

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNG PASIEN RAWAT JALAN DI RSU HIDAYAH DELI TUA

Rima Melinda^{1*}, Sri Agustina Meliala²

¹⁻²Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Institut Kesehatan Helvetia

Email Korespondensi: melinda.rima@yahoo.com

Disubmit: 10 Juli 2023

Diterima: 15 Juli 2023

Diterbitkan: 23 Juli 2023

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i8.10905>

ABSTRACT

The quality of health services is something that can satisfy every user of health services in accordance with the level of satisfaction of the average population and the implementation is in accordance with standards. Interest in visiting is a behavior that appears as an object response that shows the customer's desire to make a repeat purchase. Based on the results of interviews and observations made with 10 patients who were being treated at Hidayah Hospital Deli Tua, 4 of them were interested in making a revisit, 6 others stated that they were not interested in making a revisit. This study aimed to determine the relationship between service quality and interest in outpatients visit at Hidayah Hospital Deli Tua. This is a quantitative using a cross sectional approach. The research was conducted at Hidayah Hospital Deli Tua. The study population was all old outpatients who were undergoing treatment at the Hospital and the sample was 98 people. Showed that tangible variables (physical evidence) had a p-value of 0.001 <0.05, reliability p-value 0.001 <0.05, responsiveness p-value 0.000 <0.05, assurance) p-value 0.000 <0.05, empathy p-value 0.000 <0.05. shows that there is a tangible relationship, reliability, responsiveness, assurance, empathy with the interest in outpatients visit. It is suggested to the Hospital to always pay attention and maintain the quality of service both in terms of facilities, infrastructure, time, cleanliness, and patient comfort by providing facilities to get services to increase interest in patient visits.

Keywords: *Quality of Service, Interest of Outpatients Visit*

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar. Minat kunjung merupakan perilaku yang muncul sebagai respon objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada 10 pasien saat berobat ke Rumah Sakit Umum Hidayah Deli Tua, 4 orang diantaranya berminat melakukan kunjungan ulang. 6 orang lainnya menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan minat

kunjung pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Hidayah Deli Tua. Jenis penelitian yang digunakan kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Lokasi penelitian di RSUD Hidayah Deli Tua. Populasi penelitian seluruh pasien lama rawat jalan yang melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Hidayah Deli Tua dan sampel sebanyak 98 orang. Hasil penelitian menunjukkan variabel *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai *p-value* $0,001 < 0,05$, *reliability* (reliabilitas) *p-value* $0,001 < 0,05$, *responsiveness* (daya tanggap) *p-value* $0,000 < 0,05$, *assurance* (jaminan) *p-value* $0,000 < 0,05$, *emphaty* (empati) *p-value* $0,000 < 0,05$. Kesimpulan ada hubungan *tangible* (bukti fisik), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dengan minat kunjung pasien rawat jalan. Saran yang diberikan adalah agar selalu memperhatikan dan tetap menjaga kualitas pelayanan baik dari segi sarana, prasarana, waktu, kebersihan, dan kenyamanan pasien dengan memberikan fasilitas untuk mendapatkan pelayanan sehingga dapat meningkatkan minat kunjung pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan yang sangat penting dikalangan masyarakat. Setiap upaya pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit dan penyembuhan serta pemulihan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, maupun masyarakat (WHO, 2008).

Menurut World Health Organization (WHO), Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (Adisasmito, 2007).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif) dengan menyediakan pelayanan

rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (RI, 2009).

Instalasi Rawat Jalan merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit (Mailintina, Dewi, & Hutapea, 2019).

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap (Azwar, 1996).

Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena minat kunjung pasien terbentuk saat menerima pelayanan.

KAJIAN PUSTAKA

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di Rumah Sakit secara wajar, efisien, dan efektif serta diberikan

secara aman dan memuaskan secara norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen. Jadi yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya (Walyani & Endang, 2015).

