



Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan

Influence Of Service Quality On Outpatient Satisfaction And Willing Revisiting In Sundari Hospital Medan

Markus Sastra Eli Zebua^{1*}, Dilla Fitria², Aida Sulisna³

¹Mahasiswa S1 ARS, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.

^{2,3}Dosen S1 ARS, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan:Mutu pelayanan kesehatan merupakan derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di berikan oleh Rumah Sakit kepada pasien sesuai dengan standar pelayanan, sehingga berdampak pada kepuasan dan loyalitas pasien. **Tujuan:** Untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali ipasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan Tahun 2021.**Metode :** Menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*.Lokasi penelitian di RSUD Sundari Medan. Populasi penelitian seluruh pasien umum rawat jalan yang baru melakukan pengobatan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan dan sampel sebanyak 68 orang. **Hasil :** Menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai $p=0,004<0,05$, *reliability* (reliabilitas) $p=0,005<0,05$, *assurance* (jaminan) $p=0,018<0,05$, *emphaty* (empati) $p=0,014<0,05$, dan *tangible* (bukti fisik) $p=0,600>0,05$. **Kesimpulan :** ada pengaruh *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan dengan $p sig< 0,05$, tidak ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan dengan $p sig> 0,05$. Disarankan agar petugas kesehatan lebih sigap dalam menanggapi keluhan pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan yang akan diberikan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan dan Minat Kunjung Ulang Pasien Umum Rawat Jalan

Abstract

BackgroundThe quality of health services is the degree of perfection of health services provided by hospitals to patients in accordance with service standards, so that it has an impact on patient satisfaction and loyalty.**Purpose :** To determine the effect of the quality dimension on satisfaction and interest in revisiting general outpatients at Sundari Hospital Medan in 2021.**Method :** Quantitative using a cross-sectional approach. It was conducted at Sundari Hospital. Population was all general outpatients who had just received treatment at Sundari Hospital with sample of 68 people.**Result :**The responsiveness variable had p value = .004 <.05, reliability (reliability) p = .005<.05, assurance (guarantee) p = .018 <.05, empathy (empathy) p = .014<.05, and tangible (physical evidence) p=.600>.05**Conclusion :**there was an effect of responsiveness, reliability, assurance, empathy on satisfaction and interest in revisiting general outpatients with sig-p <.05, no tangible effect (physical evidence) on satisfaction and interest in revisiting general outpatients with sig-p > .05. The advice given is for health workers to be more alert in responding to patient complaints and improving the quality of services to be provided

Keywords: Quality of Service, Satisfaction and Willing Revisiting, General Outpatients.

Alamat Korespondensi:

Markus Sastra Eli Zebua, Desa Tumori, Kecamatan Gunungsitoli Barat, Kota Gunungsitoli, 081262319535, markuszebua4@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah Sakit menurut *WHO (World Health Organization)* adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (1). Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (2).

Rumah Sakit merupakan salah satu industri jasa pelayanan. Sebagai suatu industri jasa maka Rumah Sakit tentunya juga harus menjalankan fungsi-fungsi bisnis dalam manajerialnya, salah satunya adalah bagaimana menghasilkan produk jasa yang bermutu atau berkualitas (3). Pelayanan kesehatan yang baik dapat terjadi apabila pelayanan tersebut memiliki kualitas yang tinggi, aman serta efektif bagi masyarakat pengguna layanan tersebut. Upaya pembangunan kesehatan dapat berhasil jika kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sehingga untuk tercapainya pengelolaan pelayanan kesehatan yang berkualitas ini pihak pelayanan kesehatan harus memenuhi persyaratan mencakup ketersediaan, kewajaran, berkesinambungan, dapat diterima, dapat dijangkau, efisien dan bermutu (4).

Menghadapi persaingan di bidang layanan kesehatan, penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan mutu

pelayanannya supaya kepercayaan pasien selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pasien (5).

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 (6).

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari yang menjadi harapannya dan sebaliknya pasien akan merasa tidak puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (7). Persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan tidak lepas dari indikatornya yaitu dimensi mutu pelayanan. Untuk mengukur kualitas jasa pelayanan kesehatan digunakan model *Serqual* atau *serve quality* sebagai landasan konsep

penelitian yang dikenal dengan dimensi Rater. Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu Reabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik (8).

Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien atau pelanggan dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan “*Word Of Mouth*” informasi mulut ke mulut, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi pesaing yang sangat ketat. Maka setiap Rumah Sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggannya agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhannya dalam bidang kesehatan (9).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Siti J. F. D Jalias, dkk, diketahui bahwa setiap dimensi mutu pelayanan variabel *Responsiveness* (Daya tanggap), *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati) dan *Tangible* (Bukti fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan pasien. Pengaruh langsung kepuasan pasien terhadap minat kembali pasien dapat dilihat dalam penelitian ini dengan koefisien sebesar 3,532 dengan signifikan 0,000. Artinya nilai koefisien bernilai positif dan mempunyai nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa pasien berpengaruh positif

dan signifikan terhadap minat kembali pasien. Ini berarti bahwa jika pasien merasa puas dengan mutu pelayanan maka pasien akan kembali berobat ke tempat layanan kesehatan tersebut jika memiliki keluhan (10).

Berdasarkan hasil survei awal di Rumah Sakit Umum Sundari Medan dengan melakukan wawancara dan observasi yang dilakukan kepada 15 pasien baru umum rawat jalan, dari hasil wawancara tersebut didapatkan bahwa 7 orang pasien merasa puas dengan mutu pelayanan dan 7 orang pasien tersebut berminat melakukan kunjungan berobat kembali di Rumah Sakit, kemudian 8 orang pasien merasa tidak puas dengan mutu pelayanan dengan 3 orang pasien yang masih berminat melakukan kunjungan berobat kembali di Rumah Sakit dan 5 orang pasien yang tidak berminat melakukan kunjungan berobat kembali di Rumah Sakit disebabkan karena lamanya waktu menunggu pemeriksaant idak adanya nomor antrian saat berobat ke poliklinik, tempat duduk di ruang tunggu masih kurang, ketidaktegasan dari petugas pelayanan dalam memberlakukan *social distancing* ke pasien sehingga pasien merasa tidak aman dan nyaman, ruang tunggu yang tidak memadai, masih ada pasien yang tidak menggunakan masker dengan baik dan benar, petugas kurang tanggap dalam membantu pasien.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian menggunakan kuantitatif berbentuk survei yang bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*.

Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Jln. T.B. Simatupang (Jln. P.Baris NO 31), Lalang, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien umum rawat jalan yang baru melakukan pada bulan Februari sebanyak 212 pasien. Sampel yang digunakan digunakan adalah 68 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan *accidental sampling* yaitu pengambilan kasus atau responden yang kebetulan ada di bagian rawat jalan RSUD Sundari Medan.

Teknik pengumpulan data terdiri primer diperoleh dari observasi, wawancara dengan pasien dan kuesioner. Pengumpulan data sekunder diperoleh Rekam Medik dan data kunjungan pasien. Data tertier diperoleh dari jurnal dan website dari RSUD Sundari Medan. Teknik pengolahan data meliputi *collecting, checking, coding, entering* dan data *processing* (11).

Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Analisis data terdiri dari analisis univariat, bivariat dan multivariate dengan uji *regres ilogistik* (11).

