

ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP LAYANAN *MEDICAL CHECK UP*  
STUDI EMPIRIS DI RSUD KOTA BOGOR

Oleh

Sonia Redmana<sup>1</sup>, Indupurnahayu<sup>2</sup>, Asri Masitha Arsyati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Pascasarjana Universitas Ibn Khaldun Bogor

Email: <sup>1</sup>[soniaedmanarsudkotabogor@gmail.com](mailto:soniaedmanarsudkotabogor@gmail.com), <sup>2</sup>[indupurnahayu@uika-bogor.ac.id](mailto:indupurnahayu@uika-bogor.ac.id),  
<sup>3</sup>[asri.masitha19@gmail.com](mailto:asri.masitha19@gmail.com)

**Abstrak**

*The purpose of this study was to analyze consumer ratings of Medical Check Up services, one of the promotive and preventive efforts that can find early diagnoses so the potential health problems can be detected early in RSUD Kota Bogor. Quantitative research method, primary data with a population of 2.615 dan a sample of 96 using quantitative analysis with a cross-sectional study design approach, collecting data by distributing questionnaires, dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Descriptive data analysis, Fishbein analysis, Correlation Analysis Pearson Product Moments. The result of the study, 52.08% of service users were women, the most aged 26-35 years were 36.46%, the most professions were 35.42% private employees. The results of data analysis show that the relationship between consumer trust and the five dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, consumers stated that the Medical Check Up service at RSUD Kota Bogor was included in the positive category. There is very strong relationship between consumer ratings and consumer trust. The result of this study can be used as a reference to improve the quality of service at RSUD Kota Bogor.*

**Keywords:** *Consumer Attitudes, Consumer Confidence, Medical Check Up*

**PENDAHULUAN**

WHO menyatakan adanya 4 (empat) jenis penyakit yang tidak menular yang paling banyak menimbulkan kematian adalah penyakit kardiovaskular, kanker, diabetes melitus dan pernapasan kronis. Di Indonesia, menurut data WHO terdapat 73% kematian disebabkan oleh penyakit tidak menular, yaitu sebanyak kurang lebih 1,4 juta kematian per tahun, meliputi penyakit kardiovaskuler 25,6%, kanker 8,8%, penyakit pernafasan kronis 4,4%, diabetes melitus 4,4% dan penyakit tidak menular lainnya sebanyak 29,8%. Dan Culica, et al (2011) telah melakukan penelitian untuk menjawab apakah pemeriksaan kesehatan secara berkala (*medical check up*) memiliki efektivitas untuk pencegahan guna meningkatkan status kesehatan, ternyata hasil penelitian menunjukkan terdapat penurunan status kesehatan pada kasus dengan usia 25-44 tahun yang tidak mendapatkan *Medical Check*

*Up. Medical check up* adalah salah satu pelayanan yang bersifat promotif dan preventif, yang dapat menemukan diagnosis dini sehingga dapat mendeteksi dini potensi masalah kesehatan atau penyakit pada seseorang. Tujuan *medical check up* diantaranya mengetahui kondisi terkini secara menyeluruh, mendeteksi dengan segera penyakit yang mungkin diderita namun tidak menimbulkan gejala.

Untuk memenuhi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, RSUD Kota Bogor sebagai rumah sakit milik Pemerintah Kota Bogor memberikan layanan promotif dan preventif salah satunya adalah Layanan *Medical Check Up*. Keberadaan RSUD Kota Bogor diantara banyaknya rumah sakit swasta di Kota Bogor menjadi tantangan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan mempertimbangkan tujuan keberadaannya

