

PROSIDING

ISBN : 978-979-9146-71-2

SEMINAR HASIL - HASIL PENELITIAN

Auditorium Fakultas Kedokteran UKI
Jakarta, 18 Juli 2018



PROSIDING AKPER YAYASAN UKI



**KONTRIBUSI PENELITIAN DAN PENGABDIAN
MASYARAKAT CIVITAS AKADEMIKA
TERHADAP PENGEMBANGAN
IPTEK KESEHATAN**

Diterbitkan Oleh :

AKPER Yayasan UKI

Jl. Mayjen Sutoyo-Cawang
Jakarta Timur 13630

Telp. / Fax. (021) 80888318, 8092317

Ext. 211

E-mail : akperjukijaya@yahoo.com



**PROSIDING
HASIL PENELITIAN DAN PkM DOSEN
AKADEMI KEPERAWATAN
YAYASAN UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Disusun Oleh :

Ns. Erita, M.Kep

Ns. Yanti Anggraini A, M. Kep

Ns. Sinta Mangapul Simanjuntak, M. Kep

Ns. Hasian Leniwita S, M. Kep

I Made Mertajaya, SPd., APP., M. Kes, MM

Adventus MRL., SKM., M. Kes

Anita Sriwaty Pardede., SKM., M. Kes

Editor :

Ns. Melfa, S. Kep

Ns. Donny Mahendra, S. Kep

**AKADEMI KEPERAWATAN YAYASAN
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
2018**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
KATA SAMBUTAN	ii
PENGALAMAN PERAWAT BARU TERHADAP KOMPETENSI KLINIK DAN PERCAYA DIRI SETELAH MENDAPAT PENDAMPINGAN <i>PRECEPTORSHIP</i> DI RSUD UKI JAKARTA Ns. Erita, S.Kep., M. Kep	1
EFEKTIVITAS <i>HOME HEART WALK</i> TERHADAP DERAJAT KELELAHAN PADA PENDERITA GAGAL JANTUNG DI JAKARTA Ns. Yanti Anggraini A, M. Kep	10
EFEKTIFITAS AUDIO VISUAL SEBAGAI MEDIA PENDIDIKAN KESEHATAN TERHADAP PENGETAHUAN KELUARGA PASIEN PENYAKIT GINJAL KRONIK DI UNIT HEMODIALISIS RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TAHUN 2016 Adventus MRL., SKM., M. Kes	22
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (RSU UKI) JAKARTA TAHUN 2017 Anita Sriwati Pardede., SKM., M.Kes	33
PENGARUH TERAPI <i>NATURAL RELAXATION MUSIC</i> TERHADAP PENURUNAN KELELAHAN PASIEN PENYAKIT GINJAL KRONIK DI RS MITRA KELUARGA BEKASI BARAT TAHUN 2015 Ns. Sinta Mangapul Simajuntak. S.Kep., M.Kep	38
HUBUNGAN ANTARA BUDAYA ORGANISASI DAN EFEKTIVITAS KEPEMIMPINAN DENGAN PROFESIONALISME DOSEN AKADEMI KEPERAWATAN DI WILAYAH JAKARTA BARAT I Made Mertajaya, SPd., APP., M. Kes, MM	49
PENGARUH LATIHAN RANGE OF MOTION(ROM) TERHADAP PERUBAHAN AKTIVITAS FUNGSIONAL PADA PASIEN STROKE RAWAT INAP DI RSUD UKI JAKARTA Ns. Hasian Leniwita S, M. Kep	62
KEGIATAN PENYULUHAN KESEHATAN TENTANG PENYAKIT DIFTERI DI PUSKESMAS CAWANG JAKARTA TIMUR Ns. Erita, M. Kep	68
KEGIATAN PENYULUHAN KESEHATAN TENTANG PENYAKIT KAKI GAJAH DI PUSKESMAS CAWANG JAKARTA TIMUR Ns. Yanti Anggraini A, M. Kep	71

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat, hikmat dan perlindungan-Nya penyusun dapat menyelesaikan prosiding yang berisi hasil-hasil penelitian dosen Akademi Keperawatan Yayasan Universitas Kristen Indonesia. Buku prosiding ini disusun sebagai salah satu bentuk publikasi ilmiah dan pertanggungjawaban hasil penelitian yang pernah dilakukan untuk diketahui serta rujukan untuk perkembangan ilmu kesehatan.

Penyusun menyadari bahwa dalam proses penyusunan prosiding ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang terlibat di dalamnya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih atas kontribusi semua pihak yang telah membantu.

Proses penyusunan prosiding ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan pada masa mendatang. Semoga prosiding ini bisa memberi manfaat bagi perkembangan kesehatan khususnya ilmu keperawatan di Indonesia. Penyusun juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah terlibat dan membantu dalam penyusunan prosiding ini.

Jakarta, Juli 2018

Hormat kami,

Tim Penyusun

SAMBUTAN DIREKTUR

Salam sejahtera,

Marilah kita panjatkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan kemurahanNya prosiding Akademi Keperawatan Yayasan Universitas Kristen Indonesia ini bisa terbit. Adapun tujuan penerbitan prosiding ini adalah untuk menjadi dokumen bukti hasil penelitian para dosen di AKPER YUKI sekaligus memotivasi dosen untuk meningkatkan kegiatan penelitian dan Pengabdian Masyarakat lebih baik lagi pada masa yang akan datang.

Publikasi hasil penelitian merupakan salah satu tanggung jawab dosen sebagai program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Melalui penelitian diharapkan dosen dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui praktek asuhan keperawatan yang berbasis penelitian. Selain itu penelitian dosen juga akan meningkatkan akreditasi fakultas dan universitas sehingga mutu fakultas dan Universitas akan meningkat pula.

Saya mengucapkan terima kasih kepada semua dosen dan staf kependidikan yang sudah membantu penerbitan prosiding ini. Semoga prosiding ini bisa berguna untuk pengembangan ilmu keperawatan kedepannya.

Jakarta, Juli 2018

Ns. Erita, M. Kep
Direktur AKPER YUKI

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA (RSU UKI), KOTA JAKARTA TAHUN 2017

Anita Sriwaty Pardede

Akademi Keperawatan Yayasan Universitas Kristen Indonesia
Jalan Mayjen Sutoyo No 2 Cawang Jakarta Timur
Email : sriwatyanita@gmail.com

Abstrak

Dalam mempersiapkan kualitas pelayanan, kepuasan, ataupun citra, seseorang akan mendasarkannya pada nilai yang dirasakannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi, alat pelayanan dan ruangan perawatan) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSU UKI Kota Jakarta tahun 2017. Penelitian ini bersifat survey analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Responden yang menjadi sampel sebanyak 120 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Data dianalisis dengan analisis statistik menggunakan SPSS, yakni menghitung rata-rata, persentase, tabel frekuensi dan statistik inferensial melalui *chi square* dan analisis multivariate melalui analisis regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSU UKI tahun 2017 berhubungan secara signifikan, yaitu mutu administrasi ($p = 0,032$), mutu dokter ($p = 0,001$), mutu perawat ($p = 0,000$), mutu petugas farmasi ($p = 0,000$), mutu alat pelayanan ($p = 0,020$) dan mutu ruang perawatan ($p = 0,009$). Variabel mutu pelayanan perawat dan mutu petugas farmasi adalah variabel yang paling berhubungan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSU UKI Kota Jakarta.

Kata Kunci: mutu pelayanan, pemanfaatan ulang, mutu perawat, rumah sakit

Abstract

In perceiving the quality of service, satisfaction, or image, a person would base the perception on the values felt by the patients. The research aimed at analysing the service quality (administration, doctors, nurses, pharmacist, instruments and treatment rooms) relationship with the inpatient service reutilization in General Hospital (GH) of Christian University of Indonesia (CUI), Jakarta City in 2017. This was an analytic survey research with the cross sectional study design. Responden taken as samples were as many as 120 people. Data collected through an interview, questionnaire, and documentation. Data were analyzed using the descriptive statistics analysis namely calculating the average, percentage, frequency tables and inferential statistics through the Chi-square test, multivariate analysis through the multiple logistic regression analysis. The research result indicates that the relationship of service quality with the inpatient reutilization in general hospital christian university of Indonesia (GHCUI), Jakarta City in 2017 was significant, that is service quality of administration ($p = 0,032$), service quality of doctors ($p = 0,001$), service quality of nurses ($p = 0,000$), service quality of pharmacist ($p = 0,000$), service quality of instruments ($p = 0,020$), and quality service of treatment rooms ($p = 0,009$). The variable of the nurses service quality and pharmacist's quality are the most influential variables on quality service with the inpatient reutilization in GH of CUI, Jakarta City.

Keywords: service quality, reutilization, nurse's quality, hospital

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang terorganisir melalui tenaga medis profesional, serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien (Azwar, 2010).

Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan interaksi antara pengguna jasa pelayanan dan penyedia jasa pelayanan. Interaksi ini merupakan suatu hubungan yang sangat kompleks yang bersifat multi dimensional serta dipengaruhi oleh banyak faktor (Aditama, 2010). Pemanfaatan (utilisasi) adalah sebuah kegiatan pemanfaatan pelayanan oleh sekelompok orang maupun individu. Salah satu faktor yang mempengaruhi

seseorang yang menggunakan kembali dan memanfaatkan tergantung dari pengetahuan masing-masing individu. Nurlia (2012), menyatakan bahwa Informasi yang akurat dapat mempengaruhi pengetahuan pasien yang berdampak pada persepsi, keyakinan dan motivasi pasien mengenai pelayanan rumah sakit yang akhirnya mempengaruhi keputusan pasien untuk memanfaatkan pelayanan rawat inap di rumah sakit.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh komponen predisposisi, pemungkin, dan kebutuhan seseorang akan pelayanan kesehatan. Komponen predisposisi tersebut terdiri dari 3 (tiga) faktor, yaitu faktor demografi : terdiri dari usia, jenis kelamin dan status perkawinan. struktur sosial; terdiri dari tingkat pendidikan, pekerjaan dan ras.

Kepercayaan terdiri dari keyakinan, sikap atau pandangan terhadap pelayanan kesehatan, dan pengetahuan. Faktor pemungkin terdiri dari sumber daya keluarga (pendapatan, cakupan asuransi), kualitas pelayanan dan jarak. Faktor kebutuhan terdiri dari tarif, fasilitas, pelayanan personal, lokasi, kecepatan pelayanan, dan informasi (Notoatmodjo, 2010).

Tantangan terbesar saat ini di rumah sakit adalah terpenuhinya ekspektasi masyarakat akan mutu dan kapasitas pelayanan, kondisi ini disebabkan berbagai faktor diantaranya; perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan (IPTEKES) hal ini berdampak terhadap biaya perawatan, keterbatasan sarana dan sumberdaya serta desakan undang-undang terhadap perlindungan konsumen, juga sosial ekonomi masyarakat semakin membaik, pengaruh lain yang ikut berperan adalah tanggung jawab keprofesian (Al-Assaf, 2009).

Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia (RSU UKI) adalah rumah sakit swasta yang diresmikan pada tanggal 1 Desember 1973. RSU UKI ini merupakan rumah sakit yang berpedoman pada nilai-nilai injili dengan motto melayani, bukan dilayani. Data awal dari rekam medis menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap atau BOR (Bed Occupancy Rate) di RSU UKI Jakarta dalam sepuluh tahun terakhir (2007–2016) mengalami penurunan. Pencapaian indikator BOR berdasarkan standar Kemenkes 2009 (70% - 85%) belum tercapai secara maksimal (Depkes RI, 2009). Nilai ideal pemanfaatan fasilitas rumah sakit persentase rata-rata tempat tidur yang dipakai setiap harinya di RSU UKI belum tercapai. BOR RSU UKI mengalami penurunan setiap tahunnya khususnya setelah tahun 2012.

Pada tahun 2012 ada peningkatan BOR yang signifikan karena bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan). Kondisi RSU UKI dengan BOR yang merupakan indikator kualitas pemanfaatan rawat inap menurun setelah tahun 2012, yaitu jumlah kunjungan rawat inap menurun di tahun 2013–2016. Hal yang menyebabkan penurunan jumlah pemanfaatan pelayanan rawat inap disebabkan oleh persaingan yang semakin kompetitif antara rumah sakit baik pemerintah maupun swasta dalam menarik minat pasien, dimana jumlah rumah sakit yang ada sekarang di Jakarta bertambah banyak dengan masing-masing mempunyai keunggulan tersendiri, dan dengan adanya sebagian dokter spesialis sub spesialis.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi, alat pelayanan dan ruangan perawatan) terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSU UKI Kota Jakarta

tahun 2017.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah survey analitik dengan pendekatan cross sectional study untuk melihat adanya pengaruh antara variabel dependen dan independen sekaligus pada waktu yang sama. Penelitian ini dilaksanakan di Rawat Inap RSU UKI Jakarta pada tanggal 1 April 2017 – 30 Juni 2017. Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan lebih dari satu kali di RSU UKI pada saat penelitian. Sampel adalah pasien rawat inap yang dijumpai di lokasi penelitian yakni sebesar 120 orang.

Metode pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling. Pengumpulan data diperoleh dengan dua cara, yakni data primer (kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan petugas administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi, alat pelayanan dan tempat tidur/ruangan perawatan serta minat pemanfaatan kembali) dan data sekunder berupa profil rumah sakit, dan jumlah kunjungan pasien rawat inap, dan data lain yang terkait dengan penelitian ini.

Pengolahan data dengan menggunakan bantuan perangkat lunak komputer. Kegiatan ini dilakukan melalui beberapa tahapan yakni editing, coding, prosesing atau memasukan data (entry data) dan cleaning. Setelah itu data dianalisis secara univariat dan bivariat digunakan uji statistik chi-square, dengan nilai kemaknaan $p < 0,05$. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan sistem komputerisasi program SPSS (Statistical Package for Social Science) dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Distribusi frekuensi pada penelitian ini menunjukkan bahwa dari 120 responden pada pasien rawat inap di RSU UKI berdasarkan jenis kelamin, jumlah laki-laki sebanyak 61 orang (50,8%), sedangkan perempuan 59 orang (49,2%). Karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa umur 50 tahun keatas merupakan responden terbanyak yaitu sebanyak 65 orang (54,2%), kemudian disusul umur 41-50 tahun sebanyak 18 orang (15%), umur responden < 20 tahun sebanyak 14 orang (11,7%), umur 21-30 tahun sebanyak 13 orang (10,8%) dan umur 31-40 tahun sebanyak 10 orang (8,3%).

Berdasarkan tingkat pendidikan responden mayoritas berpendidikan SLTA/Sederajat yaitu sebanyak 57 orang (47,5%), Perguruan Tinggi sebanyak 23 orang (19,2%), SLTP/Sederajat sebanyak 13 orang (10,8%), tidak sekolah sebanyak 11 orang (9,2%), tamat SD yaitu sebanyak 6 orang (5%), D3/ sederajat yaitu

sebanyak 6 orang (5%) sedangkan responden yang tidak tamat SD sebanyak 4 orang (3,3%).

Data berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa pegawai swasta merupakan responden terbanyak yakni 48 orang (40%), dan yang paling sedikit adalah buruh yakni 2 orang (1,7%). Responden berdasarkan jenis pasien mayoritas merupakan pasien dengan BPJS yaitu sebanyak 89 orang (74%), pasien umum sebanyak 21 orang (17,5%) sedangkan pasien perusahaan sebanyak 10 orang (8,3%).

Analisis Univariat

Hasil univariat, dari 120 responden menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan mutu pelayanan petugas administrasi baik yaitu 94 orang (78,3%) sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 26 orang (21,7%). Responden berdasarkan mutu pelayanan dokter mayoritas menyatakan baik yaitu 88 orang (73,3%), sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 32 orang (26,7%). Mutu pelayanan perawat, dari 120 responden, mayoritas responden menyatakan baik yaitu sebanyak 87 orang (72,5%) sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 33 orang (27,5%).

Mutu pelayanan petugas farmasi mayoritas responden menyatakan baik yaitu sebanyak 80 orang (66,7%) sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 40 orang (33,3%). Mutu alat pelayanan mayoritas responden menyatakan baik yaitu sebanyak 88 orang (73,3%) sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 19 orang (16%). Mutu tempat tidur / ruangan perawatan yang menyatakan baik sebanyak 80 orang (66,7%) sedangkan yang menyatakan kurang baik sebanyak 40 orang (33,3%). Berdasarkan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSU UKI responden menyatakan memanfaatkan kembali RSU UKI sebagai tempat pengobatan yang baik yaitu 93 orang (77,5%) sedangkan yang menyatakan kurang untuk memanfaatkan kembali RSU UKI sebagai tempat pengobatan sebanyak 27 orang (22,5%).

Analisis Bivariat

Hasil analisis uji statistik Chi square diperoleh hasil pvalue = 0,028 pada tingkat kemaknaan nilai $\alpha = 0,05$ yang membuktikan bahwa ada hubungan mutu pelayanan administrasi terhadap pemanfaatan pelayanan rawat inap RSU UKI Jakarta. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan administrasi dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap.

Hasil analisis uji statistik Chi square diperoleh hasil pvalue = 0,001 pada tingkat kemaknaan nilai $\alpha = 0,05$ yang membuktikan bahwa ada hubungan mutu dokter dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RSU UKI Jakarta. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa

ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dokter dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Hasil analisis uji statistik Chi square diperoleh hasil pvalue = 0,000 pada tingkat kemaknaan nilai $\alpha = 0,05$ yang membuktikan bahwa ada hubungan mutu perawat dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RSU UKI Jakarta. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan perawat dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap.

