



**Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan terhadap Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah**

*The Influence Of The Quality Of Outpatient Services On Interest In Return Visit At Datu Beru Hospital District Central*

Selaras Trinyasah Waruwu<sup>1</sup>, Rima Melinda Sembiring<sup>2</sup>, Khairatunnisa<sup>3</sup>, Tri Budiarti<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia Medan

<sup>4</sup>Prodi S1 Administrasi Kesehatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Malahayati Medan

\*Penulis Korespondensi

**Abstrak**

**Pendahuluan :** Minat kunjungan ulang adalah keinginan datang kembali melakukan pembelian ulang karena cukup puas atas jasa yang ditawarkan. Berdasarkan data kunjungan pasien rawat jalan pada bulan April, Mei, dan Juni mengalami penurunan dari jumlah kunjungan setiap bulanya. **Tujuan:** Penelitian untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap minat berkunjung kembali di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah. **Metode :** Metode penelitian ini adalah kuantitatif pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah. Populasi penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan pada Tahun 2022 sebanyak 50.660 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan Rumus Slovin sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan analisis univariat, bivariat dengan statistic uji *chi square*, dan multivariate menggunakan uji *regresi logistic* berganda. **Hasil :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* dengan nilai *p-value* = 0,003 (< 0,05); dimensi *reability* dengan nilai *p-value* = 0,004; dimensi *responsiveness* dengan nilai *p-value* = 0,026 (< 0,05); dimensi *assurance* dengan nilai *p-value* = 0,015 (< 0,05) dan dimensi *emphaty* dengan nilai *p-value* = 0,003 (< 0,05) artinya ada hubungan yang signifikan terhadap minat berkunjung kembali. **Kesimpulan :** Kesimpulan penelitian ada pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* terhadap minat berkunjung kembali di Rumah Sakit umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah. Disarankan kepada direktur rumah sakit perlu adanya peningkatan dan pemeliharaan sarana dan prasarana terutama dibagian pendaftaran rawat jalan terkait *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles* untuk tetap menjaga kualitas pelayanan yang baik serta untuk meningkatkan minat berkunjung kembali di rumah sakit.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, Minat Berkunjung Kembali

**Abstract**

**Introduction:** *The urge to return and make further purchases because you are happy with the services provided is known as interest in repeat visits. The number of outpatient visiting in April, May, and June declined, according to statistics from 2023. Objective :* *The objective of study was to ascertain how much outpatient service quality affects a patient's desire to return to the Central Aceh Regency's Datu Beru Hospital in 2023. Method:* *This study used a cross-sectional, quantitative research design. The Datu Beru Hospital in Central Aceh Regency was the study site. The 50,660 individuals in this research were all outpatients as of 2022. Up to 100 participants were included in the purposive sample strategy using the Slovin Formula. Univariate analysis, bivariate analysis with the chi-square test statistics, and multivariate analysis with the logistic regression test were all employed in the data analysis process. The result:* *The research results show that the tangible dimension has a sig-p value = 0.047 (< 0.05); reliability dimension with sig-p value = 0.012 (< 0.05); responsiveness dimension with sig-p value = 0.043 (< 0.05); the assurance dimension with a sig-p value = 0.049 (< 0.05) and the empathy dimension with a sig-p value = 0.036 (< 0.05), meaning that there was influence on interest in revisiting. Conclusion :* *The study's findings indicated that factors such as tangibles, certainty, responsiveness, consistency, and empathy have an impact on participants' interest in visiting the Datu Beru Regional General Hospital in Central Aceh Regency again in 2023. It was advised that the hospital director maintain and upgrade the infrastructure and amenities, particularly the part pertaining to outpatient registration. dependability, certainty, responsiveness, empathy, and tangibles to uphold high standards of care and foster a desire to visit the hospital again.*

**Keywords:** *Service Quality, Interest in Revisiting*

**Alamat Korespondensi:**

Tri Budiarti: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Malahayati Medan. [tribudiartimkm@gmail.com](mailto:tribudiartimkm@gmail.com)

## PENDAHULUAN

*World Health Organization* (WHO) Tahun 1947 menyatakan bahwa Rumah Sakit adalah suatu bagian menyeluruh (*integral*) dari organisasi sosial dan medis, yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan kesehatan yang paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (1).

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu Rumah Sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (2).

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu merupakan hal yang penting yang harus dikembangkan dalam suatu organisasi termasuk dalam pelayanan kesehatan. Pada intinya tujuan suatu organisasi yang bergerak dalam produksi manufaktur ataupun jasa adalah mendapatkan keuntungan (*profitability*). Demikian juga untuk jasa pelayanan kesehatan, walaupun merupakan organisasi nirlaba, tetapi diharapkan dapat menghasilkan keuntungan, keuntungannya baik berupa uang (*profit*) maupun bukan berupa uang yaitu kepuasan konsumen (3). Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang memiliki peranan yang sangat penting.

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan,

rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah salah satu bentuk dari pelayanan kedokteran. Secara sederhana yang dimaksud dengan perawatan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (4). Pelayanan rawat jalan disuatu rumah sakit sangat mempengaruhi minat kunjungan ulang oleh pasien.

