



PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM SWASTA HARAPAN SEHAT ACEH BARAT TAHUN 2021

Rosita Afriani, Yarmaliza, Siti Maisyaroh Fitri Siregar, Fitrah Reynaldi

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Teuku Umar, Indonesia

ABSTRAK

Strategi pemasaran dan mutu pelayanan merupakan faktor yang menjadi tolak ukur dalam meningkatkan jumlah kunjungan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk melihat faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien, yaitu strategi pemasaran, dan mutu pelayanan. Desain penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel 70 orang yang dianalisis menggunakan analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian didapatkan bahwa adanya pengaruh antara strategi ($P\text{value} = 0.002 < \alpha = 0.05$), dan Mutu Pelayanan ($P\text{value} = 0.003 < \alpha = 0.05$) terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Swasta Harapan Sehat Aceh Barat. Simpulan pada penelitian ini adalah adanya hubungan strategi pemasaran dan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit umum swasta harapan sehat aceh barat.

Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Rumah Sakit harus tetap mampu meningkatkan pelayanan kesehatan yang lebih

bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, melakukan upaya kesehatan yang dilaksanakan secara serasi, terpadu, menyeluruh, dan

berkesinambungan dengan tujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat (Kemenkes RI 2009).[1].

Di dalam Profil Kesehatan Kabupaten Aceh Barat Tahun 2017, terdapat 4 Rumah Sakit di Kabupaten Aceh Barat. Banyaknya rumah sakit yang dibangun baik oleh pihak swasta maupun pemerintah, menyebabkan kenyataan bahwa pasien memiliki kesempatan yang besar dalam memilih rumah sakit yang diinginkan dalam melakukan perawatan sehingga akan menimbulkan persaingan yang semakin tinggi antar rumah sakit. Hal tersebut menuntut sebuah rumah sakit untuk selalu siap bersaing baik dengan rumah sakit negeri maupun rumah sakit swasta. Banyaknya pemain dalam industri rumah sakit tersebut, menuntut pihak manajemen rumah sakit harus lebih kreatif dalam mengembangkan dan meningkatkan mutu serta kualitas pelayanannya. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah kurangnya target jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Harapan Sehat Aceh Barat.

Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien rawat inap dan data BOR (*Bad Occupancy Rate*) yang diperoleh dari data sekunder rekam

medik di rumah sakit umum swasta harapan sehat terdapat bahwa jumlah angka kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Harapan Sehat Aceh Barat mengalami kenaikan pada tiga tahun terakhir. Pada tahun 2018 sebesar 1.599, tahun 2019 sebesar 1.904, dan tahun 2020 sebesar 1.818, sedangkan jumlah *Bed Occupation Rate* (BOR) terendah yaitu pada tahun 2018 sebesar 60%, pada tahun 2019 sebesar 71%, dan 2020 sebesar 74%. karena meskipun jumlah kunjungan pasien rawat inap naik, namun kenaikan tersebut belum memenuhi target yang sudah ditetapkan oleh Rumah Sakit yaitu terdapat di standar BOR dengan nilai 60%- 85%.

Hal tersebut jika dibiarkan terus-menerus dapat mengakibatkan penurunan angka kunjungan hingga berefek pada berkurangnya pendapatan Rumah Sakit. Salah satu penyebab tidak tercapainya target kunjungan rawat inap di rumah sakit adalah kurangnya strategi pemasaran. Strategi pemasaran bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan mempertahankan jumlah kunjungan dan sebagai rumah sakit percontohan. Strategi pemasaran yang lebih baik yang nantinya akan dapat mempengaruhi keputusan dari pasien dalam

menggunakan layanan rumah sakit.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepihak rumah sakit umum swasta harapan sehat dan diperoleh jawaban bahwa strategi pemasaran yang sudah dilakukan Rumah Sakit Umum Swasta Harapan Sehat Aceh Barat melalui siaran radio, media cetak/koran, papan petunjuk, spanduk dan baliho, dsb. Namun hal ini belum berjalan dengan baik dimana pihak rumah sakit lebih banyak menggunakan media spanduk sebagai cara komunikasi terhadap masyarakat, sedangkan promosi langsung tidak begitu dijalankan, dominannya bagian informasi akan menyampaikan tentang rumah sakit jika pasien atau pengunjung bertanya.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Swasta Harapan Sehat Aceh Barat kepada dua orang pasien rawat inap diperoleh jawaban pengunjung kurang puas terhadap pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Harapan Sehat Aceh Barat yang disebabkan petugas kurang ramah, petugas kurang terampil dan kurangnya informasi tentang pelayanan yang diterima. Petugas seharusnya meningkatkan keramahan atau 5S kepada pasien agar pasien

merasa puas dan dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit.

Berdasarkan uraian diatas penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Strategi Pemasaran dan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Swasta Harapan Sehat Aceh Barat Tahun 2021.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian bersifat penelitian analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah rata-rata kunjungan pasien perbulan di instalasi rawat inap. Dan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 70 pasien.

Instrument yang digunakan adalah kuisioner. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara yang berdasarkan pertanyaan yang ada di kuisioner yang diajukan kepada responden yang telah ditentukan. Kemudian data yang sudah terkumpulkan dianalisa. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariate dengan menggunakan *uji chi-square* guna untuik melihat pengaruh variable

independen dan dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Analisis univariat dalam

Tabel 1.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Strategi pemasaran, Mutu pelayanan, Dan Minat kunjungan ulang di instalasi rawat inap rumah sakit umum swasta harapan sehat aceh barat.