Menciptakan pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan suatu keharusan agar dapat menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Pelayanan yang sesuai dengan mutu ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dengan pelanggan, memberikan dasar minat kunjungan yang baik sehingga terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa (Satrianegara, Saleha, & Caroline, 2009).

Minat kunjung merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan layanan kesehatan merupakan semua orang yang sehari-harinya melakukan kontak dengan layanan kesehatan (Pohan & Widyastuti, 2006).

Dalam siklus pembelian ada dua hal yang memengaruhi seseorang pelanggan melakukan

pembelian ulang, yaitu evaluasi pasca pembelian dan keputusan melakukan pembelian ulang (Umar, 2003).

Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya (Rahmiati & Temesveri, 2019).

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya (Pohan & Widyastuti, 2006).

Minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk menggunakan ulang atau tidak pelayanan yang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian setelah membeli produk atau jasa, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan (Djano, 2018).

Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Menurut Kotler, biaya untuk mendatangkan pelanggan baru lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada (Kotler & Keller, 2009).

Oleh karena itu, untuk mencapai pelayanan kesehatan perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Rahmiati & Temesveri, 2019).

Hasil observasi secara langsung yang dilakukan kepada

petugas mengenai data kunjungan pasien berulang rawat jalan Rumah Sakit Umum Hidayah Deli Tua tahun 2022 yaitu Jumlah kunjungan pasien berulang rawat jalan pada bulan Januari-Maret ada sebanyak 1.81 orang, bulan April-Juni mengalami penurunan menjadi 1.662 orang, bulan Juli-September terjadi penurunan kunjungan pasien menjadi 1.568 orang, bulan Oktober-Desember mengalami penurunan menjadi 1.396 orang. Hal ini menunjukkan rendahnya minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rawat jalan. Sehingga agar tetap dapat menjadi pelayanan pilihan pasien, Rumah Sakit Umum Hidayah Deli Tua harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagaimana menurut Pasuraman dalam Trimurthy, minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebelumnya.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan Tangible (bukti fisik), Reliability (Reliabilitas), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) yang bertujuan mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjung pasien rawat jalan.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Populasi penelitian seluruh pasien lama rawat jalan Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin dan sampel sebanyak 98 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan accidental sampling yaitu pengambilan

responden yang kebetulan ada di bagian rawat jalan Rumah Sakit Umum Hidayah Deli Tua pada bulan juni - juli 2023. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan realibilitas. Validitas berasal dari kata validity yang memiliki arti ketepatan dan kecermatan. Secara sederhana yang dimaksud dengan valid ialah sah. Alat ukur itu dikatakan sah atau valid bila alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur (Machfoedz, 2010)

Kriteria validitas instrumen yaitu r hitung $>$ r tabel maka butir instrumen dinyatakan valid. Jika r hitung $<$ r tabel maka butir instrumen dinyatakan tidak valid.

Reliabilitas alat ukur adalah kemampuan suatu alat ukur untuk menghasilkan hasil yang sama walaupun digunakan oleh peneliti yang berbeda dan dilakukan diwaktu yang berbeda (Leman, 2018). Untuk mengetahui reliabilitas dilakukan dengan cara melakukan uji Cronbach Alpha.

Analisis data pada penelitian ini adalah Analisis univariat digunakan untuk menjabarkan secara deskriptif mengenai distribusi frekuensi dan proporsi masing-masing variabel yang diteliti. Analisa univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan setiap variabel penelitian yaitu tangible, reliability, responsiveness, emphaty, dan assurance. Analisis Bivariat Setelah diketahui karakteristik masing-masing variabel pada penelitian ini maka analisis dilanjutkan pada tingkat bivariat. Untuk mengetahui hubungan (korelasi) antara variabel bebas (independent variable) dengan variabel terikat (dependent variable) (Masturoh & Anggita T, 2018).

