukup Baik	63	91,3	6	8,7	69	100	0,288
Kurang	45	83,3	9	16,7	54	100	
Persepsi Pasien terhadap <i>Material</i>							
Cukup Baik	34	85,0	6	15,0	40	100	0,561
Kurang	74	89,2	9	10,8	83	100	
Persepsi Pasien terhadap <i>Machine</i>							
Cukup Baik	69	94,5	4	5,5	73	100	0,014
Kurang	39	78,0	11	22,0	50	100	
Persepsi Pasien terhadap <i>Market</i>							
Cukup Baik	41	100	0	0,0	4	100	0,009
Kurang	67	81,7	15	18,3	82	100	

Sumber : Data Primer (2023)

Berdasarkan tabel 4, diantara pasien yang akan datang lagi untuk kunjungan berikutnya, lebih banyak terdapat pada persepsi pasien terhadap man cukup baik sebanyak 94,9%. Pada pasien yang tidak akan datang lagi untuk kunjungan berikutnya dengan persepsi pasien terhadap man cukup baik sebanyak 5,1%.

Dengan menggunakan Uji Fisher Exact dan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) untuk mendapatkan nilai p sebesar 0,141. Ini berarti tidak ada hubungan antara hubungan persepsi pasien terhadap man (manusia/SDM) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kota Depok (nilai $p = 0,141 > 0,05$). Dan diantara pasien yang datang lagi untuk kunjungan berikutnya, lebih banyak terdapat pada persepsi pasien terhadap money cukup baik sebanyak 88,7%. Pada pasien yang tidak datang lagi untuk kunjungan berikutnya dengan persepsi pasien terhadap money cukup baik sebanyak 11,3%.

Dengan menggunakan Uji Fisher Exact Test dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$), hasil uji menunjukkan nilai p sebesar 0,252 yang berarti tidak ada hubungan antara perasaan pasien terhadap money (biaya) dengan pilihan kunjungan rawat jalan di RSUD Kota Depok (nilai $p = 0,252 > 0,05$).

Pasien yang memilih datang lagi lebih banyak terdapat pada persepsi pasien terhadap method cukup baik sebanyak 91,3%. Pasien yang tidak kembali lebih menilai persepsi terhadap method cukup efektif (8,7%). Dapat dikatakan tidak ada hubungan persepsi pasien terhadap method (metode) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,288 > 0,05$).

Diantara pasien yang datang lagi untuk kunjungan berikutnya lebih banyak terdapat pada persepsi pasien terhadap material cukup baik sebanyak 85,0%. Pada pasien yang tidak datang lagi untuk kunjungan berikutnya lebih banyak terdapat pada persepsi pasien terhadap material cukup baik sebanyak 15,0%. Hasil uji statistik dengan uji Fisher (Fisher Exact Test) dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) didapatkan $p\text{-value}$ 0,561 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan

persepsi pasien terhadap material (materi) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,561 > 0,05$).

Pasien yang memilih datang lagi untuk kunjungan berikutnya lebih banyak terdapat pada persepsi pasien terhadap machine cukup baik sebanyak 94,5%. Pada pasien yang tidak datang lagi untuk kunjungan berikutnya dengan persepsi pasien terhadap machine cukup baik sebanyak 5,5%. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) didapatkan $p\text{-value}$ 0,014 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan persepsi pasien terhadap ngan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,014 \leq 0,05$). Dari hasil analisis diperoleh nilai OR = 4,865, artinya persepsi pasien terhadap machine (mesin) cukup baik mempunyai peluang 4,744 kali lebih memilih pelayanan kesehatan dibandingkan responden dengan persepsi pasien terhadap machine (mesin) kurang.

Diantara pasien yang datang lagi untuk kunjungan berikutnya lebih banyak terdapat pada persepsi pasien terhadap market cukup baik sebanyak 100%. Pada pasien yang tidak datang lagi untuk kunjungan berikutnya persepsi pasien (market) cukup baik sebanyak 0,0%. Hasil uji statistik dengan uji Chi Square dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) didapatkan $p\text{-value}$ 0,009 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan persepsi pasien terhadap market (pasar) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,009 \leq 0,05$). Dari hasil analisis diperoleh nilai OR = 1,224, artinya persepsi pasien market (pasar) cukup baik mempunyai peluang 1,224 kali lebih memilih pelayanan kesehatan dibandingkan responden dengan persepsi pasien terhadap market (pasar) kurang.