Minat kunjungan ulang adalah suatu keinginan dari pelanggan untuk datang kembali untuk melakukan pembelian ulang karena pelanggan dari pengalaman cukup puas atas produk dan jasa yang ditawarkan (5). Penyebab utama adanya niat untuk kembali seorang pasien itu adalah kepuasan. Seorang konsumen yang merasa puas terhadap jasa yang diterimanya akan membentuk loyalitas terhadap jasa tersebut. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan tersebut. Sebaliknya pelanggan yang tidak puas juga memiliki tingkat loyalitas rendah (6).

Untuk mempertahankan pasien pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan pasien dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan pasien sebagai upaya ulang untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Pasien rumah sakit bukan saja mengharapkan pelayanan medik tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik, dan hubungan yang harmonis antara staf rumah sakit dengan pasien. Dengan demikian perlu adanya peningkatan mutu layanan kesehatan di rumah sakit (6).

Menurut Aditama (2022) dalam Sudirman (2016) menjelaskan, bahwa penurunan jumlah pasien dapat menjadi tolok ukur terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, sehingga kajian terkait dimensi kualitas pelayanan sangat perlu dilakukan. Oleh karena itu, memang butuh upaya untuk mengatasi permasalahan di atas dengan melakukan evaluasi kualitas pelayanan. Adanya perbaikan dari sisi kualitas pelayanan tersebut berhubungan dengan kepuasan dan

pada akhirnya berdampak terhadap kunjungan pasien. Berdasarkan teori Parasuraman (1985) menjelaskan ada 10 faktor utama yang akan dinilai oleh pihak konsumen. Kesepuluh faktor tersebut yang menjadi faktor penentu dalam kualitas jasa, antara lain adalah *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding, dan tangibles*. Kemudian, 10 faktor utama itu disederhanakan menjadi Lima Dimensi Kualitas Jasa yang dijadikan rujukan faktor sebuah jasa. Lima dimensi kualitas jasa yang masih dikenal sampai saat ini, yaitu pertama *assurance, empathy, reliability, responsiveness, dan tangible* (7).

Adapun pengertian dari ke 5 dimensi tersebut yaitu *Tangible* meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan dan alat-alat komunikasi, *Reliability* (kehandalan) yakni kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan dan dapat diandalkan secara konsisten, *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan (konsumen) dan menyediakan jasa/pelayanan cepat dan tepat, *assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan dan keramah-tamahan para karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, *empathy* (empati) meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (8).

Hasil penelitian Haeruddin tahun 2021 di Rumah Sakit Haji Makassar menunjukkan bahwa *tangible, reliability, responsiveness, empathy* berpengaruh terhadap minat kembali pasien dan *assurance* ( $p=0.000$ ) merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar (9). Hasil penelitian Ginting Tahun 2021 di Rumah Sakit X menunjukkan bahwa variabel persepsi kehandalan ( $p=0,001$ ), daya tanggap ( $p=0,028$ ), jaminan ( $p=0,005$ ) dan bukti fisik ( $p=0,021$ ) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan (10). Hasil penelitian Habibi Tahun 2019 di RSIA

PKU Muhammadiyah Cipondoh terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan bukti nyata ( $p\text{-value}=0,024$ ), kehandalan ( $p\text{-value} 0,041$ ), daya tanggap ( $p\text{ value}=0,016$ ), jaminan ( $p\text{ value}=0,030$ ) dan empati ( $p\text{ value}= 0,040$ ) dengan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh (11).

Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru adalah rumah sakit milik pemerintah kabupaten Aceh Tengah yang merupakan rumah sakit tipe B, yang beralamat di Jl Qurata Aini Nomor 153 Kebayakan Aceh Tengah. Berdasarkan data dari Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang terdiri dari pasien lama dan pasien baru pada tahun 2021 rata-rata sebanyak 3666 pasien pada setiap bulanya, dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan jumlah kunjungan rata-rata sebanyak 4225 pasien setiap bulanya. Sedangkan, pada didapatkan data pasien pada bulan Januari sebanyak 4809 pasien, Februari sebanyak 4430 pasien, Maret sebanyak 4562, April sebanyak 3081 pasien, Mei sebanyak 3132 pasien dan Juni sebanyak 3252 pasien. Berdasarkan dari data kunjungan tersebut bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2022 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, dan di pada bulan April, Mei, dan Juni mengalami penurunan dari jumlah kunjungan setiap bulanya.

Pada hasil survei awal yang peneliti lakukan melalui wawancara pada tanggal 15 Maret 2023 kepada 10 orang pasien, 8 dari 10 pasien merupakan pasien baru, dimana 6 pasien baru menyatakan kurang puas dan ragu untuk berkunjung kembali ke rumah sakit yang sama dikarenakan staff administrasi yang sangat lama dalam melakukan pendaftaran pasien, lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan dan kurangnya sarana dan prasarana seperti ruang tunggu yang sempit dan kurangnya kursi untuk pasien sehingga banyak pasien yang mengeluhkan hal tersebut. Sedangkan, 2 pasien baru menyatakan puas dan berniat berkunjung kembali dan 2 orang pasien merupakan pasien lama yang menyatakan bersedia berkunjung kembali ke rumah sakit yang sama dikarenakan

kepercayaan kepada dokter yang memeriksa. Hal ini menunjukkan bahwa pihak rumah sakit belum maksimal memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien sehingga banyak pasien yang merasa tidak puas dan tidak akan berkunjung ulang untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Takengon ”

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menitikberatkan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab akibat antara bermacam macam variabel (12). *Cross sectional* adalah jenis penelitian yang mengamati data-data populasi atau sampel satu kali saja pada saat yang sama(13).

