

HUBUNGAN PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT BERKUNJUNG MASYARAKAT DI INSTALASI GAWAT DARURAT (IGD) RSUD RATU ZALECHA MARTAPURA TAHUN 2024

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEPTIONS ABOUT SERVICE QUALITY AND INTEREST IN VISITING THE PUBLIC AT THE EMERGENCY ROOM (IGD) OF RATU ZALECHA MARTAPURA REGIONAL HOSPITAL IN 2024

Risky Fahlida Lasmi^{1*}, Rusdi², Asni Hasaini³

^{1,2}Prodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar, Indonesia

³Prodi Diploma Tiga Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, Banjar, Indonesia

Email : riskyfahlida00@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat berkunjung pasien, di mana ketika kualitas pelayanan kurang baik maka akan menurunkan jumlah pasien. Beberapa aspek kualitas pelayanan yaitu keandalan, jaminan, bukti langsung, empati, dan daya tanggap. **Tujuan:** Mengetahui hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2024. **Metode:** Penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi berjumlah 15.663 orang dan sampel yang diperoleh dengan teknik *purposive sampling* yaitu 100 orang. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan uji Spearman Rho. **Hasil:** Didapatkan hasil bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan dikategorikan baik dan minat berkunjungnya tinggi. **Kesimpulan:** Berdasarkan uji korelasi Rank Spearman terdapat hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2024 dengan nilai ($p=0,000$). Sedangkan tingkat keeratan hubungannya kuat dengan koefisien korelasi 0,608 dengan arah hubungannya benilai positif. **Saran:** Meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit khususnya terkait daya tanggap dokter. Meningkatkan kesadaran dari semua pihak untuk menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit.

kata kunci: persepsi, kualitas pelayanan, minat berkunjung

ABSTRACT

Introduction: Service quality has an influence on patient interest in visiting where when the quality of service is not good it will reduce the number of patients. Several aspects of service quality are reliability, guarantee, direct evidence, empathy, and responsiveness. **Objective:** To determine the relationship between perceptions of service quality and people's interest in visiting the Emergency Room (IGD) of RSUD Ratu Zalecha Martapura in 2024. **Method:** Quantitative research with a cross-sectional design. The population is 15.663 people and the sample obtained using a purposive sampling technique is 100 people. This research instrument uses a questionnaire data analysis used the Spearman Rho test **Results:** The results show that the perception of service quality is categorized as good and interest in visiting is high. **Conclusion:** There is a relationship between perceptions about service quality and interest in visiting the Emergency Room (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura regional hospital in 2024 with the value of ($p=0,000$) meanwhile the level of closeness of the relationship is strong with a correlation coefficient of 0,608 with the bottom of the relationship being positive. **Suggestions:** There are several things that people still complain about regarding doctors not being quick enough to respond to patient complaints, inpatient rooms not being clean, staff still looking at patient status, the flow of patient admissions being complicated-complicated, the doctor is not punctual so it needs to be matter of attention so that quality of service is better.

keywords: perception, service quality, interest visiting

Cite this as : Lasmi RF, Rusdi, Hasaini A. (2024). Hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2024. Journal of Intan Hospital Administration, 1 (2) 41-47.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap minat berkunjung pasien, di mana ketika kualitas pelayanan kurang baik maka akan menurunkan jumlah pasien, karena dalam proses menurunnya jumlah pasien terdapat evaluasi dan pengambilan keputusan sebelum melakukan pengobatan. Ketika kualitas pelayanan kurang baik maka akan berdampak pada ketidakpuasan pasien dan membuat pelanggan menjatuhkan pilihannya untuk berobat kepada pesaing hal itu berarti jumlah pasien akan berkurang atau menurun. Sebaliknya jika kualitas pelayanan baik maka pasien akan merasa senang atau akan kembali lagi untuk datang dan tidak memilih rumah sakit pesaing untuk berobat (Arifin, 2019).

Pelayanan gawat darurat merupakan keadaan klinis yang membutuhkan tindakan medis segera untuk menyelamatkan nyawa dan pencegahan kecacatan. Layanan gawat darurat sebagai salah satu pintu pertama masuknya pasien ke rumah sakit, secara tidak langsung akan memberikan gambaran pelayanan di rumah sakit secara keseluruhan (Permenkes, 2018). Penurunan minat berkunjung di Instalasi Gawat Darurat (IGD) disebabkan beberapa faktor yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal nya yaitu usia, pekerjaan, ekonomi, *life style*, motivasi dan persepsi. Faktor eksternal yaitu keyakinan, nilai, aturan, dan norma, lingkungan dimana individu tinggal. Dari semua faktor tersebut salah satunya yaitu faktor persepsi yang mempengaruhi minat berkunjung (Setiadi, 2015).

Kunjungan pasien IGD setiap tahunnya mengalami peningkatan mencapai 30% di semua IGD di dunia (Bashkin et al, 2015). Indonesia merupakan salah satu negara ASEAN dengan pengumpulan kunjungan pasien IGD yang sangat tinggi. Di Indonesia data kunjungan pasien ke IGD di Indonesia pada tahun 2020 sebanyak (15,5%), pada tahun 2021 sebanyak (18,2%), dan pada tahun 2022 sebanyak (28,2%) (Kemenkes RI, 2022). Dapat disimpulkan bahwa kunjungan IGD di Indonesia dari tahun 2020 sampai 2022 mengalami peningkatan.

Sementara itu, jumlah pasien yang datang ke instalasi gawat darurat mencapai 129.851 orang, berdasarkan data khusus dari 19 rumah sakit di Provinsi Kalimantan Selatan. Pemerintah memperkirakan jumlah pasien akan meningkat sekitar 8-10% setiap tahunnya seiring dengan meningkatnya angka kematian (Ra'uf, 2021). Di RSUD Ratu Zalecha Martapura jumlah kunjungan pada tahun 2021 berjumlah 9.647 (25,17%) pada tahun 2022 berjumlah 13.024 (33,98%), dan 2023 berjumlah 15.663 (55,64%). Dapat disimpulkan bahwa kunjungan pasien pada tahun 2021-2023 kunjungan pasien mengalami peningkatan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura pada bulan Januari 2024 dengan melakukan pembagian kuesioner kepada 10 orang keluarga pasien yang berada di sekitar ruang IGD, dari analisis hasil kuesioner di dapatkan bahwa persepsi masyarakat dalam kategori kurang baik sebanyak 60% terutama pada indikator bukti langsung seperti ruang dan lingkungan IGD. Selain itu juga pada indikator kehandalan seperti dokter datang tidak tepat waktu dan pada kuesioner minat berkunjung ke IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura didapatkan hasil bahwa minat berkunjungnya kurang dari 50%.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura dan mengatasi permasalahan yang dihadapi, solusi yang perlu dilakukan yaitu membuat peraturan cara menjaga ruang perawatan pasien agar tetap bersih, mempertimbangkan tata letak lantai dan desain kamar dapat membantu penyedia dan staf rumah sakit menjaga ruang pasien lebih bersih (Manengkei, 2016). Melakukan perbaikan kebijakan bahwa pasien dengan kondisi stabil atau kriteria tidak gawat tidak darurat, bila pasien dengan kriteria tersebut di rawat inap, maka dokter spesialis melakukan pemeriksaan saat pasien sudah di rawat inap (Eliawati dan Permanasari, 2020). Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2024.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah keluarga pasien yang dirawat di IGD sebanyak 15.663 orang. Sampel yang digunakan sebesar 100 orang yang dihitung menggunakan rumus Slovin dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang telah tentukan sebelumnya. Variabel independen dalam penelitian adalah persepsi tentang kualitas pelayanan dan variabel dependennya yaitu minat berkunjung. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang mengacu pada instrumen Ajeng Rizky Arinda (2021) dan Mahdani (2009) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis dalam penelitian ini, terbagi menjadi dua yaitu analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Penelitian ini sudah teruji melalui komisi etik penelitian Stikes Intan Martapura dengan nomor sertifikat etik No.006/KE/YBIP-S1/III/2024.

HASIL

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yaitu keluarga pasien Instalasi Gawat Darurat (IGD) meliputi jenis kelamin, umur, dan pendidikan. Karakteristik responden disajikan pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	29	29%
Perempuan	71	71%
Total	100	100%
Umur		
17-35 Tahun	15	15%
36-45 Tahun	54	54%
46-65 Tahun	31	31%
Total	100	100%
Pendidikan		
SD	41	41%
SMP	27	27%
SMA	22	22%
D3	2	2%
S1	7	7%
S2	1	1%
Total	100	100%

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden pada penelitian ini. Mayoritas responden penelitian berdasarkan jenis kelamin adalah perempuan sebesar 71% responden, mayoritas berusia 36-45 tahun sebesar 54% dan responden mayoritas adalah lulusan SD sebesar 41%.