Pembahasan

Berdasarkan tabel 1, umur bisa menjadi salah satu faktor pengaruh seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Umur berpengaruh terhadap tingkat pengetahuan yang dimiliki seseorang dalam proses pengambilan keputusan untuk status

kesehatannya (Rahman, 2022). Penelitian ini sejalan dengan Medeila dimana responden yang memiliki rentan umur 20 – 49 tahun sebanyak 59 responden (62,1%) dan responden yang berumur antara 50 – 70 tahun sebanyak 36 responden (37,9%). (Meidella, 2021). Semakin muda usia responden maka preferensi kunjungan semakin baik, dan sebaliknya usia yang tergolong dalam kategori tua lebih cenderung memanfaatkan dengan menerima saja pelayanan kesehatan.

Jenis kelamin berkaitan dengan faktor genetis, beberapa jenis penyakit cenderung lebih banyak dialami responden jenis kelamin perempuan, sedangkan pada jenis penyakit lain cenderung lebih banyak dialami oleh jenis kelamin laki-laki (Ramli, 2022). Penelitian ini sejalan dengan Rahman dimana jumlah pasien dengan jenis kelamin perempuan jauh lebih besar dibandingkan dengan jumlah pasien laki-laki (Rahman, 2022). Dalam penelitian ini, jenis kelamin perempuan mendominasi preferensi kunjungan pasien di RSUD Kota Depok karena perempuan sangat mengkhawatirkan kondisi kesehatan, dibandingkan laki-laki.

Status perkawinan masuk ke dalam faktor predisposisi yang dapat mempengaruhi dalam menentukan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan Kurnia bahwa mayoritas responden menyatakan dirinya telah menikah yaitu sebanyak 82 (88,2%), yang melakukan preferensi kunjungan ke pelayanan kesehatan (Kurnia *et al*, 2017). Dalam penelitian ini, status perkawinan kawin mendominasi preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok karena lebih baik dalam melakukan kunjungan yang didukung dari tetangga dan keluarga terutama pasangan.

Dilihat dari Tabel. 2 Lebih dari setengah pada persepsi pasien terhadap *man* (manusia/SDM) kurang yaitu 84 pasien (68,3%). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wandah dimana dari 76 responden menilai variabel orang (tenaga kesehatan) baik dengan tingkat kunjungan baik yaitu sebanyak 41 responden (56,9%) (Wandah, 2022). Dalam penelitian ini, *man* masih kurang karena harapan setiap pasien untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari

petugas kesehatan untuk merespon keluhan dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Hampir seluruh pasien pada persepsi pasien terhadap *money* (biaya) cukup baik yaitu 115 pasien (93,5%). Harga adalah harga mutlak yang harus dikeluarkan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan (Simanjuntak *et al*, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisrina tabulasi silang antara harga dengan preferensi pasien bahwa dari 65 responden yang diamati, terdapat sebanyak 47 responden yang menganggap harga sudah sesuai dan 18 responden yang menganggap harga tidak sesuai (Nisrina, 2020). Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *money* cukup baik karena rumah sakit pemerintahan yang biaya operasionalnya ditanggung oleh APBN atau APBD maka terjangkau bagi masyarakat menengah kebawah sampai keatas.

Berdasarkan tabel 2, lebih dari setengah pada persepsi pasien terhadap *method* (metode) cukup baik yaitu 69 pasien (56,1%). *Method* berupa prosedur kerja dalam pelayanan kesehatan berupa SOP (*Standar Operating Procedure*) rumah sakit, Standar Pelayanan Minimal (SPM), prosedur tindakan medis (Hapsari, 2016). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hapsari pada responden yang memutuskan untuk memanfaatkan ulang pelayanan poliklinik umum RSPWC sebanyak 9,7% mempunyai persepsi baik tentang pelayanan, lebih sedikit dari yang memutuskan untuk tidak memanfaatkan ulang (18,4%). Dalam penelitian ini, *method* cukup baik karena kepuasan bagi pasien dalam keberhasilan fasilitas kesehatan akan meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit.

Berdasarkan tabel 2, lebih dari setengah pada persepsi pasien terhadap *material* (materi) kurang yaitu 83 pasien (67,5%). *Material* merupakan bahan yang digunakan untuk proses produksi sebagai sarana pada pelayanan kesehatan seperti obat-obatan, suntik, bahan makanan (Poernomo, 2019). Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Poernomo (2019)

dapat diketahui persepsi pasien yang baik tentang *process* menjadi loyal sebesar (64,8%) lebih besar daripada yang kurang loyal (44,1%). Dalam penelitian ini, *material* masih kurang karena standarnya fasilitas rumah sakit yang dikelola pemerintah membentuk cerita dari mulut ke mulut yang tidak menguntungkan suatu fasilitas kesehatan.

Berdasarkan tabel 2, lebih dari setengah pada persepsi pasien terhadap *machine* (mesin) cukup baik yaitu 73 pasien (59,3%). Mesin untuk produksi dalam pelayanan kesehatan adalah segala peralatan medis yang menunjang pengoperasian pemberian layanan kesehatan, misalnya peralatan laboratorium, peralatan pemeriksaan kesehatan, tempat tidur opname, peralatan operasi, alat bedah (Vatriscia, 2021). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Riswan, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektifitas pelayanan petugas menurut responden hampir sama cukup yaitu 62 orang (50,4%) yang menyatakan efektifitas pelayanan petugas cukup dan 61 orang (49,6%) yang menyatakan efektifitas pelayanan petugas kurang (Riswan, 2013). Dalam penelitian ini, *machine* cukup baik karena kepuasan pasien tentang tingkat kinerja tenaga kesehatan dengan fasilitas kesehatan di tempat pemberi pelayanan kesehatan.

Berdasarkan tabel 3, preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok menunjukkan bahwa sebagian besar pasien akan datang lagi untuk kunjungan berikutnya yaitu 108 pasien (87,8%). Preferensi merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vatriscia berdasarkan hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden tidak akan kembali berobat ke rumah sakit, yaitu sebesar 88,2%. Sedangkan responden yang akan datang lagi untuk kunjungan berikutnya sebesar 11,8% (Vatriscia, 2021). Dalam penelitian ini, preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok memilih pelayanan rumah sakit kembali karena RSUD merupakan fasilitas kesehatan tingkat ke 2 untuk rujukan serta terjangkau bagi masyarakat dan sangat dekat untuk fasilitas yang lengkap. kemampuan

petugas kesehatan dalam melakukan rujukan, kemampuan ini sangat penting bagi pasien. (Sanjaya, 2023)

Berdasarkan tabel 4, pasien yang memilih kunjungan ulang ke RSUD Kota Depok, lebih banyak terdapat pada persepsi pasien terhadap *man* cukup baik sebanyak 94,9%. Menunjukkan tidak ada hubungan persepsi pasien terhadap *man* (manusia/SDM) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,141 > 0,05$). *Man* merupakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi, dalam manajemen manusia membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wandah menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel orang terhadap tingkat kunjungan ulang pasien diabetes type 2 non BPJS di Rumah Sakit Haji Makassar. (Wandah, 2022)

Man sebagai sumber daya manusia yang menyediakan layanan kesehatan baik langsung maupun tidak langsung mempengaruhi pemenuhan jasa pelayanan kesehatan melalui tenaga kerja serta produk yang akan ditawarkan. Tidak terdapat hubungan antara persepsi pasien *Man* dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok, namun pasien akan memilih kembali ke pelayanan kesehatan dengan nilai cukup baik 94,9%. Ini bisa dipengaruhi oleh tenaga kerja yang kompeten serta terampil dengan keramahan, kesungguhan dalam melayani dan kemampuan berkomunikasi yang baik.

Persepsi pasien terhadap *money* cukup baik sebanyak 88,7% dibandingkan dengan persepsi pasien terhadap *money* kurang sebanyak 75,0%. Hasil penelitian ini menunjukkan tidak ada hubungan persepsi pasien terhadap *money* (biaya) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,252 > 0,05$). *Money* merupakan alat (*tools*) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus dipertimbangkan secara rasional. Harapan dari setiap pasien dalam biaya/tarif untuk mendapatkan pelayanan di rumah sakit

yaitu rumah sakit memberikan informasi terlebih dahulu jika ada perubahan biaya/tarif dalam pengobatan sehingga pasien mengetahui tentang biaya/tarif yang sudah ditetapkan oleh rumah sakit (Vatriscia, 2021). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nisrina berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai probabilitas variabel harga ($p\text{-value} = 0,061$) Artinya, bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel harga dengan preferensi pasien poliklinik anak di Rumah Sakit X (Nisrina et al., 2020). Dalam penelitian ini, *money* sebagai biaya yang muncul dalam penyediaan layanan kesehatan. Karena dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit sudah sesuai dengan kemampuan dan pelayanan kesehatan yang diberikan.

Pasien yang akan datang kembali ke RSUD Kota Depok, lebih banyak terdapat pada persepsi pasien terhadap *method* cukup baik sebanyak 91,3% dibandingkan dengan persepsi pasien terhadap *method* kurang sebanyak 83,3%. Hasil uji statistik bahwa tidak ada hubungan persepsi pasien terhadap *method* (metode) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,288 > 0,05$). *Method* merupakan suatu tata cara kerja untuk mempermudah jalannya pekerjaan dalam mewujudkan rencana operasional. Metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja dengan memberikan berbagai sasaran, fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu (Vatriscia, 2021). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hapsari (2016) bahwa persepsi mengenai pelayanan secara bermakna tidak berhubungan dengan keputusan untuk memanfaatkan ulang pelayanan poliklinik umum di RSPWC (Hapsari, 2016). Dalam penelitian ini, *method* sebagai prosedur pada fasilitas layanan kesehatan dengan standar operasional yang telah ditetapkan rumah sakit mendukung kebutuhan pasien untuk berobat dengan fasilitas lengkap yang disediakan rumah sakit serta memadai. Namun pasien akan memilih kembali ke pelayanan kesehatan dengan nilai cukup baik 91,3%.

Pasien yang akan datang kembali ke RSUD Kota Depok, lebih banyak terdapat pada

persepsi pasien terhadap *material* kurang sebanyak 89,2% dibandingkan dengan persepsi pasien terhadap *material* cukup baik sebanyak 85,0%. Hasil uji statistik bahwa tidak ada hubungan persepsi pasien terhadap *material* (materi) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,581 > 0,05$). *Material* terdiri dari bahan jadi untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/material sebagai salah satu sarana. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Poernomo (2019) bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang *process* dengan loyalitas pasien di poliklinik RS Baptis (Poernomo, 2019). Dalam penelitian ini, *material* sebagai fasilitas kesehatan pada alat medis logistik serta obat-obatan lengkap yang akan menimbulkan loyalitas (kesetiaan) dengan proses pelayanan yang cepat dan tepat.

Pasien yang akan datang kembali ke RSUD Kota Depok lebih banyak terdapat pada persepsi pasien mengenai *Machine* cukup baik (94,5%) dibandingkan dengan persepsi pasien mengenai *Machine* kurang (78,4%). Hasil uji statistik bahwa ada hubungan persepsi pasien mengenai *Machine* (mesin) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,015 \leq 0,05$). Dari hasil analisis diperoleh nilai OR = 4,865, artinya persepsi pasien *Machine* (mesin) cukup baik mempunyai peluang 4,865 kali lebih memilih pelayanan kesehatan dibandingkan pasien dengan persepsi pasien mengenai *Machine* (mesin) kurang. *Machine* digunakan untuk memberi kemudahan efisiensi kerja atau untuk menghemat tenaga dalam melakukan tugas yang bersifat rutin. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riswan Dokter memberikan penjelasan dengan benar mengenai penyakit yang dirasakan, dokter memberikan informasi tentang hal yang menjadi pantangan dan perawat memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan antara efektivitas pelayanan petugas dengan kualitas pelayanan ($p=0,000$) (Riswan, 2013). Dalam penelitian ini, *Machine* sebagai peralatan pemeriksaan penunjang pada

penyediaan layanan kesehatan. Terdapat peluang lebih memilih pelayanan kesehatan. Karena dengan kualitas pelayanan kesehatan efektif dengan petunjuk klinis sesuai standar rumah sakit dan prosedur teknologi yang tepat menghasilkan hasil yang diinginkan.

Pasien yang akan datang kembali, lebih banyak terdapat pada persepsi pasien Market cukup baik (100%) dibandingkan dengan persepsi pasien Market kurang (81,7%). Hasil uji statistik bahwa ada hubungan persepsi pasien *market* (pasar) dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok ($p\text{-value} = 0,009 > 0,05$). Dari hasil analisis diperoleh nilai $OR = 1,224$, artinya persepsi pasien *market* (pasar) cukup baik mempunyai peluang 1,224 kali lebih memilih pelayanan kesehatan dibandingkan pasien dengan persepsi pasien *market* (pasar) kurang. *Market* merupakan tempat dimana memasarkan produk barang, agar kualitas dan harga barang sesuai dengan selera konsumen dan daya beli (kemampuan) konsumen. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nusantara menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *relationship marketing* terhadap preferensi pasien Rumah Sakit X (Meidella, 2021). Dalam penelitian ini, *market* sebagai strategi dalam upaya menimbulkan, memelihara, dan meningkatkan kedekatan dengan pasien yang bertujuan saling memberikan keuntungan dalam kedekatan rumah sakit dengan pasien. Terdapat peluang lebih memilih pelayanan kesehatan. Karena dengan terciptanya kenyamanan dan kebersihan kondisi ruangan, bangunan terlihat indah, tata letak ruangan sesuai pasien akan merasa puas.