Hasil analisis uji statistik Chi square diperoleh hasil pvalue = 0,000 pada tingkat kemaknaan nilai $\alpha = 0,05$ yang membuktikan bahwa ada hubungan mutu petugas farmasi terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RSU UKI Jakarta. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu petugas farmasi dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Hasil analisis uji statistik Chi square diperoleh hasil pvalue = 0,018 pada tingkat kemaknaan nilai $\alpha = 0,05$ yang membuktikan bahwa ada hubungan mutu alat pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RSU UKI Jakarta. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu alat pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap.

Hasil analisis uji statistik Chi square diperoleh hasil pvalue = 0,009 pada tingkat kemaknaan nilai $\alpha = 0,05$ yang membuktikan bahwa ada hubungan mutu tempat tidur/ruangan perawatan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap RSU UKI Jakarta. Hasil analisis uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu tempat tidur/ruangan perawatan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Hasil penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap diperoleh hasil perhitungan statistik Chi square yaitu pvalue < 0,05 yang membuktikan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSU UKI Jakarta tahun 2017.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini terlihat bahwa mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi, alat pelayanan dan ruangan perawatan) berdasarkan analisis univariat dan bivariat terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap membuktikan ada pengaruh yang signifikan dengan hasil pvalue = 0,05. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dari 6 (enam) variabel mutu pelayanan maka mutu perawat dan mutu petugas farmasi yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Hasil penelitian Suaib (2012), dan Dwiyono (2016), menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan petugas administrasi, dokter, perawat,

petugas farmasi dengan kepuasan pasien rawat inap. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap. Pengaruh mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Hal ini seiring dengan munculnya kebutuhan akan kesinambungan pelayanan kesehatan serta perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran sehingga Rumah Sakit juga menjadi tempat pendidikan dan penelitian (Munaryo, 2008). Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pelanggan (Nursapriani, 2016).

KESIMPULAN DAN SARAN

Gambaran mutu pelayanan (administrasi, dokter, perawat, petugas farmasi, alat pelayanan dan ruangan perawatan) berdasarkan analisis statistik menunjukkan bahwa ada hubungan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSUD UKI Jakarta tahun 2017. Ada hubungan yang signifikan / bermakna antara mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di RSUD UKI Jakarta tahun 2017.

Variabel mutu perawat dan petugas farmasi merupakan variabel yang paling berhubungan terhadap minat pemanfaatan ulang RSUD UKI kota Jakarta. Rumah Sakit harus meningkatkan mutu pelayanan dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan agar pasien tetap berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat inap terutama mengenai kebersihan, keramahan petugas kesehatan, kelengkapan fasilitas, pelayanan personil seperti keramahan perawat, petugas farmasi, administrasi dan dokter. Komitmen bersama antara pihak manajemen rumah sakit dengan pelaksana pelayanan dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kualitas pelayanan.

Perbaikan, peningkatan dan pengembangan sarana dan fasilitas pendukung lainnya yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan dan

kepuasan pasien. Rumah Sakit harus perlu mengoptimalkan informasi keberadaan, fasilitas, yang ada dan biaya yang ditetapkan agar masyarakat tahu dan dapat memberikan penilaian dan mencoba memakainya (trial). Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat ditindak lanjuti dengan menambah faktor-faktor lain di luar dari penelitian ini dan menambah sampel yang lebih banyak agar jawaban responden representatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. (2010). Manajemen Administrasi Rumah Sakit. UI-Press Jakarta.
- Al- Assaf. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional.
- Azwar A. (2010). Pengantar Administrasi Kesehatan. Edisi Ketiga Binarupa Aksara Publisher. Tangerang.
- Depkes R.I. (2009). Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Departemen Republik Indonesia.
- Dwiyono. (2016). Hubungan antara mutu pelayanan dengan Hubungan antara mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di puskesmas bonggo Kabupaten Sarmi Papa Tahun 2015. Tesis
- Munaryo. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2008
- Nurlia. (2012). Hubungan Bauran Pemasaran Dengan Keputusan Pasien Rawat Inap Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Islam Faisal Makassar Tahun 2011. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.; 1(1): 15-21.
- Notoatmodjo. (2010). Promosi Kesehatan Teori dan Praktek. Jakarta: PT. Rinneka Cipta.
- Nursapriani. (2016). Analisis Pengaruh Perceived Value Dalam Membentuk Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Kota Makassar. Tesis
- Suaib. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa. Tesis FKM UNHAS.