

## Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang

Ahmad Yassir

e-mail: yassirahmad987@gmail.com

Purwadhi

e-mail: Purwadhi@ars.ac.id

Rian Andriani

e-mail: Rian\_andriani@ars.ac.id

(Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, Bandung)

**ABSTRAK :** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif cross sectional. Populasi penelitian yaitu rata-rata jumlah pasien per bulan dari September 2021 – Agustus 2022 sebesar 1565 pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, tahap Pengolahan Data yang terdiri dari editing, coding, entry, cleaning, tabulating, analisis data yang terdiri dari analisis univariat dan analisis bivariat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik/langsung), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang.

**Kata kunci** – mutu pelayanan, minat kunjungan ulang

**ABSTRACT :** The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and patient intention to revisit at the Citra Medika Clinic in Semarang City. This type of research is cross sectional quantitative research. The research population is the average number of patients per month from September 2021 – August 2022 of 1565 patients at the Citra Medika Clinic in Semarang City. The sampling technique used was purposive sampling with a total sample of 50 people. The data analysis technique used was the research instrument test which consisted of validity and reliability tests, the data processing stage which consisted of editing, coding, entry, cleaning, tabulating, data analysis consisting of univariate analysis and bivariate analysis. The results of this study indicate that there is a relationship between reliability (reliability), assurance (guarantee), tangible (physical/direct evidence), empathy (empathy), and responsiveness (responsiveness) to the intention of repeat patient visits at the Citra Medika Clinic in Semarang City.

**Keywords** – quality of service, interest in repeat visits

### PENDAHULUAN

Pengembangan kesehatan adalah salah satu pembangunan nasional yang bertujuan meningkatkan minat, kemampuan, dan kesadaran masyarakat akan hidup sehat sehingga tercapai kesehatan masyarakat yang optimal. Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, pada pasal 5 menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang aman, memiliki mutu, dan harganya terjangkau adalah hak setiap individu. UU Nomor 36

tahun 2009 tentang Kesehatan juga menyatakan bahwa kesehatan dalam setiap orang didefinisikan sebagai kondisi fisik, mental, spiritual, dan sosial yang baik sehingga mampu menunjang produktivitas setiap orang baik kehidupan sosialnya di masyarakat atau kehidupan ekonominya. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28H juga menyebutkan bahwa kesehatan adalah hak setiap orang. Oleh karena itu, setiap individu, keluarganya, dan masyarakat secara umum harus memiliki akses terhadap pelayanan dan perlindungan kesehatan. Pembangunan kesehatan memiliki tujuan guna meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan memberi perhatian khusus pada kualitas jangkauan, pemerataan serta pelayanan. Hal tersebut dikarenakan tercapainya kondisi sehat merupakan harapan seluruh pihak. Sebagai upaya menghasilkan kondisi sehat, salah satu peranan yang vital yaitu penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Anggraini & Rohmani, 2012).

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis (Menkes, 2011). Klinik Citra Media Kota Semarang adalah salah satu fasilitas penyelenggara pelayanan kesehatan tingkat pertama yang berfungsi sebagai Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dengan tujuan meningkatkan taraf kesehatan di wilayah kerja yang telah ditetapkan. Klinik ini menjalankan fungsinya dengan optimal melalui pemanfaatan sumber daya, proses pelayanan, dan kinerja pelayanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelayanan kesehatan yang dimiliki masyarakat. Dengan demikian, masyarakat dapat mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman serta bermutu. Upaya peningkatan mutu dalam pengelolaan klinik diperlukan agar pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat terjamin serta dilakukan secara komprehensif (RI, 2015). Klinik dituntut agar mampu memberikan pelayanan kesehatan dengan mutu terjamin, menghasilkan kepuasan bagi pasien, serta sesuai dengan standar dan etika profesi. Mutu pelayanan dikatakan baik apabila dapat menghasilkan kepuasan, mendorong masyarakat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan tersebut, dan membuat pasien merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang lain. Ketiga aspek tersebut sangat menentukan dalam keputusan pembelian ulang yang timbul dalam diri pasien. Pelayanan kesehatan dengan mutu baik berpotensi meningkatkan jumlah kunjungan yang secara bisnis akan meningkatkan pendapatan klinik

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat ketepatan pelayanan kesehatan sehingga memunculkan perasaan puas dalam diri pasien tersebut. Semakin tinggi ketepatan pelayanan kesehatan, maka semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Mustari, 2022). Pengertian mutu pelayanan kesehatan sendiri telah dipahami secara luas, namun pelaksanaannya masih menemukan berbagai tantangan khususnya karena mutu pelayanan bersifat subyektif. Setiap individu dapat memiliki tingkat kepuasan dan persepsi yang berbeda mengenai mutu pelayanan bergantung pada latar belakangnya. Selain itu, pelayanan yang dianggap memuaskan belum tentu memenuhi mutu yang baik apabila ditinjau kembali dari sudut pandang etik dan standar pelayanan profesi (Hanny, 2021). Dalam menghadapi tantangan tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah indikator penting untuk menentukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Fasilitas penyelenggara pelayanan kesehatan harus menyadari bahwa kepuasan pasien adalah sumber dari profit yang mereka dapat. Kepuasan pasien dapat dilihat dari pertumbuhan klinik yang berbanding lurus dengan pengetahuan pasien mengenai kondisi kesehatannya. Kepuasan timbul ketika pasien merasa bahwa klinik tersebut dapat menyediakan dan mencapai kondisi kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Sebuah fasilitas pelayanan kesehatan harus melakukan berbagai upaya untuk menciptakan kepuasan pasien. Fasilitas kesehatan harus mampu mengelola sistem yang ada di dalamnya sehingga pasien tertarik untuk datang dan fasilitas tersebut mampu mempertahankan jumlah kunjungan pasiennya. Fasilitas kesehatan harus menerapkan berbagai strategi untuk

memenangkan kompetisi dalam industri kesehatan dengan mencapai kepuasan pasien. Kepuasan sendiri dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara pengalaman yang dirasakan konsumen dari produk barang atau jasa tertentu dengan ekspektasi atau harapan yang dimiliki konsumen. Pengalaman yang lebih tinggi daripada ekspektasi dapat memunculkan rasa puas dalam diri pasien. Setidaknya terdapat dua macam kepuasan yang dapat dirasakan oleh konsumen apabila membandingkan pengalaman dengan ekspektasinya. Apabila pengalaman yang didapatkan sama dengan ekspektasi yang konsumen miliki, maka konsumen akan mencapai kepuasan. Sementara itu, jika pengalaman yang didapatkan konsumen kurang dari ekspektasi atau harapan mereka, maka konsumen tidak akan merasakan kepuasan. Kepuasan konsumen menjadi tantangan besar tersendiri bagi sebuah industri, khususnya pada pelayanan kesehatan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya menjamin keuntungan klinik tapi juga meningkatkan kepuasan pasien. Menurut Rismayanti et al., (2018) mutu pelayanan kesehatan dapat ditentukan oleh berbagai aspek termasuk kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas ketika sedang melayani pasien, sopan dan santun petugas ketika melayani pasien, dan luaran penyakit yang diderita pasien. Mutu pelayanan kesehatan bergantung pada pelaksanaan pelayanan, sumber daya yang dimanfaatkan serta dilibatkan dalam kegiatan pelayanan, faktor lingkungan lain seperti manajemen pelayanan juga ikut memengaruhi mutu pelayanan kesehatan.

Menurut Febiyanti, (2020) kepuasan pasien adalah bagian dari aset klinik yang sangat berharga karena pasien yang puas dengan pelayanan kesehatan cenderung akan memanfaatkan kembali pelayanan yang telah dipilihnya. Sebaliknya, jika pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang dipilihnya, maka ia akan menginformasikan kepada orang lain bahwa pelayanan tersebut buruk. Hal ini akan berdampak dua kali lebih merugikan terhadap bisnis kesehatan. Oleh karena itu, manajemen klinik harus memperhatikan dengan seksama faktor-faktor yang dapat memengaruhi mutu pelayanan kesehatan yang selanjutnya mengarah pada kepuasan pasien. Apabila petugas dan tenaga kesehatan mampu mengimplementasikan faktor-faktor tersebut, maka terdapat kemungkinan yang lebih besar bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien tersebut didapat dari pelayanan kesehatan dengan mutu baik (Irwan, 2016)

Utami & Lubis, (2021) berpendapat bahwa mutu pelayanan di klinik yang diberikan kepada pasien harus berdasarkan pada standar kualitas yang telah ditetapkan dengan tidak mengabaikan aspek pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat terhadap kesehatan. Pencapaian terhadap kepuasan pasien dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap klinik tersebut. Pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu dicapai dan diselenggarakan sesuai standar profesi meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Operasional dalam klinik harus mempertimbangkan kesalahan kerja serendah mungkin yang dilakukan baik oleh tenaga medis maupun tenaga non-medis selama menangani serta merawat pasien. Dengan demikian, pasien akan membangun kepercayaannya (*trust*) terhadap pelayanan kesehatan yang ia terima. Kepercayaan pasien menunjukkan emosi yang ditunjukkan oleh pasien terhadap sebuah klinik kesehatan. Kepercayaan dicapai sesuai dengan tingkat keunggulan layanan yang dimiliki klinik tersebut dengan layanan yang diharapkan oleh pasien. Pasien memiliki harapan mengenai layanan pada tingkat tertentu. Apabila layanan yang pasien terima mencapai atau bahkan melebihi harapan pasien, maka pasien akan percaya dengan pelayanan yang diterimanya. Sebaliknya, jika pasien menerima layanan yang lebih rendah dari harapannya, maka pasien tidak akan merasa percaya dengan pelayanan tersebut. Hal tersebut akan berujung pada pasien yang tidak puas dengan pelayanan di klinik (Fadhila & Diansyah, 2018).

---

Menurut Fadhila & Diansyah, (2018), tingkat kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh

kualitas pelayanan yang diberikan dan diharapkan pasien sehingga menarik perhatian konsumen untuk menggunakan pelayanan tersebut. Pengukuran mengenai sejauh mana kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan kesehatan perlu untuk dilakukan. Studi lainnya menunjukkan bahwa kenyamanan pelayanan dan kepuasan pasien dapat memengaruhi minat berkunjung kembali pada sebuah fasilitas kesehatan (Shahijan et al., 2018)

Pemakaian atau pembelian ulang sebuah produk barang dan jasa dipengaruhi oleh kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan serta pengalaman yang mereka rasakan. Pasien cenderung akan membandingkan dengan pengalaman di pelayanan dengan harapan mereka setelah mendapatkan sebuah penanganan kesehatan (Rustiyanto, 2010). Oleh karena itu, adanya penurunan jumlah kunjungan dapat mengindikasikan bahwa minat kunjungan pasien untuk mendapatkan layanan kembali pada sebuah klinik cenderung menurun. Pelayanan yang diberikan mencakup pelayanan yang diberikan tenaga medis, paramedis, hingga sarana dan prasarana penunjang yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan apabila dirasakan oleh pasien dan dapat menimbulkan keinginan untuk menggunakan kembali pelayanan terakait (Anggraini & Rohmani, 2012).

Hasil penelitian Haqi & Sinaga, (2017), di beberapa Klinik di Jakarta diketahui bahwa biasanya pasien mengeluhkan antrian ketika sedang mengurus administrasi yang membutuhkan waktu hingga 15-20 menit. Hal tersebut sebagai faktor yang dapat menurunkan angka jumlah kunjungan di klinik. Nova et al., (2010) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada masyarakat tergantung pada individu dan sistem yang digunakan, jika petugas tidak bersikap profesional dalam memberikan penanganan pada pasien, maka pasien nantinya kurang merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Konsumen jasa kesehatan di fasilitas kesehatan tingkat pertama mengharuskan kualitas pelayanan tidak hanya terkait dengan penyakit fisik tapi juga berhubungan dengan sikap, pengetahuan, dan keterampilan tenaga medis dalam menghadapi pasien. Ketersediaan sarana dan prasarana penunjang juga dapat menjamin kenyamanan pasien ketika mendapatkan pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan akan membuat fungsi pelayanan di klinik juga meningkat dan mendorong evaluasi untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga memunculkan kepuasan pasien secara khusus dan masyarakat secara umum. Klinik memiliki fungsi yang berat karena berkaitan dengan kesehatan masyarakat. Meski demikian, tantangan sumber daya manusia dan alat kesehatan masih menjadi tantangan tersendiri. Meski demikian, klinik harus terus berusaha untuk memberikan pelayanan kesehatan terbaik (Khusnawati & Siswani, 2017).

Klinik yang mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menciptakan persepsi yang baik di mata masyarakat serta mampu memunculkan kepuasan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan kepada pasien tidak memenuhi harapan pasien, maka pasien cenderung akan tidak percaya serta enggan mengunjungi klinik tersebut lagi. Oleh karena itu, kepercayaan konsumen adalah salah satu aset usaha yang berharga (Adinata & Yasa, 2018). Adanya kepercayaan bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan akan meningkatkan minat kunjungan kembali. Agustina, (2019) mengemukakan bahwa tingkat kepercayaan memiliki efek yang signifikan terhadap minat beli. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Aziz & Hendrasto, (2020) menunjukkan kepercayaan konsumen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan kembali. Adanya perbedaan pada kedua hasil penelitian tersebut menarik untuk dikaji lebih lanjut. Penelitian yang banyak dilakukan saat ini hanya mengkaji hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien sedangkan hubungan mutu pelayanan dengan minat mengunjungi kembali masih terbatas. Variabel yang menjadi kebaruan dari penelitian ini adalah menilai minat kunjungan ulang.

Banyaknya klinik di Kota Semarang juga akan menjadi persaingan yang sangat ketat dalam memikat minat calon pelanggan. Pasien akan datang ke klinik yang dirasa nyaman dan memebuhi

kebutuhan pasien. Untuk hal itu diperlukan mutu pelayanan yang baik. Sehingga, peneliti ingin mengetahui tentang hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Citra Medika Kota Semarang. Berikut adalah jumlah kunjungan pasien Klinik Citra Medika pada September 2021 – Agustus tahun 2022.

**Tabel 1 Jumlah Kunjungan Pasien Klinik Citra Medika Kota Semarang**

<b>Waktu</b>	<b>Jumlah Kunjungan Pasien</b>
September 2021	1277
Oktober 2021	1149
November 2021	1263
Desember 2021	1321
Januari 2022	1728
Februari 2022	1719
Maret 2022	1622
April 2022	1350
Mei 2022	1468
Juni 2022	1846
Juli 2022	1898
Agustus 2022	2149
Total	18790
Rata-rata per bulan	1565

Sumber : Data P-Care Kunjungan Pasien Klinik Citra Medika Kota Semarang

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas terlihat bahwa penelitian ini akan mengkaji mengenai minat kunjungan ulang pada pasien. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengangkat judul Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Mutu Pelayanan**

Mutu sebagai perpaduan karakteristik serta sifat jasa ataupun produk yang bisa memenuhi keterbutuhan customer (Bustami, 2011). Pohan (2006) dalam Mauliana, (2020), mutu yaitu karakteristik jasa ataupun produk yang memperlihatkan kemampuan dalam memuaskan keterbutuhan pelanggan, baik mencakup keterbutuhan tersirat ataupun tersurat. Pohan (2006) dalam Mauliana, (2020) juga memaparkan bahwa tiap mereka yang memiliki keterlibatan pada pelayanan kesehatan seperti pemerintah daerah, dinas dan profesi pelayanan kesehatan, organisasi, masyarakat dan pasien pastinya memiliki persepsi berbeda terkait poin penting yang ada pada mutu pelayanan kesehatan. Perbedaan pandangan itu diantaranya dikarenakan akibat adanya perbedaan pada kepentingan, lingkungan, pengalaman, pekerjaan, pengetahuan, pendidikan dan latar belakang. Tiap individu melakukan penilaian mutu atas dasar kriteria, karakteristik dan standar yang berbeda. Salah satu hambatan dalam menyusun definisi mutu yaitu dikarenakan mutu itu erat berkaitan dengan faktor subjektif individu yang memiliki kepentingan mencakup pemilik layanan, masyarakat, penyandang dana, provider, dan pasien. *Physical evidence dan customer experience* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung (Somantri & others, 2020). *Service excellence dan servicescape* secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen (Amran, Widjaja, dan Nuryanti, 2019).

### **Minat Kunjungan**

Susanti, (2010) mendefinisikan minat sebagai sumber motivasi yang dapat memberikan

arahan individu kepada apa yang nantinya dilakukan jika dibebaskan dalam pemilihannya. Minat sebagai kecenderungan individu berperilaku yang bisa didukung oleh rasa bahagia dikarenakan dianggap memiliki manfaat untuk dirinya. (Suprayogi et al., 2022) memaparkan bahwa minat pembelian ulang sebagai bagian dari sikap purnapembelian, sesudah melakukan pembelian produk, konsumen nantinya mengalami level ketidakpuasa ataupun kepuasan yang nantinya berpengaruh terhadap sikap pelanggan kemudian hari. Apabila pelanggan puas nantinya memperlihatkan kemungkinan lebih tinggi dalam melakukan pembelian kembali produk tersebut dan berlaku sebaliknya. (Lupiyoadi & Hamdani, 2008) faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu persepsi pasien terkait kualitas jasa.

Penelitian yang dilaksanakan guna melihat mengapa pelanggan tidak kembali lagi dan ditemukan fakta diantaranya : (Karyati, 2006)

- a. 1 % dikarenakan meninggal dunia
- b. 3% dikarenakan pindah tempat tinggal
- c. 5% dikarenakan beralih dengan perusahaan lainnya
- d. 9% dikarenakan bujukan pesaing
- e. 14% dikarenakan puas dengan produk dan
- f. 68% dikarenakan kualitas pelayanan buruk

Wu et al., (2018) memaparkan bahwa pengalaman pada kualitas layanan kesehatan pertama yang dirasa nantinya mempengaruhi pada minat kunjungan ulang, sehingga dengan memberi layanan yang memiliki kualitas baik dan terus berupaya meningkatkan kualitas nantinya dapat menarik pasien dengan tujuan agar pasien berkunjung terus ke layanan kesehatan tersebut.

Hutapea, (2009) memaparkan bahwa keterbutuhan manusia dalam memanfaatkan layanan kesehatan dapat dipengaruhi langsung dari faktor psikologis yang mencakup jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, jenis kelamin, persepsi sehat sakit, dan selera. Sementara faktor tidak langsung dapat dipengaruhi budaya, ekonomi dan sosial. Selain itu Salim & Nasution, (2012) memaparkan sebagai berikut:

- a. Bila jasa/ barang dibeli dan disesuaikan dengan keinginan, maka pelanggan akan merasa tertarik, memberikan pujian dan puas.
- b. Bila jasa/ barang dibeli dan melebihi ekspektasi dengan keinginan maka pelanggan akan memberikan rekomendasi kepada teman dan membeli ulang.

Pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu dapat menarik lebih banyak pasien serta memberikan pengalaman tak terlupakan dalam benaknya. Pengalaman yang menyenangkan dirasakan oleh pengunjung dan menciptakan kepuasan. Rasa puas yang diperoleh tersebut selanjutnya akan menimbulkan keinginan untuk berkunjung kembali. Hal tersebut berdampak sangat baik bagi bisnis.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pada penelitian ini ialah menggunakan angket atau kuisioner. Kuesioner berisi daftar pertanyaan yang tersusun rapi, yang mana responden hanya memberi jawaban ataupun tanda yang telah ditentukan (Notoatmodjo, 2010). Peneliti memakai pertanyaan tertutup yang mana seluruh jawaban sudah tersedia. Instrumen penelitian dimodifikasi dengan mengaplikasikan metode *RATER* (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy, reliability*). Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu: Uji instrumen penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Tahap Pengolahan

Data yang terdiri dari Editing, Coding, Entry, Cleaning, Tabulating. Analisis data yang terdiri dari analisis univariat dan analisis bivariat.

## PEMBAHASAN

### Uji Instrumen Penelitian

Hasil pengujian validitas diketahui bahwa skor  $r$  hitung semua item pertanyaan  $> r$  tabel, maka dapat dinyatakan bahwa semua item valid. Sedangkan hasil pengujian reliabilitas diketahui bahwa skor *cronbach's alpha* mutu pelayanan (X) sebesar  $0,947 > 0,6$  dan minat berkunjung kembali (Y) sebesar  $0,609 > 0,6$  maka dapat dinyatakan bahwa semua variabel reliabel.

### Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda. Dimana terdapat tiga jenis pengujian yaitu uji parsial (uji  $t$ ), uji simultan (uji  $F$ ) dan uji koefisien determinasi, berikut hasil pengujiannya.

Tabel 2 Hasil Uji Parsial (uji  $t$ )

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.457	.783		4.417	.000
Reliability	.182	.077	.600	2.361	.023
Assurance	.193	.115	.568	2.677	.011
Tangible	.041	.110	.420	2.369	.014
Emphaty	.022	.077	.566	2.286	.016
Responsiveness	.266	.096	.894	2.767	.008

a. Dependent Variable: Minat

Skor  $t$  tabel didapatkan dengan rumus sebagai berikut.

$0,05/2; n-k-1$

$0,025; 50-5-1$

$0,025; 44$

T tabel adalah 2,015

Berdasarkan hasil uji parsial (uji  $t$ ) diketahui bahwa skor  $t$  hitung reliability sebesar 2,361 dengan  $sig$  sebesar  $0,023 < 0,05$ ; assurance sebesar 2,677 dengan  $sig$  sebesar  $0,011 < 0,05$ ; tangible sebesar 2,369 dengan  $sig$  sebesar  $0,014 < 0,05$ ; emphaty sebesar 2,286 dengan  $sig$  sebesar  $0,016 > 0,05$ ; dan responsiveness sebesar 2,767 dengan  $sig$  sebesar  $0,008 < 0,05$ . Sehingga dapat diartikan bahwa:

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan secara parsial antara reliability terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika.
2. Terdapat hubungan positif dan signifikan secara parsial antara assurance terhadap

- minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika.
3. Terdapat hubungan positif dan signifikan secara parsial antara *tangible* terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika.
  4. Terdapat hubungan positif dan signifikan secara parsial antara *emphaty* terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika.
  5. Terdapat hubungan positif dan signifikan secara parsial antara *responsiveness* terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika.

**Tabel 3 Hasil Uji Simultan (uji F)**  
ANOVA<sup>b</sup>

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.665	5	4.133	12.242	.000 <sup>a</sup>
	Residual	14.855	44	.338		
	Total	35.520	49			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Emphaty, Reliability, Tangible, Assurance

b. Dependent Variable: Minat

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa skor F tabel dengan df 5; 44 sebesar 2,31 sedangkan skor F hitung sebesar 12,242 > F tabel dengan sig sebesar 0,000 < 0,05. Maka dapat diartikan bahwa secara simultan terdapat hubungan positif dan signifikan antara *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika.

**Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (uji R2)**  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 <sup>a</sup>	.582	.534	.581

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Emphaty, Reliability, Tangible, Assurance

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa skor R square sebesar 0,582 atau dapat diartikan bahwa hubungan yang diberikan *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika adalah sebesar 58,2%; sedangkan sisanya (41,8%) dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

## Pembahasan

### *Reliability* (Kehandalan)

Kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Salfia et al., 2021). Dalam penelitian ini mayoritas responden menyatakan kehandalan rawat jalan Klinik Citra Medika termasuk kategori baik yaitu sebanyak 46 responden (92%), sedangkan 4 responden (8%) menyatakan sedang; Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa skor t hitung *reliability* sebesar 2,361 dengan sig sebesar 0,023 < 0,05. Secara parsial terdapat hubungan positif dan signifikan antara *reliability* terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika; Artinya semakin tinggi tingkat *reliability* (kehandalan) maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Andriani et al., 2022)

berpendapat bahwa *reability* memiliki efek signifikan pada minat kunjungan ulang dan juga penelitian (Trimurty, 2008) yang dalam penelitiannya didapatkan hasil bahwa ada hubungan antara persepsi kehandalan perawat dalam memberikan asuhan keperawatan dengan kepuasan klien rawat inap di RSUD Puri Asih Salatiga.

#### **Assurance (Jaminan)**

Jaminan adalah karyawan atau staff memiliki kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan (Rismayanti et al., 2018). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan jaminan rawat jalan Klinik Citra Medika termasuk kategori baik yaitu sebanyak 46 responden (92%), sedangkan 4 responden (8%) menyatakan sedang; Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa skor t hitung *assurance* sebesar 2,677 dengan *sig* sebesar 0,011 < 0,05; Maka terdapat hubungan positif dan signifikan antara *assurance* terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika; Artinya semakin tinggi tingkat *assurance* (jaminan) maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Permana, (2021) yang menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas X.

#### **Tangible (Bukti langsung/fisik)**

Aspek tangible tetap menjadi aspek yang harus diperhatikan dalam pengukuran kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan diukur oleh pelanggan menggunakan indera penglihatannya. Rumah sakit yang memiliki bangunan mewah, rapi, serta tertata dapat memunculkan persepsi yang baik di benak pasien. Aspek ini juga memengaruhi harapan pelanggan dalam mendapatkan layanan kesehatan (Rombon et al., 2021). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa mayoritas responden menyatakan bukti fisik rawat jalan Klinik Citra Medika termasuk kategori baik yaitu sebanyak 45 responden (90%), sedangkan 5 responden (10%) menyatakan sedang; Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa skor t hitung *tangible* sebesar 2,369 dengan *sig* sebesar 0,014 < 0,05; Maka Terdapat hubungan positif dan signifikan antara *tangible* terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika; Artinya semakin tinggi tingkat *tangible* (bukti langsung/fisik) maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Irwan, (2016) yang menyebutkan bahwa suatu produk dalam bentuk jasa tidak dapat dirasakan secara langsung menggunakan panca indera. Meski demikian, aspek *tangible* tetap menjadi aspek yang harus diperhatikan dalam pengukuran kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan diukur oleh pelanggan menggunakan indera penglihatannya. Rumah sakit yang memiliki bangunan mewah, rapi, serta tertata dapat memunculkan persepsi yang baik di benak pasien. Aspek ini juga memengaruhi harapan pelanggan dalam mendapatkan layanan kesehatan.

#### **Emphaty (Empati)**

Empati sebagai rasa perhatian individu kepada pelanggan oleh pemberi layanan dengan ketulusan mencakup kemampuan dalam komunikasi, kemudahan dalam menghubungi pemberi layanan serta memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan (Andriani et al., 2022). Penelitiannya ini menunjukkan mayoritas responden menyatakan empati rawat jalan Klinik Citra Medika termasuk kategori baik yaitu sebanyak 43 responden (86%), sedangkan 7 responden (14%) menyatakan sedang; Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa skor t hitung *emphaty* sebesar 2,286 dengan *sig* sebesar 0,016 > 0,05; Maka terdapat hubungan positif dan signifikan antara *emphaty* terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra

Medika; Artinya semakin tinggi tingkat *emphaty* (empati) maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Pohan & Adams, 2007) yang menyebutkan bahwa merasakan empati memperlihatkan bahwa pelanggan yang diperlakukan tidak baik cenderung nantinya tidak mau berkunjung ulang dan mengabaikan nasihat.

### ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap (Retnaningsih et al., 2017). Pada penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan daya tanggap rawat jalan Klinik Citra Medika termasuk kategori baik yaitu sebanyak 46 responden (92%), sedangkan 4 responden (8%) menyatakan sedang; Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) diketahui bahwa skor t hitung *responsiveness* sebesar 2,767 dengan *sig* sebesar  $0,008 < 0,05$ . Maka terdapat hubungan positif dan signifikan antara *responsiveness* terhadap minat berkunjung kembali di rawat jalan Klinik Citra Medika. Artinya semakin tinggi tingkat *responsiveness* (daya tanggap) maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Permana, 2021) yang menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas X.

### ***Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness***

Hasil dari penelitian ini menunjukkan mayoritas responden menyatakan berminat berkunjung kembali ke rawat jalan Klinik Citra Medika yaitu sebanyak 48 responden (96%), sedangkan 2 responden (4%) menyatakan tidak berminat. Skor F tabel dengan df 5; 44 sebesar 2,31 sedangkan skor F hitung sebesar 12,242 > F tabel dengan *sig* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat diartikan bahwa secara simultan terdapat hubungan positif dan signifikan antara *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *responsiveness* terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika. Artinya semakin tinggi tingkat *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung/fisik), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap), maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Salim & Nasution, (2012) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan (*service quality*) berhubungan terhadap minat kunjungan pasien rawat inap di RS Umum Tanjung Pura secara uji serempak (Uji F). Hasil ini sejalan dengan penelitian Permana dan Adi (2018) yang menyebutkan bahwa mutu pelayanan kesehatan yang meliputi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memiliki hubungan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas X.

Hal tersebut dikarenakan sarana dan prasarana rawat jalan Klinik Citra Medika lengkap didukung dengan sumber daya manusia yang mumpuni baik perawat maupun dokter yang bertugas. Di samping itu, lokasi rawat jalan Klinik Citra Medika juga mudah dijangkau dan strategis, sehingga responden sangat merekomendasikan untuk menuju rawat jalan Klinik Citra Medika jika akan melakukan pemeriksaan atau pengobatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini dapat disimpulkan dari kelima mutu pelayanan bahwa 1) Terdapat hubungan antara *reliability* (kehandalan) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika; 2) Terdapat hubungan antara *assurance* (jaminan) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika; 3) Terdapat hubungan antara

*tangible* (bukti langsung/fisik) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika; 4) Terdapat hubungan antara *emphaty* (empati) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika; 5) Terdapat hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika; 6) Terdapat hubungan antara *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti langsung/fisik), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika.

Adapun rekomendasi bagi peneliti selanjutnya agar dapat menambah jumlah sampel dan menambah variabel bebas untuk mengetahui lebih banyak faktor-faktor yang berhubungan dengan minat berkunjung kembali pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinata, K. J., & Yasa, N. N. K. (2018). Pengaruh Kepercayaan. *Persepsi Harga*.
- AGUSTINA, M. (2019). *PENGARUH KEPERCAYAAN, PERSEPSI NILAI DAN HARGA TERHADAP MINAT BELI KONSUMEN PADA E-COMMERCE LAZADA. CO. ID (STUDI KASUS MAHASISWA S1 MANAJEMEN STIE BINANIAGA KOTA BOGOR)/MILA AGUSTINA/S1-0215.072/PEMBIMBING I: CASLAM/PEMBIMBING II: VERA CLARA SIMANJUNTAK*.
- Andriani, M., Andriani, Ai., Nentien, D., & Annur, F. D. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Di Ruang Rawat Inap Interne Dan Bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika Volume*, 10(2), 11–24.
- Anggraini, M. T., & Rohmani, A. (2012). Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan pada praktek dokter keluarga. *PROSIDING SEMINAR NASIONAL & INTERNASIONAL*, 1(1).
- Aziz, N., & Hendrasyo, V. S. (2020). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan promosi terhadap minat nasabah menabung pada bank syariah cabang Ulak Karang kota Padang. *Jurnal Pundi*, 3(3), 227–234.
- Bustami, M. S. (2011). Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya. *Jakarta: Penerbit Erlangga*.
- Fadhila, N. A., & Diansyah, D. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1).
- Febiyanti, N. (2020). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Instalasi Rawat Jalan Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar*. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
- HANNY, M. P. (2021). *MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RSUD A. DADI TJOKRODIPO DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 44 TAHUN 2009 DAN HUKUM ISLAM*. UIN RADEN INTAN LAMPUNG.
- Haqi, B., & Sinaga, J. (2017). System Antrian Pelayanan Pasien Pada Klinik Al Fauzan Dengan Java Netbean Dan Database Mysql. *SEMNASSTEKNOMEDIA ONLINE*, 5(1), 1–2.
- Hutapea, T. P. (2009). Pengaruh dukungan keluarga terhadap kepatuhan minum obat anti tuberkulosis. *Jurnal Respirologi Indonesia [Serial on the Internet]*, 29(2).
- Irwan, V. F. (2016). *Gambaran Kepuasan Klien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Di Poliklinik Universitas Pendidikan Indonesia*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Karyati, S. B. (2006). *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri Dan Ginekologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2006*. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Khusnawati, K., & Siswani, S. (2017). Hubungan Karakteristik Individu Dan Karakteristik Situasional Dengan Kepatuhan Pemeriksaan Kehamilan Pada Ibu Hamil Di Poli KIA Puskesmas Kelurahan Karet Kuningan. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 1(1), 23–36.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2008). Manajemen Pemasaran Jasa, cetakan keempat. *Jakarta: Salemba Empat*.

- Mauliana, E. K. (2020). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI RADIOLOGI*. Universitas Widya Husada Semarang.
- Menkes, R. I. (2011). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 028/MenKes/Per/I/2011 tentang Klinik. *Jakarta: Kementrian Kesehatan RI*.
- Mustari, V. H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Pelayanan Teknis Puskesmas Naioni Kota Kupang. *Jurnal Manajemen*, 6(1).
- Notoatmodjo, S. (2010). Ilmu perilaku kesehatan. *Jakarta: Rineka Cipta*, 200, 26–35.
- Nova, A., Keten, S., Pugno, N., Redaelli, A., & Buehler, M. (2010). Molecular and nanostructural mechanisms of deformation, strength and toughness of spider silk fibrils. *Nature Precedings*, 1.
- Permana, T. A. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Sistem Manajemen Keselamatan Kesehatan Kerja Terhadap Kecelakaan Kerja (Studi Kasus Di Ruang Igd Rsup Dr. Hasan Sadikin, Bandung). *Jurnal Syntax Transformation*, 2(05), 720–733.
- Pohan, C. A., & Adams, C. (2007). Increasing family involvement and cultural understanding through a university-school partnership. *Action in Teacher Education*, 29(1), 42–50.
- Retnaningsih, D., Aini, D. N., & Yulianti, I. (2017). Kepuasan keluarga pasien di ruang ICU rumah sakit permata medika semarang. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*.
- RI, P. (2015). Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas. *Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*.
- Rismayanti, R., Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- Rombon, L. An. Y., Podung, B. J., & Mamujaja, P. P. (2021). PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS PAPA KELAN. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(02), 2–7.
- Rustiyanto, E. (2010). Statistik rumah sakit untuk pengambilan keputusan. *Yogyakarta: Graha Ilmu*, 52–59.
- Salfia, S., Yusran, S., & Saimin, J. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 5(2), 221–230.
- Salim, S. R. A., & Nasution, A. (2012). *Pengaruh Kepuasan Layanan terhadap Minat Beli Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Tanjung Pura Tahun 2012*. Universitas Sumatera Utara.
- Shahijan, M. K., Rezaei, S., & Amin, M. (2018). Qualities of effective cruise marketing strategy: Cruisers' experience, service convenience, values, satisfaction and revisit intention. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Somantri, P. R., & others. (2020). Pengaruh Physical Evidence dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum (Konferensi Asia Afrika). *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 2(1).
- Suprayogi, E., Hartono, B., & Nurwanto, T. (2022). Peningkatan mutu dan kemampuan Pelayanan Laboratorium di RS Harapan Sehati. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 7(1), 28–32.
- Susanti, Y. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RS MH. Thamrin Salemba Tahun 2010*. Skripsi. Depok: FKMUI.
- Trimurty, I. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandaraan Kota Semarang. *Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang*.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). EFEKTIVITAS AKREDITASI PUSKESMAS TERHADAP KUALITAS PUSKESMAS MEDAN HELVETIA. *Publik Reform*, 8(2), 10–21.
- Wu, H.-C., Li, M.-Y., & Li, T. (2018). A study of experiential quality, experiential value, experiential satisfaction, theme park image, and revisit intention. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 42(1), 26–73.