Kesimpulan

Analisa data variabel menunjukkan adanya hubungan signifikan antara persepsi pasien terhadap *machine* dan *market* dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok. Namun tidak ada hubungan antara persepsi pasien terhadap *man*, *money*, *method* dan *material* dengan preferensi kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Kota Depok. Selain *Market*, *Man*, *Money*, dan *Method*, fasilitas rumah sakit yang tergolong

Machine merupakan salah satu komponen terpenting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Saran

Dari hasil penelitian diharapkan rumah sakit melakukan peningkatan terkait kinerja tenaga kesehatan, fasilitas kesehatan pelayanan kesehatan, kualitas layanan semakin besar cakupannya, agar kepuasan bagi pasien terus meningkat serta adanya promosi kesehatan yang terpantau dan memadai.

Daftar Pustaka

- Basri, B, E. al. (2021). Hubungan Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Kartu BPJS di Ruang Rawat inap RSUD Sekarwangi Sukabumi. *Health Science Journal*, 12. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v12i1.249>
- Bayuwana, Y. A. (2020). Gambaran Dimensi Pengalaman Pasien Berdasarkan Importance Performance Analysis (Ipa) Di Instalasi Rawat Inap Rsup Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2020. *Skripsi*, 1–70.
- Dian, A. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) (Studi Pada Peserta Prolanis Penderita Hipertensi di Puskesmas Salopa Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2018). *Thesis*, 8–28.
- Hapsari, Y. (2016). Analisis Persepsi Pasien Tentang Poliklinik Umum Terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya Di RS Pantiwilasa" Citarum" Semarang PhD *Thesis*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro..
- Kemenkes RI. (2022). *Profil kesehatan indonesia 2022*.
- Kurnia et al. (2017). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Masyarakat Usia Produktif (15-64 Tahun) Di Posbindu PTM Puri Praja Wilayah Kerja Puskesmas Mulyoharjo, Pemalang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(5), 955.
- Manurung, W. (2016). Perancangan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) kelas C Non-

- pendidikan Berbasis Low Cost di Kota Tanjungbalai Tema : Low Energy. *Rsud Berbasis Low Cost, sistem pada rumah sakit*, 10–129 PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Meidella, N. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Talu Kecamatan Talu PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Nisrina, N., Aulia, D., & Andayani, L. (2020). Hubungan Strategi Pemasaran Dengan Preferensi Pasien Poliklinik Anak di Rumah Sakit X Medan. *Jurnal Kesmas Jambi*, 4(1), 17–22. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v4i1.8938>
- Peraturan Pemerintah RI Nomor 47, R. I. (2016). PP Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Fasilitas Pelayanan Kesehatan*, 101, 1–2.
- Poernomo, D. I. S. H. (2019). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Rs Baptis Kediri*.
- Rahman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Rumah Sakit Ibu dan Anak An Nisa Kota Jambi. *Science of Management and Students Research Journal (SMS)*, 3(1), 1–9.
- Ramli, M. (2022). Preferensi Laki-Laki Dan Perempuan Dalam Memilih Fasilitas Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Di Puskesmas Kassi-Kassi. *Predestination: Journal of Society and Culture*, 2(2).
- Riswan. (2013). *Faktor Determinan yang Berhubungan dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap di RSUP dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2013*. 53(9), 1689–1699.
- Sanjaya, W. (2023). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Health Science Journal*, 14(2), 215–225. <https://doi.org/10.34305/jikbh.v14i02.906>
- Simanjuntak, E., & Wati Oktavin Sirait, L. (2019). Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Missfile Di Bagian Penyimpanan Berkas Rekam Medis Rumah Sakit Mitra Medika Medan Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 3(1), 370–379. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v3i1.51>
- Vatriscia, I. (2021). Faktor yang mempengaruhi preferensi pasien pada pelayanan rawat jalan rsu mitra sejati di kota medan thesis.
- Wandah, R. (2022). Hubungan Pemasaran Rumah Sakit (Marketing Mix 7P) Terhadap Tingkat Kunjungan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassa *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7.02: 120-130 .