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan karakteristik jenis kelamin responden, dari jumlah 68 responden yang berjenis laki-laki ada 20 responden (29,4%) dan perempuan 48 responden (70,6%). karakteristik umur responden, dapat dilihat 1 responden (1,5%) yang berumur 15-20 tahun, 37 responden (54,4%) yang berumur 21-30 tahun, 15 responden (22,1%) yang berumur 31-40 tahun, dan 15 responden (22,1%) yang berumur 41-50 tahun. Karakteristik pendidikan terakhir responden, yang mempunyai pendidikan SLTA/Sederajat sebanyak 35 responden (51,5%), DIII sebanyak 7 responden (10,3%), S1 sebanyak 25 responden (36,8%), dan S2 sebanyak 1 responden (1,5%). Berdasarkan tabel 1 juga menunjukkan karakteristik pekerjaan responden, dapat dilihat 21 responden (30,9%) tidak bekerja/ ibu rumah tangga, pelajar/mahasiswa 5 responden (7,4%), PNS 2 responden (2,9%), BUMN/swasta 11 responden (16,2%), wiraswasta 12 responden (17,6%), dan lainnya 17 responden (25,0%).

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan dan Pekerjaan di Unit Rawat Jalan RSUD Sundari Medan

Karakteristik	F	Persentase
JenisKelamin		
Laki-Laki	20	29,4
Perempuan	48	70,6
Umur		
<21	1	1,5
21-30	37	54,4
31-40	15	22,1

41-50	15	22,1
Pendidikan Terakhir		
SLTA/ Sederajat	35	51,5
DIII	7	10,3
S1	25	36,8
S2	1	1,5
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	21	30,9
Mahasiswa	5	7,4
PNS	2	2,9
BUMN/ Swasta	11	16,2
Wiraswasta	12	17,6
Lainnya	17	25,0
Total	68	100

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa pendapat responden pada variable *responsiveness* (daya tanggap) dari 68 responden pendapat Ya sebanyak 52 orang (76,5%), dan Tidak sebanyak 16 orang (23,5%). Tabel 2 juga menunjukkan bahwa pendapat responden pada variable *reliability* (reliabilitas) dari 68 responden pendapat Ya sebanyak 53 orang (77,9%), dan Tidak sebanyak 15 orang (22,1%). Pendapat responden pada variable *assurance* (jaminan) dari 68 responden pendapat Ya sebanyak 54 orang (79,4%), dan Tidak sebanyak 14 orang (20,6%). Tabel 2

menunjukkan bahwa pendapat responden pada variable *emphaty* (empati) dari 68 responden pendapat Ya sebanyak 53 orang (77,9%), dan Tidak sebanyak 15 orang (22,1%). Tabel 2 menunjukkan bahwa pendapat responden pada variable *tangible* (bukti fisik) dari 68 responden pendapat Ya sebanyak 55 orang (80,9%), dan Tidak sebanyak 13 orang (19,1%). Tabel 2 menunjukkan bahwa pendapat responden pada variable kepuasan dan minat berkunjung dari 68 responden Berminat sebanyak 50 orang (73,5%) Tidak Berminat sebanyak 18 orang (26,5%).

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Reliability* (Reliabilitas), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati), *Tangible* (Bukti Fisik) dan Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan

Variabel	F	Persentase
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)		
Ya	52	76,5
Tidak	16	23,5
<i>Reliability</i> (Reliabilitas)		
Ya	53	77,9
Tidak	15	22,1
<i>Assurance</i> (Jaminan)		
Ya	54	79,4
Tidak	14	20,6
<i>Emphaty</i> (Empati)		
Ya	53	77,9
Tidak	15	22,1

Tangible (Bukti Fisik)		
Ya	55	80,9
Tidak	13	19,1
Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali		
Berminat	50	73,5
Tidak Berminat	18	26,5
Total	68	100

Analisis Bivariat berminat 44 (64,7%) responden, tidak berminat 10 (14,7%) respondendengan *p-value* 0,007 < 0,05.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 68 responden pada variable *responsiveness* (daya tanggap) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 52 (76,5%) responden dengan minat kunjung berminat 45 (66,2%) responden, tidak berminat 7 (10,3%) responden dengan hasil uji *chi-square p-value* 0,000 < 0,05.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 68 responden pada variabel *reliability* (reliabilitas) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 53 (77,9%) responden dengan minat kunjung berminat 45 (66,2%) responden, tidak berminat 8 (11,8%) responden dengan hasil uji *chi-square p-value* 0,000 < 0,05.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 68 responden pada variabel *assurance* (jaminan) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 54 (79,4%) responden dengan minat kunjung

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 68 responden pada variabel *emphaty* (empati) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 53 (77,9%) responden dengan minat kunjung berminat 45 (66,2%) responden, tidak berminat 8 (11,8%) respondendengan *p-value* 0,000 < 0,05.

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari 68 responden pada variabel *tangible* (bukti fisik) dengan kategori Ya yaitu sebanyak 55 (80,9%) responden dengan minat kunjung berminat 44 (64,7%) responden, tidak berminat 11 (16,2%) respondendengan *p-value* 0,733 > 0,05.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Hubungan Variabel Responsiveness (Daya Tanggap), Reliability (Reliabilitas), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), Tangible (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan RSU Sundari Medan

Variabel	MinatKunjung				Total		Asymp.Sig Sided
	Berminat		TidakBerminat				
	F	%	F	%	F	%	
Responsiveness (DayaTanggap)							
Ya	45	66,2	7	10,3	52	76,5	0,000< α 0,05
Tidak	5	7,4	11	16,2	16	23,5	
Reliability (Reliabilitas)							
Ya	45	66,2	8	11,8	53	77,9	0,000< α 0,05
Tidak	5	7,4	10	14,7	15	22,1	

Assurance (Jaminan)							
Ya	44	64,7	10	14,7	54	79,4	0,007 < α 0,05
Tidak	6	8,8	8	11,8	14	20,6	
Emphaty (Empati)							
Ya	45	66,2	8	11,8	53	77,9	0,000 < α 0,05
Tidak	5	7,4	10	14,7	15	22,1	
Tangible (Bukti Fisik)							
Ya	41	60,3	14	20,6	55	80,9	0,733 > α 0,05
Tidak	9	13,2	4	5,9	13	19,1	
Jumlah	50	73,5	18	26,5	68	100	

Analisis Multivariat**Uji Regresi Logistik**

Berdasarkan tabel 4. di atas uji regresi logistik Step 1 diperoleh hasil bahwa *Responsiveness* memiliki nilai *sig-p* 0,003 < 0,05, *Reliability* memiliki nilai *sig-p* 0,004 < 0,05, *Assurance* memiliki nilai *sig-p* 0,020 < 0,05, *Emphaty* memiliki nilai *sig-p* 0,015 < 0,05 artinya *responsiveness*, *Reliability*,

Assurance dan *Emphaty* memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2021 sedangkan dan *Tangible* memiliki nilai *sig-p* 0,600 > 0,05 berarti faktor (*tangible*) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan.

Tabel 4. Uji Regresi Logistik Step 1

	Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	<i>Responsiveness</i>	3,410	0,003	30,255
	<i>Reliability</i>	3,453	0,004	31,582
	<i>Assurance</i>	2,815	0,020	16,688
	<i>Emphaty</i>	2,705	0,015	14,948
	<i>Tangible</i>	-0,499	0,600	0,607
	<i>Constant</i>	-18,399	0,003	0,000

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa seluruh faktor (*responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *emphaty*) memiliki pengaruh

yang signifikan terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan.

Tabel 5. Uji Regresi Logistik Step 2

	Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Step 2 ^a	<i>Responsiveness</i>	3,463	0,004	31,925
	<i>Reliability</i>	3,463	0,005	31,923
	<i>Assurance</i>	2,909	0,018	18,344
	<i>Emphaty</i>	2,780	0,014	16,122
	<i>Constant</i>	-19,587	0,001	0,000

Odds Ratio

Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai EXP (B) atau disebut juga *Odds Ratio* (OR) pada uji *regresilogistik* dapat dilihat pada tabel 5.

- a. Hasil nilai OR pada variabel *responsiveness* ditunjukkan dengan nilai OR 31,925. Artinya *responsiveness* yang tidak baik cenderung 32 kali lipat memiliki pengaruh terhadap ketidakpuasan dan tidak minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan. Nilai B (Logaritma Natural) dari 31,925 = 3,463. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka *responsiveness* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan.
- b. Hasil nilai OR pada variabel *reliability* ditunjukkan dengan nilai OR 31,923. Artinya *reliability* yang tidak baik cenderung 32 kali lipat memiliki pengaruh terhadap ketidakpuasan dan tidak minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan. Nilai B (Logaritma Natural) dari 31,923 = 3,463. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka *reliability* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan.
- c. Hasil nilai OR pada variabel *assurance* ditunjukkan dengan nilai OR 18,344. Artinya *assurance* yang tidak baik cenderung 18 kali lipat memiliki pengaruh terhadap ketidakpuasan dan tidak minat

berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan. Nilai B (Logaritma Natural) dari 18,344 = 2,909. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka *assurance* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan.

- d. Hasil nilai OR pada variabel *emphaty* ditunjukkan dengan nilai OR 16,122. Artinya *emphaty* yang tidak baik cenderung 16 kali lipat memiliki pengaruh terhadap ketidakpuasan dan tidak minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan. Nilai B (Logaritma Natural) dari 16,122 = 2,780. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka *emphaty* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Responsivenees* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Sundari Medan

Berdasarkan asumsi peneliti *responsivenees* (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.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *responsivenees* (daya tanggap) memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan tahun 2021 dengan *sig p* $0,004 < 0,05$. Dalam variabel ini, bagaimana petugas merespon setiap keluhan pasien dan keinginan pasien dengan cepat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan, hal ini tentunya meningkatkan kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan.

Hasil penelitian ini juga 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 *sig p* $0,016 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel *responsivenees* (daya tanggap) memiliki hubungan terhadap minat kunjungan ulang pasien (13).

Pengaruh *Reliability* (Reliabilitas) terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Sundari Medan

Berdasarkan asumsi peneliti *reliability* (reliabilitas) merupakan kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan 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. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *reliability* (reliabilitas) memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan tahun 2021 dengan *sig p* $0,005 < 0,05$. Dalam variabel ini, bagaimana petugas memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang ditawarkan dan dijanjikan, hal ini tentunya meningkatkan kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Henny "Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SPOG Rumah Sakit Dr. Pirngadi Medan Tahun 2016". Hasil penelitian memperlihatkan *sig p* $0,014 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel *reliability* (reliabilitas) memiliki

pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien (3).

Pengaruh Assurance (Jaminan) terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Sundari Medan

Berdasarkan asumsi peneliti 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.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan tahun 2021 dengan *sig p* $0,018 < 0,05$. Dalam variabel ini, bagaimana petugas memberikan pelayanan yang aman dan dapat dipercaya, hal ini tentunya meningkatkan kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulin Mustika Sari "Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Pasien Tuberkulosis di Poliklinik Paru di Rumah Sakit Pirngadi Medan Tahun 2020". Hasil penelitian memperlihatkan *sig p* $0,008 < 0,05$ menunjukkan bahwa variabel *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien (14).

Pengaruh Emphaty (Empati) terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Sundari Medan

Berdasarkan asumsi peneliti *emphaty* (empati) dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya, setiap pasien ingin diperlakukan secara khusus atau individu, 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.

Berdasarkan hasil penelitian variabel *emphaty* (empati) memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan tahun 2021 dengan *sig p* $0,014 < 0,05$. Dalam variabel ini, sikap kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya, hal ini tentunya meningkatkan kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan.

Hasil penelitian ini juga 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 pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien (10).

Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di RSUD Sundari Medan

Berdasarkan asumsi peneliti, variabel *tangible* (bukti fisik) adalah tampilan fasilitas fisik, alat dan tenaga. Tampilan fisik antara lain kebersihan, lampu penerangan, suasana dan tampilan petugas kesehatan. 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. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah.

Hasil penelitian dilapangan variabel *tangible* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan tahun 2021 dengan $sig\ p\ 0,600 > 0,05$. Berdasarkan survei awal

permasalahan yang didapat di RSUD Sundari Medan terkait variabel *tangible* (bukti fisik) yaitu, kurangnya kursi tunggu dan ruang tunggu yang tidak memadai. Setelah peneliti melakukan penelitian bahwa *tangible* (bukti fisik) tidak berhubungan dan tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di RSUD Sundari Medan tahun 2021.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulin Mustika Sari “Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Pasien Tuberkolosis di Poliklinik Paru di Rumah Sakit Pirngadi Medan Tahun 2020”. Hasil penelitian memperlihatkan $sig\ p\ 0,221 > 0,05$ menunjukkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien (15).

KESIMPULAN

1. Berdasarkan hasil uji regresi logistik *responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai $sig-p\ 0,004 < 0,05$ artinya *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2021.
2. Berdasarkan hasil uji regresi logistik *reliability* (reliabilitas) memiliki nilai $sig-p\ 0,005 < 0,05$ artinya *reliability* (reliabilitas) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di

Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2021.

3. Berdasarkan hasil uji regresi logistik *assurance* (jaminan) memiliki nilai *sig-p* $0,018 < 0,05$ artinya *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2021.
4. Berdasarkan hasil uji regresi logistik *emphaty* (empati) memiliki nilai *sig-p* $0,014 < 0,05$ artinya *emphaty* (empati) memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2021.
5. Berdasarkan hasil uji regresi logistik *tangible* (bukti fisik) memiliki nilai *sig-p* $0,600 > 0,05$ artinya *tangible* (bukti fisik) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan minat berkunjung ulang kembali pasien umum rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2021.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pangerapan DT, Palandeng OELI, Rattu AJM. Hubungan Antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *J Kedokt Klin*. 2018;2(1):9–18.
2. Presiden Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta : Republik Indonesia; 2009.
3. Henny S. Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Klinik SpOG Rumah Sakit dr. Pirngadi Medan Tahun 2016. [Skripsi]. UIN Hidayatullah; 2017.
4. Gusmawan F, Haryadi H, Sutrisna E. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Karakteristik Sosiodemografi terhadap Minat Kunjungan Ulang yang Dimoderasi oleh Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *J Ekon Bisnis, dan Akunt*. 2020;21(4).
5. Vigaretha G, Handayani OWK. Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal Public Heal Res Dev*. 2018;2(4):543–52.
6. Sulaiman S, Anggriani A. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar. *J Endur Kaji Ilm Probl Kesehat*. 2019;4(2):252–61.
7. Walyani, Elisabeth Siwi D. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2015.
8. Lontaan V, Rumayar AA, Tucunan AAT. Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *KESMAS*. 2019;7(5).
9. Kuntoro W, Istiono W. Kepuasan Pasien

terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *J Kesehat Vokasional*. 2017;2(1):140–7.

10. Jalias SJFD, Idris FP. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Minat Kembali Pasien melalui Tingkat Kepuasan di Puskesmas Tamalate Makassar 2020. *J Muslim Community Heal*. 2020;1(2):37–49.
11. Muhammad I. *Panduan Penyusunan Karya Tulis Ilmiah Bidang Kesehatan*. Bandung: Citapustaka Media Perintis; 2015.
12. Habibi AH, Hakim FH, Azizi FS. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *J JKFT*. 2020;4(2):11–21.
13. Sari YM, Harahap J, Lubis M. Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Pasien Tuberkolosis di Poliklinik Paru di Rumah Sakit Pirngadi di Medan. *MPPKI (Media Publ Promosi Kesehat Indones Indones J Heal Promot*. 2020;3(1):67–73.