sebagai rumah sakit milik pemerintah Kota Bogor, seharusnya menjadi rumah sakit tujuan, akan tetapi pada kenyataannya pemanfaatan layanan medical check up ini dari data pelayanan tahun 2022 sebanyak 2.615 pasien dalam setahun dengan rata-rata kunjungan per hari sebanyak 8,75 atau 9 orang. Menurut Panduan Kompensasi Dokter dan Jasa Medis dari Ikatan Dokter Indonesia (2008), waktu tatap muka antara dokter dengan pasien sesuai kondisi dan kebutuhan waktu yang moderat berada pada kisaran 8 sampai dengan 15 menit atau sekitar 4 pasien dalam satu jam dan apabila jam layanan mulai pukul 08.00 – 12.00, maka rata-rata jumlah pasien yang dapat dilayani sebanyak 16 pasien, sehingga hal ini menjadi masalah yang akan dianalisa dalam penelitian ini. Apakah penyebab kurang optimalnya pemanfaatan layanan *Medical Check Up* di RSUD Kota Bogor.

#### METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Unit Layanan *Medical Check Up* RSUD Kota Bogor pada 1 Desember 2022 – 30 Mei 2023, dan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survey analitik dengan disain *cross sectional study*. Data yang dipergunakan adalah data primer yang diperoleh dari responden hasil kuestioner yang disebat, dan data sekunder yang mendukung analisis data primer yaitu pasien yang sudah mendapatkan pelayanan *Medical Check Up* di RSUD Kota Bogor pada tahun 2022 serta studi pustaka. Populasi adalah pasien *Medical Check Up* pada tahun 2022 sebanyak 2.615 dengan menggunakan rumus Slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 96 dengan teknik pengambilan sampel dari populasi dengan teknik *non probability sampling* secara teknik pengambilan responden dari sampel secara *accidental sample*.

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yaitu Variabel Bebas (X) dan Variabel Terikat (Y). Variabel bebas pada penelitian ini unsur Penilaian Konsumen (X) dengan

indikator 5 (lima) dimensi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) dan 1(satu) variabel terikat yaitu Kepercayaan Konsumen (Y) dengan menggunakan instrumen harapan konsumen terhadap atribut penilaian konsumen. Penilaian sikap konsumen dan penileian kinerja dari 5 (lima) indikator kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan skala Likert dengan penilaian 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (ragu-ragu), 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju).

Hasil penelitian dianalisis dengan metode analisis deskriptif, analisis Fishbein dan analisis korelasi *Pearson Product Moment*.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

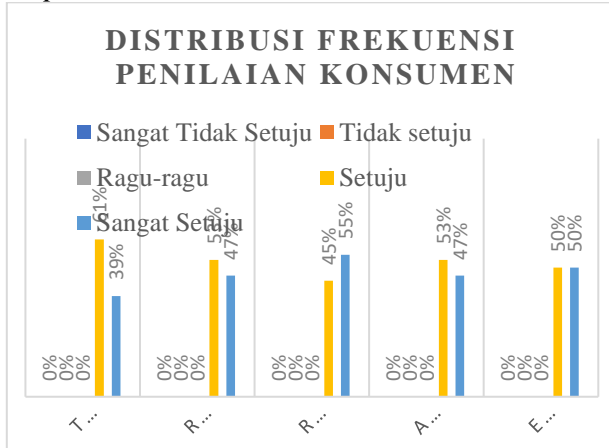
Dari 96 responden dalam penelitian ini pengguna jasa layanan *Medical Check Up* di RSUD Kota Bogor dapat dilihat dalam tabel 1.

**Tabel 1 Konsumen Layanan *Medical Check Up***

<b>Jenis Kelamin</b>	
Perempuan	52,08%
Laki-laki	47,91%
<b>Usia</b>	
Kurang dari 17 tahun	1,04%
17 – 25 tahun	34,38%
26 - 35 tahun	36,46%
36 - 45 tahun	14,58%
46 – 55 tahun	10,42%
56 – 65 tahun	2,08%
Lebih dari 65 tahun	1,04%
<b>Pekerjaan</b>	
Pelajar/mahasiswa	12,50%
ASN/Calon ASN	28,13%
Pegawai Swasta	35,42%
Pejabat Negara	0%
TNI/Polri	0%
Guru/Dosen	0%
Dokter/Dokter Gigi	6,25%
Lain-lain	17,71%

