

---

**ANALISIS PERSEPSI MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PENYAKIT  
DALAM RSU DR. PIRNGADI KOTA MEDAN**

**Wella Daniati<sup>1</sup>, Arifah Devi Fitriani<sup>2</sup> dan Jamaluddin<sup>3</sup>**  
Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia  
daniatiwella@gmail.com

---

Received : 05-04-2021  
Revised : 15-04-2021  
Accepted : 22-04-2021

**Abstract**

*Hospital service as a service sector plays an important role. Based on the results of interviews with 8 informants, it was stated that the doctor's complaint was lack of clear information about the illness, the room was uncomfortable, the administration of registration was long and confusing, the nurse was not on time when the patient needed it. The location of this research was conducted at the hospital. Dr. Pirngadi Medan. The purpose of this study was to determine the effect of perceived service quality on the interest in outpatient re-visits. The research design used was an cross sectional approach. The population in this study were 16,638 patients with 100 samples taken by accidental sampling. Data collection methods are primary data and secondary data. The data analysis used was the binary logistic regression test. The results showed that professionalism has a sig-p value of 0.023 <0.05, sig-p efficiency of 0.006 <0.05, safety sig-p 0.025 <0.05 and satisfaction with sig-p 0.004 <0.05. The conclusion in this study is that there is an effect of professionalism, efficiency, safety and satisfaction on the interest in returning outpatient visits. That it is hoped that it can become a reference in order to better understand the importance of service quality in accordance with the regulations of the ministry of health in order to improve the maximum health services provided to patients..*

**Keywords:** *service quality; interest of revisits; outpatients.*

**Abstrak**

Pelayanan rumah sakit sebagai salah satu bidang jasa yang memegang peranan penting. Berdasarkan hasil wawancara kepada 8 informan menyatakan bahwa keluhan dokter kurang jelasnya informasi tentang penyakit yang diderita, ruangan yang kurang nyaman, administrasi pendaftaran yang lama dan membingungkan, perawat tidak tepat waktu saat dibutuhkan pasien. Lokasi penelitian ini dilakukan di RSU. Dr. Pirngadi Medan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Desain penelitian yang digunakan adalah *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 16.638 orang pasien dengan sampel yang diambil *accidental*

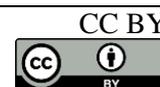
---

---

*sampling* yaitu 100 orang. Metode pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Analisa data yang digunakan yaitu uji regresi *binary logistic*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keprofesian memiliki nilai sig-p  $0,023 < 0,05$ , efisiensi sig-p  $0,006 < 0,05$ , keamanan sig-p  $0,025 < 0,05$  dan kepuasan sig-p  $0,004 < 0,05$ . Kesimpulan penelitian ini ada pengaruh keprofesian, efisiensi, keamanan dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Diharapkan dapat menjadi acuan agar lebih memahami pentingnya mutu pelayanan yang sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan guna meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien secara maksimal.

**Kata kunci:** mutu pelayanan; minat kunjung ulang; pasien rawat jalan.

---



## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan kebutuhan bagi setiap orang. Semua orang ingin dilayani dan mendapatkan kedudukan yang sama dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di dunia maupun di negara berkembang telah membentuk sistem pembiayaan kesehatan yang bertujuan supaya masyarakat mendapatkan pelayanan yang bermutu dan merata (Al-Assaf, 2009). Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bidang jasa yang memegang peranan penting. Indikator utama untuk mengetahui standar rumah sakit adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Pelayanan yang baik dari suatu rumah sakit akan membuktikan rumah sakit tersebut bermutu baik. Ini dapat dilihat dari penanganan pasien yang cepat, tepat dan ramah tamah dari petugas kesehatan (Djoko Wijono, 2011).

Cakupan penduduk didapatkan pelayanan kesehatan menurut *World Health Organization* (WHO) masih kurang dari target cakupan 75%. Hal ini terlihat hanya 73,2% pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain itu pelayanan yang diberikan kepada pasien juga masih jauh dari kata baik atau memuaskan, ini terbukti dari 73,2% hanya 51,8% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Who - World Health Organization, 2016).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan pada pada setiap negara, bukan hanya negara maju namun negara berkembang juga mengutamakan pelayanan kesehatan, faktanya pelayanan yang diberikan kepada pasien di negara berkembang seperti Malaysia, Thailand, Singapura dan Brunei memuaskan pasiennya (Supranto, 2015). Hal ini terlihat dari cakupan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan dengan target 75%, namun 80% pasien yang mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terbukti bahwa Malaysia dan Singapura merupakan tujuan utama pengobatan orang Indonesia. Begitu juga Amerika, Jepang, Inggris dan Prancis yang merupakan negara maju yang memiliki pelayanan kesehatan yang memberikan kepuasan kepada pasien dengan persentase 82,7% (Who - World Health Organization, 2016).

Banyak masyarakat yang menilai masih rendahnya kualitas pelayanan medis di Indonesia sehingga banyak dari masyarakat Indonesia memutuskan mendapatkan pengobatan di luar negeri. Tak sedikit masyarakat Indonesia yang gemar berobat ke luar negeri karena anggapan pelayanan serta kualitas pengobatan yang lebih unggul. Dalam

kurun waktu 9 tahun, jumlah pasien Indonesia yang berobat ke mancanegara melonjak hampir 100 persen. Pada 2015, masyarakat yang memilih berobat ke luar negeri mencapai 600.000 pasien. Pengobatan penyakit kritis seperti kanker dan jantung merupakan jenis pengobatan yang paling dicari masyarakat Indonesia di luar negeri (Woodman, 2016).

Menurut Parasuraman dan Kotler bahwa antisipasi mutu harus dilakukan oleh rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pendapatan dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan (Kotler Keller, n.d.). Aspek penentu mutu pelayanan jasa seperti bukti fisik, kehandalan, daya ketanggapan, jaminan dan empati. Pada penelitian ini mutu pelayanan diukur berdasarkan indikator Rumah Sakit Umum Dr.Pirngadi Kota Medan terdiri dari keprofesian, efisiensi, keamanan, kepuasan dan aspek sosial budaya (Richard Gerson, 2004).

Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan, oleh karena itu perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan-perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan rumah sakit dalam jangka pendek dan jangka panjang dengan membuat diferensiasi yang berbeda (Chairman, 2010).

Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Kota Medan merupakan rumah sakit tipe b pendidikan yang berada di Kota Medan dan merupakan salah satu RSUD milik pemerintah Kota Medan ini diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada seluruh masyarakat yang ada di sekitar Kota Medan dan khususnya masyarakat tidak mampu karena RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan menjadi rumah sakit rujukan dari berbagai Puskesmas, klinik-klinik kesehatan, maupun balai kesehatan lainnya. Jenis pelayanan yang ada di RSUD dr. Pirngadi Kota Medan terdiri dari pelayanan rawat jalan (terdiri atas poliklinik umum dan poliklinik spesialis), pelayanan rawat inap, pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat bersalin, pelayanan penunjang medis, pelayanan kamar operasi dan pelayanan rawat intensif.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti, kunjungan pasien rawat jalan klinik penyakit dalam rumah sakit dr. Pirngadi Kota Medan dalam empat tahun terakhir. Pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien klinik penyakit dalam rumah sakit dr Pirngadi Kota Medan tercatat sebanyak 41.117 orang. Tahun berikutnya, 2016 tercatat sebanyak 24.322 orang. Pada tahun 2017, tercatat sebanyak 20.476 orang. Terakhir data yang di diambil peneliti dalam periode Januari 2018 sampai Oktober 2018 tercatat sebanyak 16.638 orang. Rata-rata per bulan kunjungan sebanyak 1.663 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan terjadinya penurunan kunjungan pasien setiap tahunnya, ini mengindikasikan bahwa pihak manajemen rumah sakit belum optimal memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan keinginan pasien sehingga pasien terutama yang membayar sendiri (non BPJS) tidak akan berkunjung ulang untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Terkait dengan mutu layanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien. Dalam survei awal peneliti memewancarai 8 informan yang berobat di rumah sakit umum dr. Pirngadi Kota Medan. 4 dari 8 informan menyatakan keluhan dokter kurang jelasnya informasi tentang penyakit yang diderita, ruangan yang kurang nyaman, 5 dari imforman menjawab administrasi pendaftaran yang lama dan membingungkan di mana ada pasien yang tidak dapat dilayani karena penyakit yang diderita tidak tergolong penyakit gawat darurat dan sebagainya, 3 imforman menyatakan perawat tidak tepat waktu saat dibutuhkan pasien. Komunikasi terapeutik perawat belum efektif sesuai keinginan pasien seperti tidak menjawab pertanyaan dari pasien atau keluarga pasien. Berdasarkan fakta tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Analisis Persepsi Mutu Pelayanan

Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Klinik Penyakit Dalam di Rumah Sakit Umum dr. Pirngadi Kota Medan 2020".

Diharapkan dapat menjadi acuan agar lebih memahami pentingnya mutu pelayanan yang sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan guna meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien secara maksimal. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah dengan *cross sectional* dengan tujuan untuk mengetahui faktor penentu minat berkunjung ulang pasien dengan Populasi dalam penelitian ini sebanyak 16.638 orang pasien dan sampel yang diambil dengan cara *accidental sampling* yaitu 100 orang. Alat untuk pengumpulan data adalah observasi dan pembagian kuesioner. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Tabel 1 diketahui bahwa dari 100 responden sebagian besar responden memiliki umur (34-41 tahun dan 42-49 tahun) yaitu 16 responden (16,0%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 53 responden (53,0%) dan sebagian besar responden memiliki pendidikan SLTA sebanyak 41 responden (41,0%). Selanjutnya sebagian besar responden sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 30 responden (30,0%).

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Umur</b>		
18-25 Tahun	6	6,0
26-33 Tahun	12	12,0
34-41 Tahun	16	16,0
42-49 Tahun	16	16,0
50-57 Tahun	14	14,0
58-65 Tahun	12	12,0
66-73 Tahun	13	13,0
74-81 Tahun	11	11,0
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	47	47,0
Perempuan	53	53,0
<b>Pendidikan</b>		
Perguruan Tinggi	8	8,0
Akademi	15	15,0
SLTA	41	41,0
SLTP	26	26,0
SD	10	10,0
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/BUMN	11	11,0
Karyawan Swasta	22	22,0

Wiraswasta	25	25,0
Ibu Rumah Tangga	30	30,0
Tidak Bekerja	12	12,0
<b>Jumlah</b>	<b>178</b>	<b>100</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas keprofesian adalah  $sig-p = 0,000$  atau  $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$ . Hal ini membuktikan keprofesian memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan tahun 2020. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas efisiensi adalah  $sig-p = 0,000$  atau  $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$ . Hal ini membuktikan efisiensi memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan tahun 2020. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas keamanan adalah  $sig-p = 0,000$  atau  $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$ . Hal ini membuktikan keamanan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan tahun 2020. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kepuasan adalah  $sig-p = 0,000$  atau  $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$ . Hal ini membuktikan kepuasan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan tahun 2020.

**Tabel 2. Hubungan Keprofesian, Efisiensi, Keamanan dan Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Penyakit Dalam**

Variabel	Minat Kunjungan Ulang				Total		Sig-p
	Berminat		Kurang Berminat		f	%	
	f	%	f	%			
<b>Keprofesian</b>							
Baik	37	37,0	14	14,0	51	51,0	0,000
Tidak Baik	4	4,0	45	45,0	49	49,0	
<b>Efisiensi</b>							
Efisien	38	38,0	8	8,0	46	46,0	0,000
Tidak Efisien	3	3,0	51	51,0	54	54,0	
<b>Keamanan</b>							
Aman	36	36,0	10	10,0	46	46,0	0,000
Tidak Aman	5	5,0	49	49,0	54	54,0	
<b>Kepuasan</b>							
Puas	38	38,0	7	7,0	45	45,0	0,000
Tidak Puas	3	3,0	52	52,0	55	55,0	
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>41,0</b>	<b>59</b>	<b>59,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	

Tabel 3 menunjukkan bahwa keprofesian memiliki nilai  $sig-p 0,023 < 0,05$ , efisiensi memiliki nilai  $sig-p 0,006 < 0,05$ , keamanan memiliki nilai  $sig-p 0,025 < 0,05$  dan kepuasan memiliki nilai  $sig-p 0,004 < 0,05$  yang artinya memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan tahun 2020.

**Tabel 3. Hasil Uji Multivariat Regresi Logistik**

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Keprofesian	2,898	0,023	18,145
Efisiensi	3,050	0,006	21,112
Keamanan	3,008	0,025	20,253
Kepuasan	4,031	0,004	56,320
Constant	-7,775	0,000	0,000

## Pembahasan

### Pengaruh Keprofesian terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan

Variabel keprofesian memiliki nilai *sig-p*  $0,023 < 0,05$  artinya keprofesian memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan tahun 2020. Hasil OR pada variabel keprofesian menunjukkan nilai OR 18,145. Artinya keprofesian yang tidak baik cenderung 18 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak berminatnya kunjungan ulang pasien. Nilai B = Logaritma Natural dari  $18,145 = 2,898$ . Oleh karena nilai B bernilai positif, maka keprofesian mempunyai pengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Herwanda tahun 2017 tentang Pengaruh *Perceived Quality* Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSGM Unsyiah menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan *perceived quality* dan kelima dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap minat pemanfaatan ulang ( $p < 0,05$ ). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan *perceived quality* dan kelima dimensi kualitas layanan (Herwanda, 2017).

Menurut hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keprofesian memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Pasien mengungkapkan bahwa keprofesian yang dinilai pada penelitian ini yaitu tentang jaminan kecepatan pasien dalam penerimaan pasien yang tidak berbelit-belit, memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan kesiapan tenaga kesehatan dalam menangani keluhan pasien. Dari beberapa masalah yang dinilai responden menyatakan bahwa fakta yang terjadi di lingkungan rumah sakit tentang keprofesian masih dalam kategori kurang baik. Hal ini yang menyebabkan pasien tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang dimana alasan yang diberikan pasien yaitu tenaga kesehatan tidak memberikan jaminan penerimaan pasien yang cepat. Selain itu prosedur penanganan pasien juga tidak sesuai dengan keluhan yang dialami pasien dan terkadang tenaga kesehatan tidak siap dalam menangani masalah kesehatan pasien. Hal ini yang menyebabkan keprofesian memiliki pengaruh untuk meningkatkan minat kunjungan ulang pasien.

### Pengaruh Efisiensi terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan

Variabel efisiensi memiliki nilai *sig-p*  $0,006 < 0,05$  artinya efisiensi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan tahun 2020. Hasil OR pada variabel efisiensi menunjukkan nilai OR 21,112. Artinya mutu pelayanan yang tidak efisien cenderung 21 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak berminatnya kunjungan ulang pasien. Nilai B = Logaritma Natural dari  $21,112 = 3,050$ . Oleh karena nilai B bernilai positif, maka efisiensi mempunyai pengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien

rawat jalan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Secara parsial keandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Sedangkan, daya tanggap, perhatian dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien (Eka, 2018).

Menurut asumsi peneliti, dimana rumah sakit perlu meningkatkan pendidikan tenaga kesehatan dan kemampuan petugas kesehatan melayani pasien karena pendidikan dan keterampilan dari petugas kesehatan sangat menjamin dalam membantu proses penyembuhan dari pasien secara efektif/efisien, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan dari pasien agar nantinya pasien merasa aman dalam memperoleh pelayanan asuhan petugas kesehatan. Pasien mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan belum menjamin kesembuhan pasien dikarenakan mereka beralasan tenaga kesehatan yang memberikan perawatan kurang handal dan tanggap dalam mengatasi keluhan-keluhan kesehatan yang dialami pasien. Pasien mengungkapkan bahwa penanganan yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien masih belum menunjukkan bahwa mereka mampu memberikan kesembuhan kepada pasien. Selain itu pasien juga mengeluhkan bahwa tenaga kesehatan masih banyak yang tidak mahir dalam melakukan perawatan terhadap pasien yang membutuhkan penanganan dengan cepat. Kejadian ini membuat pasien tidak percaya bahwa penyakit yang mereka alami dapat disembuhkan dengan segera, sehingga kalau disuruh memilih sebagian besar dari pasien tidak mau untuk melakukan kunjungan ulang kembali apabila mereka mengalami masalah kesehatan.

### **Pengaruh Keamanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan**

Variabel keamanan memiliki nilai *sig-p*  $0,025 < 0,05$  artinya keamanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan tahun 2020. Hasil OR pada variabel keamanan menunjukkan nilai OR 20,253. Artinya mutu pelayanan yang tidak aman cenderung 20 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak berminatnya kunjungan ulang pasien. Nilai  $B = \text{Logaritma Natural dari } 20,253 = 3,008$ . Oleh karena nilai B bernilai positif, maka keamanan mempunyai pengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambariani tahun 2014, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Santun Lansia (dimensi bukti fisik, ketanggapan dan perhatian) mempunyai pengaruh pada kepuasan pasien lansia ( $p < 0,05$ ). Besar pengaruh bukti fisik 0,42 (17,6%), ketanggapan 0,28 (7,8%) dan perhatian 0,25 (6,3%). Dimensi pelayanan lainnya (kehandalan dan jaminan) tidak terbukti berpengaruh ( $p > 0,05$ ). Variabel sosio-demografik (usia dan pendidikan) berbeda signifikan dengan skor kepuasan pasien lansia ( $p < 0,05$ ). Kualitas pelayanan Puskesmas Santun Lansia dalam dimensi servqual (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian) telah dipersepsikan memiliki kenyataan cukup baik, walaupun kualitas pelayanan yang diterima masih belum memenuhi harapan (Ambariani, 2014).

Menurut asumsi penelitian keamanan dalam memberikan pelayanan sama halnya dengan melakukan pelayanan secara tanggap, cepat dan efektif. Keamanan yang diberikan pihak rumah sakit menurut pasien masih dalam kategori kurang aman, dimana pasien beralasan bahwa banyak tenaga kesehatan yang kurang ramah dan sopan dalam

memberikan pelayanan pasien. Pasien juga mengungkapkan bahwa dalam menangani pasien tidak memiliki rasa sabar dan tanggap, sehingga pasien tidak merasa nyaman dan aman pada saat diberikan perawatan. Seharusnya tenaga kesehatan lebih memiliki sikap yang ramah, sopan, sabar, cepat tanggap dan peduli dengan keluhan-keluhan kesehatan dari pasien, sehingga pasien merasa aman ketika dirawat dan akan mau untuk melakukan kunjungan ulang kembali kerumah sakit tersebut.

### **Pengaruh Kepuasan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan**

Variabel kepuasan memiliki nilai  $sig-p$   $0,004 < 0,05$  artinya kepuasan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan tahun 2020. Hasil OR pada variabel kepuasan menunjukkan nilai OR 56,320. Artinya ketidakpuasan terhadap mutu pelayanan cenderung 56 kali lipat memiliki pengaruh terhadap tidak berminatnya kunjungan ulang pasien. Nilai  $B = \text{Logaritma Natural dari } 56,320 = 4,031$ . Oleh karena nilai  $B$  bernilai positif, maka kepuasan mempunyai pengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Penelitian yang dilakukan oleh Aminatuzzahroh, S tahun 2014 tentang Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang, menunjukkan bahwa tidak ada hubungan tentang kompetensi teknik ( $p=0,796$ ), akses keterjangkauan ( $p=0,187$ ), dan efisiensi kelangsungan pelayanan ( $p=0,275$ ) dan ada hubungan tentang kenyamanan ( $p=0,012$ ), ketersediaan informasi ( $p=0,008$ ) dan hubungan antarmanusia ( $p=0,000$ ) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Poncol. Saran untuk Puskesmas Poncol agar lebih meningkatkan manajemen mutu pelayanan kesehatan yang ada (Aminatuzzahroh, 2015).

Menurut asumsi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pasien beralasan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka masih tidak maksimal. Pasien mengungkapkan bahwa tenaga kesehatan tidak ramah, sopan dan tanggap dalam melakukan perawatan kepada mereka. Pasien juga menyayangkan pelayanan yang diberikan masih sangat lambat dan bertele-tele dan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan, sehingga mereka kurang puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan dan mereka juga menambahkan bahwa apabila mereka mengalami masalah kesehatan lagi, mereka tidak berminat untuk kembali ke rumah sakit itu. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keprofesian memiliki nilai  $sig-p$   $0,023 < 0,05$ , efisiensi  $sig-p$   $0,006 < 0,05$ , keamanan  $sig-p$   $0,025 < 0,05$  dan kepuasan  $sig-p$   $0,004 < 0,05$ . Kesimpulan penelitian ini ada pengaruh keprofesian, efisiensi, keamanan dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Diharapkan dapat menjadi acuan agar lebih memahami pentingnya mutu pelayanan yang sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan guna meningkatkan pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien secara maksimal. Ada pengaruh keprofesian, efisiensi, keamanan dan kepuasan terhadap minat

kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan Tahun 2020.

## **BIBLIOGRAPHY**

- Al-Assaf, A. F. (2009). Mutu Pelayanan Kesehatan: Perspektif Internasional. Jakarta: EGC.
- Ambariani. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor*. 1(1), 59–68.
- Aminatuzzahroh, S. (2015). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang. *Universitas Negeri Semarang*, 1–67.
- Chairman. (2010). *costumer loyalty*. Erlangga.
- Djoko Wijono. (2011). *manajemen mutu pelayan kesehatan*. Erlangga.
- Eka, Y. G. (2018). Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. *Skripsi USU*, 1–126.
- Herwanda. (2017). Pengaruh Perceived Quality Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di RSGM Unsyiah. *Jurnal Cakradonya Dent*, 9(1), 16–25.
- Kotler Keller. (n.d.). *marketing magement*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Richard Gerson. (2004). *mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Supranto. (2015). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Who - World Helath Organization. (2016). The world health report 2016: Research for universal health coverage. *World Health Organization Press*, 146. <https://doi.org/10.1126/scitranslmed.3006971>
- Woodman, J. (2016). *Patients Beyond Borders : Everybody's Guide to Affordable, World-Class Healthcare*. Washington: Calvander Communications.