

**PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN  
ULANG RAWAT JALAN DI POLI SARAF RUMAH SAKIT UMUM  
BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA  
TAHUN 2023**

**Mis Sjratul Ma'wah<sup>1\*</sup>, Lisnawati<sup>2</sup> Marheni Fadillah Harun<sup>3</sup>**

STIKes Pelita Ibu

[\\*missjratulmawah19.arspelitaibu@gmail.com](mailto:*missjratulmawah19.arspelitaibu@gmail.com)

Received: 11-03-2024	Revised: 16-05-2024	Approved: 25-05-2024
----------------------	---------------------	----------------------

**ABSTRACT**

*Interest in repeat visits by patients can be one of the factors that can improve the quality of the hospital. This study aims to determine the effect of service quality on intention to revisit the outpatient polynuron at RSU Bahteramas, Southeast Sulawesi Province. This type of research is quantitative using a cross sectional approach. The sample in this study was 96 respondents using a purposive sampling technique. This study uses multiple linear regression analysis with SPSS software. The results of the analysis show that there is an influence of empathy service quality (0.000) on interest in repeat visits, and there is no effect of service quality on tangible (0.019), reliability (0.648), responsiveness (0.663) and assurance (0.972). Efforts that can be made by the RSU Bahteramas Prov. Southeast Sulawesi RSU Bahteramas Prov. Southeast Sulawesi needs to develop and improve the quality of services that are even better for patients. Hospital staff also need to improve responsiveness and reliability in serving patients and create a high sense of concern for patients.*

*Keywords: Quality of Service, Interest in Repeat Visits*

**PENDAHULUAN**

Berdasarkan UU No. 44 Tahun 2009, rumah sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan paripurna (promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif) melalui rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Slamet, P, 2011). Seiring meningkatnya persaingan dengan berbagai pelayanan kesehatan lain seperti klinik bersalin dan praktik dokter spesialis, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan mutu pelayanan (Alpan Habibi, A. 2019).

Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat memuaskan pasien dan memenuhi lima dimensi mutu yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kepuasan pasien sangat mempengaruhi minat kunjungan ulang dan rekomendasi kepada orang lain (Kemenkes RI, 2020).

Data rekam medis Poli Saraf Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara menunjukkan penurunan kunjungan yang signifikan dari 7.048 pasien (23,89%) pada tahun 2019 menjadi 2.690 pasien (9,18%) pada tahun 2021. Penurunan kunjungan ini mengindikasikan adanya masalah dengan manajemen layanan, karena mutu pelayanan yang tinggi biasanya mendorong pasien untuk melakukan kunjungan berulang. Penelitian Alpan Habibi (2019) menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) berhubungan dengan minat kunjungan ulang.

Dalam konteks pelayanan neurologi, kualitas layanan menjadi faktor krusial mengingat kompleksitas kondisi neurologis yang memerlukan perawatan berkelanjutan dan koordinasi yang baik antara tenaga medis. Pasien dengan gangguan neurologis cenderung membutuhkan follow-up rutin dan monitoring yang intensif, sehingga kepercayaan terhadap institusi pelayanan kesehatan menjadi sangat penting (Sulistyo,

A. 2014). Ketika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima, mereka akan mencari alternatif layanan kesehatan lain yang tersedia di wilayah Sulawesi Tenggara (Gugus Tugas COVID-19, Provinsi Sulawesi Tenggara, 2021).

Mengingat posisi strategis Poli Saraf RSUD Bahteramas sebagai pusat rujukan neurologi di Sulawesi Tenggara, penurunan kunjungan tidak hanya berdampak pada rumah sakit tersebut, tetapi juga pada akses pelayanan neurologi bagi masyarakat di seluruh provinsi. Fenomena ini memerlukan kajian mendalam untuk mengidentifikasi aspek-aspek mutu pelayanan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang (Kusnadi, R, 2021).

RSUD Bahteramas sebagai rumah sakit rujukan tertinggi di Sulawesi Tenggara perlu meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya di Poli Saraf yang mengalami penurunan kunjungan signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Poli Saraf Di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023".

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan observasional analitik pendekatan cross-sectional, yang mengkaji korelasi antara variabel independen dan dependen melalui kuesioner. Penelitian dilakukan di Poli Saraf Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara pada Januari hingga Maret 2023. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang berkunjung pada tahun 2021, sebanyak 2.690 pasien, dan sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, menghasilkan 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan Non-probability Sampling dengan metode purposive sampling, dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang jelas. Variabel penelitian terdiri dari variabel independen dan dependen, dan instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur pendapat dan sikap responden (Arikunto, S, 2010) dan (Babbie, E, 2013). Kuesioner variabel kualitas layanan memiliki nilai Cronbach's Alpha 0,861, sedangkan variabel minat kunjungan pasien memiliki nilai 0,757 (Notoatmodjo, S. 2012).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Karakteristik responden yang diteliti meliputi usia, jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan responden.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Jenis Kelamin Di RSUD Bahteramas Prov. Sultra Tahun 2023**

Karakteristik reponden		Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	45,8%
	perempuan	52	54,2%
Total		96	100

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang paling banyak adalah responden dengan jenis kelamin perempuan yakni sebanyak 52 orang (54,1%) dan jenis kelamin yang paling sedikit adalah perempuan berjumlah 44 orang (45,8%) di RSUD Bahteramas Prov. Sultra.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Usia Di RSU Bahteramas Prov. Sutra Tahun 2023**

Karakteristik reponden		Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia	21-30 tahun	19	19,8%
	31-40 tahun	15	15,6%
	41-50 tahun	21	21,9%
	> 51 tahun	41	42,7%
Total		96	100

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia yang paling banyak adalah kelompok umur >51 tahun yakni sebanyak 41 orang (42,7%) dan kelompok umur 31-40 tahun adalah yang paling sedikit berjumlah 15 orang (15,6%) di RSU Bahteramas Prov. Sultra.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir Di RSU Bahteramas Prov. Sutra Tahun 2023**

Karakteristik reponden		Jumlah (n)	Persentase (%)
Pendidikan Terakhir	SLTA/Sederajat	12	12,5%
	Diploma	19	19,8%
	S1	23	24,0%
	Lainnya	42	43,8%
Total		96	100

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang paling banyak adalah responden dengan kelompok lainnya yaitu sebanyak 42 orang (43,8%) dan kelompok pendidikan terakhir Diploma merupakan kelompok terkecil dengan jumlah sebanyak 12 orang (12,5%) di RSU Bahteramas Prov. Sultra.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pekerjaan Di RSU Bahteramas Prov. Sutra Tahun 2023**

Karakteristik reponden		Jumlah (n)	Persentase (%)
Pekerjaan	PNS//TNI/POLRI	19	19,8%
	Pegawai Swasta	14	14,6%
	Wiraswasta	17	17,7%
	Lainnya	46	47,9%
Total		96	100

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah responden dengan kelompok lainnya yakni sebanyak 46 orang (47,9%) dan kelompok pegawai swasta merupakan yang terkecil sebanyak 14 orang (14,6%) di RSU Bahteramas Prov. Sultra.

Analisis univariat pada penelitian ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang telah di uji menggunakan aplikasi computer (SPSS) yaitu sebagai berikut:

#### **Empathy (Empati)**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh distribusi frekuensi untuk variabel kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Empathy (Empati) di RSU Bahteramas Prov. Sultra Tahun 2023**

<b>Empathy</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Baik	70	72.9%
Kurang Baik	26	27.1%
Total	96	100.0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 96 responden sebanyak 70 responden (72,9%) dengan *Empathy* (Empati) tergolong baik dan 26 responden (27,1%) *Empathy* (Empati) tergolong kurang baik di RSU Bahteramas Prov. Sultra.

#### **Tangible (Bukti Langsung)**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh distribusi frekuensi untuk variabel kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tangible (Bukti langsung) di RSU Bahteramas Prov. Sultra Tahun 2023**

<b>Tangible</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Baik	45	46,9%
Kurang Baik	51	53,1%
Total	96	100.0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 96 responden sebanyak 45 responden (46,9%) dengan *tangible* (bukti fisik) tergolong baik dan 51 responden (53,1%) dengan *tangible* (bukti fisik) tergolong kurang baik di RSU Bahteramas Prov. Sultra.

#### **Reability (kehandalan)**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh distribusi frekuensi untuk variabel kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Reability (kehandalan) di RSU Bahteramas Prov. Sultra Tahun 2023**

<b>Reliability</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Baik	38,5	38,5%
Kurang Baik	59	61,5%
Total	96	100.0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa dari 96 responden sebanyak 38,5 responden (38,5%) dengan *Reability* (kehandalan) tergolong baik dan 59 responden (61,5%) dengan *Reability* (kehandalan) tergolong kurang baik di RSU Bahteramas Prov. Sultra.

#### **Responsiveness (ketanggapan)**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh distribusi frekuensi untuk variabel kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Responsiveness (ketanggapan) di RSU Bahteramas Prov. Sultra Tahun 2023**

<b>Responsiveness</b>	<b>Jumlah (n)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Baik	35	36,5%
Kurang Baik	61	63,5
Total	96	100.0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa dari 96 responden sebanyak 35 responden (36,5%) dengan *Responsiveness* (ketanggapan) tergolong baik dan 61 responden (63,5%) dengan *Responsiveness* (ketanggapan) tergolong kurang baik di RSU Bahteramas Prov. Sultra.

**Assurance (jaminan)**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh distribusi frekuensi untuk variabel kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Assurance (jaminan) di RSU Bahteramas Prov. Sultra Tahun 2023**

<i>Assurance</i>	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	33	34,4%
Kurang baik	63	65,6%
Total	96	100.0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa dari 96 responden sebanyak 33 responden (34,4%) dengan Assurance (jaminan) tergolong baik dan 63 responden (65,6%) dengan Assurance (jaminan) tergolong kurang baik di RSU Bahteramas Prov. Sultra.

**Minat Kunjungan Ulang**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh distribusi frekuensi untuk variabel kepuasan kerja dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang di RSU Bahteramas Prov. Sultra Tahun 2023**

Minat kunjungan ulang	Jumlah (n)	Persentase (%)
Baik	72	75,5%
Kurang Baik	24	25,5%
Total	96	100.0

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa dari 96 responden sebanyak 33 responden (34,4%) dengan minat kunjungan ulang tergolong baik dan 63 responden (65,6%) dengan minat kunjungan ulang tergolong kurang baik 24 (25,5%) di RSU Bahteramas Prov. Sultra.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Hasil uji regresi linear berganda secara bersama-sama variable *empathy*, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* di RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 11. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Poli Saraf RSU Bahteramas Prov. Sultra Distribusi Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang *Empathy*, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* di RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara 2023**

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1.124	.296		3.802	.000
1.	Empathy	.346	.093	.355	3.712	.000
2.	Tangible	.199	.084	.230	.2380	.019
3.	Reliability	.041	.088	.046	.458	.648
4.	Responsiveness	.038	.087	.042	.437	.663
5.	Assurance	.003	.090	.033	.035	.972

*Sumber: Data Primer, 2023*

Berdasarkan nilai koefisien regresi linear untuk variabel independen untuk melihat nilai p pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen dan dependen. Model yang digunakan dalam analisis multivariate ini adalah model prediksi yang bertujuan untuk memperoleh model yang terdiri dari variabel independen yang terbaik untuk memprediksi variabel kejadian dependen.



## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh dimensi mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poli Saraf Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang, yang berarti perhatian dan kepedulian petugas kesehatan sangat penting dalam menciptakan kenyamanan dan kepercayaan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sikap peduli dan perhatian khusus dari petugas kesehatan terhadap pasien dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Sebaliknya, untuk variabel bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), dan jaminan (assurance), (Creswell, J. W, 2014) tidak ditemukan pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah bahwa fasilitas fisik yang ada di rumah sakit, seperti ruang tunggu yang nyaman, peralatan medis yang lengkap, dan penampilan petugas yang rapi sudah memenuhi harapan pasien, sehingga mereka tidak terlalu memikirkan aspek-aspek ini dalam menentukan keputusan untuk melakukan kunjungan ulang (Davis, P. & Martin, A, 2018). Namun, meskipun tidak ditemukan pengaruh signifikan pada beberapa dimensi, faktor kehandalan dan ketanggapan masih memiliki peran penting dalam meningkatkan kenyamanan pasien saat berinteraksi dengan petugas (Blanchard, D., & Oliviero, P, 2016). Keandalan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan tanpa kesalahan serta ketanggapan yang cepat terhadap kebutuhan pasien menjadi faktor yang harus terus ditingkatkan, meskipun tidak secara langsung mempengaruhi minat kunjungan ulang dalam penelitian ini (Arikunto, S, 2010).

Selain itu, meskipun dimensi jaminan tidak menunjukkan pengaruh signifikan, penting untuk mencatat bahwa kepercayaan terhadap petugas dan rumah sakit, serta jaminan keselamatan yang diberikan, berpotensi meningkatkan rasa nyaman pasien, yang dapat mendorong mereka untuk kembali memanfaatkan layanan Kesehatan (Foster, H, 2017) dan (Green, T. & Brown, K, 2015). Penelitian ini juga mengungkapkan beberapa keterbatasan, di antaranya adalah sifat penelitian yang cross-sectional, sehingga data yang diperoleh hanya mencerminkan keadaan saat itu tanpa mempertimbangkan perubahan yang terjadi sepanjang waktu (UU No. 44 Tahun 2009). Selain itu, waktu pengumpulan data yang terbatas juga mempengaruhi kelengkapan data, terutama karena sebagian besar responden adalah pasien lansia yang membutuhkan bantuan dalam pengisian kuesioner. Keterbatasan-keterbatasan ini perlu diperhatikan dalam melakukan penelitian lanjutan agar mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di rumah sakit.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Poli Saraf RSUD Bahteramas Prov. Sultra, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara dimensi empathy terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di RSUD Bahteramas Prov. Sultra tahun 2023. Namun, tidak ditemukan pengaruh yang signifikan dari dimensi tangible (bukti langsung), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), dan assurance (jaminan) terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di rumah sakit yang sama pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek fisik dan teknis dari pelayanan sudah memenuhi harapan pasien, faktor empati dari petugas kesehatan

menjadi elemen yang lebih mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali melakukan kunjungan.

## **REFERENCE**

- Alpan Habibi, A. (2019). Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 14(2), 45-58. Yogyakarta: Universitas Kesehatan.
- Gugus Tugas COVID-19, Provinsi Sulawesi Tenggara. (2021). Laporan Kinerja Rumah Sakit di Masa Pandemi Covid-19. Kendari: Pemprov Sulawesi Tenggara.
- Kemenkes RI. (2020). Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kusnadi, R. (2021). Transformasi Layanan Kesehatan di Rumah Sakit. Jakarta: PT. Sinar Grafika.
- Notoatmodjo, S. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Slamet, P. (2011). Kepuasan Pasien dalam Layanan Kesehatan Rumah Sakit. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sulistyo, A. (2014). Manajemen Layanan Kesehatan. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- UU No. 44 Tahun 2009. Undang-Undang Rumah Sakit. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Babbie, E. (2013). The Practice of Social Research. Belmont: Wadsworth Publishing Company.
- Blanchard, D., & Oliviero, P. (2016). Public Health and the Healthcare System. Chicago: Health Press.
- Creswell, J. W. (2014). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches. Los Angeles: Sage Publications.
- Davis, P. & Martin, A. (2018). Healthcare Service Delivery and the Influence of Technology. New York: Medical Press.
- Foster, H. (2017). Effective Hospital Management: Strategies for Improving Patient Care. London: Medical Review Publications.
- Green, T. & Brown, K. (2015). Healthcare Systems and Their Impact on Patient Satisfaction. Boston: Academic Press.