



HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN

Andreas Lesmana*, Alih Germas Kodyat, Apri Sunadi

Program Studi Magister, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Respati Indonesia, Jl. Bambu Apus I No.33, Bambu Apus, Cipayung, Jakarta Timur, Jakarta 13890, Indonesia

*dr.andreaslesmana@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan adalah unsur kritis dalam menjaga dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat rumah sakit merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan optimal kepada pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Medan. Jenis penelitian ini adalah survey analisis dengan rancangan *cross sectional*. Lokasi penelitian ini adalah Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Medan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang berkunjung pada bulan Januari sampai Februari 2025. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 342 orang dengan menggunakan *accidental sampling*. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner yang langsung diberikan kepada responden. Pengolahan data dilakukan dengan komputersasi yang menggunakan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kunjungan ulang pasien rawat jalan ($p < 0,05$). Secara spesifik, keprofesionalan tenaga medis, efisiensi layanan, dan tingkat kepuasan pasien memiliki pengaruh yang bermakna terhadap keputusan pasien untuk kembali berobat. Faktor keamanan pelayanan dan ketersediaan fasilitas juga berkontribusi dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien. Kesimpulan dari penelitian ini adalah mutu pelayanan rumah sakit memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Kata kunci: kunjungan ulang pasien; mutu pelayanan; rumah sakit

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND OUTPATIENT REVISIT

ABSTRACT

Health services are a critical element in maintaining and improving people's quality of life. Health services have an important part in efforts to improve community welfare. In providing health services to the community, hospitals are part of the health service system which has the responsibility to provide optimal service to patients. The aim of this research is to determine the relationship between service quality and repeat visits of outpatients at Grade II Bhayangkara Hospital, Medan. This study is an analytical survey with a cross sectional design. The location of this study was conducted at Grade II Bhayangkara Hospital in Medan. The population in this study were all outpatients who visited January to February 2025. The sample in this study was 342 people using accidental sampling. The research instrument is a questionnaire which is directly given to respondents. Data were analyzed using the SPSS (Statistical Package For Social Science) program. The results show a significant relationship between service quality and outpatient revisit intention ($p < 0.05$). Specifically, the professionalism of medical personnel, service efficiency, and patient satisfaction significantly influence patients' decisions to return for treatment. Additionally, service safety and the availability of hospital facilities contribute to increasing patient revisit intention. In conclusion, hospital service quality has a significant relationship with outpatient revisit intention. Therefore, improving service quality, including aspects such as healthcare professionals' competence, procedural efficiency, patient satisfaction, service safety, and facility completeness, is essential to enhance patient loyalty toward hospital services. Human resource development is very important in relation to patient loyalty at the Hospital Bhayangkara tk. II Medan.

Keywords: hospital; patient revisits; service quality

PENDAHULUAN

Pelayanan Kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif. Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit merupakan bagian dari sistem pelayanan kesehatan yang memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan optimal kepada pasien.

Rumah Sakit secara umumnya adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang dimiliki oleh pemerintah dan juga swasta. Menurut undang – undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus memperhatikan mutu dan keselamatan pasien dalam memberikan pelayanan. Pelayanan kesehatan yang bermutu harus memenuhi sejumlah karakteristik, termasuk keamanan, ketepatan waktu, efisiensi dan efektivitas, orientasi pada pasien, keadilan dan integrasi. Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan merupakan serangkaian upaya fasilitas pelayanan kesehatan dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar dan mengutamakan keselamatan pasien. Sehingga dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, setiap fasilitas pelayanan kesehatan wajib melakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan baik secara internal maupun eksternal dan terus menerus serta berkesinambungan. Dengan melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan dari Kementerian Kesehatan, bahwa pelayanan kesehatan dapat memberikan kepuasan bagi pasien (Kementerian Kesehatan, 2023).

Rumah sakit sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan memiliki fungsi menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit. sebagai bagian integral dari sistem pelayanan kesehatan, rumah sakit memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien. Salah satu indikator kritis dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan rumah sakit adalah mutu pelayanan. Mutu pelayanan mencakup aspek-aspek kompleks yang melibatkan kepuasan pasien, efisiensi operasional, dan keselamatan pasien. Perusahaan jasa rumah sakit adalah salah satu bidang jasa yang tidak terpisahkan dari pengelolaan kegiatan pemasaran, tujuan utama dari diterapkannya pendekatan pemasaran jasa pada rumah sakit adalah untuk memuaskan pasiennya. Tujuan tersebut dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh pasien. Pelayanan ini tidak hanya diberikan oleh dokter, perawat dan karyawan yang berhadapan langsung dengan pasien saja namun pelayanan secara keseluruhan atau hal– hal yang terkait dengan pelayanan pasien. (Khairyah, 2018).

Mutu pelayanan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang dapat meningkatkan luaran kesehatan yang optimal. Diberikan sesuai standar pelayanan dan pengembangan ilmu pengetahuan terkini, serta untuk memenuhi hak dan kewajiban. World Health Organization (WHO) mengembangkan kerangka kerja mutu pelayanan melalui dimensi mutu pelayanan kesehatan, yaitu layanan kesehatan yang efektif, efisien, mudah diakses, dapat diterima/ fokus kepada pasien. Mutu pelayanan kesehatan mempunyai keunikan mengingngat dari kompleksnya pelayanan kesehatan, tidak hanya karena karena pelayanan kesehatan merupakan bundle antara barang dan jasa, akan tetapi karena perbedaan hubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, perbedaan persepsi sehat dan sakit antara pasien dan dokter, serta terdapat hubungan yang asimetris dalam pelayanan kesehatan.

Rumah sakit memiliki berbagai bentuk pelayanan, salah satunya yaitu pelayanan rawat jalan. Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien dan tidak lebih dari 24 jam pelayanan untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, dan pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut di rawat inap (Lestari, 2015). Secara sederhana yang dimaksud dengan perawatan rawat jalan adalah pelayanan kedokteran yang disediakan untuk pasien tidak dalam bentuk rawat inap (Azwar, 2010). Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang mutu pelayanan suatu institusi kesehatan terbentuk saat kunjungan pasien. Beberapa faktor-faktor secara eksplisit yang memberikan pengaruh pada mutu pelayanan dengan kunjungan pasien dirumah sakit seperti, Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien akan memberikan sebuah penilaian meskipun bersifat subjektif. Pelayanan yang diberikan kepada pasien jika sesuai dengan harapan maka akan menyebabkan kepuasan yang baik. Namun, ketika pasien menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien maka pasien akan memiliki kepuasan yang rendah menurut Jannah (2024).

Fasilitas rumah sakit menurut Jannah (2024) pasien dalam mencari pengobatan untuk kesembuhan pastinya akan mencari rumah sakit yang memiliki fasilitas terutama alat yang lengkap untuk kesembuhan penyakitnya. Pasien akan memberikan penilaian yang baik ketika fasilitas yang dibutuhkan ada di rumah sakit yang dipilihnya. Namun, ketika fasilitas yang dibutuhkan tidak ada dan menjadikan harus pindah rumah sakit ketika ingin mendapatkan yang lengkap maka akan menjadikan penilaian yang diberikan menjadi kurang baik. Selanjutnya, ada mutu daya tanggap menurut Puji (2020) Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap, Hal ini dikarenakan proses pendaftaran dan pembayaran yang cukup lama. Namun sebagian besar pasien tetap menerima kekurangan dari pelayanan yang diberikan dengan alasan rumah sakit telah bekerja sama dengan BPJS. Lalu, kehandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Serta, Empati berkaitan dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberi perhatian secara tulus pada para pasien rawat inap, memahami kebutuhan yang diinginkan pasien rawat jalan. Menurut temuan peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan (Anisah, 2022).

Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Medan sebagai salah satu fasilitas kesehatan milik Kepolisian Negara Republik Indonesia, berperan penting dalam memberikan pelayanan medis kepada masyarakat, khususnya bagi anggota Polri dan masyarakat umum. Dengan komitmennya terhadap kualitas pelayanan, rumah sakit ini memiliki visi menjadi rumah sakit Bhayangkara terbaik di Sumatera Utara tahun 2028. Seiring dengan perkembangan dan peningkatan fasilitas serta kualitas pelayanan yang diberikan, terdapat angka kunjungan yang signifikan di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Medan pada Tahun 2024. Angka kunjungan tersebut dari bulan Januari sampai Juni tahun 2024 adalah 3.121 pasien, 2.933 pasien, 2.868 pasien, 2.203 pasien, 2.949 pasien, dan 3.232 pasien. Data kunjungan pasien pada beberapa bulan tersebut menunjukkan adanya fluktuasi, yang mencerminkan tingkat kepuasan dan minat pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Angka kunjungan yang bervariasi setiap bulan ini memberikan gambaran tentang bagaimana mutu pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Medan dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk datang kembali ke rumah sakit. Faktor-faktor seperti kualitas pelayanan medis, kecepatan layanan, kenyamanan, serta kepuasan pasien terhadap prosedur dan interaksi dengan tenaga medis, berpotensi mempengaruhi minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Kunjungan ulang pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan yang diberikan. Semakin tinggi minat pasien untuk kembali, semakin besar pula tingkat kepuasan dan kepercayaan yang diberikan terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, mutu pelayanan rumah sakit yang mencakup berbagai aspek mulai dari keahlian medis, fasilitas yang tersedia, hingga interaksi dengan staf mempunyai peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan dan daya tarik rumah sakit bagi pasien. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu pelayanan rumah sakit dengan minat kunjungan ulang pasien di poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara Tk II Medan pada tahun 2024. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang, serta kontribusi mutu pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

METODE

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasional yaitu melakukan analisis korelasi, analisis variable bebas dengan variable tidak bebas dengan rancangan pendekatan potong lintang (cross sectional study) karena dilakukan satu kali, dimana variabel dependen dan independen diamati secara bersamaan. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Medan pada Bulan November 2024 sampai Maret 2025 di Poli rawat jalan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Poliklinik Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Medan sebanyak 2542 orang. Sampel penelitian menggunakan rumus Slovin sebanyak 342 orang.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Berupa pertanyaan meliputi identitas responden diberikan pertanyaan terbuka. Pertanyaan untuk menilai mutu pelayanan variabel keprofesian digunakan pertanyaan tertutup berjumlah 13 pertanyaan dimana setiap pertanyaan diberi skor 0 dan 1. Skor 1 untuk jawaban ya dan skor 0 untuk jawaban tidak. Total seluruh skor yang diperoleh kemudian dikategorikan menjadi baik dan kurang baik. Pertanyaan untuk variabel efisiensi digunakan pertanyaan tertutup yang berjumlah 15 pertanyaan, dimana setiap pertanyaan diberi skor 1 untuk jawaban ya dan skor 0 untuk jawaban tidak. Total skor keseluruhan kemudian dikategorikan menjadi efisien dan kurang efisien. Pertanyaan untuk variabel keamanan digunakan pertanyaan tertutup berjumlah 14 soal dimana skor 0 diberikan untuk jawaban tidak dan skor 1 diberikan untuk jawaban ya. kemudian total keseluruhan dikategorikan menjadi aman atau kurang aman. Pertanyaan untuk variabel kepuasan digunakan pertanyaan tertutup berjumlah 16 pertanyaan dimana setiap pertanyaan dengan jawaban ya diberikan skor 1 dan pertanyaan jawaban tidak diberikan skor 0. Total seluruh skor yang diperoleh kemudian dikategorikan menjadi puas atau kurang puas. Pertanyaan untuk variabel fasilitas digunakan pertanyaan tertutup berjumlah 12 pertanyaan dimana skor 0 diberikan untuk jawaban tidak dan skor 1 untuk jawaban ya.. Total keseluruhan akan dikategorikan menjadi baik atau kurang baik.