Analisis Univariat

Adapun gambaran persepsi tentang kualitas pelayanan dan minat berkunjung disajikan pada tabel 2 berikut.

Tabel 2. Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2024

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	100	100%
2	Tidak Baik	0	0%
Total		100	100%

Tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 100 responden didapatkan mayoritas jawaban terkait variabel kualitas pelayanan adalah dikategorikan baik (100%).

Tabel 3. Minat Berkunjung Masyarakat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2024

No	Minat Berkunjung	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Tinggi	72	72%
2	Tendah	28	28%
Total		100	100%

Tabel 3 dapat diketahui bahwa dari 100 responden didapatkan mayoritas jawaban terkait variabel minat berkunjung adalah dikategorikan tinggi sebesar 72%.

Analisis Bivariat

Uji hipotesis dilakukan dengan uji spearman rho untuk mengetahui hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2024. Hasil analisis data disajikan pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Data Tabulasi Silang Antara Karakteristik Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan Dengan Minat Berkunjung Masyarakat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2024

Jenis Kelamin	Minat Berkunjung				Total	
	Tinggi		Rendah			
	N	%	n	%	N	%
Laki-laki	26	26%	3	3%	28	28%
Perempuan	46	46%	25	25%	72	72%
Total	72	72	28	28	100	100%
Umur						
17-35	10	10%	5	5%	15	15%
36-45	39	39%	15	15%	54	54%
46-65	23	23%	8	8%	31	31%
Total	72	72%	28	28%	100	100%
Pendidikan						
SD	27	27%	14	14%	41	41%
SMP	18	18%	9	9%	27	27%
SMA	18	18%	4	4%	22	22%
D3	2	2%	0	0%	2	2%
S1	6	6%	1	1%	7	7%
S2	1	1%	0	0%	1	1%
Total	72	72%	28	28%	100	100%

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin mayoritas perempuan dengan minat berkunjung tinggi sebesar 46%, berdasarkan umur mayoritas umur 36-46 tahun dengan minat berkunjung tinggi sebesar 39%, dan berdasarkan pendidikan mayoritas SD dengan minat berkunjung tinggi sebesar 27%.

Tabel 5. Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Berkunjung Masyarakat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2024

Persepsi tentang Kualitas Pelayanan	Minat Berkunjung				Total		P-value	Rho
	Tinggi		Rendah					
	n	%	N	%	N	%		
Baik	72	72%	28	28%	100	100%	0,000	0,608
Tidak Baik	0	0%	0	0%	0	0%		
Total	72	72%	28	28%	100	100%		

Berdasarkan tabel 5 persepsi tentang kualitas pelayanan dikategorikan baik dengan minat berkunjung tinggi sebesar 72%. Hasil uji spearman rho diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,608 artinya tingkat kekuatan hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung yaitu kuat dengan arah hubungannya positif. Sedangkan $p\text{-value} = 0,000$ dimana $p\text{-value} > \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, yaitu ada hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura.

PEMBAHASAN

Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan

Mayoritas jawaban terkait variabel kualitas pelayanan adalah dikategorikan baik. Hasil penelitian menunjukkan pada dimensi daya tanggap skor yang paling rendah yaitu dokter selalu cepat dalam menanggapi keluhan pasien. Artinya hal ini menjadi perhatian karena paling banyak dikeluhkan oleh masyarakat dan skor yang tinggi yaitu perawat sigap dan tepat setiap dibutuhkan. Pada dimensi bukti langsung skor yang paling rendah yaitu kamar rawat inap bersih dan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa perlu adanya kesadaran bagi semua pihak untuk menjaga agar kamar rawat tetap selalu bersih dan nyaman dan skor yang tinggi terkait dokter dan perawat berpenampilan rapi.