Sumber : Data diolah 2023

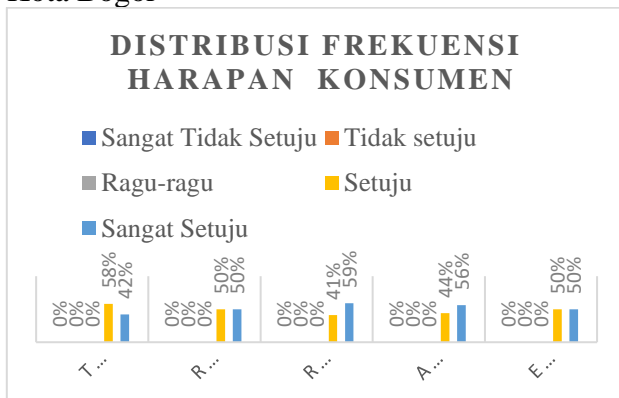
Analisis deskriptif dilakukan berdasarkan jenis distribusi frekuensi kategorial yang berisi data yang sudah dikelompokkan. Hasil distribusi frekuensi berdasarkan variabel penilaian dapat dilihat pada Gambar 1. Dimana skor terendah pada penilaian konsumen adalah penilaian sangat setuju pada dimensi *tangible* sebesar 39% dan skor tertinggi pada penilaian dimensi *responsiveness* sebesar 55%.



Gambar 1 Distribusi Frekuensi Penilaian Konsumen

Sumber : Data diolah 2023

Hasil penelitian pada harapan konsumen digambarkan dalam Gambar 2 Distribusi Frekuensi Harapan Konsumen terhadap layanan *Medical Check Up* di RSUD Kota Bogor



Gambar 2 Distribusi Frekuensi Harapan Konsumen

Sumber : Data diolah 2023

Dari gambar 2 dapat dilihat skor terendah pada harapan konsumen pada dimensi

*tangible* sebesar 42% dan skor tertinggi pada *responsiveness* sebesar 59%..

Pada analisis Fisbein terdapat 2 (dua) elemen yaitu kekuatan kepercayaan pada keyakinan (belief strengt) dan Evaluasi kepercayaan keyakinan (belief evaluatiion), dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 nilai sikap konsumen pada layanan *Medical Check Up* di RSUD Kota Bogor. Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa katagori penilain sikap konsumen terhadap layanan *Medical Check Up* di RSUD Kota Bogor sebesar 96.06 yang berada pada interval 77 – 100,9 termasuk pada kategori POSITIF.

Tabel 2 Nilai Sikap konsumen pada Layanan *Medical Check Up*

	Atribut	Evaluasi (ei)	Kepercayaan (bi)	Sikap (Ao = ei x bi)
1	Tangible	4,18	4,27	17,84
2	Reability	4,35	4,4	19,15
3	Responsiveness	4,45	4,49	19,96
4	Assurance	4,39	4,49	19,70
5	Empathy	4,40	4,41	19,42
	Jumlah			96,06

Sumber : Data diolah 2023

Pada hubungan antar Kepercayaan Konsumen dan penilaian konsumen pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Analisa Korelasi Variabel

Variabel	r hitung
Tangible (X <sub>1</sub> )	0.919875916
Reability (X <sub>2</sub> )	0.938388089
Responsiveness (X <sub>3</sub> )	0.994675789
Assurance (X <sub>4</sub> )	0.850061034
Empathy (X <sub>5</sub> )	0.988208174

Sumber : Data diolah 2023

Dari tabel 2 dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan SANGAT KUAT, karena semua  $r$  hitung pada variabel berada pada interval 0,80 – 1,00.

Sedangan untuk penilaian terhadap kepercayaan konsumen dengan menggunakan tabel koefisien korelasi dengan tingkat kesalahan atau taraf signifikan 5% pada  $n = 95$  sebagai angka terdekat dari  $n = 96$  adalah 0,202 yang berarti  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang bermakna TERDAPAT HUBUNGAN antara variabel penilaian konsumen (X) pada dimensi *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *empathy* (X5) terhadap variabel kepercayaan konsumen (Y).