Kuesioner penelitian telah dilakukan uji validitas dan reabilitas Untuk pengujian validitasnya, maka peneliti membandingkan pearson correlation setiap butir soal dengan table r produk moment. Jika rhitung > rtabel maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas dapat disajikan dengan n= 30, maka didapatkan df sebesar $30-2 = 28$ dan $\alpha = 5\%$ maka nilai rtabel sebesar 0.3610. Berikut merupakan hasil dari perhitungan uji validitas : Variabel Keprofesian terdiri dari 13 pertanyaan dengan rhitung 0,403 sampai 0,559 artinya lebih besar dari rtabel 0,3610 maka dinyatakan valid. Variabel Efisiensi terdiri dari 15 pertanyaan dengan rhitung 0,388 sampai 0,683 artinya lebih besar dari rtabel 0,3610 maka dinyatakan valid. Variabel Keamanan terdiri dari 14 pertanyaan dengan rhitung 0,373 sampai 0,588 artinya lebih besar dari rtabel 0,3610 maka dinyatakan valid. Variabel Kepuasan terdiri dari 16 pertanyaan dengan rhitung 0,363 sampai 0,742 artinya lebih besar dari rtabel 0,3610 maka dinyatakan valid. Variabel Fasilitas terdiri dari 12 pertanyaan dengan rhitung 0,408 sampai 0,687 artinya lebih besar dari rtabel 0,3610 maka dinyatakan valid. Variabel Minat Kunjungan Ulang terdiri dari 12 pertanyaan dengan rhitung 0,402 sampai 0,716 artinya lebih besar dari rtabel 0,3610 maka dinyatakan

valid.

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen penelitian yang digunakan, dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali atau paling tidak oleh responden yang sama. Perhitungan reliabilitas adalah perhitungan terhadap konsistensi data kuesioner dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Penggunaan rumus ini disesuaikan dengan teknik skoring yang dilakukan pada setiap item dalam instrumen. Nilai correlated item-total correlation dalam suatu indikator agar dinyatakan handal adalah minimal 0.60. Berdasarkan hasil uji realibilitas, didapatkan informasi bahwa nilai Cronbach's Alpha pada Keprofesian sebesar 0.711, pada efisiensi sebesar 0.751, pada keamanan sebesar 0.716, pada kepuasan sebesar 0.842, pada fasilitas sebesar 0.815, dan pada minat kunjungan ulang sebesar 0.794. Semua variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0.60. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data reliabel dan layak digunakan untuk pengujian berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1.
Karakteristik responden

Usia		%
18-25 tahun	53	15,5
26-44 tahun	126	36,84
45-59 tahun	133	38,89
≥60 tahun	30	8,77
Jenis Kelamin		
Laki-laki	188	54,97
Perempuan	154	45,03
Pendidikan		
SD	6	1,75
SLTP	6	1,75
SLTA	104	30,41
D III	44	12,87
S1	166	48,54
S2	10	2,92
Pekerjaan		
Anggota Polri/PNS	156	45,61
Karyawan swasta	68	19,88
Wiraswasta	82	23,98
Ibu rumah tangga	36	10,53
Tidak bekerja	0	0
Jumlah Kunjungan		
≤3 kali	179	52,34
>3 kali	163	47,66

Tabel 1 menunjukkan gambaran distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan usia, responden terbanyak terdapat pada usia 45-59 tahun (133 responden), kemudian diikuti dengan kelompok usia 26-44 tahun (126 responden), 18-25 tahun (53 responden), dan lebih 60 tahun (30 responden). Sementara berdasarkan jenis kelamin jumlah responden laki-laki (188 responden) lebih banyak dari pada responden perempuan (154 responden). Dilihat dari pendidikan, paling banyak responden berpendidikan S1 (166 responden), kemudian diikuti oleh tingkat pendidikan SLTA (104 responden), DIII (44 responden), S2 (10 responden), SD dan SLTP dengan jumlah yang sama yaitu masing-masing 6 responden. Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden adalah anggota polri/PNS (156 responden), kemudian diikuti dengan wiraswasta (82 respondedn), karyawan swasta (68 responden), dan ibu rumah tangga (36 responden). Dilihat dari jumlah kunjungan responden tersebut ke rumah sakit Bhayangkara TK.III Medan jumlah terbanyak responden mengunjungi rumah sakit Bhayangkara TK.II Medan adalah kurang sama dengan