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah. Penelitian ini dilakukan mulai dari survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 15 Maret 2023 hingga selesai pada tanggal 17 Oktober 2023. Populasi pada

penelitian ini adalah Populasi seluruh pasien rawat jalan di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2022 sebanyak 50.660 orang. Teknik Pengambilan Sampel yaitu menggunakan *Purposive sampling* pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu.

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis data secara univariat Analisis data merupakan analisa data yang menganalisis satu variabel. disebut analisa univariat karena proses pengumpulan data awal masih acak dan abstrak, kemudian data diolah menjadi informasi yang informatif. Analisa bivariat yaitu analisa data yang menganali losis dua variabel. Analisa jenis ini sering digunakan untuk upmengetahui hubungan dan pengaruh x dan y antar variabel satu dengan variabel lainnya. Selain mencari pengaruh x dan y, analisa bivariat juga dapat digunakan untuk mencari perbedaan variabel x dengan z. Analisa multivariat merupakan analisa data yang dapat dilakukan dalam waktu bersamaan dan melibatkan lebih dari dua variabel. Keuntungan peneliti mengguna- kan metode ini lebih menghemat waktu, karena dalam sekali waktu, peneliti dapat menganalisis pengaruh varia- bel terhadap variabel-variabel (14).

### HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh**

No.	Karakteristik	f	%
<b>Jenis Kelamin</b>			
1.	Perempuan	56	56,0
2.	Laki-laki	44	44,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>
<b>Umur</b>			
1.	18-23 Tahun	23	23,0
2.	24-29 Tahun	9	9,0
3.	30-35 Tahun	12	12,0
4.	36-41 Tahun	21	21,0
5.	42-47 Tahun	14	14,0
6.	48-53 Tahun	13	13,0
7.	54-59 Tahun	7	7,0

**Tabel 1. Lanjutan**

No.	Karakteristik	f	%
8.	60-65 Tahun	0	0,0
9.	66-67 Tahun	1	1,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>
<b>Pekerjaan</b>			
1.	PNS/Pegawai Swasta	9	9,0
2.	Wiraswasta	25	25,0
3.	Pelajar/Mahasiswa	16	16,0
4.	Tidak Bekerja	12	12,0
5.	Lain <sup>1</sup> -lain	38	38,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel .1. menunjukkan bahwa Pada karakteristik jenis kelamin dapat dilihat dari 100 responden, sebanyak 56 (56,0%) berjenis kelamin perempuan, sebanyak 44 (44,0%) berjenis kelamin laki-laki. Pada karakteristik usia responden, dapat dilihat dari 100 responden, sebanyak 23 (23,0%) responden yang berumur 18-23 Tahun, sebanyak 9 (9,0%) responden yang berumur 24-29 Tahun, Sebanyak 12 (12,0%) responden yang berumur 30-35 Tahun. Sebanyak 21 (21,0%) responden yang berumur 36-41 Tahun. Sebanyak 14 (14,0%) responden

yang berumur 42-47 Tahun. Sebanyak 13 (13,0%) responden yang berumur 48-53 Tahun. Sebanyak 7 (7,0%) responden yang berumur 54-59 Tahun. Sebanyak 1 (1,0%) responden yang berumur 66-67 Tahun. Pada karakteristik Pekerjaan responden, dapat dilihat dari jumlah 100 responden yang tidak bekerja sebanyak 12,0 (12,0%) responden, pelajar/mahasiswa sebanyak 16(16,0%) responden, wiraswasta sebanyak 25 (25,0%) responden, PNS/Pegawai Swasta sebanyak 9 (9,0%) responden dan lain-lain sebanyak 38 (38,0%) responden.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden di Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru**

No.	Variabel	f	%
<b>1.</b>	<b><i>Tangible</i></b>		
	Kurang Baik	46	46,0
	Baik	54	54,0
<b>2.</b>	<b><i>Reliability</i></b>		
	Kurang Baik	40	40,0
	Baik	60	60,0
<b>3.</b>	<b><i>Responsiveness</i></b>		
	Kurang Baik	36	36,0
	Baik	64	64,0
<b>4.</b>	<b><i>Assurance</i></b>		
	Kurang Baik	45	45
	Baik	55	55
<b>5.</b>	<b><i>Emphaty</i></b>		
	Kurang Baik	58	58,0
	Baik	42	42,0
<b>6</b>	<b>Minat Berkunjung Kembali</b>		
	Rendah	59	59,0
	Tinggi	41	41,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel diatas Menunjukkan bahwa pendapat responden pada variabel *tangible* (bukti fisik) dari 100 responden Pendapat Kurang Baik sebanyak 46 responden (46,0%) , dan baik sebanyak 54 responden (54,0%). Pada variabel *Reliability* (Kehandalan) dari 100 responden Pendapat Kurang Baik sebanyak 40 responden (40,0%) , dan Baik sebanyak 60 responden (60,0%). Pada variabel *Responsivness* (cepat tanggap) dari 100 responden Pendapat Kurang Baik sebanyak 36 responden (36,0%) , dan Baik

sebanyak 64 responden (64,0%). pada variabel *Assurance* (Jaminan) dari 100 responden Pendapat Kurang Baik sebanyak 45 responden (45,0%), dan Baik sebanyak 55 responden (55,0%). Pada variabel *Emphaty* (Empati) dari 100 responden Pendapat kurang baik sebanyak 58 responden (58,0%), dan Baik sebanyak 42 responden (42,0%). pendapat responden tentang minat berkunjung kembali dari 100 responden Pendapat Rendah sebanyak 59 responden (59,0%), dan Tinggi sebanyak 41 responden (41,0%).

**Tabel 3. Tabulasi Silang Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Datu Beru Takengon**

No.	Variabel	Minat Kunjung Kembali				Total		p-value
		Rendah		Tinggi		f	%	
		f	%	f	%	f	%	
1.	<b>Tangible</b>							
	Kurang Baik	35	35,0	11	11,0	46	46,0	0,003
Baik	24	24,0	30	30,0	54	54,0		
2.	<b>Reliability</b>							
	Kurang Baik	31	31,0	9	9,0	40	40,0	0,004
Baik	28	28,0	32	32,0	60	60,0		
3.	<b>Responsivness</b>							
	Kurang Baik	27	27,0	9	9,0	36	36,0	0,026
Baik	32	32,0	32	32,0	64	64,0		
4	<b>Assurance</b>							
	Kurang Baik	33	33,0	12	12,0	45	45,0	0,015
Baik	26	26,0	12	12,0	45	45,0		
5.	<b>Emphaty</b>							
	Kurang Baik	42	42,0	16	16,0	58	58,0	0,003
Baik	17	17	25	25	42	42,0		

Berdasarkan tabel diatas tabulasi silang antara hubungan variabel *Tangible* (bukti fisik) dengan dengan minat berkunjung kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah , diketahui bahwa dari 100 responden pada variabel *Tangible* (bukti fisik) dengan dengan persepsi Kurang baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 35 (35,0%) responden. Persepsi kurang baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 11 (11,0%) responden. Pada variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan persepsi baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 24 (24,0%) responden. Persepsi baik yang menyatakan

tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 30 (30,0%) responden.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,003 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa ada hubungan antara variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Hubungan variabel *reliability* (Kehandalan) dengan dengan minat berkunjung kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah , diketahui bahwa dari 100 responden pada variabel *reliability*

(kehandalan) dengan persepsi Kurang baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 31 (31,0%) responden. Persepsi kurang baik yang menyatakan Tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 9 (0%) responden. Pada variabel *reliability* (kehandalan) dengan persepsi Baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 28 (28,0%) responden. Persepsi Baik yang menyatakan Tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 32 (32,0%) responden.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *reliability* (kehandalan) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,004 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa ada hubungan antara variabel *reliability* (kehandalan) dengan Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Hubungan variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan minat berkunjung kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah, persepsi Kurang Baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 27 (27,0%) responden. Persepsi kurang baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 9 (9,0%) responden. Pada variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan persepsi baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 32 (32,0%) responden. Persepsi baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 32 (32,0%) responden.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,026 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa ada hubungan antara variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Hubungan variabel *Assurance* (Jaminan) dengan dengan minat berkunjung kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah, diketahui bahwa dari 100 responden pada variabel *Assurance* (Jaminan) dengan persepsi kurang baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 33 (33,0%) responden. Persepsi kurang baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 12 (12,0%) responden. Pada variabel *Assurance* (Jaminan) dengan persepsi baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 26 (26,0%) responden. Persepsi baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 29 (29,0%) responden.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *Assurance* (Jaminan) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,015 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa ada hubungan antara variabel *Assurance* (Jaminan) dengan Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Hubungan variabel *Emphaty* (Empati) dengan dengan minat berkunjung kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah, diketahui bahwa dari 100 responden pada variabel variabel *Emphaty* (Empati) dengan persepsi Kurang baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 42 (42,0%) responden. Persepsi Kurang Baik yang menyatakan Tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 16 (16,0%) responden. Pada variabel *Emphaty* (Empati) dengan persepsi Baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 17 (17,0%) responden. Persepsi Baik yang menyatakan Tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 25 (25,0%) responden.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *Emphaty* (Empati) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,003 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian

bahwa ada hubungan antara variabel *Emphaty* (Empati) dengan Minat Berkunjung Kembali

di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

**Tabel 4. Uji Regresi Logistik**

	Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Step 1	<i>Tangibles</i>	0,997	0,047	2.710
	<i>Reliability</i>	1.304	0,012	3.684
	<i>Assurance</i>	1.076	0,043	2.934
	<i>Emphaty</i>	1.001	0,049	2.722
	<i>Tangible</i>	1.026	0,036	2.789
	<i>Constant</i>	-3.527	0,000	0.029

Berdasarkan tabel diatas uji *regresi logistik* Step 1 yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan  $\alpha = 0,05$ , variabel bebas (independen) yang mempunyai hubungan secara signifikan dengan variabel terikat (dependen) adalah sebagai berikut :

a. Apabila  $\text{sig} < \alpha$  (0,05) maka terdapat hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada hubungan masing-masing variabel bebas.

1. *Tangibles* memiliki nilai  $\text{sig-p}$   $0,047 < \alpha$  (0,05) artinya *Tangibles* memiliki pengaruh terhadap terhadap minat kunjung kembali pasien di Rumah Sakit Datu Beru Takengon
2. *Realiability* memiliki nilai  $\text{sig-p}$   $0,012 < \alpha$  (0,05) artinya *Realiability* memiliki pengaruh terhadap terhadap minat kunjung kembali pasien di Rumah Sakit Datu Beru Takengon
3. *Responsiveness* memiliki nilai  $\text{sig-p}$   $0,043 < \alpha$  (0,05) artinya *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap terhadap minat kunjung kembali pasien di Rumah Sakit Datu Beru Takengon
4. *Assurance* memiliki nilai  $\text{sig-p}$   $0,049 < \alpha$  (0,05) artinya *Assurance* memiliki pengaruh terhadap minat kunjung kembali pasien di Rumah Sakit Datu Beru Takengon
5. *Emphaty* memiliki nilai  $\text{sig-p}$   $0,036 < \alpha$  (0,05) artinya *Emphaty* memiliki pengaruh terhadap minat kunjung kembali pasien di Rumah Sakit Datu Beru Takengon

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa faktor (*tangible, responsiveness,*

*reliability, assurance dan emphaty*) memiliki pengaruh terhadap minat kunjung kembali pasien di Rumah Sakit Datu Beru Takengon . Sedangkan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kunjung kembali pasien adalah faktor *Reliability*, dimana variabel *Reliability* menunjukkan nilai *Exp (B)* 3.684.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) dengan Minat Kunjung Kembali di RSUD Datu Beru

Berdasarkan hasil penelitian variabel *tangibles* Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui Minat Berkunjung Kembali pada variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan persepsi Kurang baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 35 (35,0%) responden. Persepsi kurang baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 11 (11,0%) responden. Pada variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan persepsi baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 24 (24,0%) responden. Persepsi baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 30 (30,0%) responden. Berdasarkan penjelasan tersebut dari 100 responden sebanyak 35 responden yang menyatakan variable *tangible* (Bukti Fisik) kurang baik tetapi berminat berkunjung kembali. Sebanyak 24 responden menyatakan *Tangible* (bukti fisik) sudah baik karena pasien melihat atau merasakan langsung bukti fisik yang ada pada rumah sakit tersebut sudah mencukupi dan memadai tetapi tidak berminat berkunjung kembali. Sebanyak 30 responden yang

menyatakan *tangible* (bukti fisik) sudah baik sehingga berminat berkunjung kembali.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,003 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa ada hubungan antara variabel *tangibles* (bukti fisik) dengan Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lela Kania Rahsa Puji, Nurwulan Adi Ismaya, Utami Ulfa (2020) "hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan pasien rawat inap di RS Bhineka Bakti Husada" Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan Ada hubungan *reliability* (*p-value* = 0,042), *assurance* (*p-value* = 0,01), *tangible* (*p-value* = 0,01), *empathy* (*p-value* = 0,013) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap RS Bhineka Bakti Husada (15).

Penelitian ini sejalan dengan Andini yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Klinik Pratama Kelambir Medan" dengan hasil didapatkan hasil bahwa ada hubungan bukti fisik dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021. Dari hasil statistik didapatkan nilai signifikan sebesar  $(0,001) < 0,05$  menunjukkan secara signifikan adanya hubungan bukti fisik dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik (16).

Demikian juga pendapat Haeruddin, Khidri Alwi, Umriani Syamsuddin (2021)(9) "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kembali Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Makasar." Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ada pengaruh positif dan signifikan

*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap minat kembali pasien. Adapun faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien adalah *assurance* (*p-value* = 0.000. dan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali setelah dipengaruhi oleh kepuasan adalah *empathy* (*p-value* = 0.000) (9).

*Tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, di mana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi (17).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian ini bahwa *Tangibles* (bukti fisik) berhubungan dengan minat kunjung kembali pasien. Hasil ini menunjukkan Salah satu masalah utama adalah kondisi fasilitas fisik dan perlengkapan rumah sakit. Terkadang, fasilitas yang tua, rusak, atau kurang terawat dapat memberikan kesan negatif kepada pasien. Hal ini dapat mengurangi minat mereka untuk kembali ke rumah sakit yang sama, terutama jika mereka merasa bahwa fasilitas tersebut tidak memenuhi standar kesehatan dan kebersihan yang baik. Pasien akan merasa tidak nyaman jika mereka merasa bahwa lingkungan rumah sakit tidak bersih dan steril. Fasilitas dan Kebersihan yang buruk dapat menjadi alasan bagi pasien untuk mencari alternatif perawatan kesehatan.

#### **Hubungan Variabel *Reliability* (Keandalan) dengan Minat Kunjung Kembali di RSUD Datu Beru**

Berdasarkan hasil penelitian variabel *reliability* (Keandalan) Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui Minat Berkunjung Kembali pada variabel *reliability* (kehandalan) dengan persepsi Kurang baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 31 (31,0%) responden. Persepsi kurang baik yang menyatakan Tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 9 (0%) responden. Pada variabel *reliability* (kehandalan) dengan persepsi Baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 28 (28,0%) responden. Persepsi Baik yang menyatakan Tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 32 (32,0%) responden. Berdasarkan penjelasan tersebut pada variabel *reliability*

(Keandalan) dari 100 responden sebanyak 31 responden yang menyatakan kurang baik, petugas pada rumah sakit tersebut belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang di harapkan oleh pasien misalnya seperti memberikan pelayanan tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, prosedur penerimaan pasien membutuhkan waktu yang lama, petugas tidak teliti dalam memberikan pelayanan sehingga tidak berminat berkunjung kembali. Sebanyak 9 responden yang menyatakan kurang baik tetapi berminat berkunjung kembali. Sebanyak 28 responden yang menyatakan *reliability* (Keandalan) baik karena sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan tetapi tidak dalam berkunjung kembali. Sebanyak 32 responden yang menyatakan sudah baik sehingga berminat berkunjung kembali.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *reliability* (kehandalan) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,004 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa ada hubungan antara variabel *reliability* (kehandalan) dengan Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Fatimah, Dr. Sri Setiyarini, S.kp., M.Kes (2020) “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pasien Untuk Berkunjung Kembali Ke RSUD Rachma Husada Bantul” Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan Dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang yaitu *tangibles* (*p-value* =0,008), *reliability* (*p-value* =0,001), *responsiveness* (*p-value* = 0,005), *assurance* (*p-value*=0,016) dan *empathy* (*p-value* = 0,015). (18).

Demikian juga pendapat Haeruddin, Khidri Alwi, Umriani Syamsuddin (2021)(9) “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kembali Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Makasar.” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ada pengaruh positif dan signifikan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan

*emphaty* terhadap minat kembali pasien. Adapun faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien adalah *assurance* (*p-value*=0.000. dan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali setelah dipengaruhi oleh kepuasan adalah *empathy* (*p-value*=0.000) (9).

*Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpati dan dengan akurasi yang tinggi, memberikan informasi yang akurat, sehingga keterampilan, kemampuan dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan (17).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian ini bahwa *reliability* berhubungan dengan minat kunjungan kembali pasien. Hasil ini menunjukkan *Reliability* dalam konteks minat kunjungan kembali pasien di rumah sakit merupakan aspek yang perlu dievaluasi. Ada sejumlah masalah yang bisa mengganggu kehandalan pada pelayanan kesehatan. Pertama, waktu tunggu yang tidak terduga. Pasien seringkali harus menunggu lama sebelum mendapatkan pelayanan, baik itu saat mendaftar, konsultasi dokter, atau pemeriksaan. Hal ini dapat mengurangi minat pasien untuk kembali, karena mereka menginginkan pengalaman yang lebih efisien. Kedua, kesalahan dalam diagnosis atau perawatan. Keandalan diagnosis dan perawatan medis sangat penting. Kesalahan-kesalahan ini dapat berdampak serius pada pasien dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap rumah sakit. Ini bisa membuat mereka ragu untuk kembali. Ini dapat mengganggu minat mereka untuk kembali ke rumah sakit yang sama di masa depan.

#### **Hubungan Variabel *Responsiveness* dengan Minat Kunjung Kembali di RSUD Datu Beru**

Berdasarkan hasil penelitian variabel *responsiveness* hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui Minat Berkunjung Kembali pada

variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan persepsi Kurang Baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 27 (27,0%) responden. Persepsi kurang baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 9 (9,0%) responden. Pada variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan persepsi baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 32 (32,0%) responden. Persepsi baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 32 (32,0%) responden. Berdasarkan penjelasan tersebut dari 100 responden sebanyak 27 responden yang menyatakan *responsiveness* (Ketanggapan) kurang baik dikarenakan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya informasi yang jelas sehingga tidak berminat berkunjung kembali. Sebanyak 9 responden yang menyatakan kurang baik tetapi berminat berkunjung kembali. Sebanyak 32 responden yang menyatakan *responsiveness* sudah baik tetapi tidak dalam berkunjung kembali. Sebanyak 32 responden menyatakan *responsiveness* sudah baik karena sudah memberikan pelayanan yang cepat pada pasien dan menyampaikan informasi yang jelas sehingga beminat berkunjung kembali.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,026 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa ada hubungan antara variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Fitri Fatimah, Dr. Sri Setiyarini, S.kp., M.Kes (2020) (18) "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan minat pasien rawat jalann untuk berkunjung kembali ke RSUD Rachma Husada Bantul" Dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang yaitu *tangibles* (*p-value* =0,008), *reliability* (*p-value* =0,001), *responsiveness* (*p-value* = 0,005), *assurance* (*p-value*=0,016) dan *empathy* (*p-value* = 0,015) (18).

Demikian juga pendapat Haeruddin, Khidri Alwi, Umriani Syamsuddin (2021)(9) "Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kembali Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Makasar." Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ada pengaruh positif dan signifikan

*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap minat kembali pasien. Adapun faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien adalah *assurance* (*p-value*= 0.000. dan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali setelah dipengaruhi oleh kepuasan adalah *empathy* (*p-value*=0.000) (9).

Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan (17).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian ini bahwa daya tanggap (*Responsiveness*) berhubungan dengan minat kunjung kembali pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa salah satu waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan sangat perlu diperhatikan seringkali pasien menemukan staf yang lambat dalam memberikan pelayanan sehingga hal ini menjadi permasalahan, yang bisa mengurangi kepercayaan dan minat mereka untuk kembali. Selanjutnya, prosedur administratif dalam sistem perawatan kesehatan juga dapat menjadi hambatan. Pasien seringkali merasa frustrasi dengan proses administrasi yang rumit dan waktu tunggu yang lama. Hal ini dapat mengurangi minat mereka untuk kembali ke rumah sakit yang sama.

#### **Hubungan Variabel Assurance dengan Minat Kunjung Kembali di RSUD Datu Beru**

Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui Minat Berkunjung Kembali pada variabel *Assurance* (Jaminan) dengan persepsi kurang baik yang menyatakan rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 33 (33,0%) responden. Persepsi kurang baik yang menyatakan tinggi

terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 12 (12,0%) responden. Pada variabel *Assurance* (Jaminan) dengan persepsi baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 26 (26,0%) responden. Persepsi baik yang menyatakan tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 29 (29,0%) responden. Berdasarkan penjelasan tersebut dari 100 responden sebanyak 33 orang yang menyatakan *assurance* masih kurang baik dikarenakan petugas belum memberikan pelayanan dengan sikap yang meyakinkan sehingga tidak membangunkan rasa kepercayaan pasien terhadap rs tersebut dan tidak berminat dalam berkunjung kembali. Sebanyak 12 responden yang menyatakan baik tetapi tidak berminat berkunjung kembali. Sebanyak 26 responden menyatakan baik tapi tidak dalam berkunjung kembali. Sebanyak 29 responden yang menyatakan baik di karenakan petugas memberikan pelayanan dengan sopan, bebas dari bahaya dan bersikap ramah sehingga berminat berkunjung kembali.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *Assurance* (Jaminan) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,015 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa ada hubungan antara variabel *Assurance* (Jaminan) dengan Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Fatimah, Dr. Sri Setiyarini, S.kp., M.Kes (2020) “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pasien Untuk Berkunjung Kembali Ke RSUD Rachma Husada Bantul” Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan Dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang yaitu *tangibles* (*p-value* =0,008), *reliability* (*p-value* =0,001), *responsiveness* (*p-value* = 0,005), *assurance* (*p-value*=0,016) dan *empathy* (*p-value* = 0,015). (18).

Demikian juga pendapat Haeruddin, Khidri Alwi, Umriani Syamsuddin (2021)(9) “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kembali Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD

Haji Makasar.” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ada pengaruh positif dan signifikan

*tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap minat kembali pasien. Adapun faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien adalah *assurance* (*p-value*= 0.000. dan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali setelah dipengaruhi oleh kepuasan adalah *emphaty* (*p-value*=0.000) (9).

Jaminan Kepastian (*Assurance*) yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan (17).

Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian ini bahwa *assurance* berhubungan dengan minat berkunjung kembali. Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas ( bebas dari keragu-raguan) sehingga dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap pasien. Hal tersebut tentunya menumbuhkan minat mereka dalam berkunjung Kembali.

#### **Hubungan Variabel *Empathy* (Empati) dengan Minat Kunjung Kembali di RSUD Datu Beru**

Berdasarkan hasil penelitian variabel *emphaty* Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa dari 100 responden diketahui Minat Berkunjung Kembali pada variabel *Empathy* (Empati) dengan persepsi Kurang baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 42 (42,0%) responden. Persepsi Kurang Baik yang menyatakan Tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 16 (16,0%) responden. Pada variabel *Empathy* (Empati) dengan persepsi Baik yang menyatakan Rendah terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 17 (17,0%) responden. Persepsi Baik yang menyatakan Tinggi terhadap Minat Berkunjung Kembali sebanyak 25 (25,0%) responden. Berdasarkan penjelasan tersebut dari 100 responden sebanyak 42 respoden yang menyatakan sikap *Empathy* (Empati) petugas

kurang baik dikarenakan petugas kurang memahami kebutuhan pasien misalnya seperti tidak peduli dengan pasien sehingga pasien tidak berminat berkunjung kembali. Sebanyak 16 responden menyatakan kurang baik dan berminat berkunjung. Sebanyak 17 responden yang menyatakan *emphaty* sudah baik dan tidak berkunjung kembali. Sebanyak 25 responden yang menyatakan *emphaty* sudah baik dikarenakan petugas telah memberikan perhatian kepada pasien dan berusaha menenangkan rasa cemas pasien sehingga pasien menyatakan iya dalam berkunjung kembali.

Dari hasil uji *chi-square* terdapat hubungan signifikan antara variabel *Emphaty* (Empati) dengan minat berkunjung kembali dengan *p-value*  $0,003 < 0,05$ . Hal ini berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dengan demikian bahwa ada hubungan antara variabel *Emphaty* (Empati) dengan Minat Berkunjung Kembali di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitri Fatimah, Dr. Sri Setiyarini, S.kp., M.Kes (2020) “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pasien Untuk Berkunjung Kembali Ke RSUD Rachma Husada Bantul” Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan Dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang yaitu *tangibles* (*p-value* =0,008), *reliability* (*p-value* =0,001), *responsiveness* (*p-value* = 0,005), *assurance* (*p-value*=0,016) dan *emphaty* (*p-value* = 0,015). (18).

Demikian juga pendapat Haeruddin, Khidri Alwi, Umriani Syamsuddin (2021)(9) “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kembali Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Haji Makasar.” Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ada pengaruh positif dan signifikan *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap minat kembali pasien. Adapun faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien adalah *assurance* (*p-value*=0.000. dan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali setelah dipengaruhi oleh kepuasan adalah *emphaty* (*p-value*=0.000) (9).

Empati (*Emphaty*) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Di samping itu empati dapat diartikan sebagai harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami pasien.

Empati diyakini berpengaruh terhadap hasil komunikasi dalam berbagai tipe dari hubungan-hubungan tipe dari hubungan-hubungan social kita sehari-hari, tanpa empati komunikasi di antara petugas kesehatan dengan pasien akan mengurangi kualitas pelayanan kesehatan. Empati yakni peduli, memberikan perhatian pribadi dengan pasien atau dengan kata lain kemampuan untuk merasakan dengan tepat perasaan orang lain dan untuk mengomunikasikan pengertian ini kepada orang tersebut. Sikap petugas yang sabar dan telaten dalam menghadapi pasien cukup memberikan harapan yang baik kepada pasien, disamping itu petugas memiliki rasa hormat, bersahabat, memahami keadaan yang dialami pasien dengan baik merupakan harapan para pasien (17). Menurut asumsi peneliti berdasarkan hasil penelitian ini bahwa *Emphaty* berhubungan dengan minat kunjung kembali pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa empati sangat diperlukan oleh pasien. Sikap petugas Kesehatan yang ramah dan peduli terhadap pasien dapat membuat pasien merasa di perdulikan, dengan adanya rasa empati petugas terhadap pasien misalnya memberikan perhatian, memberikan dukungan dan lain sebagainya. Tentunya hal tersebut dapat menumbukan minat berkunjung Kembali pasien pada waktu lain.

## KESIMPULAN

1. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini Ada pengaruh variabel bukti fisik (*Tangible*) terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Datu Beru Takengon dengan nilai *sig-p* = 0,047
2. Ada pengaruh variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum

Datu Beru Takengon dengan nilai  $sig-p = 0,012$

3. Ada pengaruh variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Datu Beru Takengon dengan nilai  $sig-p = 0,043$
4. Ada pengaruh variabel jaminan (*Assurance*) terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Datu Beru Takengon dengan nilai  $sig-p = 0,049$
5. Ada pengaruh variabel empati (*Emphaty*) terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Datu Beru Takengon dengan nilai  $sig-p$ .

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada direktur Rumah Sakit Umum Daerah Datu Beru Takengon yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Febri endra budi setyawan. Manajemen Rumah Sakit. Taman siodarjo: Zifatama Jawa; 2019. 23 p.
2. Kemenkes RI. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
3. Ida Herdawati. Manajemen Pelayanan Kesehatan. malang: literasi nusantara; 2021. 44 p.
4. Yolanda Anastasia Sihombing, S.Kep. MK. Loyalitas Pasien Tinjauan Aspek Pelayanan, Kepuasan, Trust, Komitmen, Brand Equity dan Hospital Image. Jawa Tengah: Penerbit NEM-Anggota IKAPI; 29 p.
5. Saiful Simanulang. Manajemen Pelayanan berbasis Loyalitas. Jawa Tengah: cv zt corpora; 2022. 14 p.
6. Mu'ah. Kualitas Layanan Rumah Sakit terhadap Emosi dan Kepuasan Pasien. Taman siodarjo: Zifatama Jawa; 2021. 13 p.
7. Ernika B. Situmorang dkk. . 2. MPOT Implementasi Manajemen Rumah Sakit. zaharuddin, editor. JAWA TENGAH: pt nasya expanding management; 40 p.
8. Irwan Hadi. Manajmen Keselamatan Pasien. Yogyakarta: Deepublish publisher; 102 p.
9. Haeruddin AKSU. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. J Kesehat. 2021;4 No. 3(3):282-8.
10. Ginting T, Chairul M, Pane PY, Sudarsono S, Renaldi MR, Lubis FH. Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. J Prima Med Sains. 2021;3(2):60-7.
11. 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.
12. Ahyar H, Maret US, Andriani H, Sukmana DJ. Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu. 2020. 245 p.
13. Sandu Siyoto Muhammad AS-. Dasar Metodologi Penelitian. 2015.
14. Dr. Jenita Doli Tine Donsu SM. Metodologi Penelitian Keperawatan. Yogyakarta: Pustaka Baru Press; 2019. 124-125 p.
15. Puji LKR, Ismaya NA, Ulfa U. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. Edu Masda J. 2020;4(2):167-76.
16. Tarigan AM, Fitria D. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Klinik Pratama Kelambir Medan. Indones Trust Heal J. 2021;4(2):477-86.
17. Ruri Yuni Astari. Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan. Yogyakarta: Deepublish publisher; 2020. 11 p.
18. Fatimag F. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Pasien Rawat Jalan Untuk Berkunjung Kembali Ke RSUD Rachma Husada Bantul. Universitas Gadjah Mada; 2020.