

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN RIS HOSPITAL 2021

Sri Hartina Amelia Harun¹, Rina Listyowati^{1*}

¹Program Studi Sarjana Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana, Jalan P.B. Sudirman, Denpasar, Bali, 80232

ABSTRAK

Ditengah pertumbuhan dan persaingan rumah sakit, Rumah Indonesia Sehat Hospital terdapat ulasan yang kurang memuaskan meskipun kunjungannya meningkat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan dari persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RIS Hospital. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 193 pasien rawat jalan, penelitian ini menggunakan desain cross-sectional. Hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan mutu pelayanan kehandalan ($p=0,003$) dan bukti fisik ($p=0,00$) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Sedangkan karakteristik responden seperti umur ($p=0,39$), jenis kelamin ($p=0,23$), pendidikan ($p=0,38$), pekerjaan ($p=0,30$), dan variabel persepsi tentang mutu pelayanan daya tanggap ($p=0,06$), jaminan ($p=0,38$), serta empati ($p=0,112$) tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Untuk itu, RIS Hospital perlu meningkatkan mutu pelayanan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Persepsi Pasien, Kunjungan Ulang.

ABSTRACT

In the midst of hospital growth and competition, Rumah Indonesia Sehat Hospital received unsatisfactory reviews despite of its increasing visits. This study was conducted to determine the relationship between the patient's perception of the quality of service and the interest in outpatient re-visits at RIS Hospital. This research was quantitative research with 193 outpatients in 2021 were used as samples, and cross-sectional design. The results showed that there was a relationship between service quality, reliability ($p=0.003$), and physical evidence ($p = 0.00$) with interest in outpatient re-visits. While the characteristics of respondents such as age ($p=0.39$), gender ($p=0.23$), education ($p=0.38$), occupation ($p=0.30$), and the variable perception of service quality responsiveness ($p=0.06$), assurance ($p=0.38$), and empathy ($p=0.112$) had no relationship with the interest in outpatient re-visit. For this reason, RIS Hospital needs to improve their quality of service.

Keywords: Quality of Service, Patient Perception, Repeat Visits.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang untuk melakukan upaya peningkatan derajat kesehatan baik secara individu, maupun kelompok atau masyarakat secara keseluruhan (Busro, 2018). Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Menurut data dari Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019 rumah sakit di Indonesia dari tahun 2015-2019

mengalami peningkatan sebesar 13,52 %. mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting di Rumah Sakit, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. 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

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada atau membuat pasien minat melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut.

Salah satu rumah sakit yang ada dari 53 rumah sakit kategori RSU tipe C di Provinsi Banten yaitu Rumah Indonesia Sehat (RIS *Hospital*) adalah rumah sakit umum milik Swasta yang tepatnya terletak di wilayah Kecamatan Serpong, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten. Di RIS *Hospital* terdapat kenaikan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2019 terdapat 29.100 kunjungan pasien dan 2020 meningkat menjadi 29.230 yang dimana artinya dalam 1 tahun hanya bertambah 130 pasien atau hanya 0,4% akan tetapi dibalik kenaikan jumlah kunjungan tersebut masih terdapat ulasan kurang memuaskan untuk RIS *Hospital*. Karena penelitian serupa belum pernah dilaksanakan di RIS *Hospital* oleh karena itu peneliti ingin mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di RIS *Hospital* Tahun 2021.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan desain penelitian *cross sectional* yang dilaksanakan di Rumah Sakit Rumah Indonesia Sehat pada bulan Maret sampai dengan Mei 2021. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Kriteria inklusi dalam penelitian ini, yaitu pasien rawat jalan di RIS *Hospital* pada bulan Maret sampai dengan Mei 2021 dan berusia diatas 17 tahun, bisa berkomunikasi dengan baik, serta

tentunya bersedia menjadi responden. Adapun kriteria eksklusi penelitian ini ialah pasien adalah pegawai dari rumah sakit.

Sampel yang dibutuhkan adalah 186 sampel atau jika dibulatkan menjadi 195 sampel untuk menghindari *missing data*. Dan terkumpul 193 sampel setelah dilakukan *cleaning data*. Data yang terkumpul kemudian akan dianalisis dengan analisis univariat dan bivariate dengan uji statistik *chi-square*.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden Penelitian

Berdasarkan analisis univariat didapatkan hasil dari karakteristik responden yang disajikan dalam tabel 1.

Berdasarkan hasil analisis ditunjukkan bahwa gambaran karakteristik responden pada penelitian ini didapatkan hasil karakteristik menurut umur sebagian besar pada umur 18-29 tahun, yaitu sebanyak 93 orang (48,19%). Sementara itu, kelompok umur ≥ 50 tahun merupakan responden paling sedikit dengan jumlah 24 orang (12,44%). Umur dari responden yang paling muda berumur 18 tahun dan yang paling tua yaitu berumur 64 tahun. Menurut jenis kelamin, sebagian besar yaitu kategori laki-laki sebanyak 117 orang (60,62%). Mayoritas tingkat pendidikan responden berasal dari lulusan Diploma/Strata yaitu sebanyak 92 orang (47,67%), sedangkan tingkat pendidikan responden yang jumlahnya paling sedikit adalah SD yaitu sebanyak 6 orang (3,11%). Untuk variabel pekerjaan sebagian besar yaitu karyawan swasta yaitu sebanyak 65 orang (33,68%).

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Proporsi (%)
Umur		
18-29 Tahun	93	48,19
30-39 Tahun	46	23,83
40-49 Tahun	30	15,54
≥50 Tahun	24	12,44
Jenis Kelamin		
Perempuan	117	60,62
Laki-laki	76	39,38
Pendidikan		
SD	6	3,11
SMP	14	7,25
SMA	81	41,97
Diploma/Strata	92	47,67
Pekerjaan		
Tidak Bekerja	14	7,25
Ibu Rumah Tangga	45	23,32
Karyawan Swasta	65	33,68
Pelajar/Mahasiswa	22	11,40
Wirausaha	34	17,62
Pegawai Negeri	6	3,11
Lainnya	7	3,63

Gambaran Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dan Minat Kunjungan Ulang

Pada variabel *Responsiveness* memiliki mean atau nilai rata-rata 3,05 maka dinyatakan baik apabila rata-rata skor ≥ 3 dan tidak baik apabila rata-rata skor < 3 . Variabel *Responsiveness* ini berdasarkan tabel distribusi frekuensi terdapat 104 orang (53,89 %) berpersepsi tidak baik dan 89 orang (46,11 %) berpersepsi baik. Untuk variabel *Reliability* berdasarkan tabel 2 atau tabel distribusi frekuensi 53 orang (27,46 %) berpersepsi tidak baik dan 140 orang (72,54 %)

berpersepsi baik. Untuk variabel *Assurance* berdasarkan tabel distribusi frekuensi diatas 146 orang (75,65 %) berpersepsi baik sedangkan 46 orang (24,35 %) berpersepsi tidak baik.

Sedangkan variabel *Emphaty* 154 orang (79,79 %) berpersepsi baik sedangkan 39 orang (20,21 %) berpersepsi tidak baik. Variabel *Tangible* 100 orang (51,81 %) berpersepsi baik sedangkan 93 orang (48,19 %) berpersepsi tidak baik. Dan untuk variabel minat kunjungan ulang 33 orang (17,10 %) tidak berminat melakukan kunjungan ulang dan 160 orang (82,90 %) berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

Tabel 2. Gambaran Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dan Minat Kunjungan Ulang

Variabel	Frekuensi	Proporsi (%)
Responsiveness		
Tidak Baik	104	53,89
Baik	89	46,11
Reliability		
Tidak Baik	53	27,46
Baik	140	72,54
Assurance		
Tidak Baik	46	24,35
Baik	146	75,65
Emphaty		
Tidak Baik	39	20,21
Baik	154	79,79
Tangible		
Tidak Baik	93	48,19
Baik	100	51,81
Minat Kunjungan Ulang		
Tidak Berminat	33	17,10
Berminat	160	82,90

Hubungan Karakteristik Responden dengan Minat Kunjungan Ulang

Dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan karakteristik responden yang ada pada penelitian ini terdapat 4 karakteristik. Seperti yang ada pada tabel 3. Pertama karakteristik usia yang dibagi menjadi 4 kelompok, berdasarkan tabel 3 bisa diketahui bahwa yang paling banyak berminat melakukan kunjungan ulang yaitu usia 18-29 tahun, berdasarkan uji statistik didapati *p-value* 0,39 yang dimana artinya tidak ada hubungan signifikan antara umur dengan minat kunjungan ulang pasien ($p \geq 0,05$). Pada karakteristik yaitu jenis kelamin didapatkan hasil uji statistik *chi-square* bahwa nilai *p-value* 0,23 yang artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan minat kunjungan ulang ($p \geq 0,05$). Pada karakteristik tingkat pendidikan hasil uji statistik yang

didapatkan adalah nilai *p-value* 0,38 yang artinya tidak terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan minat kunjungan ulang ($p \geq 0,05$). Pada karakteristik pekerjaan berdasarkan hasil uji statistik yang didapatkan bahwa nilai *p-value* 0,30 artinya tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan minat kunjungan ulang ($p \geq 0,05$).

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

Tabel 3. Hubungan Karakteristik Responden dengan Minat Kunjungan Ulang

Variabel	Karakteristik Responden (n=195)			PR	95% CI	P
	Tidak berminat(%)	Berminat n(%)	Total			
Umur						
18 – 25	9 (13,85)	56 (86,15)	65(100)	0,94	0,82-1,07	0,39
>25	24 (18,75)	104(81,25)	128(100)			
Jenis Kelamin						
Perempuan	17 (14,53)	100(85,47)	117(100)	0,92	0,80-1,06	0,23
Laki-laki	16 (21,05)	60 (78,95)	76(100)			
Pendidikan						
Tingkat Sekolah	15 (14,85)	86 (85,15)	101(100)	0,94	0,82-1,07	0,38
Tingkat Perguruan Tinggi	18 (19,57)	74 (80,43)	92 (100)			
Pekerjaan						
Tidak Bekerja	1(7,14)	13(92,86)	14(100)	0,88	0,75-1,03	0,30
Bekerja	32 (17,88)	147(82,12)	179(100)			

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa berdasarkan uji statistik yang dilakukan dengan menggunakan uji *chi-square* tidak ada hubungan antara karakteristik responden baik dari karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan maupun pekerjaan. Setelah dilakukan uji statistik juga didapati bahwa mutu pelayanan dari segi daya tanggap atau *responsiveness*, kehandalan atau *reliability*, jaminan atau *assurance*, empati, dan juga bukti fisik atau *tangible* ada yang ditemukan hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien

rawat jalan di RIS *Hospital* ada pula yang tidak terdapat hubungan dengan minat kunjungan ulang. Seperti pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien

Variabel	Minat Kunjungan Ulang			PR	95% CI	P
	Tidak Berminat n(%)	Berminat n(%)	Total			
Responsivene ss						
Tidak Baik	22 (21,15)	82 (78,85)	104 (100)	1,11	0,97-1,26	0,10
Baik	11 (12,35)	78 (87,65)	89 (100)			

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

Variabel	Minat Kunjungan Ulang					
	Tidak Berminat n(%)	Berminat n(%)	Total	PR	95% CI	P
Reliability						
Tidak Baik	16 (30,19)	37 (69,81)	53 (100)	1,25	1,04-1,51	0,003
Baik	17 (12,14)	123 (87,88)	140(100)			
Assurance						
Tidak Baik	10 (21,28)	37 (78,72)	47 (100)	1,07	0,90-1,26	0,38
Baik	23 (15,75)	123 (84,25)	146(100)			
Emphaty						
Tidak Baik	10 (25,64)	29 (74,36)	39 (100)	1,14	0,94-1,39	0,112
Baik	23 (14,94)	131 (85,06)	154(100)			
Tangible						
Tidak Baik	27 (29,03)	66 (70,97)	93 (100)	1,32	1,15-1,52	0,00
Baik	6 (6)	94 (94)	100(100)			

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* yang dilakukan, nilai *p-value* 0,10 yang artinya tidak terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang *responsiveness* dengan minat kunjungan ulang ($p \geq 0,05$). Sedangkan untuk *reliability* didapatkan nilai *p-value* 0,003 yang artinya terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang *reliability* dengan minat kunjungan ulang ($p < 0,05$). Dengan nilai PR atau *prevalence ratio* menunjukkan bahwa *reliability* 1,25 kali berpeluang meningkatkan minat kunjungan ulang. Untuk variabel *assurance* berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* yang dilakukan, nilai *p-value* 0,38 yang artinya tidak terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang *assurance* dengan minat kunjungan ulang ($p \geq 0,05$). Untuk variabel *emphaty* memiliki nilai *p-value*

0,112 yang artinya tidak terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang *emphaty* dengan minat kunjungan ulang ($p \geq 0,05$). Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square*

yang dilakukan pada *tangible*, didapatkan nilai *p-value* 0,00 yang artinya terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang *tangible* dengan minat kunjungan ulang ($p < 0,05$). Dengan nilai PR atau *prevalence ratio* menunjukkan bahwa *tangible* 1,32 kali berpeluang meningkatkan minat kunjungan ulang.

PEMBAHASAN

Gambaran Hubungan Persepsi Pasien tentang *Responsiveness* dengan Minat Kunjungan Ulang

Daya tanggap menurut Widyastuti (2020) adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Hasil uji statistik dari jawaban responden pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa tidak adanya hubungan dari persepsi pasien tentang *responsiveness* atau daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RIS Hospital karena didapatkan *p-value* 0,10. Hasil penelitian ini

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

sejalan dengan penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Djuwa, Sinaga dan Dodo (2020) menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang *responsiveness* atau daya tanggap dengan minat kunjungan ulang. Selain itu sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Halimatus'adiah (2015) dimana menurutnya tidak adanya pengaruh dari daya tanggap pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang atau kunjungan ulang yang alasannya kemungkinan besar disebabkan oleh adanya faktor lain yang mempengaruhi minat kunjungan ulang salah satunya yaitu kebutuhan pasien terhadap pengobatan sehingga pasien menerima pelayanan yang diberikan.

Gambaran Hubungan Persepsi Pasien tentang *Reliability* dengan Minat Kunjungan Ulang

Kehandalan 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 dan tanpa melakukan kesalahan. Berdasarkan hasil uji statistik didapatkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang *reliability* dengan minat kunjungan ulang dengan nilai *p-value* 0,003. Dengan nilai PR atau *prevalence ratio* menunjukkan bahwa *reliability* 1,25 kali berpeluang meningkatkan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Trimurthy (2008) bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi responden terhadap kehandalan pelayanan dengan

minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016) karena adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hal ini juga sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dalam Tjiptono (2009) yaitu apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Gambaran Hubungan Persepsi Pasien tentang *Assurance* dengan Minat Kunjungan Ulang

Jaminan atau *assurance* merupakan dimensi dari mutu pelayanan dimana karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keraguan Retraningsih (2013). Selaras dengan yang disampaikan Hastuti *et al.* (2017) bahwa jika jaminan atas kualitas jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan kesehatan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan, didapati bahwa tidak terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan dengan minat kunjungan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil yang didapatkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Halimatus'adiah (2015) dimana tidak ada hubungan bermakna antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang dan dipaparkan hal tersebut karena tidak adanya pengaruh jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang kemungkinan besar

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

disebabkan oleh persepsi pasien terhadap keadaan pelayanan yang diberikan. Selain itu penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Helmawati dan Handayani (2014) bahwa tidak adanya hubungan antara persepsi jaminan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar. Selain itu juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati dan Temesveri (2020) bahwa tidak ada hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang minat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang.

Gambaran Hubungan Persepsi Pasien tentang *Empathy* dengan Minat Kunjungan Ulang

Menurut Bustami (2011) dalam Djuwa, Sinaga and Dodo (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 artinya dalam pelayanan kesehatan adalah ketika tenaga kesehatan baik dokter atau perawat bisa berkomunikasi dengan penuh perhatian kepada pasien, memahami apa yang dirasakan dan dikeluhkan pasien. Berdasarkan hasil uji statistik didapati bahwa tidak terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang empati dengan minat kunjungan ulang. Tidak adanya hubungan empati dengan minat kunjungan ulang ini bisa dikarenakan ada dimensi lain lebih mempengaruhi persepsi dari pasien rawat jalan di RIS *Hospital* minat kunjungan ulang misalnya kehandalan dan bukti fisik. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil

dari penelitian yang dilakukan oleh Hikmat dan Fazriah (2015) bahwa tidak ada hubungan responden yang tidak minat memanfaatkan ulang pelayanan di Klinik Gigi Garuda mempunyai persepsi tidak baik terhadap empati pelayanan di Klinik Gigi Garuda kota Cirebon. Hasil analisis hubungan menggunakan uji chi-square dengan memperoleh *p-value* sebesar 1,000 ($> 0,05$). Selain itu penelitian ini pun sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati (2020) bahwa tidak ada hubungan antara empati dengan minat kunjungan ulang minat di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang.

Gambaran Hubungan Persepsi Pasien tentang *Tangible* dengan Minat Kunjungan Ulang

Tangible atau 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.

Berdasarkan hasil uji statistik yang dilakukan, nilai *p-value* 0,00 yang artinya terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang bukti fisik dengan minat kunjungan ulang. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pelayanan akan mempengaruhi perilaku dari pasien untuk selanjutnya. Jika pasien merasa puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk berminat melakukan kunjungan kembali tersebut. Artinya penelitian ini sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016) menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

tentang bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Selain itu juga hasil penelitian ini sejalan dengan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Habibi (2020) ada hubungan dari bukti fisik dengan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Dengan adanya hubungan dari mutu pelayanan dimensi bukti fisik dengan minat kunjungan ulang, artinya sangat perlu bagi *RIS Hospital* untuk mempertahankan unsur-unsur yang sudah dianggap baik agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat.

Gambaran Karakteristik Responden

Berdasarkan penelitian dari 4 karakteristik responden yang ada didapati bahwa tidak ada hubungan antara minat kunjungan ulang dengan umur hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Trimurthy, 2008) bahwa 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). Ditinjau dari karakteristik umur, proporsi umur responden sebagian besar pada penelitian ini berada pada rentang 18-29 tahun yaitu 48,19% hal tersebut dikarenakan persepsi sendiri dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan.

Karakteristik responden selanjutnya yaitu jenis kelamin, responden pada penelitian ini dikategorikan menjadi dua yaitu jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Hasil didominasi oleh responden perempuan sebanyak 60,62% sedangkan sisanya responden laki-laki sebanyak 39,38%. Menurut Rangkuti (2006) dalam Habibi (2020) menyatakan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada 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, dikarenakan wanita lebih banyak memiliki waktu di rumah terutama ibu rumah tangga jika dibandingkan dengan laki-laki yang harus bekerja di luar rumah sebagai kepala keluarga. Dari penelitian ini didapatkan bahwa karakteristik jenis kelamin tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2017).

Selanjutnya adalah karakteristik responden berdasarkan dari pendidikan sebagian besar dari responden termasuk yang berpendidikan Diploma/Strata yang kemudian proporsi yang besar juga berasal dari kategori SMA sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizatul Hamidiyah (2013) dimana penelitian yang dilakukan di kota seperti kota Tangerang Selatan, sebagian besar respondennya mendapatkan pendidikan hingga tingkat SMA/Sederajat dan Diploma/Strata. Sejalan dengan teori

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

yang dikemukakan oleh Barata dalam Gusmawan, Haryadi dan Sutrisna (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.

Sedangkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagian besar adalah karyawan swasta yang dimana selaras dengan hasil dari penelitian ini kebanyakan dari SMA dan Diploma/Strata 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, untuk pekerjaan yang mendominasi setelah karyawan swasta yaitu ibu rumah tangga karena berbanding lurus dengan banyaknya responden perempuan dengan alasan yang sama bahwa ibu rumah tangga lebih banyak memiliki waktu untuk memperhatikan kesehatan diri dan juga pergi ke pelayanan kesehatan yang dimana hal tersebut dipaparkan oleh Gusmawan, Haryadi dan Sutrisna (2020) yang hasil penelitiannya selaras dengan hasil penelitian ini bahwa tidak ada hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan minat kunjungan ulang.

SIMPULAN

Berdasarkan karakteristik umur responden yang paling banyak pada rentang 18-29 tahun, karakteristik berdasarkan jenis kelamin sebagian besar

yaitu perempuan, karakteristik berdasarkan pendidikan paling banyak yaitu dengan taraf pendidikan terakhir diploma/strata, dan dari pekerjaan paling banyak yaitu karyawan swasta. Persepsi pasien tentang mutu pelayanan di RIS *Hospital* yaitu: 46,11% pasien memiliki persepsi baik tentang daya tanggap, 72,54% pasien yang memiliki persepsi baik tentang kehandalan, 75,65% pasien yang memiliki persepsi baik tentang jaminan, 79,79% pasien yang memiliki persepsi baik tentang empati dan 51,81 % pasien yang memiliki persepsi baik tentang bukti fisik. Minat kunjungan ulang di pelayanan rawat jalan RIS *Hospital* yaitu sebesar 82,90%.

Setelah dilakukan uji statistik tidak ditemukan adanya hubungan antara karakteristik responden dan juga persepsi pasien tentang daya tanggap, empati, dan jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RIS *Hospital* tahun 2021. Terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan dan bukti fisik dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RIS *Hospital* tahun 2021.

SARAN

RIS *Hospital* perlu mempertahankan mutu pelayanan yang sudah dianggap baik oleh pasien, selain itu RIS *Hospital* untuk meningkatkan mutu pelayanan agar persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang masih tidak baik bisa berubah. Selain itu RIS *Hospital* perlu mengetahui apa yang dipersepsikan oleh pasien dengan membuat pelayanan kotak saran yang didigitalisasi di era digital sekarang ini seperti yang sudah diterapkan di RSUD Umu Rara Meha dimana pasien bisa menyampaikan kritik, saran, maupun keluhan secara terbuka

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

pada website rumah sakit, dengan adanya transparansi terkait hal tersebut kemudian ada pula pemecahan masalah atau tindak lanjutnya. Tujuannya tentu agar ada peningkatan mutu pelayanan baik dari segi daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, maupun bukti fisik karena setelah adanya kritik dan saran maupun keluhan dari pasien hal tersebut bisa menjadi bahan evaluasi bagi rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, keluarga, pembimbing, penguji, rekan-rekan, sahabat, serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung pelaksanaan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, K. (2017) 'Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di puskesmas Cangkringan Sleman'. STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.

Amelia, R. and Betan, A. B. (2018) 'Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dara'Kabupaten Polewali Mandar', *Journal of Islamic Nursing*, 1(2), pp. 1–15.

Andriani, A. (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi', *Jurnal Endurance*, 2(1), pp. 45–52.

Astuti, D. (2017) 'Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat

Inap Puskesmas', *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), pp. 65–72.

Az-zahroh, T. N. (2017) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik', *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), pp. 99–111.

Hamidiyah, A. (2013). Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum rumah sakit bhineka bakti husada kota tangerang selatan tahun 2013.

Busro, A. (2018) 'Aspek Hukum Persetujuan Tindakan Medis (Inform Consent) Dalam pelayanan Kesehatan', *Law, Development & Justice Review*, 1(1), pp. 1–18.

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>.

Djuwa, A. S. S., Sinaga, M. and Dodo, D. O. (2020) 'Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja', *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), pp. 24–32.

Gurning, W. (2020) 'Pengaruh Mutu

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

- Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Porsea'. Universitas Medan Area.
- Gusmawan, F., Haryadi, H. and Sutrisna, E. (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).
- Habibi, A. H., Hakim, F. H. and Azizi, F. S. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh', *Jurnal JKFT*, 4(2), pp. 11–21.
- Halimatus'adiah (2015) 'Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur No Title'.
- Hamidiyah, A. (2016) 'Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang', *Jurnal Penelitian Kesehatan "SUARA FORIKES" (Journal of Health Research "Forikes Voice")*, 7(3), pp. 121–130.
- Hastuti, S. K. W. et al. (2017) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta', *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), pp. 161–168.
- Helmawati, T. and Handayani, S. D. (2014) 'Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik Rumah Zakat Yogyakarta', *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 3(1).
- Henny, S. (2017) 'Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di klinik spog rumah sakit dr. pirngadi medan tahun 2016'. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, 2017.
- Hidayat, A. A., Pratiwi, A. and Agustin, R. (2016) 'Implementasi Sistem Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan Melalui Kepemimpinan Mutu Kepala Ruangan', *Jurnal Ners*, 11(1), pp. 1–6.
- Hidayati, A. N., Suryawati, C. and Sriatmi, A. (2014) 'Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2(1), pp. 9–14.
- Hikmat, R. and Fazriah, M. (2015) 'Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang', *Jurnal Kesehatan*, 6(1), pp. 645–653.
- Kemenkes RI (2020) *Permenkes No. 3 Tahun 2020*.
- Konsil Kedokteran Indonesia (2011) 'Peraturan Konsil Kedokteran Indonesia Nomor 3 Tahun 2011

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

- Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Indonesia Dan Majelis Kehormatan Disiplin Kedokteran Di Tingkat Provinsi', *Biomass Chem Eng*, 49(23-6), pp. 1-15.
- Kotler, P. dan K. K. L. (2007) *Manajemen Pemasaran*. Buku Kesat. Jakarta: Pt Indeks.
- Latifah, D. et al. (2013) 'Perbedaan Kualitas Hidup Lansia Yang Aktif Mengikuti Posyandu Lansia Dengan Yang Tidak Aktif Mengikuti Posyandu Lansia Di Desa Sirnobojo Kecamatan Pacitan'. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lubis, I. L., Sinaga, B. M. and Sasongko, H. (2017) 'Pengaruh Profitabilitas, Struktur Modal, Dan Likuiditas Terhadap Nilai Perusahaan', *Jurnal aplikasi bisnis dan manajemen (JABM)*, 3(3), p. 458.
- Muninjaya, A. A. G. (2011) 'Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan', Jakarta: EGC.
- Nursalam, D. (2014) 'Manajemen Keperawatan" Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional'. Salemba Medika.
- Parasuraman, A, dkk (1988) *Communication and Control Process in the Delivery of Service Quality. Journal of Marketing*. Vol. 52.
- Permana, M. A. (2018) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan'.
- Puji, L. K. R., Ismaya, N. A. and Ulfa, U. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada', *Edu Masda Journal*, 4(2), pp. 167-176.
- Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan RI (2019) *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019*, *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Rahmiati, R. and Temesveri, N. A. (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.
- Rizkiawan, I. K. (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*.
- Saleem, M. A., Zahra, S. and Yaseen, A. (2017) 'Impact of service quality and trust on repurchase intentions—the case of Pakistan airline industry', *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*.
- Sali, Z. M. (2020) 'Literature Review: Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Keluhan Pasien Di Rumah Sakit'. Universitas Andalas.
- Sartika, D. (2017) 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Produk You C 1000 Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas

*) email korespondensi: rina.listyowati@yahoo.com

Konsumen', *Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, 2(1), pp. 10–21.

Sastroasmoro, S. (2014) *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. 5th edn. Sagung Seto.

Sukmadinata, N. S. (2009) 'Metode Penelitian Pendidikan Cetakan Kelima', *Bandung: PT. Remaja Rosdakarya*.

Supartiningsih, S. (2017) 'Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), pp. 9–15.

Supriyanto, S. (2011) *Manajemen mutu: pelayanan kesehatan*. Health Advocacy.

Taekab, A. H., Suryawati, C. and Kusumastuti, W. (2019) 'Analisis persepsi pasien terhadap mutu pelayanan Puskesmas dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018', *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 7(1), pp. 31–40.

Tjiptono, F. (2009) 'Service Marketing: Esensi dan Aplikasi', *Jogjakarta: Marknesis*.

Trimurthy, I. G. A. (2008) 'Analisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang'. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.