
Minat Kunjungan Pasien Fisioterapi Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19

Interest In Visiting Patients Of Physiotherapy Patients General Hospital In The Pandemi Of Covid 19

*Triyana¹, Muhammad Rouf², Eka Ramadani³

^{1,2}Poltekkes Kemenkes Surakarta Jurusan Fisioterapi

³RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

*triyana.fisio@gmail.com¹, rouf.physio@gmail.com², ekahmad20122012@gmail.com³

Diterima : 1 Desember 2022. Disetujui : 23 Februari 2023. Dipublikasikan : 31 Maret 2023

ABSTRAK

Pandemi Covid 19 mengakibatkan perubahan perilaku pasien rawat jalan untuk melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit. Pasien mengurangi kegiatan diluar rumah salah satunya membatasi kunjungan ke Rumah Sakit. Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang ke Fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Penelitian ini kuantitatif dengan desain cross sectional dan uji chi square. Pengumpulan data dengan kuesioner dan penentuan sampel dengan simple random sampling. Jumlah sampel 60 orang. Hasil penelitian menunjukkan ada korelasi antara minat pasien berkunjung ulang dengan sikap pasien dengan nilai $p < 0,05$. Ada korelasi antara minat pasien berkunjung ulang dengan citra rumah sakit dengan nilai $p < 0,05$. Ada korelasi antara minat pasien berkunjung ulang dengan persepsi pasien dengan nilai $p < 0,05$. Ada korelasi antara minat pasien berkunjung ulang dengan kualitas pelayanan rumah sakit dengan nilai $p < 0,05$. Tidak ada korelasi antara minat pasien berkunjung ulang dengan kepuasan pasien dengan nilai $p > 0,05$. Kesimpulan dalam penelitian bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien yakni sikap pasien, citra rumah sakit, persepsi pasien dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Minat pasien, Fisioterapi, Covid19

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has resulted in changes in the behavior of outpatients to perform return visits to the hospital. Patients reduce activities outside the home, one of which is limiting visits to the hospital. This study intends to deduce the factors that influence patients in making repeat visits to Physiotherapy Arifin Achmad Regional General Hospital. This research is a cross-sectional design and chi-square test. Collecting data with a questionnaire and inferring the sample with a simple random sampling. The number of samples 60 people. Research results showed that there was a correlation between the patient's interest in reanalyzing the patient's attitude with a $p\text{-value} < 0.05$. There is a correlation between the patient's interest in reanalyzing the hospital's image with a $p\text{-value} < 0.05$. There is a correlation between the patient's interest in reanalyzing the patient's perception of $p\text{-value} < 0.05$. There is a correlation between the patient's interest in reanalyzing the service quality hospital with $p < 0.05$. There is no correlation between the patient's interest in reanalyzing with patient satisfaction with a $p\text{-value} > 0.05$. The study concludes that the factors that represent the interest in repeat visits are patient behaviors, hospital image, patient awareness and service quality.

Keywords: Patient interest, Physiotherapy, Covid19

PENDAHULUAN

Pandemic covid 19 merupakan masa terjadinya corona virus yang menyerang sistem pernapasan. Penularan virus tersebut berlangsung mudah dan cepat melalui udara. Kondisi pandemi Covid-19 menyebabkan terjadinya peningkatan kekhawatiran dan ketakutan dalam masyarakat. Seringkali diantara masyarakat memiliki kecurigaan dan prasangka buruk pada orang yang memiliki tanda dan gejala seperti demam dan batuk. Hal tersebut mempengaruhi perilaku masyarakat dalam pelayanan kesehatan Pada masa tersebut masyarakat mengurangi kegiatan diluar rumah, tak terkecuali pasien yang sedang menjalani rawat jalan di rumah sakit.. Perubahan perilaku tersebut mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan. Adapun minat kunjungan pasien tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan pasien, persepsi pasien, motivasi, sikap pasien, kepuasan pasien, ekonomi, budaya, loyalitas

((Notoatmodjo, 2010). Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad memiliki jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 sejumlah 15.091 pasien dan pada tahun 2018 sejumlah 15.239 pasien, sedangkan kunjungan pasien di tahun 2019 sejumlah 7.549 pasien(RSUD AA, 2020). Dari data tersebut terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien selama terjadinya pandemic covid19 pada tahun 2019. Minat kunjungan ulang pasien secara signifikan dipengaruhi antara lain oleh sikap pasien, citra merk dan persepsi pasien(Faaghna, 2019). Di sisi lain minat kunjungan ulang pasien ke pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh persepsi pasien dan pemasaran yang dilakukan(Djuwa, 2020). Serta kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang ke Rumah Sakit(Gusmawan, 2019). Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi kunjungan ulang pasien dan data jumlah kunjungan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad yang menurun menjadi dasar penelitian ini dilakukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif desain cross sectional dan dilakukan pada bulan September – Oktober 2020. Pengambilan sampel dengan cara Probability Sample, Simple Random Sampling jumlah sampel 60 orang pasien dengan kriteria inklusi pasien komunikatif, pasien pelayanan Fisioterapi, pasien negative Covid-19, pasien yang telah memberikan persetujuan dan kriteria eklusi pasien yang belum atau tidak mendapatkan pelayanan Fisioterapi, pasien yang menolak dan tidak memberikan persetujuan sebagai responden Pengumpulan data dengan kuesioner yang telah diuji validitas dengan uji korelasi pearson product moment dan reliabilitas dengan uji alpha cronbach. Pengolahan data menggunakan aplikasi spss versi 23, data dianalisis dengan uji chi square dan disajikan dalam bentuk tabulasi dan deskripsi serta telah dilakukan uji etik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan.

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Pasien Fisioterapi

Karakteristik	n	%
Jenis kelamin		
Laki laki	25	41.7
Perempuan	35	58.3
Umur		
<20 tahun	4	6.7
21-30 tahun	10	16.7
31-40 tahun	3	5.0
41-50 tahun	14	23.3
>50 tahun	29	48.3
Pendidikan		
SD	6	10.0
SLTP	9	15.0
SLTA	28	46.7
Akademi	4	6.7
Perguruan Tinggi	13	21.7
Pekerjaan		
PNS/Guru/Dosen/ Pensiunan	12	20.0
TNI/POLRI/ Pensiunan	2	3.3
Petani/Pedagang	7	11.7
Ibu Rumah Tangga	21	35.0
Pelajar	4	6.7
Lain-lain	14	23.3

Berdasarkan Tabel 1. diketahui responden paling banyak terdapat pada jenis kelamin perempuan sebanyak 58,3%, umur paling dominan pada umur lebih dari 50 tahun sebanyak 48,3 % , pendidikan terakhir paling banyak pada lulusan SLTA sebanyak 46,7 % , pekerjaan paling dominan pada ibu rumah tangga sebanyak 35 %.

Minat Kunjungan Pasien Fisioterapi

Tabel 2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Fisioterapi Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad

Faktor – Faktor yang berpengaruh	Minat kunjungan ulang			n (%)	P value
	Kurang setuju n (%)	Setuju n (%)	Sangat setuju n (%)		
Sikap pasien					
Setuju	9 (30)	13 (43,3)	8 (26)	30 (100)	0.029
Sangat setuju	2 (6)	15 (50)	13 (44)	30 (100)	
Citra rumah Sakit					
Kurang Setuju	1 (100)	0 (0,00)	0 (0,00)	1 (100)	0.001
Setuju	9 (29)	15 (48,3)	7 (22,5)	31 (100)	
Sangat Setuju	1 (3,5)	13 (46,4)	14 (50)	28 (100)	
Persepsi pasien					
Setuju	10 (32,2)	14 (45,1)	7 (22,5)	31 (100)	0.003
Sangat Setuju	1 (3,4)	14 (48,3)	14 (48,3)	29 (100)	
Kualitas Pelayanan RS					
Tidak Setuju	0 (0,00)	2 (100)	0 (0,00)	2 (100)	0.024
Kurang Setuju	1 (50)	1 (50)	0 (0,00)	2 (100)	
Setuju	9 (30)	12 (40)	9 (30)	30 (100)	
Sangat Setuju	1 (3,8)	13 (50)	12 (46,2)	26 (100)	
Kepuasan pasien					
Kurang Setuju	0 (0,00)	0 (0,00)	1 (100)	1 (100)	0.207
Setuju	9 (28,2)	15 (46,8)	8 (25)	32 (100)	
Sangat Setuju	2 (7,4)	13 (48,1)	12 (44,5)	27 (100)	

Penelitian ini menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien Fisioterapi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau Dari Tabel 2. Diketahui dari 60 responden, terdapat 13 responden (43,3 %) menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan 61 responden (57,5%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

Sikap pasien sebanyak 50% responden setuju dan 50% responden sangat setuju untuk melakukan kunjungan ulang ke Fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Pada penelitian ini terdapat hubungan antara sikap pasien dengan minat kunjungan ulang pasien dengan *pvalue* = 0.029. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Laiza Faaghna dkk (2019) bahwa sikap pasien mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien secara signifikan ($p < 0,05$) di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang dan penelitian yang dilakukan Asriani dkk yang menyatakan bahwa ada hubungan sikap pasien terhadap pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar *pvalue* = 0,013.

Faktor citra rumah sakit sebanyak 1,67% responden kurang berminat untuk melakukan kunjungan ulang, 51,6% responden setuju dan 46,6% sangat setuju untuk melakukan kunjungan ulang Fisioterapi ke Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Pada penelitian ini terdapat hubungan antara citra rumah sakit dengan minat kunjungan ulang pasien dengan *pvalue* = 0.001. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Laiza Faaghna dkk (2019) bahwa citra rumah sakit mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang secara signifikan citra merk ($p < 0,05$) dan penelitian yang dilakukan Kusumaningrum (2019) bahwa *brand equity* berpengaruh terhadap minat pemanfaatan kembali layanan kesehatan instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Paru Dungus dengan nilai signifikansi *p value* = 0,000.

Dalam persepsi pasien sebanyak 51,67% responden setuju dan 48,33% responden sangat setuju untuk melakukan kunjungan ulang ke Fisioterapi Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Pada penelitian ini terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap minat kunjungan ulang ke rumah sakit dengan $pvalue = 0.003$. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Laiza Faaghna dkk (2019) yang menyatakan bahwa persepsi pasien mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang secara signifikan dengan nilai ($p < 0,05$) dan penelitian oleh Halimatus Sa'diah (2016) yang menyatakan bahwa persepsi pasien atas pelayanan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien dengan nilai $p value < 0,05$.

Dalam hal kualitas pelayanan rumah sakit 3,33% responden tidak setuju dan 3,33% responden kurang setuju untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan 50% responden setuju dan 43,3% sangat setuju untuk melakukan kunjungan ulang ke Fisioterapi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Pada penelitian ini terdapat hubungan antara kualitas pelayanan rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang ke rumah sakit dengan $pvalue = 0.024$. Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Helmawati (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta dengan nilai $pvalue < 0,05$ dan penelitian yang dilakukan (Puryanti, 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap loyalitas pasien dalam melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit Surabaya dengan $pvalue < 0,05$.

Faktor kepuasan pasien 1,67% responden kurang setuju untuk melakukan kunjungan ulang. Sedangkan 53,3% responden setuju dan 45% responden sangat setuju untuk melakukan kunjungan ulang ke Fisioterapi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang ke rumah sakit dengan $pvalue = 0.207$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi Lestari dkk (2017) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang ke Rumah Sakit Mandai Maros dengan $pvalue = 0,981$ dan penelitian yang dilakukan oleh H.S. Sangkot dkk menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke Rumah Sakit Madiun dengan $pvalue = 1,000$.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di pelayanan Fisioterapi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau dapat disimpulkan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang ke pelayanan Fisioterapi pada masa pandemic covid 19 antara lain sikap pasien, citra rumah sakit, persepsi pasien dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menunjukkan bahwa minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke Fisioterapi tinggi. Tingginya minat pasien terlihat dari sebagian besar responden setuju dan sangat setuju untuk melakukan kunjungan ke pelayanan Fisioterapi. Hal ini disebabkan karena sebagian besar penyakit yang dialami pasien Fisioterapi adalah kasus degenerative dan gangguan neuromuskuler yang pemulihannya memerlukan waktu lama dan semua pasien Fisioterapi di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad sudah memiliki jadwal kunjungan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sebagai saran perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk menguji kepuasan pasien. Tetap diupayakan meningkatkan efektifitas dan kualitas pelayanan dalam memelihara minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang ke pelayanan Fisioterapi sesuai jadwal.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, R. A. (2020). *Laporan Tahunan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin achmad*. Pekanbaru: RSUD Arifin Achmad.

Achmad, U. (2013). *Kesehatan Masyarakat Teori dan Aplikasi*. Depok: PT Raja Grafindo.

-
- Asriani. (2016). Faktor-Faktor Yang Behubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru Di Rsud Labuang Baji Makassar Tahun 2016. *Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*.
- Aziz, E. d. (2011). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Baduose Media.
- Djaali. (2008). *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Djuwa, A. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat*.
- dkk, R. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang. *Jurnak Kesehatan* , 13 - 21.
- Gusmawan, F. d. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*.
- Helmawati, T. d. (2014). Pengaruh kualitas layanan. *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Istijanto. (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kusniati, R. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien RS ISA Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
- Kusumaningrum, A. (2019). Pengaruh Brand Equity Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Layanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus . *STIKES Bakti Husada*.
- Lestari, D. d. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*.
- Notoatmojo. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pohan, I. S. (2013). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Puryanti, d. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS X Surabaya . *Jl-Kes*, Volume 3 No 2.
- RI, D. (2009). Undang Undang Nomor 44 Tentang Rumah Sakit. *DEPKES RI*.
- RI, K. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 65 tentang Fisioterapi. *Kementerian Kesehatan RI*.
-

-
- Sa'diyah, H. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Pakualaman Dan Puskesmas Mergangsan Yogyakarta. *Universitas Islam Indonesia*.
- Sangkot, H. d. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan . *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*.
- Saryono, S. M. (2009). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.
- Slameto. (2003). *Belajar dan Faktor Faktor Yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudirman. (2013). *Pembentukan Minat*. Jakarta: Pustaka Karya.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono. (1997). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: CV Andi.
- Yanuarti, R. (2012). Analisis Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pelni Jakarta. *Public Knowledge Project*.
- © 2023 Triyana dibawah Lisensi [Creative Commons Attribution 4.0 Internasional License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)