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSUD Hidayah Deli
Tua

No	Karakteristik	F	%
Jenis Kelamin			
1	Laki-laki	43	43,9
2	Perempuan	55	56,1
Jumlah		98	100
Umur			
1	< 20 Tahun	9	9,2
2	20-30 Tahun	30	30,6
3	31-40 Tahun	24	24,5
4	41-50 Tahun	18	18,4
5	>50 Tahun	17	17,3
Jumlah		98	100
Pendidikan			
1	SD/Sederajat	9	9,2
2	SLTP/Sederajat	14	14,3
3	SLTA/Sederajat	32	32,7
4	DIII	17	17,3
5	S1	22	22,4
6	S2	4	4,1
Jumlah		98	100
Pekerjaan			
1	IRT	26	1
2	Pelajar/Mahasiswa	10	2
3	PNS	9	3
4	Karyawan Swasta	17	4
5	Wiraswasta	10	5
6	Lainnya	26	6
Jumlah		98	100

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa dari 98 responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 43 responden (43,9%), dan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 responden (56,1%). Pada kategori umur, responden yang berumur <20 tahun sebanyak 9 responden (9,2%) yang berumur 21-30 tahun sebanyak 30 responden (30,6%) yang berumur 31-40 tahun sebanyak 24 responden (24,5%), yang berumur 41-50 tahun sebanyak 18 responden (18,4%) dan yang berumur >50 tahun sebanyak 17 responden (17,3%). Pada kategori pendidikan

terakhir responden, pendidikan SD/Sederajat sebanyak 9 responden (9,2%), SLTP/Sederajat sebanyak 14 responden (14,3%), SLTA/Sederajat sebanyak 32 responden (32,7%), D3 sebanyak 17 responden (17,3%), S1 sebanyak 22 responden (22,4%), dan S2 sebanyak 4 responden (4,1%). Pada kategori pekerjaan responden, sebanyak 26 responden (26,5%) ibu rumah tangga, pelajar/mahasiswa sebanyak 10 responden (10,2%), PNS sebanyak 9 responden (9,2%), karyawan swasta sebanyak 17 responden (17,3%), wiraswasta sebanyak 10 responden (10,2%) dan

lainnya sebanyak 26 responden (26,5%).

Tabel 2. Hubungan Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) Dengan Minat Kunjung Pasien RawatJalan di RSU Hidayah Delitua

No	Variabel <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Minat Kunjung				Total		Asymp .Sig Sided
		Berminat		Tidak Berminat		f	%	
		f	%	f	%			
1	Ya	41	41,8	19	19,4	60	61,2	0,001 < α 0,05
2	Tidak	12	12,2	26	26,5	38	38,8	
Jumlah		53	54,1	45	45,9	98	100	

Berdasarkan tabel 2. hubungan variabel *tangible* (bukti fisik) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel *tangible* (bukti fisik) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 60 (61,2%) responden dengan minat kunjung berminat 41 (41,8%) responden, tidak berminat 19 (19,4%) responden. Sedangkan variabel *tangible* (bukti fisik) dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 38 (38,8%) responden,

dengan minat kunjung berminat 12 (12,2%) responden dan tidak berminat 26 (26,5%) responden. Dari hasil uji chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *tangible* (bukti fisik) dengan minat kunjung pasien dengan p-value $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel *tangible* (bukti fisik) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua tahun 2022.

Tabel 3. Hubungan Variabel *Reliability* (Reliabilitas) Dengan Minat Kunjung Pasien RawatJalan di RSU Hidayah Delitua

No	Variabel <i>Reability</i> (Reabilitas)	Minat Kunjung				Total		Asymp .Sig Sided
		Berminat		Tidak Berminat		f	%	
		f	%	f	%			
1	Ya	43	43,9	21	21,4	64	65,3	0,001 < α 0,05
2	Tidak	10	10,2	24	24,5	34	34,7	
Jumlah		53	54,1	45	45,9	98	100	

Berdasarkan tabel 3. Hubungan variabel *reliability* (reliabilitas) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel *reliability* (reliabilitas) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 64 (65,3%) responden dengan minat kunjung berminat 43 (43,9%) responden, tidak berminat 21 (21,4%) responden. Sedangkan variabel

reliability (reliabilitas) dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 34 (34,7%) responden, dengan minat kunjung berminat 10 (10,2%) responden dan tidak berminat 24 (24,5%) responden.

Dari hasil uji chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *reliability* (reliabilitas) dengan minat kunjung pasien dengan p-value $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada

hubungan antara variabel reliability (reliabilitas) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah

Delitua tahun 2022.

Tabel 4. Hubungan Variabel Responsiveness (Daya Tanggap) Dengan Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan di RSUD Hidayah Delitua

No	Variabel Responsiveness (Daya Tanggap)	Minat Kunjung				Total		Asymp .Sig Sided
		Berminat		Tidak Berminat		f	%	
		f	%	f	%			
1	Ya	43	43,9	16	16,3	59	60,2	0,000< α
2	Tidak	10	10,2	29	29,6	39	39,8	0,05
Jumlah		53	54,1	45	45,9	98	100	

Berdasarkan tabel hubungan variabel responsiveness (daya tanggap) dengan minat kunjungan pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel responsiveness (daya tanggap) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 59 (60,2%) responden dengan minat kunjung berminat 43 (43,9%) responden, tidak berminat 16 (16,3%) responden. Sedangkan variabel responsiveness (daya tanggap) dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 39 (39,8%) responden, dengan minat kunjung

berminat 10 (10,2%) responden dan tidak berminat 29 (29,6%) responden.

Dari hasil uji chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel responsiveness (daya tanggap) dengan minat kunjung pasien dengan p-value $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel responsiveness (daya tanggap) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua tahun 2022.

Tabel 5. Hubungan Variabel Assurance (Jaminan) Dengan Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan di RSUD Hidayah Delitua

No	Variabel Assurance (Jaminan)	Minat Kunjung				Total		Asymp .Sig Sided
		Berminat		Tidak Berminat		f	%	
		f	%	f	%			
1	Ya	48	49,0	13	13,3	61	62,2	0,000< α
2	Tidak	5	5,1	32	32,7	37	37,8	0,05
Jumlah		53	54,1	45	45,9	98	100	

Berdasarkan tabel hubungan variabel assurance (jaminan) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel assurance (jaminan) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 61 (62,2%) responden dengan minat kunjung berminat 48 (49,0%)

responden, tidak berminat 13 (13,3%) responden. Sedangkan variabel assurance (jaminan) dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 37 (37,8%) responden, dengan minat kunjung berminat 5 (5,1%) responden tidak berminat 32 (32,7%) responden.

Dari hasil uji chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel assurance (jaminan) dengan minat kunjung pasien dengan p-value $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan

antara variabel assurance (jaminan) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua tahun 2022.

Tabel 6. Hubungan Variabel *Empathy* (Empati) Dengan Minat Kunjung Pasien RawatJalan di RSUD Hidayah Delitua

No	Variabel <i>Empathy</i> (Empati)	Minat Kunjung				Total		Asymp .Sig Sided
		Berminat		Tidak Berminat		f	%	
		f	%	f	%			
1	Ya	47	48,0	13	13,3	60	61,2	0,000< α 0,05
2	Tidak	6	6,1	32	32,7	38	38,8	
Jumlah		53	54,1	45	45,9	98	100	

Berdasarkan tabel hubungan variabel *emphaty* (empati) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua, diketahui bahwa dari 98 responden pada variabel *emphaty* (empati) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 60 (61,2%) responden dengan minat kunjung berminat 47 (48,0%) responden, tidak berminat 13 (13,3%) responden. Sedangkan variabel *emphaty* (empati) dengan kategori Tidak yaitu sebanyak 38 (38,8%) responden, dengan minat

kunjung berminat 6 (6,1%) responden dan tidak berminat 32 (32,7%) responden.

Dari hasil uji chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *emphaty* (empati) dengan minat kunjung pasien dengan p-value $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel *emphaty* (empati) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua tahun 2022.

PEMBAHASAN

Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) Dengan Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan di RSUD Hidayah Deli Tua Tahun 2022

Dari hasil uji Chi-square terdapat hubungan variabel *tangible* (bukti fisik) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua tahun 2022 dengan sig p $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan ada hubungan variabel *tangible* (bukti fisik) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua tahun 2022.

Tangible (bukti fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaannya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dalam hal ini, perbaikan sarana seperti sarana komunikasi dan juga perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir, keadaan ruang tunggu ketersediaan kursi yang cukup, sarana penyejuk ruangan, kebersihan ruangan yang terjaga. Karena pelayanan kesehatan merupakan pelayanan jasa yang bersifat tidak dapat dipegang atau diraba secara fisik,

maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan pelayanan kesehatan.

Dalam hal ini pelanggan menggunakan inderanya (mata, telinga, perasaan) untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya. Misal; ruang penerimaan pasien yang bersih, nyaman, tersedia kursi yang cukup, tersedia televisi, peralatan kantor yang lengkap, seragam staf yang bersih dan rapi serta menarik (Iman & Lena, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aloysius S. S. Djuwa, dkk (2020) "Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja". Hasil penelitian memperlihatkan sig p $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa tangible (bukti fisik) memiliki hubungan dengan minat kunjung pasien (Dodo, Sinaga, & Djuwa, 2020).

Berdasarkan asumsi peneliti, variabel tangible (bukti fisik) adalah merupakan segala sesuatu yang tampak seperti fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, dan sikap petugas. Dalam hal ini, pengguna jasa menggunakan indranya untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterimanya. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi Rumah Sakit tersebut dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para konsumen. Dalam hal ini, Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka minat kunjung pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk maka minat kunjung

pasien semakin rendah.

Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit agar selalu memperhatikan dan tetap menjaga kualitas pelayanan baik dari segi sarana, prasarana, kebersihan, dan kenyamanan pasien dengan memberikan fasilitas sehingga dapat meningkatkan minat kunjung pasien.

Hubungan *Reliability* (Reliabilitas) Dengan Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan di RSUD Hidayah Deli Tua Tahun 2022

Dari hasil uji Chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *reliability* (reliabilitas) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua tahun 2022 dengan sig p $0,001 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel *reliability* (reliabilitas) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Delitua tahun 2022.

Reliability (reliabilitas) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misalnya tertuang dalam brosur pelayanan). Dalam jasa pelayanan dimensi ini dianggap hal yang paling penting oleh para pelanggan. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang non standardize output, dimana produknya akan sangat tergantung dari aktifitas manusia sehingga sulit didapatkan output yang konsisten. Sehingga perlu diterapkan budaya kerja di lingkungan kerjanya melalui program-program menjaga mutu (Iman & Lena, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alpan Habibi " Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan

Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh Tahun 2019". Hasil penelitian memperlihatkan bahwa $\text{sig } p \ 0,041 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel *reliability* (reliabilitas) memiliki hubungan dengan minat kunjung pasien (Habibi, Hakim, & Azizi, 2019).

Menurut asumsi peneliti *reliability* (reliabilitas) merupakan kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Tingkat pelayanan Rumah Sakit yang baik mampu memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan yang merefleksikan konsistensi dan kehandalan. Jika pelayanan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan berakhir pada rendahnya minat kunjung. Pelayanan yang konsisten adalah paling diinginkan oleh pasien dalam arti pelayanan tersebut harus bisa

diandalkan. Pelayanan yang konsisten adalah pelayanan yang mengandung unsur melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka akan meningkatkan kepuasan pelayanan pada pasien. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas Rumah Sakit.

Diharapkan kepada Rumah Sakit agar meningkatkan pelayanannya agar menciptakan kepercayaan pasien akan kenyamanan dan keamanan yang didapat sehingga dapat meningkatkan minat kunjung pasien.

Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) Dengan Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan di RSU Hidayah Deli Tua Tahun 2022

Dari hasil uji Chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua tahun 2022 dengan $\text{sig } p \ 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua tahun 2022.

Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dimensi ini termasuk kemampuan petugas kesehatan dalam membantu pelanggan serta tingkat kesiapan dalam melayani sesuai prosedur yang berlaku dan tentunya untuk bisa memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan kesehatan yang responsif/cepat tanggap terhadap kebutuhan pelanggannya kebanyakan ditentukan oleh sikap petugas yang bertugas di garis depan pelayanan, karena mereka secara langsung yang berhubungan langsung dengan pasien, dan keluarganya. Baik secara langsung tatap muka, komunikasi non verbal langsung atau melalui telepon (Iman & Lena, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alpan Habibi "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh Tahun 2019". Hasil penelitian memperlihatkan $\text{sig } p \ 0,016 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) memiliki hubungan dengan minat kunjung pasien (Habibi, Hakim, & Azizi, 2019).

Menurut asumsi peneliti responsiveness (daya tanggap) merupakan kemauan petugas kesehatan/dokter untuk membantu ketika pasien membutuhkan informasi yang jelas, menyelesaikan keluhan pasien dengan cepat, kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dalam pelayanan kesehatan mulai dari waktu pasien menunggu mendaftar sampai mendapatkan pelayanan dari tenaga kesehatan. Hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang cepat dan tanggap. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan dan kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap dan ramah.

Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit agar meningkatkan kecepatan pelayanannya, dan hendaknya petugas kesehatan yang kurang tanggap bersedia meluangkan waktunya mendengarkan keluhan maupun kebutuhan pasien, sehingga meningkatkan minat kunjung pasien.

Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan di RSUD Hidayah Deli Tua Tahun 2022

Dari hasil uji Chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Assurance (jaminan) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Deli Tua tahun 2022 dengan sig $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel Assurance

(jaminan) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSUD Hidayah Deli Tua tahun 2022.

Assurance (jaminan) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan. Dimensi ini memberikan akibat/dampak kepada pelanggan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko. Hasil riset menunjukkan bahwa dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Variabel ini perlu dikembangkan dengan melakukan investasi yang tidak saja berbentuk material/uang tapi juga keteladanan manajemen puncak, kepribadian dan sikap staf yang positif (Iman & Lena, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aloysius S. S. Djuwa, dkk (2020) "Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja". Hasil penelitian memperlihatkan sig $p < 0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa assurance (jaminan) memiliki hubungan dengan minat kunjung pasien (Dodo, Sinaga, & Djuwa, 2020).

Berdasarkan asumsi peneliti Assurance (jaminan) merupakan dimensi yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Kepuasan pasien dalam variabel assurance (jaminan) meliputi pengetahuan petugas kesehatan, keterampilan dan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, menjaga kerahasiaan pasien, sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pelanggan sehingga dapat menanamkan kepercayaan

pelanggan terhadap perusahaan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Dalam hal ini, bagaimana petugas memberikan pelayanan yang aman dan dapat dipercaya, hal ini tentunya meningkatkan minat kunjung pasien.

Diharapkan kepada Rumah Sakit agar meningkatkan pelayanannya agar menciptakan kepercayaan pasien akan kenyamanan dan keamanan yang didapat sehingga dapat meningkatkan minat kunjung pasien.

Hubungan *Emphaty* (Empati) Dengan Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan di RSUHidayah Deli Tua Tahun 2022

Dari hasil uji Chi-square terdapat hubungan yang signifikan antara variabel *Emphaty* (empati) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua tahun 2022 dengan sig $p < 0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel *Emphaty* (empati) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua tahun 2022.

Emphaty (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan dimensi ini juga terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa membutuhkan bantuannya. Dalam hal ini peranan tenaga kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan pelanggan jasa pelayanan kesehatan (Iman & Lena, 2017).

Penelitian ini sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Sitti Jai Fitri Dewi Jalias "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar tahun 2020". Hasil penelitian memperlihatkan sig $p < 0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel *emphaty* (empati) memiliki hubungan dengan minat kunjung pasien.

Menurut asumsi peneliti *Emphaty* (empati) merupakan dimensi yang berhubungan dengan komunikasi yang baik, perhatian pribadi petugas kesehatan dalam memahami kebutuhan para pasien. *Emphaty* (empati) dapat disimpulkan bahwa, minat kunjung pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan. Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk memperbaiki komunikasi agar hubungan antara petugas kesehatan dan pasien dapat terjalin dengan baik.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji *chi-square* variabel *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai *p-value* $0,001 < 0,05$, sehingga ada hubungan antara variabel *tangible* (bukti fisik) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU HidayahDelitua tahun 2022.
2. Berdasarkan hasil uji *chi-square* variabel *reliability* (reliabilitas) memiliki nilai *p-value* $0,001 < 0,05$, sehingga ada hubungan antara variabel *reliability* (reliabilitas) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua tahun 2022.
3. Berdasarkan hasil uji *chi-*

- square* variable *responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai *p-value* $0,000 < 0,05$, sehingga ada hubungan antara variabel *responsiveness* (daya tanggap) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua tahun 2022.
4. Berdasarkan hasil uji *chi-square* variabel *assurance* (jaminan) memiliki nilai *p-value* $0,000 < 0,05$, sehingga ada hubungan antara variabel *assurance* (jaminan) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua tahun 2022.
 5. Berdasarkan hasil uji *chi-square* variabel *emphaty* (empati) memiliki nilai *p-value* $0,000 < 0,05$, sehingga ada hubungan antara variabel *emphaty* (empati) dengan minat kunjung pasien rawat jalan di RSU Hidayah Delitua tahun 2022.
- #### DAFTAR PUSTAKA
- Adisasmito, W. (2007). Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit. Jakarta: Rajawali Pers.
- Azwar, A. (1996). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Djano, N. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Wara Utara Kecamatan Bara Kota Palopo. *Jurnal Kesehatan Mega Buana*, 1-7.
- Dodo, D. O., Sinaga, M., & Djuwa, A. S. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 24-32.
- Habibi, A., Hakim, F., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal Jkft*, 11-21.
- Iman, A. T., & Lena, D. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I : Quality Assurance*. Indonesia: Kemenkes Ri.
- Jalias, S. J., Arman, & Idris, F. P. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. *Muslim Community Health*, 37-49.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Leman, M. A. (2018). *Cara Praktis Melakukan Uji Validitas Alat Ukur Penelitian*. Yogyakarta: Gosen Publishing.
- Machfoedz, I. (2010). *Metodologi Penelitian: Bidang Kesehatan, Keperawatan, Dan Kebidanan*. Yogyakarta: Fitrimaya.
- Mailintina, Y., Dewi, S., & Hutapea, F. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loylitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 37-49.
- Masturoh, I., & Anggita T, N. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Indonesia: Kemenkes Ri.
- Pohan, I. S., & Widyastuti, P. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Egc.
- Rahmiati, & Temesvari, 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*, 13-21.
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2019). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13-21.
- Ri, D. K. (2009). *Undang-Undang (Uu) No. 44*. Retrieved Mei 2023, From <https://Peraturan.Bpk.Go.Id/Home/Details/38789/Uu-No-44-Tahun-2009>
- Satrianegara, M. F., Saleha, S., & Caroline, S. (2009). *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Umar, H. (2003). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Walyani, E. S., & Endang, P. (2015). *Mutu Pelayanan Kesehatan & Kebidanan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Who. (2008). *Primary Health Care*. Retrieved Mei 2023, From The World Health Report: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/69863/Who_ler_Whr_08.1_Eng.Pdf