Variabel	Minat Kunjungan Ulang			Total	ρ - Value	
	Tidak berminat	berminat			%	N
	n	%	N	%		
Strategi pemasaran						
Baik	26	19,4	14	20,6	40	100,0
Tidak baik	8	14,6	22	15,4	30	100,0
Mutu pelayanan	24	18,5	14	19,5	38	100,0
Tidak baik	10	15,5	22	16,5	32	100,0
Baik	17	62,9	13	37,3	35	100,0
Kurang baik						

Berdasarkan tabel 1.1 di ketahui bahwa persepsi pasien tentang strategi pemasaran tidak baik sebanyak 40 (42,9%), mayoritas persepsi pasien tentang mutu pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 38 (54,3%), mayoritas persepsi pasien tentang minat kunjungan ulang tidak yaitu sebanyak 36 (51,4%).

Berdasarkan table 1.2 menunjukkan bahwa dari 40 responden yang memilih strategi pemasaran tidak baik terhadap minat kunjungan ulang, ada 19,4% atau 26 responden yang tidak berminat, sedangkan dari 30 responden yang memilih strategi pemasaran baik terhadap minat kunjungan ulang, ada

penelitian ini meliputi Strategi pemasaran, Mutu pelayanan, dan Minat kunjungan ulang. Disajikan dalam tabel 1.1 dibawah ini :

15,4% atau 22 responden yang berminat untuk mengunjungi ulang rumah sakit, hal ini menunjukkan sebagian besar responden memilih strategi pemasaran tidak baik dan tidak berminat mengunjungi ulang rumah sakit.

Hasil uji statistik dengan menggunakan analisis *Chi-square* diketahui bahwa nilai P -value = 0,002 dan ini lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ (P -value = 0,000 < $\alpha = 0,05$), hal ini mempunyai arti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara strategi pemasaran dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit umum swasta harapan sehat aceh barat.

Menurut penelitian yang

dilakukan oleh Riki Riduansyah Rambe dan Meizy Heriyanto dengan judul "Pengaruh Pelaksanaan Strategi Pemasaran Terhadap Minat Pasien Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2015". Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh pelaksanaan strategi pemasaran terhadap minat pasien pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru mempunyai pengaruh yang positif, Nilai t hitung $>$ t tabel ($20,014 > 1,988$) dan Signifikansi $<$ $0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak, jadi dapat disimpulkan bahwa Pelaksanaan strategi pemasaran berpengaruh terhadap minat pasien.[2]

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sri Henny dengan judul "Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rumah Sakit dr.Pirngadi Medan Tahun 2016." Hasil penelitian menunjukkan bahwa "minat" pasien untuk melakukan kunjungan ulang pelayanan rawat jalan SpOG di Rumah Sakit Pringadi sebesar 22,2%, persepsi pasien tentang mutu pelayanan baik yaitu 40% pelayanan daya tanggap; 37,8% pelayanan kehandalan; 35,6% pelayanan jaminan; 30% pelayanan empati; dan 47,8% pelayanan bukti langsung. Dari hasil

penelitian diketahui bahwa variabel daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang. Sedangkan bukti langsung tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang. [3]

Selanjutnya berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa dari 38 responden yang memilih mutu pelayanan tidak baik terhadap minat kunjungan ulang, ada 18,5% atau 24 responden yang tidak berminat, sedangkan dari 32 responden yang memilih mutu pelayanan baik terhadap minat kunjungan ulang, ada 16,5% atau 22 responden yang berminat untuk mengunjungi ulang rumah sakit, hal ini menunjukkan sebagian besar responden memilih mutu pelayanan tidak baik dan tidak berminat mengunjungi ulang rumah sakit.

Hasil uji statistik dengan menggunakan analisis *Chi-square* diketahui bahwa nilai P -value = 0,003 dan ini lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ (P -value = $0,000 < \alpha = 0,05$), hal ini mempunyai arti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit umum swasta harapan sehat aceh barat.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nur Fajri Istiqomah

dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara mutu pelayanan dimensi *reliability* ($0,037 < 0,05$), dimensi *responsiveness* ($0,006 < 0,05$), dimensi *assurance* ($0,006 < 0,05$), dimensi *empathy* ($0,034 < 0,05$), dimensi *tangible* ($0,003 < 0,05$) dengan minat kunjungan ulang pasien. Kesimpulan penelitian ini ada hubungan mutu pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap Puskesmas II Tambak 2015. [4]

Menurut penelitian yang dilakukan oleh pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Secara parsial keandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Sedangkan,

daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. [5]

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh strategi pemasaran dan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit umum swasta harapan sehat aceh barat tahun 2021. Didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh strategi pemasaran terhadap minat kunjungan ulang dengan nilai Pvalue $0,002 (< 0,05)$. Hasil selanjutnya adalah pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang dengan nilai Pvalue $0,003 (< 0,05)$ yang artinya adanya pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit umum swasta harapan sehat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kemenkes RI, 2010b, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340 tahun 2010 tentang Klasifikasi Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan RI, Jakarta
- [2] Riduansyah Rambe, Meizy Heriyanto 2015. *Pengaruh Pelaksanaan Strategi Pemasaran Terhadap Minat Pasien Pada Rumah Sakit Syafira Pekanbaru*.
- [3] Sri Henny. 2017. *Pengaruh Persepsi*

Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Rumah Sakit dr.Pirngadi Medan. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat.Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- [4] Nur Fajri Istiqomah. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Negeri Semarang.
- [5] Pratiwi, Y 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung,