

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN MENGENAI MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD SANJIWANI GIANYAR TAHUN 2022

Ni Putu Mirananda Pradevi, Rina Listyowati*

Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana

Jalan P.B Sudirman, Denpasar, Bali, 80232

ABSTRAK

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan dan persepsi baik pada pelanggan yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien mengenai mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar tahun 2022. Desain penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif deskriptif dengan rancangan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan layanan di RSUD Sanjiwani Gianyar pada bulan April hingga Mei tahun 2022. Sampel berjumlah 100 orang yang diambil dengan menggunakan teknik total *cluster sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 34% responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi daya tanggap ($p=0,022$), empati ($p=0,044$) dan bukti fisik ($p=0,042$) dengan minat kunjungan ulang. Sedangkan, dimensi keandalan, jaminan serta karakteristik responden tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien ($p>0,05$). Maka dari itu, diperlukan suatu upaya dari RSUD Sanjiwani Gianyar untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan agar pasien berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Persepsi

ABSTRACT

Good service quality will provide satisfaction and good perception to customers which can affect the interest of repeat visits. This study aims to determine the relationship between patient perceptions of service quality and interest in outpatient visits at Sanjiwani Hospital, Gianyar in 2022. The research design used was descriptive quantitative with a cross-sectional. The population in this study were all outpatients who used the services at RSUD Sanjiwani Gianyar from April to May 2022. A sample of 100 people was taken using the total cluster sampling technique. The data collection instrument used a questionnaire. Data analysis was carried out univariate and bivariate. The results showed as many as 34% of respondents were interested in making repeat visits. There was a significant relationship between perceptions of responsiveness ($p=0.022$), empathy ($p=0.044$) and physical evidence ($p=0.042$) with interest in repeat visits. Meanwhile, the dimensions of reliability, assurance and respondent characteristics did not have a significant relationship with the patient's interest in repeat visits ($p>0.05$). Therefore, an effort is needed from the Sanjiwani Hospital in Gianyar to maintain and improve the quality of services provided so that patients are interested in making repeat visits.

Keywords: Service Quality, Interest of Revisits, Perception

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menawarkan pelayanan kesehatan perorangan yang komprehensif, dimana menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Berdasarkan data Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019 menyebutkan bahwa rumah sakit di e-mail korespondensi : rina.listyowati@unud.ac.id

Indonesia dari tahun 2015-2019 mengalami peningkatan sebesar 13,52 %. Pada tahun 2015 jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 2.488 meningkat menjadi 2.877 pada tahun 2019. Jumlah rumah sakit di Indonesia hingga tahun 2019 terdiri dari 2.344 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 533 Rumah Sakit Khusus (RSK) (Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI, 2019).

Sedangkan, berdasarkan data terbaru dari Ditjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI Tahun 2021 jumlah rumah sakit yang ada saat ini yaitu sebanyak 2.925, dimana hal tersebut menunjukkan terus terjadi peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia setiap tahunnya (Ditjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI, 2021).

Salah satu pelayanan yang sangat penting dalam rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Selain itu, menurut Chaerunnisah (2020), pelayanan kesehatan pasien rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*). Dengan demikian, manajemen rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan di rumah sakit kini menjadi salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama masyarakat sehingga perlu diperhatikan kualitas pelayanannya. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) (Juwita et al, 2017). Adanya kualitas pelayanan dan kepercayaan yang tertanam selanjutnya

dapat memberikan kepuasan kepada pasien tersebut. Kualitas dapat memberikan kesan terhadap konsumen yang dapat menimbulkan rasa puas yang akhirnya memunculkan keinginan untuk kembali berkunjung,

Mutu pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan rawat jalan di rumah sakit merupakan hal yang penting demi kelangsungan suatu rumah sakit (Henny, 2017). Dengan demikian, para manajemen pelayanan rawat jalan di rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan membuat pasien merasa puas agar kedepannya dapat mempertahankan pelanggan atau membuat pasien berminat melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Selain itu, mengingat kini pertumbuhan rumah sakit di Indonesia semakin meningkat mengakibatkan persaingan antar rumah sakit semakin ketat, sehingga untuk tetap bertahan di tengah persaingan yang ada pihak rumah sakit harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali tahun 2021, menunjukkan Provinsi Bali memiliki 72 rumah sakit, dimana didalamnya termasuk 61 rumah sakit dengan kategori Rumah Sakit Umum serta 11 rumah sakit dengan kategori Rumah Sakit Khusus. Salah satu rumah sakit umum yang terdapat di Provinsi Bali yaitu RSUD Sanjiwani yang merupakan satu-satunya rumah sakit milik pemerintah yang terdapat di Kabupaten Gianyar. RSUD Sanjiwani telah ditunjuk

menjadi Rumah Sakit Rujukan Bali Timur untuk melayani rujukan dari 4 (empat) kabupaten besar yaitu Kabupaten Bangli, Kabupaten Klungkung, Kabupaten Gianyar, dan Kabupaten Karangasem serta wilayah lain di kawasan Bali Timur.

