

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH BANGGAI LAUT

Nurhayati N. Dohona^{1*}, Yulta Kadang², Sintong, H. Hutabarat³, Yohanes Tumewu⁴

Ilmu Keperawatan Universitas Widya Nusantara Palu^{1,2,3,4}

*Corresponding Author : nurhayatindohana@gmail.com

ABSTRAK

Minat berkunjung kembali pasien tergantung pada kualitas mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit, sehingga memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk dapat mempercayai suatu pelayanan yang diberikan dan dapat terjalin hubungan yang kuat antara pasien dengan rumah sakit. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain observasional analitik dan pendekatan cross sectional. populasi berjumlah 332 orang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 77 orang yang ditentukan berdasarkan Non Probability Sampling dengan teknik Purposive Sampling. Analisis data yg digunakan adalah analisis univariat dan bivariat, penelitian ini menggunakan beberapa sumber data yang menjadi acuan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, serta penelitian ini di analisis menggunakan dua uji yang berbeda yaitu untuk analisis univariat uji yang digunakan adalah uji distribusi frekuensi dan untuk analisis bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil didapatkan sebagian besar responden yang berpendapat kualitas pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 35 responden (89,7%), mengatakan berminat berkunjung kembali dengan nilai p value: 0,000 ($p \text{ value} \leq 0,05$). Simpulan ada hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut. Saran bagi RSUD Banggai diharapkan melakukan survei mutu secara berkesinambungan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan di rumah sakit.

Kata kunci : kualitas pelayanan kesehatan, minat berkunjung

ABSTRACT

The patient's interest in re-visiting depends on the quality of health services provided at the hospital, so as to provide encouragement to patients could build the trust to service provided and establish a strong relationship between the patient and the hospital. The aim of the research was to obtain the correlation of the quality of health services on patient revisit interest at the Banggai Laut General Hospital. This type of research is quantitative with an analytical observational design and a cross-sectional approach. The total population was 332 people. The total sample was 77 respondents who were taken by using Non-Probability Sampling with Purposive Sampling technique. Data analysis used is univariate and bivariate analysis, This research uses several data sources as references, namely primary data sources and secondary data sources, and this research is analyzed using two different tests, namely for univariate analysis the test used is the frequency distribution test and for bivariate analysis using the chi square.. The results were obtained by most respondents who thought the quality of health services in the good category as many as 35 respondents (89.7%), said they were interested in visiting again with a p value: 0.000 ($p \text{ value} \leq 0.05$). The conclusion mentioned that there is a correlation of the quality of health services on the patient's re-visit interest at the Banggai Laut General Hospital. Suggestions for Banggai Regional General Hospital are expected to conduct continuous quality surveys to evaluate the quality and health service performance in the hospital.

Keywords : *quality of health services, visiting interest*

PENDAHULUAN

Rumah sakit, sebagai lembaga publik, tidak diragukan lagi memiliki tanggung jawab dan fungsi yang sangat luas. Tentu saja, dalam proses pelayanan rumah sakit, muncul banyak

tantangan rumit yang berdampak langsung pada efisiensi penyebaran informasi yang penting bagi personel administrasi dan pasien. Di antara berbagai layanan yang memerlukan pertimbangan khusus, layanan rawat jalan, khususnya, memerlukan perhatian yang lebih besar karena adanya kecenderungan masyarakat terhadap penyediaan layanan yang cepat dan komprehensif (Febriawati, 2020).

Mutu pelayanan kesehatan memegang peranan penting dalam membentuk reputasi institusi pelayanan kesehatan di masyarakat. Hal ini berfungsi sebagai indikator penting mengenai efektivitas dan kepercayaan lembaga-lembaga tersebut secara keseluruhan. Salah satu cara untuk mengukur kualitas layanan kesehatan adalah dengan memeriksa apakah layanan tersebut meninggalkan kesan positif pada pasien, sehingga membuat pasien menginginkan kunjungan di masa mendatang. Ketika tuntutan dan harapan pasien terus meningkat, penyedia layanan kesehatan harus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan. Pada akhirnya, persepsi pasien terhadap layanan yang diterimanya akan dibandingkan dengan harapan awalnya. Ketika pengalaman aktual melebihi harapan tersebut, maka akan timbul rasa puas dan puas pada diri pasien, yang pada akhirnya menumbuhkan keinginan untuk kembali ke penyedia layanan kesehatan yang sama (Az-zahroh, 2020)

Hubungan antara kualitas layanan kesehatan dan kemungkinan pasien kembali untuk kunjungan berikutnya saling terkait erat dan saling berpengaruh. Kecenderungan pasien untuk mengunjungi kembali rumah sakit sangat bergantung pada standar perawatan yang mereka terima pada kunjungan pertama. Jika layanan kesehatan yang diberikan berkualitas tinggi dan memenuhi atau melampaui harapan mereka, hal ini akan menumbuhkan rasa percaya dan percaya diri pada pasien, sehingga terjalin hubungan yang kuat dengan rumah sakit. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kesehatan diabaikan atau di bawah standar, hal ini dapat berdampak buruk pada tingkat retensi pasien di rumah sakit. Pasien yang tidak percaya terhadap layanan yang diberikan cenderung mencari pilihan layanan kesehatan alternatif di tempat lain, sehingga berdampak negatif pada jumlah pasien di rumah sakit. Oleh karena itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk memprioritaskan dan memprioritaskan pemberian layanan kesehatan yang luar biasa untuk menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas pasien, yang pada akhirnya memastikan keberhasilan dan keberlanjutan jangka panjang (Setyawati Any, 2018)

Keluhan masyarakat sering kali muncul akibat penyediaan layanan kesehatan yang tidak memadai. Sehubungan dengan kemajuan dalam penelitian ilmiah, teknologi medis, dan kesadaran kesehatan secara keseluruhan, peningkatan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat umum menjadi penting. Oleh karena itu, memastikan standar layanan yang tinggi dan menumbuhkan rasa loyalitas di antara pasien atau pelanggan menjadi strategi penting yang tidak boleh diabaikan oleh para pembuat kebijakan di sektor kesehatan. Rumah Sakit, yang bertindak sebagai penghubung penting dalam rantai layanan kesehatan, memiliki tanggung jawab utama untuk menyembuhkan dan memulihkan kesejahteraan individu. Melalui kolaborasi antara rumah sakit dan puskesmas yang difasilitasi oleh saluran rujukan yang efisien, tujuan memberikan layanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat dapat tercapai (Aditama, 2021)

Hasil penelitian Widya dkk (2021), Data menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pelayanan kesehatan masing-masing bernilai 57,90%, 58,04%, 62,65%, 58,18%, dan 58,74%. Namun berdasarkan gap analysis Importance Performance Analysis (IPA), terdapat empat dimensi yang memerlukan perbaikan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance). Analisis IPA menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan sudah baik, namun perlu adanya optimalisasi pada keempat bidang tersebut. (Rizkiawan, 2019) Hasil penelitian Pasalli (2021), Data menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pelayanan kesehatan masing-masing

bernilai 57,90%, 58,04%, 62,65%, 58,18%, dan 58,74%. Namun berdasarkan gap analysis Importance Performance Analysis (IPA), terdapat empat dimensi yang memerlukan perbaikan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance). Analisis IPA menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan sudah baik, namun perlu adanya optimalisasi pada keempat bidang tersebut. (A. Pasalli', 2021)

Data dari Rekam Medis RSUD Banggai Laut pada tahun 2022 jumlah pasien yang datang kembali/kunjungan ulang ke RSUD Banggai Laut sebanyak 45%. Tahun 2021 jumlah pasien datang kembali/kunjungan ulang ke RSUD Banggai Laut sebanyak 37%. Tahun 2020 jumlah pasien datang kembali/kunjungan ulang ke RSUD Banggai Laut sebanyak 27% (RS BANGAI, 2022)

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 1-3 Februari 2023, dimana mereka melakukan wawancara terhadap enam pasien yang dirawat di rumah sakit tersebut, ditemukan bahwa empat pasien tersebut masih menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan RSUD Banggai Laut, hal ini karena ketika perawat berpakaian kurang rapi, dari cara berkomunikasi petugas ada yang tidak mengucapkan salam ketika masuk keruangan pasien dan ketika melakukan tindakan tidak menjelaskan tindakan yang akan dilakukan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan menggunakan jenis desain analitik dengan desain *Cross-sectional* yang dilakukan di UPTD RSUD Banggai Laut. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 332 orang pasien rawat inap di RSUD Banggai Laut. tanggal 24 Juli - 12 Agustus 2023. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 77 orang. Kuesioner yang digunakan adalah Kuesioner mutu pelayanan kesehatan diadopsi dari penelitian Kusnadi (2019), kuesioner terdiri dari beberapa kelompok yaitu akses pelayanan, hubungan antar individu, kenyamanan, kompetensi teknis, informasi, efisiensi dan *kontinuitas* dimana total pertanyaan sebanyak 22. Kuesioner mutu pelayanan menggunakan skala guttmant. Pada kuesioner minat berkunjung kembali diadopsi dari buku Nursalam (2021), dimana kuesioner tunggal yang terdiri dari satu pertanyaan.

Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner di rawat inap di RSUD Banggai Laut dengan estimasi waktu 15-20 menit.. Analisis univariat berupa distribusi frekuensi pada variabel karakteristik responden dan variabel independen (mutu pelayanan kesehatan) dan variabel dependen (Minat berkunjung kembali). Sebelum melakukan analisis bivariat peneliti melakukan uji normalitas terlebih dahulu terhadap variabel independen (mutu pelayanan kesehatan) dan variabel dependen (Minat berkunjung kembali). Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *chi –square* dengan kode etik.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 77 responden sebagian besar umur responden adalah umur 35-45 Tahun yaitu sebanyak 36 responden (46,8%) dan umur yang paling sedikit adalah umur 56-65 Tahun sebanyak 3 responden (3,9%), pendidikan yang paling banyak adalah SMA sebanyak 27 responden (35,1%) dan pendidikan yang paling sedikit adalah SD sebanyak 7 responden (9,1%), pekerjaan yang paling banyak adalah swasta sebanyak 33

responden (42,9%) dan pekerjaan yang paling sedikit adalah buruh sebanyak 6 responden (5,2%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur, Pendidikan dan Pekerjaan di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut ($f=77$)

Karakteristik responden	N	%
umur		
17-25 Tahun	12	15,5
26-35 Tahun	16	20,8
35-45 Tahun	36	46,8
46-55 Tahun	10	13,0
56-65 Tahun	3	3,9
Pendidikan		
SD	6	9,1
SMP	9	11,7
SMA	27	35,0
D3	10	13,0
S1	24	31,2
Pekerjaan		
Buruh	4	5,2
IRT	27	35,0
PNS	13	16,9
Swasta	33	42,9

Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut ($f=77$)

Karakteristik Subjek	N	%
Kualitas Pelayanan Kesehatan		
Baik	39	50,6
Kurang Baik	38	49,4
Minat Berkunjung kembali		
Berminat	49	63,6
Tidak berminat	28	36,4

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 77 responden yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 39 responden (50,6%) dan yang kurang baik sebanyak 38 responden (49,4%). Serta bahwa dari 77 responden yang menunjukkan minat berkunjung kembali sebanyak 49 responden (63,6%) dan tidak berminat sebanyak 28 responden (36,4%).

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut ($f=77$)

^Kualitas Pelayanan Kesehatan	^Minat Berkunjung Kembali				P.value	
	Berminat		Tidak berminat			
	f	%	f	%	f	%
Baik	35	89,7	4	10,3	39	50,6
Kurang Baik	14	36,8	24	63,2	38	49,4
Jumlah	49	63,6	28	36,4	77	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 77 responden sebagian besar responden yang berpendapat kualitas pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 35 responden (89,7%), mengatakan berminat berkunjung kembali, responden yang berpendapat kualitas

pelayanan kesehatan dengan kategori baik sebanyak 4 responden (10,3%), mengatakan tidak berminat berkunjung kembali. Responden yang berpendapat kualitas pelayanan kesehatan dengan kategori kurang baik sebanyak 14 responden (36,8%) mengatakan berminat berkunjung kembali dan responden yang berpendapat kualitas pelayanan kesehatan kurang baik 24 responden (63,2%) mengatakan tidak berminat berkunjung kembali. Berdasarkan hasil uji Chi-Square nilai p value: 0,000 (p value $\leq 0,05$), maka H₀ ditolak dan H_a diterima yang artinya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Banggai Laut

Berdasarkan analisa data diperoleh dari 77 responden yang menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan baik sebanyak 39 responden (50,6%) dan yang kurang baik sebanyak 38 responden (49,4%). Data menunjukkan sebagian responden berpendapat mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik, menurut asumsi peneliti, responden banyak yang menyatakan dan Banyak pasien, terutama lansia, mengungkapkan kepuasan mereka terhadap petugas kesehatan yang telah memberikan bantuan tanpa diminta. Para petugas kesehatan ini tidak hanya memberikan bantuan, namun juga meluangkan waktu untuk menjelaskan dosis yang tepat dan pemberian obat yang tepat, memastikan bahwa pasien merasa mendapat informasi dan dukungan dalam perjalanan layanan kesehatan mereka..

Berdasarkan data, sejumlah besar peserta menyatakan ketidakpuasannya terhadap kualitas layanan kesehatan yang mereka terima, dengan berbagai alasan atas ketidakpuasan mereka. Salah satu permasalahan yang berulang adalah kurangnya perhatian perawat selama pemeriksaan atau pengobatan, sehingga menimbulkan rasa kecewa pada pasien. Keluhan umum lainnya adalah tidak adanya penjelasan yang memadai terkait penyakit yang mereka derita, sehingga membuat pasien merasa bingung dan tidak mengetahui kondisi kesehatannya sendiri. Selain itu, pasien sering kali menyuarakan ketidaknyamanan saat menerima perawatan di ruangan yang ditentukan, terutama ketika menghadapi keterlambatan dalam menerima perhatian segera dari perawat pada saat kedatangan. Akibatnya, hal ini mengakibatkan waktu tunggu yang lama bagi pasien, yang semakin memperburuk rasa frustrasi dan ketidakpuasan mereka terhadap pengalaman layanan kesehatan secara keseluruhan..

Rumah sakit memainkan peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dan harus menyediakan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan pasien dengan tetap mematuhi standar etika. Dalam kemajuan teknologi yang serba cepat dan persaingan yang ketat saat ini, rumah sakit harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat bertahan dan berkembang. Gerakan revolusi kualitas, yang menekankan manajemen mutu terpadu, sangat penting bagi institusi yang ingin tetap kompetitif. Konsumen kini mengharapkan layanan yang luar biasa dari penyedia layanan kesehatan, dan rumah sakit yang dapat memberikan layanan terbaik akan menarik lebih banyak pasien. (Bakri & Reza Aril Ahri, 2022)

Meningkatkan kualitas pelayanan melibatkan pertimbangan indikator dari Model SERVQUAL. Indikator tersebut meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Dengan meningkatkan indikator-indikator ini, rumah sakit dapat menarik pengunjung berulang dan menerima rekomendasi dari pasien, kolega, dan anggota keluarga. (Bakri & Reza Aril Ahri, 2022) Kualitas pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit dapat ditentukan oleh seberapa baik pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Untuk menilai hal ini, masyarakat pengguna layanan tersebut harus mengevaluasi dan mengukur kualitas layanan kesehatan berdasarkan kepuasannya. Pengakuan atas keunggulan

suatu layanan datang dari pengguna layanan, bukan penyedia layanan. Pasien sering kali menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman pribadinya, dan jika layanan tidak memenuhi harapannya, maka dianggap buruk dan tidak memuaskan. (Saputra, 2020).

Sejalan dengan pendapat Tjiptono, Pernyataan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan penyedia layanan kesehatan di rumah sakit dapat diukur dari kualitas pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pasien maka akan timbul ketidakpuasan. Oleh karena itu, sangat penting bagi perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini penting karena kepuasan pasien menjadi tolok ukur efektivitas pelayanan keperawatan. Meningkatkan kualitas layanan keperawatan melibatkan pemberian layanan secara efisien dan efektif, mematuhi standar profesional dan layanan, dan memenuhi kebutuhan spesifik pasien. Pada hakikatnya pemberian pelayanan keperawatan yang benar-benar memenuhi kebutuhan pasien merupakan bukti tingkat keunggulan pelayanan (Dama Yastri, 2021)

Menurut Bakri, Di era pandemi Covid-19, manajemen asuhan keperawatan yang efektif dan mengutamakan mutu sangatlah penting. Saat ini, masih kurangnya pengalaman, panduan, dan standar yang dapat diterapkan. Profesi keperawatan dihadapkan pada tantangan untuk memperoleh pengetahuan baru dan menemukan cara-cara inovatif dan kreatif untuk memberikan layanan berkualitas kepada pasien, khususnya mereka yang terkena dampak Covid-19. Untuk mengatasi hal ini, sangat penting untuk menawarkan pendidikan keperawatan yang komprehensif dalam mengelola layanan berkualitas selama pandemi. Pendidikan ini harus diberikan tidak hanya di fasilitas kesehatan dasar dan menengah tetapi juga di pendidikan tinggi keperawatan baik bagi dosen maupun mahasiswa(Bakri & Reza Aril Ahri, 2022)

Walaupun mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien bersifat subjektif, namun tetap terdapat landasan obyektif yang berakar pada pengalaman sebelumnya, pendidikan, keadaan psikologis selama pelayanan, dan faktor lingkungan. Secara khusus, ketika mengevaluasi kinerja penyedia layanan kesehatan, ada dua faktor yang harus dipertimbangkan: keterampilan medis dan hubungan antarpribadi. Hubungan interpersonal ini melibatkan pemberian informasi, empati, bersikap jujur, tulus, sensitif, dan dapat dipercaya sambil menghormati kerahasiaan pasien (Sisdiyantoro & Minarni, 2021)

Kesimpulan dari peneliti bahwa kualitas pelayanan kesehatan didukung oleh kinerja dari petugas kesehatan itu sendiri baik dari segi moivasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dan tindakan yang sesuai dengan mutu pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada etika serta hak dan kewajiban pasien.

Minat Berkunjung Kembali Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut

Hasil analisa data diperoleh dari 77 responden yang menunjukkan minat berkunjung kembali sebanyak 49 responden (63,6%) dan tidak berminat sebanyak 28 responden (36,4%). Selain itu, kondisi ekonomi rata-rata pasien yang umumnya menengah ke bawah, terlihat dari pekerjaan mereka, menjadikan kepuasan dan harga sebagai faktor utama yang menarik minat kunjungan berulang. Mayoritas responden memiliki status ekonomi sedang hingga rendah dan tingkat pendidikan yang relatif rendah, sehingga menekankan pentingnya mendapatkan layanan yang berkualitas. Rata-rata responden hanya mengunjungi RSUD Banggai Laut sebanyak satu kali. Keinginan untuk berkunjung kembali mungkin juga berasal dari kurangnya pilihan rumah sakit alternatif karena kapasitas rumah sakit yang penuh. Kepercayaan dapat ditingkatkan melalui berbagai cara, seperti memberikan layanan yang efisien dan etis, mematuhi peraturan, menunjukkan kompetensi, memenuhi harapan pasien, dan menawarkan informasi yang relevan berdasarkan kebutuhan pasien. Minat untuk melakukan kunjungan berulang dapat diidentifikasi dari keinginan untuk memanfaatkan

kembali layanan tersebut, merekomendasikannya kepada orang lain, dan menghindari berpindah ke rumah sakit lain. Sedangkan responden yang tidak berminat Sebagian besar pendidikannya D3 dan S1, pendidikan semakin tinggi semakin banyak juga kualitas jenis layanan dan tuntutan terhadap layanan. Karena responden tidak mendapatkan seperti yang diharapkan maka dari itu minatnya untuk berkunjung kembali tidak ada.

Sejalan dengan hasil penelitian Puji (2021) Berdasarkan penelitian, sebagian kecil responden (11,8%) berpendapat bahwa keandalan pelayanan kesehatan di RS Bhineka Bakti Husada buruk dan tidak tertarik untuk berkunjung lagi. Namun, sebagian besar responden (88,2%) juga berpendapat bahwa keandalannya buruk namun masih menyatakan minatnya untuk mengunjungi kembali rumah sakit tersebut untuk mendapatkan layanan kesehatan. Nilai P-value sebesar 0,042 (<0,05) menunjukkan bahwa memang terdapat hubungan antara keandalan pelayanan dengan minat berkunjung kembali ke rumah sakit. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Devi (2023) yang juga menemukan adanya hubungan antara kehandalan dengan minat pasien melakukan kunjungan ulang di BRSU Tabanan. Hal ini dikarenakan pasien cenderung merasa puas bila pelayanan yang diberikan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan.

Minat merupakan dorongan motivasi yang mendorong individu untuk mengambil tindakan. Di sisi lain, minat beli dapat dipahami sebagai kecenderungan untuk melakukan pembelian yang merupakan langkah krusial dalam proses pembelian konsumen. Keinginan membeli merupakan suatu aktivitas psikologis yang muncul dari emosi dan pikiran mengenai suatu produk atau jasa yang diinginkan. Dalam konteks industri jasa pariwisata, minat beli disebut dengan minat berkunjung kembali atau niat berkunjung kembali. Konsep minat berkunjung ulang berasal dari teori minat beli ulang suatu produk, sehingga minat kunjungan ulang dapat diterapkan pada minat beli dalam berbagai kategori (Imran et al., 2021)

Kesimpulan dari peneliti bahwa minat berkunjung kembali didukung oleh ekonomi pasien dan kinerja dari petugas kesehatan itu sendiri baik dari segi moivasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dan tindakan yang sesuai dengan mutu pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada etika serta hak dan kewajiban pasien..

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan minat Berkunjung Kembali Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut

Berdasarkan analisa bahwa data menunjukkan bahwa dari 77 responden, kualitas pelayanan yang baik sebanyak 39 responden, dimana 35 responden (89,7%) berminat berkunjung kembali, 4 responden (10,3%) tidak berminat berkunjung kembali. Kualitas pelayanan yang kurang baik sebanyak 38 responden, dimana 14 responden (36,8%) berminat berkunjung kembali, 24 responden (63,2%) tidak berminat berkunjung kembali. Berdasarkan hasil uji Chi-Square nilai p value: 0,000 (p value \leq 0,05), maka H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa selain berfokus pada mutu pelayanan medis, RSUD Banggai Laut juga harus mengutamakan dan meningkatkan mutu pelayanan non medis. Sebab, semakin tinggi kualitas pelayanan non medis maka kepuasan pasien akan semakin meningkat. Hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan non-medis di rumah sakit meliputi kebersihan dan kerapian, ketepatan waktu dalam operasional, administrasi profesional yang dapat memenuhi kebutuhan pasien, memiliki informasi dan pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan pasien, dan memberikan perawatan pasien yang penuh perhatian dan penuh perhatian.

Dampak empati dalam mengevaluasi tingkat layanan konsumen sangatlah signifikan, karena kebaikan dan perhatian yang ditunjukkan oleh anggota staf memberikan kenyamanan dan kepastian kepada pasien dan keluarga mereka. Sebaliknya, jika staf tidak memiliki

kehangatan dan keramahan, hal ini akan menimbulkan rasa tidak nyaman dan menghalangi pasien untuk memanfaatkan sepenuhnya fasilitas dan layanan rumah sakit.(Statistician & Applications, 2022)

Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Aditama (2021), Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan kesehatan yang tidak memadai seringkali menimbulkan keluhan masyarakat. Mengingat kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi medis, dan kesehatan secara keseluruhan, sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Memastikan layanan berkualitas tinggi dan menumbuhkan keinginan pasien atau pelanggan untuk berkunjung kembali memainkan peran penting dalam strategi yang tidak boleh diabaikan oleh para pembuat kebijakan di sektor layanan kesehatan. Rumah Sakit, yang berperan sebagai komponen penting dalam jaringan layanan kesehatan, terutama berfokus pada penyembuhan dan pemulihan kesejahteraan individu. Melalui kerja sama dengan puskesmas melalui jalur rujukan, rumah sakit tersebut bercita-cita memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat (Aditama, 2021)

Rumah sakit memainkan peran penting dalam meningkatkan kesehatan masyarakat dan harus menyediakan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan pasien dengan tetap mematuhi standar etika. Dalam kemajuan teknologi yang serba cepat dan persaingan yang ketat saat ini, rumah sakit harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat bertahan dan berkembang. Gerakan revolusi kualitas, yang menekankan manajemen mutu terpadu, sangat penting bagi institusi yang ingin tetap kompetitif. Konsumen kini mengharapkan layanan yang luar biasa dari penyedia layanan kesehatan, dan rumah sakit yang dapat memberikan layanan terbaik akan menarik lebih banyak pasien. (Bakri & Reza Aril Ahri, 2022)

Kualitas dapat didefinisikan sebagai memenuhi persyaratan dan tuntutan, layak digunakan, terus ditingkatkan, bebas dari kerusakan, secara konsisten memenuhi kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu dengan benar, dan pada akhirnya membuat pelanggan senang. Merupakan kondisi dinamis yang berlaku pada produk, manusia, proses, dan lingkungan, serta tercermin dalam hasil yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kepuasan(Winarso et al., 2020)

Kualitas pelayanan harus mencakup beberapa faktor yaitu efektif, efisien, mudah diakses, berpusat pada pasien, adil, dan aman, mempunyai dampak kolektif. Meningkatkan kualitas pelayanan layanan melibatkan pertimbangan indikator dari Model SERVQUAL. Indikator tersebut meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik. Dengan meningkatkan indikator-indikator ini, rumah sakit dapat menarik pengunjung berulang dan menerima rekomendasi dari pasien, kolega, dan anggota keluarga. (Bakri & Reza Aril Ahri, 2022)

Kualitas pelayanan kesehatan di suatu rumah sakit dapat ditentukan oleh seberapa baik pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Untuk menilai hal ini, masyarakat pengguna layanan tersebut harus mengevaluasi dan mengukur kualitas layanan kesehatan berdasarkan kepuasannya. Pengakuan atas keunggulan suatu layanan datang dari pengguna layanan, bukan penyedia layanan. Pasien sering kali menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman pribadinya, dan jika layanan tidak memenuhi harapannya, maka dianggap buruk dan tidak memuaskan. (Saputra, 2020)

Sejalan dengan pendapat suprianto, Konsep kepuasan pasien dan layanan keperawatan sebagai indikator keberhasilan penyedia layanan kesehatan di rumah sakit sudah mapan. Kepuasan pasien tercapai bila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, sehingga memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Pentingnya bagi perawat untuk memberikan pelayanan keperawatan yang optimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini dikarenakan kepuasan pasien menjadi tolok ukur efektivitas pelayanan keperawatan. Meningkatkan kualitas layanan keperawatan berarti memberikan perawatan

yang efisien dan efektif yang mematuhi standar profesional dan sepenuhnya memenuhi kebutuhan pasien. Pemberian layanan keperawatan yang benar-benar memenuhi kebutuhan pasien mencerminkan komitmen terhadap keunggulan dalam pemberian layanan (SUPRANTO, 2017)

Dalam mengevaluasi kualitas layanan kesehatan yang diterima pasien, terdapat aspek subjektif di dalamnya. Namun, ada faktor obyektif tertentu yang ikut berperan, seperti pengalaman sebelumnya, latar belakang pendidikan, keadaan psikologis selama pelayanan, dan pengaruh eksternal. Secara khusus, ketika menilai kinerja penyedia layanan kesehatan, ada dua elemen utama yang harus dipertimbangkan: keahlian medis dan keterampilan interpersonal. Yang terakhir ini melibatkan aspek-aspek seperti komunikasi, empati, kejujuran, keaslian, kepekaan, dan pembentukan kepercayaan, sambil menghormati privasi pasien (Utami et al., 2013)

Sejalan dengan hasil penelitian Puji (2021) Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa sebagian kecil (11,8%) peserta menganggap keandalan layanan di RS Bhineka Bakti Husada buruk dan menyatakan tidak berminat untuk kembali. Di sisi lain, mayoritas (88,2%) responden mengakui rendahnya keandalan namun masih menyatakan keinginan untuk mengunjungi kembali rumah sakit tersebut untuk mendapatkan layanan terkait kesehatan. Analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara keandalan layanan dengan kemungkinan pasien mengunjungi kembali rumah sakit, dibuktikan dengan nilai P sebesar 0,042 (<0,05). Temuan tersebut sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Devi pada tahun 2023, yang juga menemukan adanya korelasi antara kehandalan dengan minat pasien untuk kembali ke RSU Tabanan. Hal ini disebabkan karena pasien cenderung merasa puas apabila pelayanan yang diberikan mematuhi protokol dan prosedur yang telah ditetapkan.(PUJI, 2020)

Minat merupakan dorongan motivasi yang mendorong individu untuk mengambil tindakan. Di sisi lain, minat beli dapat dipahami sebagai kecenderungan untuk melakukan pembelian yang merupakan langkah krusial dalam proses pembelian konsumen. Keinginan membeli merupakan suatu aktivitas psikologis yang muncul dari emosi dan pikiran mengenai suatu produk atau jasa yang diinginkan. Dalam konteks industri jasa pariwisata, minat beli disebut dengan minat berkunjung kembali atau niat berkunjung kembali. Konsep minat berkunjung ulang berasal dari teori minat beli ulang suatu produk, sehingga minat kunjungan ulang dapat diterapkan pada minat beli dalam berbagai kategori (Hafizurrachman, 2019)

Hasil penelitian Widya dkk (2021), menunjukkan kualitas mutu pelayanan kesehatan pada dimensi Tangibles sebesar 57,90%, realibility 58,04%, responsiveness 62,65%, assurance 58,18% dan empathy 58,74%. Namun berdasarkan analisis gap Importance Performance Analysis (IPA), didapatkan empat nilai negatif yang harus dilakukan peningkatan yaitu dimensi tangibles, realibility, responsiveness dan assurance. Analisis IPA didapatkan kualitas mutu pelayanan kesehatan sudah baik, akan tetapi ditemukan empat nilai kesenjangan negatif yang harus dioptimalkan (Astari dkk., 2021).

Kesimpulan dari peneliti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat berkunjung kembali didukung oleh kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri baik dari kinerja dari petugas kesehatan itu sendiri baik dari segi moivasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dan tindakan yang sesuai dengan mutu pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada etika serta hak dan kewajiban pasien sehingga merasa puas dan ingin berkunjung kembali

KESIMPULAN

Kesimpulan dan saran dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan kesehatan dengan minat berkunjung kembali didukung oleh kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri baik dari

kinerja dari petugas kesehatan itu sendiri baik dari segi motivasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dan tindakan yang sesuai dengan mutu pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada etika serta hak dan kewajiban pasien sehingga merasa puas dan ingin berkunjung kembali.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapan terima kasih kepada seluruh pihak di UPT RSUD Banggai Laut, responden penelitian yang sudah bersedia dalam pengambilan data penelitian ini, kepada pembimbing yang sudah membantu dalam menyelesaikan jurnal ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Pasalli',. P. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 1(4), 13. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Aditama. (2021). *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. UI Press.
- Az-zahroh. (2020). *Manajemen Keselamatan Pasien*. Deepublish.
- Bakri, A. A. M., & Reza Aril Ahri, A. S. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, 3(4), 1–15. <http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1170%0Ahttp://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/download/1170/1310>
- Dama Yastri. (2021). SKRIPSI Oleh : DAMA YASTRI ANGGAIRANA HASIBUAN PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT UNIVERSITAS ISLAM NEGERI. *Bhrenca@Bh.Com.My*, 2(1), 44–49. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjWxrKeif7eAhVYfysKHcHWAQFjAAegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fwww.ojk.go.id%2Fid%2Fkanal%2Fpasar-modal%2Fregulasi%2Fundang-undang%2FDocuments%2FPages%2Fundang-undang-nomo>
- Febriawati, H. (2020). *Manajemen Covid-19, Gambaran Dampak Covid-19 pada Semua Line (Sosial, Ekonomi, Pendidikan dan Pangan)*. CV. Tiga Media Pratama.
- Hafizurrachman. (2019). *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. BPFE-Yogyakarta.
- Imran, I., Yulihasri, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. (2021). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>
- PUJI. (2020). *Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap RS Bhineka Bakti Husada*. 4, 167–179.
- Rizkiawan, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Universitas Muhammadiyah Surakarta*. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/70845>
- RS BANGAI. (2022). *Profil RSUD Banggai*.
- Saputra, J. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN PENGARUHNYA TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI DI RUMAH SAKIT JAKARTA EYE CENTER*. UNIVERSITAS MERCUBUANA.
- Setyawati Any. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK.IV Madiun*. 14(2).

<https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.2586>

Sisdiyantoro, K., & Minarni, E. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Protokol Kesehatan. *Jurnal Benefit*, 8(2), 91–104.

Statistician, M., & Applications, E. (2022). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KEMBALI PASIEN RAWAT INAP RSUD BATARA SIANG PANGKEP. *ScholarArchive.Org*, 71(3), 143–148. <http://philstat.org.ph>

SUPRANTO. (2017). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.

Utami, A. T., Ismanto, H., & Lestari, Y. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)*, 1(1), 83–96. <https://doi.org/10.21070/jkmp.v1i1.429>

Winarso, F. A., Paselle, E., & Rande, S. (2020). Kualitas pelayanan kesehatan pada unit rawat inap Rumah Sakit TK.IV Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 8(1), 8943–8952. <https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id>