Pada dimensi empati skor yang paling rendah yaitu dokter dan perawat tidak memandang status sosial dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut menggambarkan bahwa masih terdapat persediaan pelayanan yang dirasakan pasien satu dengan pelayanan yang diberikan ke pasien yang lain. Skor yang tinggi yaitu dokter memberikan perhatian sewaktu pemeriksaan. Pada dimensi jaminan skor yang paling rendah yaitu alur penerimaan pasien tidak berbelit-belit. Oleh sebab itu, perlu adanya perbaikan terkait alur penerimaan pasien dan skor yang tinggi yaitu dokter dan perawat mampu menjawab pertanyaan pasien. Pada dimensi keandalan, skor yang rendah yaitu dokter datang tepat waktu saat

Lasmi RF, Rusdi, Hasaini A., Hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung pemeriksaan. Hal tersebut artinya perlu adanya kedisiplinan yang perlu ditingkatkan agar tidak terlambat saat melakukan pemeriksaan. Skor yang tinggi yaitu perawat memberikan pemeriksaan sesuai prosedur.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sesrianty (2018) bahwa semakin lama masa kerja dan semakin tinggi tingkat pendidikan dokter maka dapat melakukan penanganan cepat dan tepat. Selain itu berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Santoso (2016) faktor yang mempengaruhi *response time* dokter yaitu kondisi pasien, kondisi pasien yang sakitnya parah akan lebih diprioritaskan dibanding yang ringan. Kondisi ruangan yang tidak memenuhi standar seperti suhu yang tidak nyaman, pencahayaan yang tidak sesuai, tidak rapi, ruangan kurang bersih, terlalu bising akan mengganggu pasien pada proses penyembuhannya. Ruang rawat inap seharusnya membangkitkan optimisme sehingga dapat membantu proses penyembuhan pasien (Astuti dan Iverizkinawati, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zainudin (2018). Dokter dan tim medis lainnya akan melakukan pengobatan dengan memprioritaskan pasien yang berstatus gawat darurat. Tingginya kecemasan yang dirasakan oleh pasien ketika berada di IGD juga menjadi salah satu penyebab banyaknya keluhan terhadap perbedaan pelayanan medis yang didapatkan. Selain itu tenaga kesehatan tidak memberikan penjelasan mengenai pasien mana yang seharusnya ditangani terlebih dahulu, kurangnya informasi mengenai jenis pasien yang diprioritaskan menambah panjang kesalahpahaman yang terjadi antara pasien, keluarga pasien, dan tenaga kesehatan. Pasien sendiri jika dilihat dari jenis penyakitnya masuk kedalam kategori yang mana. Sedangkan pasien merasa ingin segera dilayani dan diberikan obat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sulistyio (2018) keluarga pasien peserta BPJS kesehatan di IGD belum semuanya mengetahui sistem rujukan, kelengkapan administrasi, dan kasus yang termasuk gawat darurat. Jika pasien tidak termasuk kategori gawat darurat, biaya pelayanan tidak dijamin oleh BPJS kesehatan sehingga diberlakukan seperti pasien umum. Ketidaktahuan pasien atau keluarga pasien peserta BPJS kesehatan merasa aturan yang diterapkan berbelit-belit. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nabbuye (2011), keterlambatan dokter terjadi di setiap rumah sakit yang tidak mempunyai dokter yang tetap, hal ini diakibatkan oleh kesibukan dokter, ketidaksesuaian peraturan jam praktek, serta lemahnya peraturan yang mengatur jumlah praktek seorang dokter. Berdasarkan asumsi peneliti, kualitas pelayanan di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura sudah dikategorikan baik namun ada beberapa hal yang harus di perhatikan karena masih terdapat keluhan yang masih dirasakan oleh keluarga pasien sehingga perlu adanya perbaikan dan evaluasi sehingga kualitas pelayanannya lebih baik lagi.

Minat Berkunjung

Berdasarkan hasil jawaban kuesioner, jumlah minat berkunjung masyarakat mayoritas yaitu perempuan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Mastuti et al (2021) perempuan lebih rentan terkena penyakit dan menginginkan segera mendapatkan bantuan jika terjadi masalah pada kesehatannya. Oleh karena itu, perempuan lebih banyak memanfaatkan fasilitas kesehatan dibandingkan dengan laki-laki yang cenderung lebih cuek terhadap kesehatannya sehingga kurang memanfaatkan fasilitas kesehatan.