Dilihat dari data profil RSUD Sanjiwani Gianyar tahun 2019 yang peneliti dapatkan, diketahui bahwa kunjungan pasien Rawat Jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar yaitu dari tahun 2015 s/d 2019 menunjukkan angka yang berfluktuatif. Total kunjungan pasien rawat jalan tahun 2016 mencapai angka sebesar 97.909, dimana mengalami peningkatan sebesar 5,85% dari total kunjungan tahun 2015. Namun, pada tahun 2017 kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan sebesar 26,88% dari tahun 2016. Kemudian, pada tahun 2018 kunjungan pasien rawat jalan mengalami peningkatan sebesar 0,70% dari tahun 2017, serta tahun 2019 kembali mengalami peningkatan sebesar 6,27% dari tahun 2018. Selanjutnya, total kunjungan pasien rawat jalan terbaru pada tahun 2021 kembali mengalami penurunan yang signifikan yakni dengan total jumlah kunjungan sebesar 69.458, dimana jauh menurun dari tahun-tahun sebelumnya (Pemerintah Kabupaten Gianyar, 2020).

Dibalik data kunjungan pasien rawat jalan yang menunjukkan angka yang tidak tetap atau berfluktuatif, terdapat 115 ulasan mengenai pelayanan di RSUD Sanjiwani pada halaman *google review* yang mendapatkan rata-rata penilaian 3.0 dari 5. Dari 115 orang yang memberikan ulasan, 45 orang memberikan ulasan dengan 1 bintang dengan menyampaikan ketidakpuasan terkait pelayanan yang

diberikan di RSUD Sanjiwani Gianyar, 8 orang memberikan ulasan dengan 2 bintang, 17 orang memberikan ulasan dengan 3 bintang, 16 orang memberikan ulasan dengan 4 bintang, dan 29 orang memberikan 5 bintang. Dilihat dari lebih banyaknya ulasan dengan 1 bintang mengindikasikan bahwa masih terdapat ketidakpuasan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Sanjiwani Gianyar.

Berdasarkan studi pendahuluan tersebut, diketahui bahwa masih terdapat pelayanan yang kurang memuaskan bagi pasien atau penerima pelayanan di RSUD Sanjiwani Gianyar dan penelitian serupa belum pernah dilaksanakan di RSUD Sanjiwani Gianyar. Dengan menganalisis gambaran persepsi pasien mengenai mutu pelayanan khususnya pelayanan rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar, maka kesenjangan antara pasien dan petugas kesehatan dapat diminimalisir sehingga pihak rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif deskriptif dengan rancangan *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Sanjiwani Gianyar pada bulan Maret hingga Mei 2022. Populasi target dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang mendapat pelayanan di RSUD Sanjiwani Gianyar. Populasi terjangkau yaitu seluruh pasien rawat jalan yang menggunakan layanan di RSUD Sanjiwani Gianyar pada bulan April hingga Mei tahun 2022. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden

rawat jalan yang didapatkan melalui metode total *cluster sampling* lalu dipilih dengan teknik acak sederhana. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan kuesioner baku yang diadaptasi dari penelitian

Henny (2017) yang sudah diuji validitas dan uji reliabilitasnya. Data dianalisis menggunakan *software* SPSS-26. Penelitian ini telah diperiksa sesuai *ethical clearance* dari Komisi Etik Penelitian dengan Keterangan Kelaikan Etik Nomor 878/UN14.2.2.VII.14/LT/2022.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
Umur		
18-29 Tahun	40	40
30-39 Tahun	32	32
40-49 Tahun	16	16
≥50 Tahun	12	12
Jenis Kelamin		
Perempuan	58	58
Laki-laki	42	42
Pendidikan		
SD	4	4
SMP	8	8
SMA	53	53
Diploma/Strata	35	35
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	5	5
Pegawai Negeri	12	12
Karyawan Swasta	34	34
TNI/POLRI	9	9
Pelajar/Mahasiswa	10	10
Wirausaha	11	11
Ibu Rumah Tangga	6	6
Lainnya	13	13

Tabel 1 menunjukkan distribusi responden terbanyak terdapat pada kategori umur 18-29 tahun yaitu sebesar (40%), sedangkan persentase paling sedikit terdapat pada kategori umur ≥ 50 tahun yaitu sebesar (12%). Sebagian besar responden pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar (58%). Berdasarkan tingkat

pendidikan dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang melakukan kunjungan rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar terdapat pada responden yang berpendidikan akhir lulusan SMA dengan persentase sebesar (53%). Untuk variabel pekerjaan sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta dengan presentase sebesar (34%), sedangkan

persentase terkecil terdapat pada presentase sebesar (5%).
responden yang tidak bekerja dengan

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Mengenai Mutu Pelayanan

Variabel	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
Daya Tanggap		
Baik	43	43
Tidak Baik	57	57
Keandalan		
Baik	48	48
Tidak Baik	52	52
Jaminan		
Baik	48	48
Tidak Baik	52	52
Empati		
Baik	42	42
Tidak Baik	58	58
Bukti Fisik		
Baik	31	31
Tidak Baik	69	69

Tabel 2 menunjukkan distribusi frekuensi mengenai persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di RSUD Sanjiwani Gianyar. Dilihat dari distribusi frekuensi mengenai daya tanggap terdapat sebanyak 43 responden (43%) berpersepsi baik, sedangkan 57 responden (57%) berpersepsi tidak baik. Berdasarkan distribusi frekuensi mengenai keandalan terdapat sebanyak 48 responden (48%) berpersepsi baik, sedangkan 52 responden (52%) berpersepsi tidak baik. Selanjutnya, data distribusi frekuensi mengenai jaminan menunjukkan persentase yang sama dengan keandalan yaitu sebanyak 48 responden (48%) berpersepsi baik serta 52

responden (52%) berpersepsi tidak baik. Kemudian, dilihat dari data distribusi frekuensi mengenai empati menunjukkan terdapat sebanyak 42 responden (42%) berpersepsi baik, sedangkan 58 responden (58%) berpersepsi tidak baik. Serta, distribusi frekuensi mengenai bukti fisik pelayanan menunjukkan sebanyak 31 responden (31%) berpersepsi baik, sedangkan 69 responden (69%) berpersepsi tidak baik. Hal tersebut menunjukkan persentase responden yang berpersepsi tidak baik lebih besar dibandingkan responden yang berpersepsi baik terhadap mutu pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sanjiwani Gianyar tahun 2022.

Tabel 3. Gambaran Persepsi Pasien Mengenai Minat Kunjungan Ulang

Variabel	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
Minat Kunjungan Ulang		

Berminat	34	34
Tidak Berminat	66	66

Tabel 3 menunjukkan distribusi frekuensi minat kunjungan ulang, terdapat 34 responden (34%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan 66 responden (66%) menyatakan tidak

berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar.

Tabel 4. Hubungan Karakteristik Responden dengan Minat Kunjungan Ulang

Karakteristik Responden	Minat Kunjungan Ulang					
	Berminat (%)	Tidak Berminat (%)	Total	OR	95% CI	p
Umur						
18-29	15 (37,50)	25 (62,50)	40 (100)	1,295	0,56-2,99	0,546
>29	19 (31,67)	41 (68,33)	60 (100)			
Jenis kelamin						
Perempuan	16 (27,59)	42 (72,41)	58 (100)	1,969	0,80-4,56	0,112
Laki-laki	18 (42,86)	24 (57,14)	42 (100)			
Tingkat Pendidikan						
≤ SMA	22 (33,85)	43 (66,15)	65 (100)	0,981	0,41-2,33	0,965
> SMA	12 (34,28)	23 (65,72)	35 (100)			
Pekerjaan						
Tidak Bekerja	2 (40)	3 (60)	5 (100)	1,587	0,64-3,95	0,319
Bekerja	32 (33,68)	63 (66,32)	95 (100)			

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden dengan karakteristik umur 18-29 tahun sebanyak 15 responden (37,50%) menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan sebanyak 25 responden (62,50%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Responden dengan karakteristik umur >29 tahun yang menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang sebanyak 19 responden (31,67%), sedangkan yang menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 41 responden (68,33%). Berdasarkan karakteristik jenis kelamin diperoleh hasil sebanyak 16 responden perempuan (27,59%) menyatakan berminat

untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan sebanyak 42 responden (72,41%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Responden dengan jenis kelamin 48 laki-laki yang menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang sebanyak 18 responden (42,86%), sedangkan sebanyak 24 responden (57,14%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan terakhir ≤SMA sebanyak 43 responden (66,15%) dan pendidikan terakhir >SMA sebanyak 23 responden (65,72%) menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang. Sebagian besar responden dengan kategori bekerja

sebanyak 63 responden (66,32%) dan tidak bekerja sebanyak 3 responden (60%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan tidak ada

hubungan antara karakteristik responden yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar ($p \geq 0,05$)

Tabel 5. Hubungan Persepsi Pasien Mengenai Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Persepsi Mutu Pelayanan	Minat Kunjungan Ulang					
	Berminat (%)	Tidak Berminat (%)	Total	OR	95% CI	p
Daya Tanggap						
Baik	20 (46,51)	23 (53,49)	43 (100)	2,671	1,14-6,25	0,022
Tidak Baik	14 (24,56)	43 (75,44)	57 (100)			
Keandalan						
Baik	20 (41,67)	28 (58,33)	48 (100)	1,939	0,84-4,49	0,120
Tidak Baik	14 (26,92)	38 (73,08)	52 (100)			
Jaminan						
Baik	20 (41,67)	28 (58,33)	48 (100)	1,939	0,84-4,49	0,120
Tidak Baik	14 (26,92)	38 (73,08)	52 (100)			
Empati						
Baik	19 (45,24)	23 (54,76)	42 (100)	2,368	1,02-5,52	0,044
Tidak Baik	15 (25,92)	43 (74,08)	58 (100)			
Bukti Fisik						
Baik	15 (48,39)	16 (51,61)	31 (100)	2,467	1,02-5,95	0,042
Tidak Baik	19 (27,54)	50 (72,46)	69 (100)			

Tabel 5 menunjukkan sebagian besar responden yang menyatakan daya tanggap pelayanan tidak baik dan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 43 responden (75,44%) dengan nilai OR 2,671 yang menunjukkan daya tanggap baik memiliki peluang 2,671 kali lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ulang dibandingkan yang menyatakan daya tanggap tidak baik. Pada dimensi keandalan serta jaminan pelayanan sebagian besar responden yang memiliki persepsi tidak baik menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 38 responden (73,08%). Pada dimensi empati pelayanan sebagian besar

responden yang memiliki persepsi tidak baik menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 43 responden (74,08%) dengan nilai OR 2,368 menunjukkan empati baik memiliki peluang 2,368 kali lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan responden yang menyatakan empati tidak baik. Sebagian besar responden yang menyatakan bukti fisik pelayanan tidak baik dan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 50 responden (72,46%) dengan nilai OR 2,467 yang menunjukkan bukti fisik baik memiliki peluang 2,467 kali lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ulang

dibandingkan yang menyatakan daya tanggap tidak baik.

Hasil uji statistik *chi-square* menunjukkan terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien mengenai daya tanggap ($p\text{-value} = 0,022$), empati ($p\text{-value} = 0,044$) dan bukti fisik ($p\text{-value} = 0,042$) dengan minat kunjungan ulang pasien. Kemudian, tidak ada hubungan antara persepsi pasien mengenai keandalan ($p\text{-value} = 0,120$) dan jaminan ($p\text{-value} = 0,120$) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar tahun 2022.

DISKUSI

Karakteristik Responden dengan Minat Kunjungan Ulang

Gambaran karakteristik responden yang diukur pada penelitian ini yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Ditinjau dari karakteristik umur, pada penelitian ini didapatkan hasil umur responden termuda yaitu 18 tahun dan yang paling tua yaitu 66 tahun. Proporsi umur responden pada penelitian ini sebagian besar berada pada rentang umur diatas 29 tahun. Berdasarkan data dari Departemen Kesehatan tahun 2009 bahwa umur 17-25 tahun masih dikategorikan sebagai masa remaja akhir yang dimana pada masa itu terjadi peralihan dari remaja menjadi dewasa dan hal tersebut diikuti dengan perkembangan hormon seseorang yang mengubahnya menjadi berbeda secara fisik yang lebih matang, pemikiran yang terbuka dan juga lebih terorganisir (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2009). Sedangkan, untuk umur diatas 25 tahun sudah dikategorikan sebagai dewasa, dimana sudah memiliki e-mail korespondensi : rina.listyowati@unud.ac.id

jati diri dan lebih paham untuk menghadapi suatu permasalahan. Dengan banyaknya responden yang masuk dalam kategori dewasa dapat juga dikarenakan tingkat produktifitasnya lebih tinggi sehingga lebih banyak menggunakan jasa layanan kesehatan. Meskipun distribusi frekuensi menyatakan demikian, akan tetapi hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara minat kunjungan ulang dengan umur. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trimurthy (2008) yang mendapatkan hasil tidak ada hubungan yang signifikan antara umur responden terhadap minat kunjungan ulang karena tidak ada perbedaan kejadian pemanfaatan pelayanan kesehatan antara responden dengan umur tua dan responden dengan umur muda (Afifah, 2017).

Karakteristik responden selanjutnya yaitu jenis kelamin yang dikategorikan menjadi dua jenis yaitu laki - laki dan perempuan. Hasil penelitian didominasi oleh responden perempuan sebanyak 58% sedangkan sisanya responden laki-laki sebanyak 42%. Menurut Rangkuti (2006) dalam Habibi (2020) menyatakan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan dibandingkan laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak dan hal tersebut sejalan dengan hasil dari penelitian ini. Selain itu, responden yang berjenis kelamin perempuan juga lebih banyak berkunjung ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang berjenis kelamin laki-laki, hal ini dikarenakan perempuan lebih banyak

memiliki waktu di rumah terutama ibu rumah tangga jika dibandingkan dengan laki - laki yang harus bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga. Selain itu, wanita memiliki tingkat kekhawatiran yang lebih tinggi dibandingkan laki-laki yang sedikit lebih tidak peduli, sehingga wanita lebih memperhatikan kondisi kesehatannya dengan datang ke tempat pelayanan kesehatan dalam hal ini yaitu rumah sakit (Afifah, 2017). Meskipun hasil dari distribusi frekuensi menyatakan seperti itu, didapatkan bahwa karakteristik jenis kelamin tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2017).

Berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan pada penelitian ini dibagi menjadi kategori \leq SMA yang terdiri dari SD, SMP, SMA dan kategori $>$ SMA yang didalamnya termasuk diploma maupun strata. Pada penelitian ini sebagian besar responden berpendidikan SMA sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016) dimana penelitian yang dilakukan di kota seperti kota Tangerang Selatan, sebagian besar respondennya mendapatkan pendidikan hingga tingkat SMA/Sederajat. Menurut Notoatmodjo (2005) dalam Habibi (2020) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan karena itu responden dengan kategori SMA/Sederajat dan juga Diploma/Strata sudah pasti memiliki pengalaman yang lebih banyak, lebih tereduksi, dan juga sudah lebih bisa menilai terkait pelayanan kesehatan yang

didapatkan. Pada penelitian ini tidak ditemukan hubungan antara pendidikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar. Meskipun begitu karakteristik pendidikan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien yang dimana sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Gusmawan et al (2020) bahwa semakin tinggi taraf pendidikan masyarakat semakin banyak pula tuntutan dan harapan mereka sehingga orang berpendidikan tinggi cenderung merasa tidak puas dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah atau seseorang dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi cenderung memiliki *demand* yang lebih tinggi juga daripada yang berpendidikan rendah.

Dalam penelitian ini karakteristik responden berdasarkan pekerjaan mayoritas adalah karyawan swasta yang dimana selaras dengan hasil dari penelitian ini sebagian besar dari SMA karena tingkat pendidikan akan berbanding lurus dengan tingkat pendapatan sehingga dengan pendidikan dan pendapatan yang tinggi mereka akan lebih kritis pada pelayanan yang mereka terima. Dari karakteristik pekerjaan yang mendominasi yaitu dari responden yang bekerja, dimana yang bekerja memiliki tingkat mobilitas yang lebih tinggi sehingga bisa jadi memiliki tingkat kelelahan, atau memerlukan pelayanan kesehatan lebih banyak daripada yang tidak bekerja. Dalam penelitian ini tidak ditemukan hubungan antara pekerjaan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar dimana hal tersebut

dipaparkan oleh Gusmawan et al (2020).

Persepsi Daya Tanggap dengan Minat Kunjungan Ulang

Parasuraman et al (1988) dalam Henny (2017) mengungkapkan bahwa daya tanggap adalah keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Daya tanggap dalam penelitian ini dinilai dari feedback responden terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD Sanjiwani Gianyar yang ditunjukkan oleh pernyataan, dokter menerima dan melayani pasien dengan baik, perawat melakukan tugasnya dengan tanggap dan cepat, pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dari dokter, pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar, dokter menanyakan keluhan pasien, dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, serta pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar dikasir.

Berdasarkan distribusi jawaban responden sebagian besar responden menyatakan merasa kurang nyaman dengan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan dari dokter, selain itu beberapa responden mengeluhkan terkait waktu untuk membayar dikasir yang terkesan cukup lama. Dengan adanya ketidaknyamanan dari pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan mempengaruhi minat responden untuk melakukan kunjungan ulang ke RSUD Sanjiwani Gianyar, sehingga adanya hubungan antara daya tanggap dengan minat kunjungan ulang ini dapat dikarenakan oleh hal tersebut. Harapan

pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pasien atau pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya.

Dari hasil uji statistik *chi-square* yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh nilai *p-value* 0,022 yang menunjukkan terdapat hubungan persepsi pasien mengenai daya tanggap dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amly et al (2020) yang menunjukkan dimensi daya tanggap memiliki nilai *p-value* 0,048 < 0,05 artinya daya tanggap pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin Rumah Sakit Pirngadi Medan (Amly et al, 2020). Selain itu, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016) dimana dalam penelitiannya didapatkan ada hubungan antara daya tanggap dengan minat kunjungan ulang.

Persepsi Keandalan dengan Minat Kunjungan Ulang

Keandalan dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan tepat dan sesuai agar dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat dengan cara yang sama sesuai

dengan aturan yang telah ada serta meminimalisir adanya suatu kesalahan. Keandalan ditunjukkan dengan pernyataan terkait pelayanan dari petugas kesehatan apakah memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu. Hal tersebut merupakan suatu bentuk penilaian yang penting dalam mutu pelayanan, dimana harapan dari pasien tentunya mendapatkan pelayanan yang terpercaya bagi kesehatan mereka. Keandalan dari suatu pelayanan kesehatan penting untuk menghindari pasien diberikan tindakan atau pelayanan yang salah, karena sekecil apapun keluhan dari pasien tersebut harus ditanggapi dengan hati - hati dan teliti.

Dalam penelitian ini didapatkan hasil bahwa sebagian besar responden dari penelitian ini menyatakan bahwa dokter tidak memberikan pelayanan secara teliti dan tepat waktu serta hanya sebagian kecil dari responden yang menyatakan hal sebaliknya. Selain itu, keandalan dalam penelitian ini dinilai dari pernyataan apakah dokter, apoteker, petugas registrasi, serta petugas kesehatan lainnya sudah menyampaikan informasi dengan baik atau tidak sebelum memberikan pelayanan kepada pasien. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi tidak baik mengenai kehandalan pelayanan, dimana persentase tidak baik sebesar 52%, sedangkan persepsi keandalan baik sebesar 48%.

Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan dengan minat kunjungan ulang dengan nilai *p-value* 0,120. Hasil penelitian

sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Halimatusa'diah 2015) dimana berdasarkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh hasil *p-value* = 0,113 ($p > 0,05$), menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang keandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Halimatusa'diah 2015). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Rahmiati dan Temesvari (2020) yang menyatakan tidak terdapat hubungan pada dimensi kualitas pelayanan kehandalan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang (Rahmiati & Temesvari, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 28 responden (58,33%) memiliki persepsi baik namun tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan yang berpersepsi baik sekaligus berminat untuk melakukan kunjungan ulang sebanyak 20 responden (41,67%). Artinya pelayanan RSUD Sanjiwani Gianyar dari aspek keandalan masih dianggap kurang baik dalam penelitian ini karena kebanyakan responden berpersepsi bahwa dokter belum melakukan tugasnya dengan teliti dan tepat waktu. Hal tersebut juga bisa jadi karena pihak RSUD Sanjiwani Gianyar belum optimal dalam membentuk suatu budaya kerja yang baik. Disisi lain beberapa responden juga menyatakan bahwa petugas registrasi tidak memberikan informasi yang cukup jelas kepada pasien sebelum diberikan layanan, dimana dapat dikatakan bahwa belum seluruh aspek dari RSUD Sanjiwani Gianyar menjalankan tugasnya dengan handal akibat masih ada yang mengeluhkan hal tersebut.

Persepsi Jaminan dengan Minat Kunjungan Ulang

Jaminan merupakan dimensi dari mutu pelayanan dimana karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan (Retraningsih, 2013). Parasuraman (1997) dalam Henny (2017) menyatakan *assurance* atau jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, antara lain komunikasi, kualitas, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun. Jaminan dalam penelitian ini ditunjukkan dengan pasien dilayani dengan baik dan mayoritas responden merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik hal tersebut sangat penting untuk rasa nyaman.

Jaminan dalam penelitian ini dilihat dari hasil feedback responden terhadap layanan rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar yang meliputi, pasien dilayani dengan baik oleh petugas (dokter, perawat, atau petugas lain), perawat berhati-hati dalam melakukan pekerjaannya, dokter melayani pasien dengan ramah, pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan, dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan (kompetensi) dalam mendiagnosa penyakit pasien. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa sebagian besar kelompok responden yang memiliki persepsi tidak baik sebesar 64,4%, sedangkan persepsi baik sebesar 35,6 %.

Bentuk dari upaya RSUD Sanjiwani

Gianyar untuk memberikan mutu pelayanan dalam aspek jaminan yaitu membuat seluruh tenaga kesehatan dan non kesehatan di rumah sakit untuk mengutamakan layanan yang bermutu dan profesional. Selain itu, RSUD Sanjiwani Gianyar melayani pasien dengan motto "SMARTS" yaitu Senyum Santun, Memikat, Aman, Responsif, Terpercaya dan Sejahtera. Hal tersebut tidak hanya menjadi motto melainkan rumah sakit mengupayakan agar dapat diterapkan oleh tenaga medis dan non medis di rumah sakit. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar perawat menjalankan tugasnya dengan hati-hati, kemudian dokter melakukan pekerjaannya dengan ramah dan sebagian kecil menyatakan sebaliknya.

Berdasarkan hasil penelitian dari diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden yang berminat melakukan kunjungan ulang memiliki persepsi baik tentang jaminan yaitu sebesar 41,67%. Meskipun sebagian besar dari aspek jaminan sudah dianggap baik oleh pasien, namun tetap diperlukan suatu evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan dengan lebih menegaskan kembali untuk memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada pasien. Dengan kondisi pasien sakit pada saat berkunjung ke rumah sakit tentu membutuhkan pelayanan yang membuat pasien merasa nyaman.

Dari hasil uji statistik *chi-square* diperoleh hasil *p-value* 0,120 yang menunjukkan tidak terdapat hubungan antara persepsi pasien mengenai jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh

Halimatus'adiyah (2015) yang menyebutkan tidak ada hubungan bermakna antara persepsi pasien mengenai jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Selain itu, penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati dan Temesveri (2020) yang menyebutkan bahwa tidak ada hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSU Tangerang.

Persepsi Empati dengan Minat Kunjungan Ulang

Empati adalah dimensi kualitas pelayanan yang berupa pemberian perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada konsumen secara individual. Menurut Bustami (2011) dalam Gusmawan et al (2020) empati adalah ketika karyawan atau staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan dimana baik dokter atau perawat bisa berkomunikasi dengan penuh perhatian kepada pasien serta memahami apa yang dirasakan dan dikeluhkan pasien. Empati membutuhkan adanya pengertian satu sama lain antara petugas kesehatan dan pasien agar tercipta suatu hubungan yang balance atau selaras di rumah sakit.

Dalam penelitian ini empati ditunjukkan dengan pernyataan mengenai apakah dokter melayani pasien dengan penuh perhatian, dokter memberikan pelayanan dengan baik dan sopan, serta petugas apotek, administrasi dan kasir melayani pasien dengan ramah. Tidak jauh

berbeda dengan dimensi mutu pelayanan lainnya, sebagian besar responden dalam penelitian ini menganggap bahwa pelayanan dari segi empati dipersepsikan tidak baik karena responden merasa petugas kesehatan kurang ramah dan juga dokter tidak melayani dengan penuh perhatian. Hal tersebut seharusnya tidak terjadi seperti yang dipaparkan Nursalam (2014) tentang pentingnya membina hubungan yang baik, pemahaman atas kebutuhan individual pasien atau pelanggan, serta memberikan perhatian secara individual kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang memiliki persepsi tidak baik tentang empati yaitu sebesar 74,08%. Dari hasil uji statistik *chi-square* yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh *p-value* 0,044 yang menunjukkan terdapat hubungan persepsi pasien mengenai empati dengan minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Henny (2017) yang menunjukkan terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang di RS DR. Pirangadi Medan. Penelitian yang dilakukan oleh Henny (2017) menyebutkan terdapat pernyataan bahwa pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan, mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Juwita et al (2017) dimana memperoleh hasil uji statistika dengan nilai $p\text{-value} = 0.000$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara empati dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan (Juwita et al, 2017).

Persepsi Bukti Fisik dengan Minat Kunjungan Ulang

Definisi bukti fisik menurut Hamidiyah (2016) yaitu berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Sedangkan, bukti fisik menurut Parasuraman et al dalam Gurning (2020) adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi, penampilan, sarana, dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sebagian besar kelompok responden memiliki persepsi tidak baik mengenai bukti fisik pelayanan dengan persentase 69%, sedangkan dengan persepsi baik sebesar 31%.

Dalam penelitian ini empati ditunjukkan dengan pernyataan mengenai apakah lingkungan rumah sudah sakit indah, bersih, nyaman, dan rapi, baik dari ruang tunggu maupun ruang periksa yang disediakan. Bukti fisik juga dinilai dari

kelengkapan papan informasi ataupun papan arah di rumah sakit karena hal tersebut merupakan sebagian unsur penting dari mutu pelayanan dimensi bukti fisik. Kerapihan dari tenaga medis juga merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena seperti yang dipaparkan oleh Trimurthy (2008) bahwa ada beberapa pasien yang tidak bisa membedakan antara dokter, perawat, atau tenaga kesehatan lainnya dirumah sakit kerana menggunakan pakaian atau seragam yang sama, demikian juga antara petugas loket dengan petugas penerimaan pasien memiliki seragam yang sama. Tidak jauh berbeda dengan dimensi mutu pelayanan lainnya, sebagian besar responden dalam penelitian ini menganggap bahwa pelayanan dari segi bukti fisik dipersepsikan tidak baik karena responden merasa kurang nyaman dengan ruang tunggu yang disediakan serta ruang periksa dipersepsikan kurang bersih dan rapi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang memiliki persepsi tidak baik tentang empati yaitu sebesar 72,46%. Dari hasil uji statistik *chi-square* yang dilakukan dalam penelitian ini diperoleh $p\text{-value} 0,042$ yang menunjukkan ada hubungan antara persepsi pasien mengenai bukti fisik dengan minat kunjungan ulang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinta Veronica di RSUD dr. R.M Doelham Binjai tahun 2021 menyatakan bahwa secara statistik ada hubungan antara bukti fisik dengan minat kunjungan ulang dengan $p\text{-value} = 0,002$.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian yang dilakukan Azizatul (2013) di klinik umum rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakri Husada Pamulang Tangerang Selatan tahun 2016 juga menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara persepsi bukti fisik dengan minat kunjungan ulang dimana didapatkan $p\text{-value} = 0,000$.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: Sebagian besar responden menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang dan memberikan persepsi tidak baik terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Berdasarkan karakteristik responden diperoleh gambaran bahwa tidak terdapat hubungan antara umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan dengan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan mutu pelayanan diperoleh gambaran bahwa terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien mengenai daya tanggap ($p\text{-value} = 0,022$), empati ($p\text{-value} = 0,044$) dan bukti fisik ($p\text{-value} = 0,042$) dengan minat kunjungan ulang pasien. Tidak ada hubungan persepsi pasien mengenai keandalan ($p\text{-value} = 0,120$) dan jaminan ($p\text{-value} = 0,120$) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Sanjiwani Gianyar tahun 2022.

SARAN

Perlu adanya peningkatan mutu khususnya pada dimensi daya tanggap, empati serta bukti fisik pelayanan. Pada dimensi daya tanggap dapat dilakukan dengan cara semakin meningkatkan kinerja

dokter serta meningkatkan kualitas petugas rumah sakit terkait kecepatan petugas dalam menjalankan tugasnya. Pada dimensi empati diperhatikan dengan cara meningkatkan pelayanan dokter atau petugas rumah sakit dalam melayani pasien dengan penuh kehati-hatian, perhatian serta meningkatkan keramahan dokter. Serta, pada dimensi bukti fisik dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kenyamanan pasien dengan membuat ruangan yang bersih dan nyaman bagi pasien.

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang bersifat kualitatif serta menambah faktor lain atau variabel lain agar dapat menjelaskan secara lebih mendalam mengenai hubungan persepsi pasien mengenai mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, dosen penguji, keluarga, sahabat, pihak RSUD Sanjiwani Gianyar, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, K. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 7(1), pp. 31–40.
- Amly, H., Harahap, J & Lubis, M. (2020). Analisis Faktor Penentu Minat Kunjung Ulang Pasien Diabetes Melitus di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin RS. Pirngadi, *Jurnal JKFT*.

- Azizatul, H. (2013). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang, *Jurnal Kesehatan*, 2(3).
- Chaerunnisah, A. (2020). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar, *Journal of Health Research*.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional, Depkes RI*.
- Ditjen Pelayanan Kesehatan Kemenkes RI. (2021). *Jumlah Rumah Sakit*. Available at: <http://sirs.yankes.kemkes.go.id/fo/home> (Accessed: 19 January 2022).
- Djuwa, A. S., Sinaga, M. & Dodo, D. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja, *P*, 2(2), pp. 24-32.
- Gurning, W. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Porsea, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2).
- Gusmawan, F., Haryadi, H & Azizi, F. S. (2020). 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*, 21(4).
- Halimatus'adiah. (2015). Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Rawat Jalan di Puskesmas Ciputat Timur, *Jurnal Kesehatan*.
- Habibi, A. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, *Jurnal JKFT*, 4(2), pp. 11-21.
- Hamidiyah, A. (2016). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang, *Journal of Health Research "Forikes Voice"*, 7(3), pp. 121-130.
- Henny, S. (2017). Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di klinik spog rumah sakit dr. pirngadi medan tahun 2016, *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tamiang layang, *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2).
- Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan Revisi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam, D. (2014). *Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality, *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-41.
- Pemerintah Kabupaten Gianyar. (2020).

- Profil RSUD Sanjiwani Tahun 2019.*
Available at: <https://www.rsudsanjiwani.gianyarkab.go.id> (Accessed: 20 January 2022).
- Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI. (2019). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019, *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Rahmiati, R & Tamesveri, N. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019, *Jurnal Kesehatan*, 13(1), pp. 13–21.
- Retraningsih, E. (2013). *Akses Layanan Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo.