
ANALISA PENGARUH SERVICE PELAYANAN RAWAT JALAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG RAWAT JALAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT

Riris Megasari Rajagukguk, Muhammad Reza Hilmy, Erry Yudhya Mulyani

Universitas Esa Unggul, Indonesia

Email: rirismegasarirajagukguk@gmail.com

Abstrak

Berdasarkan hasil pengumpulan informasi awal melalui observasi rekam medis maka diperoleh informasi kunjungan rawat jalan RS. Masmitra di tahun 2022 tidak mengalami kenaikan kunjungan. Data hasil survei pelanggan yang dilakukan sekitar 8% menjawab ragu ragu akan melakukan kunjungan ulang kembali. Tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh daya tanggap, kehandalan, empati tenaga kesehatan dan bukti fisik rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan BPJS di Rumah Sakit Masmitra tahun 2022. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menjabarkan kausalitas dengan rancangan cross sectional. Pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini bersifat non random (non probability) sampling yaitu dengan menggunakan Teknik purposive sampling. Jumlah responden 100 orang pasien rawat jalan BPJS. Teknik analisa data dengan deskriptif dan regresi linier berganda. Berdasarkan uji hipotesis di dapatkan H1, H2, H3, H4 di terima artinya faktor daya tanggap, kehandalan, bukti fisik, empati memberi pengaruh significant pada minat kunjungan ulang rawat jalan pasien BPJS di rumah sakit. Rumah Sakit di harapkan meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Masmitra dengan cara mempertahankan serta semakin meningkatkan kerja tenaga kesehatan meliputi kemampuan dan ketanggapan dalam menangani pasien. serta memperlengkapi fasilitas kesehatan rumah sakit sesuai SDM yang ada.

Kata kunci: bukti fisik, daya tanggap, empati, kehandalan, minat kunjungan ulang

Abstract

Based on the results of initial information collection through observation of medical records, information was obtained on outpatient visits to hospitals. Masmitra in 2022 did not experience an increase in visits. Data from customer surveys conducted about 8% answered doubt will make a return visit. the purpose of this study was to analyze the effect of responsiveness, reliability, empathy of health workers and physical evidence of hospitals on the interest in re-visiting BPJS outpatients at Masmitra Hospital in 2022. This study is a quantitative study describing causality with cross sectional design. Sampling conducted in this study is non-random (non-probability) sampling is by using purposive sampling techniques. the number of respondents 100 outpatient BPJS. Data analysis techniques with deskriptif and multiple linear regression. Based on test hypothesis in get H1, H2, H3, H4 received its meaning factor responsiveness, reliability, physical evidence, empathy gives significant influence on the interest of outpatient re-visit BPJS patients in the hospital. The hospital is expected to improve the quality of service at Masmitra Hospital by maintaining and further improving the work of health workers including the ability and responsiveness in handling patients. as well as equipping hospital health facilities according to existing human resources.

Keywords: *empathy, reliability, responsiveness re-visit interest, tangible*

PENDAHULUAN

Pelayanan Rawat Jalan berisi layanan klinik umum spesialis. Rawat jalan adalah pelayanan yang di berikan kepada pasien yang masuk rumah sakit untuk keperluan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medis dan pelayanan lesehatan lainnya tanpa tinggal di ruang rawat inap.

Poliklinik spesialis RS. Masmitra memberikan pelayanan setiap hari kerja mulai pukul 08.00-21.00, Poliklinik tersebut antara lain: poli kebidanan dan kandungan, poliklinik anak, poliklinik penyakit dalam, poliklinik bedah, poliklinik rehabilitasi medik, poliklinik paru, poliklinik gigi, poliklinik mata, poliklinik jantung, poliklinik akupuntur, poliklinik saraf, poliklinik gizi dan obesitas

Berdasarkan hasil pengumpulan informasi awal yang dilakukan melalui observasi rekam medis maka diperoleh informasi kunjungan rawat jalan RS. Masmitra di tahun 2022 kunjungan rawat jalan dari Januari sampai agustus terlihat tidak terlalu banyak mengalami kenaikan kunjungan. jumlah kenaikan pasien secara significant pasien di bulan Januari sebanyak 4.632 kemudian mengalami penurunan 94 pasien di february menjadi 4538 lalu mengalami penurunan kembali di bulan maret mengalami penurunan sebesar 425 pasien menjadi lalu di bulai mei mengalami pengingkatan menjadi 1.138 pasien kemudain kondisi tersebut cukup satbil sampai di bulan agustus dengan penurunan terjadi kembali di bulan juni sebesar 144 pasien kemudian di bulan juli mengalami kenaikan kembali menjadi 295 pasien dan di bulan agustus mengalami kenaikan kembali sebanyak 33 pasien.

Melihat kondisi geografis rumah sakit yang terletak cukup strategis dan mudah di akses maka kondisi menjadi perhatian manajemen rumah sakit. Dalam penelitian ini berfokus pada pasien BPJS maka perbandingan total kunjungan ulang pasien BPJS yang di dapat dari rekam medis adalah. Dari bulan Januari sebesar 3097 kemudian mengalami penurunan sebesar 515 menjadi 2582 kemudian di bulan maret mengalami sedikit kenaikan sebesar 45 pasien menjadi 2627 di bulan April mengalami penurunan sebesar 618 pasien menjadi 2009 pasien kemudian di bulan mei mengalami kenaikan yang cukup significant 1195 menjadi 3204 kemudian kondisi ini terus meningkat di bulan juni menjadi 3820 kemudian di bulan juli 3506 dan bulan agustus mengalami kenaikan kembali 3790 (Amly et al., 2020).

Beberapa hasil yang di lakukan lewat wawancara dari pasien yang berkunjung di poliklinik rawat jalan sebanyak 20 orang dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit diantaranya ada 15 orang mengatakan kekurangan yang dirasakan oleh pasien dalam hal daya tanggap petugas dimana pasien terkadang memerelukan waktu menunggu yang cukup lama untuk dapat memperoleh informasi terkait dengan jam kedatangan dokter ke poliklinik selain itu, ada 10 orang mengatakan kesigapan staf pendaftaran kurang dengan di tandai prosedur yang lama dalam antrian. dalam proses resgitrasi berkasi peserta JKN hanya ada dua petugas saja yang menjaga meja registrasi dan antrian yang di gunakan masih secara manual sehingga proses registrasi berkasi peserta JKN menjadi lebih lama (Handoko, 2016).

Data hasil survei pelanggan yang di lakukan dari bulan januari-juli 2022 di dapatkan hasil sebanyak 34% saja yang setuju jika waktu tunggu pendaftaran tidak lebih dari 20 menit. Sebanyak 61% saja pasien yang setuju untuk kesan dokter menyapa pasien saat memasuki ruang periksa. Ada 53% saja yang setuju waktu pelayanan kurang dari 60 menit. Dan hanya sekitar 69% yang menjawab setuju akan kepuasan palayanan unit rawat jalan. Dan ada sekitar 92% mengatakan akan kembali untuk melakukan pelayanan di rumah sakit dan sekitar 8% menjawab ragu ragu akan melakukan kunjungan ulang Kembali (Hamidiyah, 2016).

TINJAUAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU

Miller, Glawter, and Primbram (2018) mendefinisikan adalah keadaan mental seseorang yang mencerminkan rencana untuk melakukan beberapa tindakan dalam jangka waktu tertentu. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut dapat berpengaruh secara sendiri atau bersama-sama terhadap kunjungan ulang (Putri et al., 2016).

Zeithaml, Parasuraman, & Malhotra (1999) menyatakan bahwa dalam menilai kualitas jasa/pelayanan, terdapat sepuluh kriteria/dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas jasa/pelayanan

Dalam perkembangan Berry, Parasuraman, dan Zeithamal menemukan bahwa dari sepuluh dimensi yang ada dapat dijadikan lima kriteria penentu. Kesepuluh dimensi tersebut dapat disederhanakan menjadi lima dimensi (ukuran) yang perlu diperhatikan untuk menyatakan pengukuran kualitas jasa/pelayanan sebagai berikut: (Berry & Parasuraman, 1990)

1. Responsiveness (daya tanggap)

Menurut (Nabila et al., 2023) keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang sejelas jelasnya. Beberapa pelayanan kesehatan kadang harus dilakukan lebih dari satu kali kunjungan misalnya seperti pengobatan pada pasien diabetes yang harus mengkonsumsi obat rutin sehingga informasi yang sejelas-jelasnya tentang berapa kali pasien datang, kapan harus datang kembali sangat diperlukan oleh pasien.

2. Assurance (Jaminan Pelayanan)

Jaminan pelayanan mencakup pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). (Potter et al., 2021)

3. Tangible (bukti langsung/fisik)

Menurut (Nuryanti et al., 2023), mendefinisikan bukti fisik atau yang disebut wujud adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan bahan komunikasi.

4. Empathy (sikap petugas)

Empati merupakan konsep yang ambigu dan sulit untuk didefinisikan dan diukur, namun dapat mengkategorikan empati menjadi salah satu aspek dari kognitif yang berarti empati berarti ikut memahami apa yang orang lain pikirkan (Ananto et al., 2023).

5. Reliability (kehandalan)

Definisi menurut (Kotler & Amstrong, 2018) kehandalan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan 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 simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Kelima dimensi tersebut dikenal sebagai *service quality* (SERVQUAL).

Hasil penelitian Djeinne Thresye Pangerapan, tahun 2018 meneliti tentang Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado hasil menunjukkan Terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, sedangkan tidak terdapat hubungan antara keandalan dan jaminan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado (Naveed et al., 2019).

Penelitian Alim, et al tahun 2019 mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien rawat jalan RSUD Makassar Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,002$), ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), tidak ada hubungan

antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,353$), ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,001$) (Alim, Tangdilambi, & Badwi, 2019). Penelitian yang dilakukan Tarianna Ginting, Siti Hastia tahun 2021 dengan judul Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X hasil penelitian menunjukkan Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,028$), jaminan ($0,005$) dan bukti fisik ($0,021$) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan (Ginting et al., 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menjabarkan kausalitas dengan rancangan cross sectional. Penelitian kausalitas adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh atau hubungan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan mengetahui pengaruh antara daya tanggap, kehandalan, empati dan bukti fisik tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang rawat jalan pasien BPJS di Rumah Sakit. Jenis information yang digunakan pada penelitian ini adalah information kuantitatif.

Objek pada penelitian ini adalah Rumah Sakit Masmitra yang beralamat di Jl. Kelurahan Jatimakmur No.40, Jatimakmur, Pondok Gede, Kota Bekasi. Rumah sakit tersebut dipilih sebagai tempat penelitian karena peneliti melihat rumah sakit tersebut memiliki 12 poli di unit rawat jalan memiliki kenaikan kunjungan tiap bulan nya sehingga peneliti melihat rumah sakit ini mempunyai potensi dalam mengembangkannya dan melihat apa saja yang menjadi faktor kunjungan ulang pasien rawat jalan RS.Masmitra di tahun 2022.

Pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini bersifat non random (non probability) sampling yaitu dengan menggunakan Teknik purposive sampling. penghitungan jumlah sampel menggunakan Rumus Slovin (dalam Riduwan, 2007)

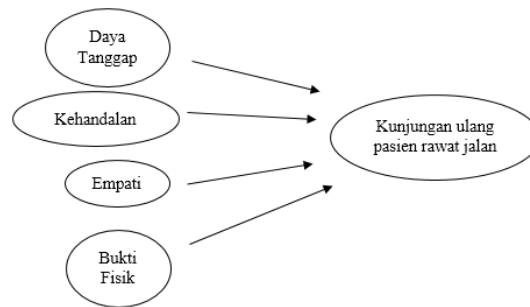
$$n = N/N(d)^2 + 1$$

$$n = 200 / 200 (0,05)^2 + 1 = 133 \text{ dibulatkan } 100$$

Kuesioner berisi pernyataan yang berkaitan dengan informasi karakteristik demografi responden, tanggapan mengenai pelayanan rawat jalan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang sebelumnya sudah dilakukan uji validitas serta reliabilitas. Dalam penelitian ini skala yang digunakan memiliki rentang poin 1 - 4 dengan skala sebagai berikut:

Tabel 1. Skala kuesioner

Ket	Arti	Angka
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1



Gambar 1. Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden menunjukkan jenis kelamin laki- laki sebanyak 32 orang (32%) dan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 68 orang (68%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan. Tabel diatas juga menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berada di rentang usia 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 8% disusul oleh rentang usia 30 – 40 tahun sebanyak 20% responden 40-60 tahun 50% 60-80 tahun 21% dan >80 tahun 1%. Dari Tabel diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah menikah adalah 96% dan 4% belum menikah.

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas ditunjukan dengan nilai R hitung Item yang memiliki nilai R hitung di atas 0,444 dikategorikan sebagai item valid, sedangkan item dengan nilai di bawah 0,444 dikategorikan sebagai item tidak valid yang kemudian akan disisihkan dari analisis selanjutnya. Dari hasil perhitungan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa semua item pertanyaan pada setiap variabel telah valid dan dinyatakan dapat dilanjutkan ke perhitungan selanjutnya yaitu uji reliabilitas.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode koefisien Cronbach Alfa. Koefisien Cronbach Alpha merupakan koefisien yang paling sering digunakan karena koefisien ini digunakan untuk menggambarkan variasi item-item seperti pada skala likert (Fauziah et al., 2023). Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan reliabilitas 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Adapun hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X1	0,835	Reliabel
X2	0,877	Reliabel
X3	0,821	Reliabel
X4	0,874	Reliabel

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai Cronbach's Alfa dari setiap variabel di atas 0,6 dan maka dapat disimpulkan bahwa penelitian tersebut sangat reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan pada nilai residual model regresi. Untuk mengetahui normalitas residual model regresi pada penelitian ini yaitu menggunakan uji Kolmogorov

Smirnov (Hasanah et al., 2023). Jika nilai signifikansi uji Kolmogorov Smirnov $> 0,05$ ($\alpha=5\%$), maka dapat dinyatakan bahwa residual model regresi berdistribusi normal.

Tabel 3. Uji Normalitas

Test Statistic	p-value	Keterangan
0,049	0,200	Berdistribusi Normal

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Daya Tanggap	0,543	1.843
Kehandalan	0,433	2.308
Bukti Fisik	0,649	1.541
Empati	0,410	2.438

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai tolerance variabel independen memiliki nilai lebih dari 0,10. Nilai VIF sebesar di bawah nilai 10. Kesimpulannya adalah model regresi variabel independen tidak terdapat multikolinieritas dan telah memenuhi asumsi uji multikolinieritas.

Uji Autokorelasi

Tabel 5. Uji Autokorelasi

Durbin-watson	1,984
Dw Tabel (100,4)	1,758

Dengan $n=100$ dan $k=4$ maka diperoleh $dU= 1,758$, dan dapat dilihat bahwa nilai $dw > dU$ maka tidak terjadi gejala autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (A. Gunawan et al., 2023). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Teruna et al., 2023).

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.
Daya Tanggap	0,653
Kehandalan	0,058
Bukti Fisik	0,141
Empati	0,370

Pengujian Hipotesis Penelitian

Analisis Regresi Ganda

Uji t statistik

Pengujian ini dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien dari setiap variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Yaitu variabel bebas X terhadap variabel terikat Y dengan hipotesis adalah Tidak berpengaruh signifikan Berpengaruh signifikan Dengan Aturan pengambilan keputusan yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

Jika nilai sig. $< 0,05$ maka artinya variabel independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 7 Hasil Perhitungan Pengaruh Secara Parsial Coefficients

Variabel	Sig.
Daya Tanggap	0,000
Kehandalan	0,035
Bukti Fisik	0,000
Empati	0,000

Nilai sig. seluruh variabel $< 0,05$, maka seluruh variabel secara parsial berpengaruh terhadap variabel Minat Kunjungan.

Uji F Statistik

Nilai sig, yang merupakan nilai signifikansi suatu pengaruh ganda antar variabel atau pengaruh simultan model regresi, diperoleh nilai Sig. = $0,000 < 0,05$, maka Artinya setidaknya ada satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjungan.

Koefisien Determinasi

Di dapatkan nilai Adjusted R-squared sebesar $0,773$ artinya model mampu menjelaskan keberagaman sebesar $77,3\%$ dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan oleh model.

Pembahasan Hasil Penelitian

Daya tanggap tenaga kesehatan berpengaruh significant terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan BPJS rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan faktor daya tanggap tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan BPJS di rumah sakit. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik dimana nilai t-value sebesar $0,000$. dengan tingkat signifikansi $0,095$ Penelitian ini relevan dengan hasil yang dilakukan oleh Madya Andriane pada tahun 2018 ada hubungan bahwa berdasarkan uji statistik dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara variabel daya tanggap, terhadap minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kec, Mandau. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Tarianna Ginting tahun 2021 Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi daya tanggap ($p=0,028$) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti fisik mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan (Ginting et al., 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Rizal tahun 2021 juga memberi hasil kualitas pelayanan daya tanggap memberi hasil yang significant terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan aspek ketanggapan ini memiliki nilai tertinggi dengan penilaian berfokus pada komunikasi karyawan yang selalu tepat pada saat menangani kebutuhan dan keluhan pasien. Zeithaml, Parasuraman, & Malhotra, (1990) menyatakan daya tanggap adalah respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. Daya tanggap dalam penelitian ini merupakan hasil timbal balik responden terhadap pelayanan unit rawat jalan yang meliputi pasien yang tidak membutuhkan lama untuk melakukan registrasi petugas apoteker yang sigap dalam memberi penjelasan, perawat yang cepat merespon kebutuhan pasien serta dokter yang menjelaskan penyakit pasien dengan mudah dan cepat.

Kehandalan tenaga kesehatan berpengaruh significant terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan BPJS rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan faktor keandalan memberi pengaruh positif dengan Nilai sig. Kehandalan yaitu $0,035 < 0,05$, maka variabel Kehandalan secara parsial berpengaruh terhadap variabel Minat Kunjungan. Hal ini menunjukkan faktor keandalan seperti petugas registrasi yang handal dalam proses pendaftaran, dokter yang memeriksa

pasien dengan teliti, perawat yang melayani pasien dengan teliti, petugas apotek yang menyampaikan aturan pakai obat dengan jelas.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Alim, et al tahun 2019 hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,002$), ada hubungan jaminan terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,000$), tidak ada hubungan antara sikap ramah terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,353$), ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan ($p=0,001$) (Alim et al., 2019). Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Hendriansah, 2021) tahun 2021 Kesimpulan dalam penelitian ini ada pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien .

Menurut Berry & Parasuraman, (1990) bahwa penilaian terhadap daya tanggap pelayanan merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang paling dinamis, harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Kehandalan dalam penelitian ini adalah hasil feedback responden terhadap pelayanan unit rawat jalan meliputi petugas administrasi yang cepat membantu proses pendaftaran, kedatangan dokter yang sesuai dokter memeriksa pasien dengan teliti, perawat melayani pasien dengan baik, petugas apotek menyampaikan penggunaan obat dengan tepat.

Bukti Fisik tenaga kesehatan berpengaruh significant terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan BPJS rumah sakit.

Nilai sig. Bukti Fisik yaitu $0,000 < 0,05$, maka variabel Bukti Fisik secara parsial berpengaruh terhadap variabel Minat Kunjungan. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan menurut penelitian yang dilakukan Tarianna Ginting tahun 2021 Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel persepsi kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,028$), jaminan ($0,005$) dan bukti fisik ($0,021$) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh Olvin tahun 2022 Analisis menunjukkan kualitas pelayanan aspek bukti langsung (tangible) (p value $0,000 < 0,05$), daya tanggap (responsiveness) (p value $0,000 < 0,05$), empati (empathy) (p value $0,000 < 0,05$) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien (Olvin et al., 2023). Hal ini sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Zeithmall (1996) bahwa kebersihan unit perawatan, kebersihan kamar mandi, kerapian dan penampilan dokter, kebersihan dan kelengkapan alat medis serta kenyamanan ruang tunggu rumah sakit merupakan faktor penting yang dapat di pertimbangkan pasien untuk kembali lagi karena merasa nyaman dalam menunggu maka pasien akan kembali lagi untuk melakukan kunjungan ulang.

Empati tenaga kesehatan berpengaruh significant terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan BPJS rumah sakit.

Nilai sig. Empati yaitu $0,000 < 0,05$, maka variabel Empati secara parsial berpengaruh terhadap variabel Minat Kunjungan. Hasil penelitian ini memberi hasil yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh dr. Indra Gunawan, MKM tahun 2019 Semua variabel mutu pelayanan kesehatan (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy) memiliki hubungan dengan kunjungan ulang pasien ke Rumah Sakit (I. Gunawan et al., 2019). penelitian oleh Nining Ade Ningsih tahun 2021 memberi hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen (dimensi mutu pelayanan) berhubungan dengan variabel minat memanfaatkan ulang pelayanan Kesehatan (Ningsih et al., 2021). Mutu pelayanan berdasarkan dimensi tangible, reliability, assurance, empath berhubungan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan dengan nilai $p=0,000$; dimensi responsiveness juga berhubungan dengan minat memanfaatkan ulang

pelayanan kesehatan. penelitian lain nya yang memberi hasil yang sama dengan Alpan Habibi Habibi tahun 2019 dengan hasil Terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan bukti fisik nyata (P value=0,024), kehandalan (P value=0,041), daya tanggap (P value=0,016), jaminan (P value=0,030) dan empati (P value=0,040) dengan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh (Habibi et al., 2019).

Sejalan dengan itu Parasuraman(2001) menyatakan bahwa pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Pratama & Bernarto, 2022). Pasien yang mendapatkan pelayanan empati dengan baik memiliki kecenderungan memanfaatkan kembali pelayanan jasa tersebut

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1. Pasien rawat jalan di Rumah Sakit Masmitra pada tahun 2022 sebagian besar cukup berminat melakukan kunjungan ulang ke rawat jalan sebanyak 64(64%) orang cukup berminat dari total responden, sebanyak 16 (16%) sangat berminat dan 7 (7%) sangat berminat. Sedangkan sebanyak 13 orang (13%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang ke unit rawat jalan Rumah Sakit Masmitra. 2. Faktor daya tanggap, kehandalan tenaga kesehatan, bukti fisik Rumah Sakit, dan empati tenaga kesehatan memberi pengaruh significant terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan BPJS Rumah Sakit Masmitra.

Bagi Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh karakteristik dan pengetahuan dengan keputusan kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Masmitra. Meneliti faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti upah kerja tenaga kesehatan Rumah Sakit Masmitra atau tarif pelayanan unit rawat jalan Rumah Sakit Masmitra. Melakukan kajian kualitatif yang lebih mendalam tidak hanya dengan responden penelitian tetapi juga dengan petugas kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Amly, H. Z., Harahap, J., & Lubis, M. (2020). Analisis Faktor Penentu Minat Kunjung Ulang Pasien Diabetes Melitus Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin RS. Pirngadi. *Jurnal Health Sains*, 1(4), 184–194.
- Ananto, R., Putra, S. S., & Digidowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Purna Jual Lampu Merk Hori Terhadap Keputusan Pembelian PT. Fokus Dayautama Di Jakarta Timur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2720–2729.
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press; London: Collier Macmillan.
- Fauziah, I. S., Elwisam, E., & Digidowiseiso, K. (2023). The Effect of Price Perception, E-Service Quality, Brand Image on Spotify App Repurchase Interest Premium on National University Students. *Jurnal Syntax Admiration*, 4(3), 375–383.
- Ginting, T., Chairul, M., Pane, P. Y., Sudarsono, S., Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 3(2), 60–67.
- Gunawan, A., Ningsih, S., & Lantana, D. A. (2023). *Pengantar Basis Data*. PT. Literasi

Nusantara Abadi Grup.

- Gunawan, I., Ichwansyah, F., & Abdullah, A. (2019). Hubungan obesitas dengan kinerja petugas kesehatan di Puskesmas Kabupaten Bireuen. *AcTion: Aceh Nutrition Journal*, 4(1), 49–57.
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11–21.
- Hamidiyah, A. (2016). Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang. *Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, 7(3), 121–130.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen personalia dan sumberdaya manusia*. Bpfe.
- Hasanah, N., Putra, S. S., & Digdowiseiso, K. (2023). Pengaruh Service Quality, Trust dan Customer Satisfaction Terhadap Behavioural Intention Nasabah Tabungan BTN Batara pada Bank BTN KC Depok. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 8927–8934.
- Hendriansah, H. (2021). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD Kota Subulussalam. *Jurnal Rekam Medic*, 4(2), 140–151.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition*. Pearson.
- Nabila, N. A., Putra, S. S., & Digdowiseiso, K. D. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Minuman Nu Greantea. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2759–2766.
- Naveed, R. T., Albassami, A. M., Ahmad, N., & Moshfegyan, M. (2019). Patient Satisfaction through modified SERVQUAL model. *Pacific Business Review International*, 11(7), 96–106.
- Ningsih, N. A., Hasmah, H., & Bhebhe, A. V. (2021). Hubungan mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di puskesmas tamalanrea kota makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(2), 71–80.
- Nuryanti, A. F., Putra, S. S., & Digdowiseiso, K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Word Of Mouth Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Tas Texas Collection Ditoko Texas Collection Jakarta Timur. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 6(2), 2749–2758.
- Potter, P. A., Perry, A. G., Stockert, P. A., & Hall, A. (2021). *Fundamentals of nursing-e-book*. Elsevier health sciences.
- Pratama, V., & Bernarto, I. (2022). The Relationship between Health Service Quality, Servicescape, and Socio-demographic Factors on Outpatient Satisfaction Levels at Clinic X. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1), 3337–3349.
- Putri, A. D., Dewi Pascarani, N. N., Wismayanti, D., & Wiwin, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Tingkat II Udayana Denpasar. *Citizen Charter*, 1(1), 28629.
- Teruna, D., Asyari, A., & Putra, S. S. (2023). PENGARUH STRATEGI PROMOSI DAN JUMLAH OUTLET TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN LEPAS PT XYZ. *Jurnal USAHA*, 4(1), 95–109.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)