3 kali (179 responden), sisanya yaitu sebanyak 163 responden sudah mengunjungi rumah sakit Bhayangkara TK.II Medan lebih dari 3 kali kunjungan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi berdasarkan Keprofesian, Efisiensi, Keamanan, Kepuasan, Fasilitas dan Minat Kunjung Ulang

Variabel	Pernyataan	f	%
Keprofesian	Kurang Baik	113	33
	Baik	229	67
Efisiensi	Kurang Efisien	119	34,8
	Efisien	223	65,2
Keamanan	Kurang Aman	158	46,2
	Aman	184	53,8
Kepuasan	Kurang Puas	156	45,6
	Puas	186	54,4
Fasilitas	Kurang Baik	149	43,6
	Baik	193	56,4
Minat Kunjung Ulang	Kurang Berminat	154	45
	Berminat	188	55

Tabel 2 menunjukkan variabel keprofesian, responden dengan kriteria kurang baik sebanyak 113 orang dengan persentase 33% sedangkan responden dengan kriteria baik sebanyak 229 orang dengan persentase 67%. Pada variabel efisiensi, responden dengan kriteria kurang efisien sebanyak 119 orang dengan persentase 34,8% sedangkan responden dengan kriteria efisien sebanyak 223 orang dengan persentase 65,2%. Pada variabel keamanan, responden dengan kriteria kurang aman sebanyak 158 orang dengan persentase 46,2% sedangkan responden dengan kriteria aman sebanyak 184 orang dengan persentase 53,8%. Pada variabel kepuasan, responden dengan kriteria kurang puas sebanyak 156 orang dengan persentase 45,6% sedangkan responden dengan kriteria puas sebanyak 186 orang dengan persentase 54,4%. Pada variabel fasilitas, responden dengan kriteria kurang baik sebanyak 149 orang dengan persentase 43,6% sedangkan responden dengan kriteria baik sebanyak 193 orang dengan persentase 56,4%. Pada variabel minat kunjungan ulang, responden dengan kriteria kurang berminat sebanyak 154 orang dengan persentase 45% sedangkan responden dengan kriteria berminat sebanyak 188 orang dengan persentase 55%

Tabel 3.
Hubungan Keprofesian dengan Minat Kunjungan Ulang

Keprofesian	Minat Kunjungan Ulang		Total	P Value
	Kurang Berminat	Berminat		
Kurang Baik	61 (17,8%)	52 (15,2%)	113 (33%)	0,019
Baik	93 (27,2%)	136 (39,8%)	229 (67%)	

Tabel 3 menunjukkan responden dengan keprofesian kurang baik sebanyak 113 orang dengan rincian 61 orang (17,8%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 52 orang (15,2%) berminat melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden dengan keprofesian baik sebanyak 229 orang dengan rincian 93 orang (27,2%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 136 orang (39,8%) berminat melakukan kunjungan ulang. Selain itu, *p value* menunjukkan nilai sebesar 0,019, nilai tersebut < 0,05 artinya H₀ ditolak dan H₁ diterima. Dengan demikian, maka dapat diputuskan bahwa terdapat hubungan antara keprofesian dengan minat kunjungan ulang. Penelitian oleh Ahmad & Napitupulu (2021) menyatakan bahwa tenaga medis yang memiliki kompetensi tinggi akan meningkatkan kepuasan pasien dan loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan. Selain itu, studi yang dilakukan oleh Veronica (2021) menunjukkan bahwa keprofesian tenaga kesehatan yang baik dapat meningkatkan keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang hingga 60%. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Pasalli' & Patattan (2021), yang

menyatakan bahwa profesionalisme tenaga kesehatan berhubungan langsung dengan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima.

Tabel 4.
Hubungan Efisiensi dengan Minat Kunjungan Ulang

Efisiensi	Minat Kunjungan Ulang		Total	P Value
	Kurang Berminat	Berminat		
Kurang Efisien	64 (18.7%)	55 (16.1%)	119 (34.8%)	0.017
Efisien	90 (26.3%)	133 (38.9%)	223 (65.2%)	

Tabel 4 menunjukkan responden dengan efisiensi kurang efisien sebanyak 119 orang dengan rincian 64 orang (18.7%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 55 orang (16.1%) berminat melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden dengan efisiensi efisien sebanyak 223 orang dengan rincian 90 orang (26.3%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 133 orang (38.9%) berminat melakukan kunjungan ulang. Selain itu, *p value* menunjukkan nilai sebesar 0.017, nilai tersebut $< 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, maka dapat diputuskan bahwa terdapat hubungan antara efisiensi dengan minat kunjungan ulang. Setianingsih & Ronoatmodjo (2021) menemukan bahwa efisiensi dalam pengelolaan rumah sakit, seperti pengurangan waktu tunggu dan administrasi yang lancar, meningkatkan kepuasan dan kunjungan ulang pasien. Choiriah et al. (2022) juga menyatakan bahwa pelayanan yang efisien membangun kepercayaan pasien, yang berpengaruh terhadap kunjungan ulang. Selain itu, penelitian Woo & Choi (2021) menunjukkan bahwa rumah sakit dengan sistem pelayanan efisien memiliki peningkatan kunjungan ulang hingga 70%.

Tabel 5.
Hubungan Keamanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Keamanan	Minat Kunjungan Ulang		Total	P Value
	Kurang Berminat	Berminat		
Kurang Aman	82 (24%)	76 (22.2%)	158 (46.2%)	0.018
Aman	72 (21.1%)	112 (32.7%)	184 (53.8%)	

Tabel 5 menunjukkan responden dengan keamanan kurang aman sebanyak 158 orang dengan rincian 82 orang (24%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 76 orang (22.2%) berminat melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden dengan keamanan aman sebanyak 184 orang dengan rincian 72 orang (21.1%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 112 orang (32.7%) berminat melakukan kunjungan ulang. Selain itu, *p value* menunjukkan nilai sebesar 0.018, nilai tersebut $< 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, maka dapat diputuskan bahwa terdapat hubungan antara keamanan dengan minat kunjungan ulang. Penelitian oleh Ahmad (2021) menunjukkan bahwa keselamatan pasien yang tinggi dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien. Studi oleh Rahmiati & Temesveri (2020) di Indonesia juga menemukan bahwa rumah sakit dengan sistem keamanan yang baik dapat mempertahankan pasien lebih lama. Selain itu, penelitian Woo & Choi (2021) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa peningkatan sistem keamanan di rumah sakit berkontribusi terhadap retensi pasien.

Tabel 6.
Hubungan Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang

Kepuasan	Minat Kunjungan Ulang		Total	P Value
	Kurang Berminat	Berminat		
Kurang Puas	80 (23.4%)	76 (22.2%)	156 (45.6%)	0.033
Puas	74 (21.6%)	112 (32.7%)	189 (54.4%)	

Tabel 6 menunjukkan responden dengan kriteria kurang puas sebanyak 156 orang dengan rincian 80 orang (23.4%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 76 orang (22.2%) berminat melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden dengan kriteria puas sebanyak 189 orang dengan rincian 74 orang (21.6%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 112 orang (32.7%) berminat melakukan kunjungan ulang. Selain itu, *p value* menunjukkan nilai sebesar 0.033, nilai tersebut $< 0,05$ artinya H_0

ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian, maka dapat diputuskan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang. Elizar et al. (2020) menyatakan bahwa kepuasan pasien berkorelasi positif dengan loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Choiriah et al. (2022) menambahkan bahwa faktor seperti keramahan tenaga medis dan komunikasi yang baik meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian oleh Vasiliki et al. (2019) menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas memiliki kemungkinan lebih besar untuk melakukan kunjungan ulang.

Tabel 7.
Hubungan Fasilitas dengan MinatKunjungan Ulang

Fasilitas	Minat Kunjungan Ulang		Total	P Value
	Kurang Berminat	Berminat		
Kurang	83 (24.3%)	66 (19.3%)	149 (43.6%)	0.000
Baik	71 (20.8%)	122 (35.7%)	193 (56.4%)	

Tabel 7 menunjukkan responden dengan fasilitas kurang baik sebanyak 149 orang dengan rincian 83 orang (24.3%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 66 orang (19.3%) berminat melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden dengan fasilitas baik sebanyak 193 orang dengan rincian 71 orang (20.8%) kurang berminat melakukan kunjungan ulang dan 122 orang (35.7%) berminat melakukan kunjungan ulang. Selain itu, *p value* menunjukkan nilai sebesar 0.000, nilai tersebut $< 0,05$ artinya H0 ditolak dan H1 diterima. Dengan demikian, maka dapat diputuskan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang. Penelitian oleh Bregida et al. (2021) menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas rumah sakit berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Aguspairi et al. (2018) juga menemukan bahwa ketersediaan alat medis yang memadai meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien. Selain itu, studi oleh Fitriyah & Adiwaty (2020) menegaskan bahwa fasilitas yang nyaman dan modern memberikan dampak langsung terhadap loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Tabel 8.
Hasil seleksi model multivariat

Variabel	Nilai P-Value	Keterangan
Keprofesian	0.019	Kandidat Model
Efisiensi	0.017	Kandidat Model
Keamanan	0.018	Kandidat Model
Kepuasan	0.033	Kandidat Model
Fasilitas	0.000	Kandidat Model

Tabel 8 menunjukkan bahwa, dari 5 variabel independent yang ada, kelima variabel memenuhi syarat untuk masuk pemodelan multivariat dengan *P-value* $< 0,25$, dengan demikian maka pengujian multivariat menggunakan lima variabel independent.

Variabel	B	Sig.	Odd Ratio	CI 95%	R Square
Keprofesian	0.488	0.045	1.630	1.010 – 2.629	0.118
Efisiensi	0.513	0.031	1.670	1.047 – 2.664	
Keamanan	0.492	0.031	1.636	1.045 – 2.561	
Kepuasan	0.541	0.019	1.717	1.093 – 2.699	
Fasilitas	0.742	0.001	2.100	1.344 – 3.304	
Constant	-4.200	0,000	0.015		

Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa keprofesian tenaga medis berperan dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien dengan peluang 1.630 kali lebih tinggi bagi pasien yang menilai tenaga medis sebagai profesional. Temuan ini didukung oleh penelitian Ahmad & Napitupulu (2021) yang menyatakan bahwa kompetensi tenaga medis secara signifikan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien. Selain itu, studi Woo & Choi (2021) menunjukkan bahwa rumah sakit yang memiliki tenaga medis dengan standar profesionalisme tinggi mengalami peningkatan kunjungan ulang pasien.

Efisiensi pelayanan juga memberikan dampak signifikan, di mana pasien yang merasa layanan lebih cepat dan efektif memiliki kemungkinan 1.670 kali lebih tinggi untuk kembali. Keamanan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien, dengan hasil menunjukkan bahwa pasien yang merasa aman memiliki peluang 1.045 kali lebih besar untuk berkunjung kembali. Setianingsih & Ronoatmodjo (2021) mengungkapkan bahwa efisiensi dalam administrasi dan pelayanan medis sangat berkaitan dengan pengalaman pasien, yang pada akhirnya mempengaruhi loyalitas pasien. Choiriah et al. (2022) juga menemukan bahwa rumah sakit dengan sistem administrasi yang efisien mengalami peningkatan kepuasan dan kunjungan ulang pasien.

Selain itu, kepuasan pasien memainkan peran kunci, dengan hasil menunjukkan bahwa pasien yang puas memiliki peluang 1.717 kali lebih besar untuk melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan yang tidak puas. Elizar et al. (2020) menegaskan bahwa kepuasan pasien adalah salah satu faktor utama dalam menentukan loyalitas terhadap rumah sakit. Vasiliki et al. (2019) juga menyatakan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan rumah sakit memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ulang. Faktor yang paling dominan adalah fasilitas, di mana pasien yang menilai fasilitas rumah sakit sebagai baik memiliki peluang 2.100 kali lebih besar untuk kembali dibandingkan dengan yang merasa fasilitas kurang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di berbagai aspek secara simultan akan meningkatkan loyalitas pasien dan mendorong mereka untuk melakukan kunjungan ulang di masa mendatang. Bregida et al. (2021) menemukan bahwa kelengkapan fasilitas di rumah sakit sangat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berobat. Fitriyah & Adiwaty (2020) juga menegaskan bahwa rumah sakit yang memiliki fasilitas yang nyaman dan modern meningkatkan loyalitas pasien.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beberapa aspek mutu pelayanan dengan kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Bhayangkara TK.II Medan. Aspek yang diteliti mencakup keprofesionalitas tenaga kesehatan, efisiensi pelayanan, keamanan, kepuasan pasien, dan fasilitas yang tersedia di rumah sakit. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan karakteristik pasien rawat jalan berdasarkan usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan guna memahami latar belakang demografis pasien yang melakukan kunjungan ulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguspairi, G., Ginting, M., & Silitonga, S. (2018). Hubungan persepsi tentang mutu pelayanan dengan kunjungan ulang pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7(2), 182–185.
- Ahmad, H., & Napitupulu, M. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193–204. <https://doi.org/10.51933/health.v6i2.546>
- Anisah, I., & Nasution, Z. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. 8(2).
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan (Edisi ke-3)*. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher.
- Bregida, N., Anwary, A. Z., & Anggraeni, S. (2021). Faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 4(4), 456–463.
- Choiriah, A. N., Iswanto, A. H., & Istanti, N. D. (2022). Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu tahun 2021. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 12(2).

- Ega Farhatu Jannah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Citra Rumah Sakit Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Pasien.
- Elizar, C., Indrawati, R., & Syah, T. Y. R. (2020). Service quality, customer satisfaction, customer trust, and customer loyalty in service of pediatric polyclinic over private H Hospital of East Jakarta, Indonesia. *Journal of Management and Administration (JOMA)*, 4(2), 45–52.
- Fitriyah, Z., & Adiwaty, M. R. (2020). Keterkaitan Beberapa Variabel Terhadap Pembelian Ulang. *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 3(2), 63–76. <http://sasanti.or.id/ojs/index.php/jda/article/view/56>
- Kementrian Kesehatan (2023). Keselamatan Pasien Lebih Utama dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan. <https://kemkes.go.id/id/keselamatan-pasien-lebih-utama-dalam-upaya-peningkatan-mutu-pelayanan-kesehatan>.
- Khairiyah, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Permata Bunda Medan.
- Pasalli', A., & Patattan, A. A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 4(1), 14–19. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>
- Puji, L. K. R., Ismaya, N. A., & Ulfa, U. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Journal*, 4(2), 167. <https://doi.org/10.52118/edumasda.v4i2.107>
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (2020). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 8(1).
- Setianingsih, N., & Ronoatmodjo, S. (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Cilegon Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 4(1), 56–80.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan.
- Vasiliki, A., Dimitrios, D., Vasiliki, K., & Prodromos, C. (2019). The impact of service quality on patient satisfaction and revisiting intentions: The case of public emergency departments. *Journal of the American Medical Association (JAMA)*, 4(3), 56–64.
- Veronica, S. (2021). Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 147. <https://doi.org/10.33757/jik.v5i1.392>
- Woo, S., & Choi, M. (2021). Medical service quality, patient satisfaction, and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLOS ONE*, 16(5).
- Lestari Y, & Nurcahyanto. H. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *E-Jurnal Universitas Diponegoro Semarang*.