Sedangkan pada tingkat usia mayoritas berusia 36-45. Perhitungan usia diperlukan karena faktor usia memang sangat berpengaruh minat berkunjung seseorang ke suatu pelayanan kesehatan. Menurut Mastuti (2021) bahwa seiring bertambahnya usia seseorang, maka akan semakin meningkatkan kebutuhan seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Namun pendapat tersebut tidak sesuai dengan data yang ditemukan pada saat penelitian. Data yang ditemukan adalah jumlah responden berusia 46-65 tahun lebih sedikit dibandingkan usia 36-45 tahun. Peneliti berpendapat bahwa usia 46-65 tahun lebih banyak memanfaatkan obat-obatan tradisional terlebih dahulu, sehingga jika sakit tidak langsung dibawa ke pelayanan kesehatan yang ada.

Responden terbanyak adalah lulusan Sekolah Dasar (SD). Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Barata (2006) bahwa masyarakat yang berpendidikan terakhir SD tidak banyak tuntutan dan harapan mereka, sehingga cenderung merasa puas dibandingkan orang yang berpendidikan lebih tinggi. Berdasarkan asumsi peneliti bahwa seseorang yang berpendidikan SD tidak akan banyak menuntut tentang pelayanan yang diberikan rumah sakit karena mereka tidak mendapatkan pengetahuan terkait kualitas pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan. Mereka akan berpikir bahwa jika sedang sakit akan membawa ke rumah sakit yang pernah mereka datangi sebelumnya atau rumah sakit yang memiliki lokasi yang tidak terlalu jauh dari rumah.

Mayoritas jawaban terkait variabel minat berkunjung adalah dikategorikan tinggi. Pada pernyataan kuesioner skor yang paling rendah berkaitan dengan jarak ke IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura masih terjangkau dan skor tertinggi berkaitan dengan pelayanan di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura sesuai standar dan terakreditasi. Berdasarkan teori menurut Naumi (2018) bahwa jarak menjadi kendala bagi masyarakat untuk menjangkau ke pelayanan kesehatan sehingga kunjungan masyarakat yang tempat tinggalnya lebih dekat lebih banyak dari pada penduduk yang tempat tinggalnya jauh. Berdasarkan asumsi peneliti bahwa jarak bukan menjadi penghalang seseorang untuk berobat, sebab pada zaman sekarang banyak transportasi yang bisa digunakan, selain itu setiap desa biasanya disediakan ambulans yang siap mengantarkan masyarakatnya kapanpun. Selain itu, jika seseorang dalam keadaan

gawat dan darurat pasti akan mengunjungi pelayanan kesehatan yang dapat menangani sakitnya dengan cepat dan tepat.

Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Berkunjung Masyarakat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Ratu Zalecha Martapura Tahun 2024

Berdasarkan hasil uji *spearman rho* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura dengan $p\text{-value} = 0,000$ dimana $p\text{-value} > \alpha (0,05)$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2024. Di mana semakin tinggi tingkat persepsi tentang kualitas pelayanan maka minat berkunjungnya semakin tinggi.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Aditama (2021) mengingat kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi medis, dan kesehatan secara keseluruhan, sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Memastikan bahwa layanan berkualitas tinggi dan menumbuhkan keinginan pasien atau pelanggan untuk berkunjung kembali memainkan peran penting dalam strategi yang tidak boleh diabaikan oleh pembuat kebijakan dan sektor layanan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai memenuhi persyaratan dan tuntutan, layak digunakan, bebas dari kerusakan, secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang benar, dan pada akhirnya membuat pelanggan senang.

Kualitas pelayanan harus mencakup beberapa faktor yaitu efektif, efisien, mudah diakses, berpusat kepada pasien, adil, aman, dan mempunyai dampak yang kolektif. Indikator tersebut meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Dengan meningkatkan indikator-indikator ini, rumah sakit dapat menarik pengunjung berulang dan menerima rekomendasi dari pasien, kolega, dan anggota keluarga (Bakti & Reza Aril Ahri, 2022).

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa alasan yang membuat pasien memiliki minat berkunjung kembali di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura karena lokasi yang dekat dari rumah dan mudah dijangkau. Keadaan pasien yang lemah karena sakitnya membuat pasien lebih memilih untuk mencari tempat pengobatan yang lebih dekat. Selain itu semakin baik kualitas pelayanan dan pengalaman yang baik yang diterima dan diberikan maka semakin berminat melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil kuesioner yang peneliti bagikan didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanannya sudah termasuk baik yang dinilai dari segi daya tanggap, bukti langsung, empati, jaminan, dan keandalan.

KESIMPULAN

Persepsi kualitas pelayanan yang diberikan di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura dari segi daya tanggap, bukti langsung, empati, jaminan, dan keandalan dinyatakan baik, mayoritas jawaban terkait variabel minat berkunjung adalah dikategorikan tinggi dan terdapat hubungan antara persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung masyarakat di IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura tahun 2024.

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat disarankan bagi IGD RSUD Ratu Zalecha Martapura untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit khususnya terkait daya tanggap dokter. Selain itu perlunya kesadaran dari semua orang untuk menjaga kebersihan dengan membuang sampah pada tempatnya, meletakkan barang pada tempatnya dan tertata rapi, membatasi barang bawaan pasien dan keluarganya dengan disediakan poster tentang kebersihan dan menjalin komunikasi yang baik sehingga pasien dengan petugas rumah sakit sehingga tidak ada kesalahpahaman terkait pelayanan rumah sakit

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama. (2018). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkai Kaut.
- Afrina, L., Kusumajaya, H., & Meilando, R. (2023). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Response Time Perawat pada Kasus Kecelakaan Lalu Lintas di IGD. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 5(2), 645–656.
- Arinda, A.R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum dr. GL. Tobing Tanjung Morawa. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Astuti, R. & Iverizkinawati, I. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja Karyawan Pada PT. Sarana Agro Nusantara Medan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1).
- Bakri, A. A. M. & Reza Aril Ahri, A. S. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4). 1-15.
- Bashkin, O., Caspi, S., Haligoa, R., Mizrahi, S., & Stalnikowicz, R. (2015). Organizational Factor Affecting Length of Stay in the Emergency Departmen : Initial Observational Study Israel. *Journal of Health Policy Research*. 4 (38). <https://doi.org/10.1186/s13548-015-0035-6>
- Eliawati, U. & Permanasari, Y. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Lamanya Waktu Tunggu

- Lasmi RF, Rusdi, Hasaini A., Hubungan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat berkunjung Rawat Inap (*Boarding Time*) di UGD RS Awal Bros Pekanbaru Tahun 2018 In Fulfilling of E.R Standard Hospital Type B and The Quality Indicator in Pku Muhammadiyah Bantul Hospital Emergency R. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 1(1), 23–33.
- Graitaningsih, S. (2018). Tingkat Pengetahuan Keluarga Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Penerapan Sistem Pelayanan Rujukan di IGD RSU Karsa Husada Batu. (Karya Tulis Ilmiah, Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 47 tahun 2018 tentang Pelayanan Instalasi Gawat Darurat.
- Kementerian Kesehatan RI. (2022). Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak menular. Jakarta: Direktorat Jenderal Pencegahan dan Pengendalian Penyakit.
- Mahdani. (2009). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sigli. (Tesis Magister, Universitas Sumatera Utara).
- Manengkei, B. (2016). Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan dengan Keputusan Pasien di Ruang Rawat Inap RSU GMIM Pancaran Kasih Manado.
- Mastuti, S., Nurul, F., & Kusumastuti, K. (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pada Pasien BPJS PBI dan Pasien BPJS Non PBI yang Dirawat Dikelas III Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gombong. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan*, 17(2), 171.
- Nabbuye-Sekandi J, Makumbi FE, Kasangaki A, et al. (2011). Patient Satisfaction With Services in Outpatient Clinics at Mulago Hospital, Uganda. *International Journal for Quality in Health Care*.
- Naumi, M. (2018). Determinan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) di Puskesmas Desa lalang Kecamatan Medan Sunggal. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Ra'uf (2021). A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perseption on Future Reseach. *Journal of Marketing*. 49 (1).
- Santoso, I. M. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tanggap Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit "X". *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 5(2).
- Sesrianty, V. (2018). Hubungan Pendidikan dan Masa kerja Dengan Keterampilan Melakukan Tindakan Bantuan Hidup Dasar. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 5(2).
- Setiadi, N., J. (2015). Perilaku Konsumen. Edisi Revisi. Jakarta: Preatada Media Groub.
- Zainuddin B. & Andi, H. (2018). Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD): Relasi Dokter dan Pasien di Rumah Sakit Umum Kota Makassar. *Jurnal Etnografi Indonesia*, 2(2).