**Tabel 3 Korelasi 5 variabel penilaian terhadap kepercayaan konsumen**

	<i>Evaluasi</i>	<i>Kepercayaan</i>
Evaluasi	1	
Kepercayaan	0.936413474	1

Sumber : Data diolah 2023

### Pembahasan

Dari hasil penelitian yang menggambarkan distribusi frekuensi, penilaian konsumen dan kepercayaan konsumen, menguatkan hasil penelitian terdahulu dari Suhermin (2021) yang menyimpulkan hasil analisis dan hipotesisnya bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula persepsi kepuasan pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan. Hutagaol (2014) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa kepuasan pasien medical check up di RS AK GANI Palembang terbukti secara serentak dipengaruhi oleh kualitas layanan yang meliputi 5 (lima) variabel yaitu *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empati* (*empathy*). Penelitian Oposungu (2014) dengan rumusan masalah yang ditemukan di MCU Siloam Hospital Kebun Jeruk adalah jumlah kunjungan instansi yang cenderung naik turun, hasil penelitian menyimpulkan kualitas

pelayanan dan aksesabilitas lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dimana variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas hanyalah kualitas pelayanan, sedangkan aksesabilitas lokasi dan harga tidak berpengaruh secara signifikan.

Berdasarkan hasil analisis secara keseluruhan bahwa tingkat hubungan yang mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap layanan *Medical Check Up* di RSUD Kota Bogor sebagai berikut : 1) *responsiveness*, 2) *empathy*, 3) *Reability*, 4) *Tangibel*, 5) *Assurance* dimana kualitas pelayanan meningkatkan kepercayaan konsumen, dan kepercayaan konsumen meningkatkan loyalitas pasien yang akan meningkatkan jumlah kunjungan pasien, hal ini berarti akan meningkatkan pendapatan rumah sakit.

### PENUTUP

#### Kesimpulan

1. Konsumen terbanyak pengguna layanan adalah perempuan, usia terbanyak 26-35 tahun dan profesi terbanyak adalah pegawai swasta
2. TERDAPAT HUBUNGAN antar penilaian konsumen (X) terhadap kepercayaan konsumen (Y)
3. Sikap konsumen terhadap layanan *Medical Check Up* di RSUD Kota Bogor termasuk dalam kategori POSITIF
4. Terdapat hubungan yang SANGAT KUAT antara penilaian konsumen dengan kepercayaan konsumen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Culica, Dan, James Rohrer, Marcia Eard, Peter Hilsenrath and Paul Pomrehn (2011), *Medical Check Up : Who Does Not Get Them ?*, American Public Health Association, Publish 11 October 2011
- Hutagaol, Manuel, Elisa, Divianto (2014), Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Medical Check Up (MCU) pada

- .....
- Rumah Sakit Dr. AK.Gani Palembang, Jurnal Orasi Bisnis Edisi ke XI, Mei 2014
- [3] Oposunggu, Idama (2014), Determinasi kepuasan dan loyalitas pelanggan instansi di *Medical Check Up* Rumah Sakit Siloam Hospital Kebun Jeruk, Program Pasca Sarjana Universitas Esa Unggul, Jakarta, 2014
- [4] Suhermin, Adya Hermawati (2021), Membangun Kepercayaan Kepada Rumah Sakit berdasarkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien, *Equilibrium* Volume 10 No, 1 Tahun 2021; halaman 51-59
- [5] UN Health Agency Report (2022), *Non Communicable disease now 'top killers globality'*, <https://News.un.org/en/storu/2022/90112711>, diunduh 7 Januari 2023
- [6] WHO International (2020), *The Top 10 causes of death*, <https://www.who.int/news-roo/fact-sheet/detail/the-top-10-causes-of-death>, diunduh 7 Januari 2023

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN