

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG RAWAT JALAN DI RSIA PKU MUHAMMADIYAH CIPONDOH

*Alpan Habibi*<sup>1</sup>, *Fauzan Hakim*<sup>2</sup>, *Fanny Sylvia Azizi*<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Dosen FIKes Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia, [alpanhabibi15@gmail.com](mailto:alpanhabibi15@gmail.com)

<sup>2</sup>Dosen FEB Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia

<sup>3</sup>Mahasiswa FIKes Universitas Muhammadiyah Tangerang, Indonesia

## INFORMASI ARTIKEL:

### Riwayat Artikel:

Tanggal di Publikasi: Desember 2019

*Kata kunci:*

Mutu Pelayanan

Minat Kunjungan Ulang

## ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan setiap penduduk serta pelaksanaannya sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik profesi. Salah satu indikator dari mutu pelayanan keperawatan adalah apakah pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien itu memuaskan atau tidak, Karena minat pelanggan untuk memakai jasa dari pemberi jasa sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Pelayanan keperawatan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Desain Penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang yang telah di uji Validitas dan reliabilitas. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh yang berjumlah 57 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling*. Teknik analisa menggunakan *uji Chi Square*. Didapatkan hasil bukti fisik nyata pelayanan baik sebesar 71,9%, kehandalan pelayanan baik sebesar 78,9%, daya tanggap pelayanan baik sebesar 98,0%, jaminan pelayanan baik sebesar 70,2% dan empati pelayanan baik sebesar 82,5%. Terdapat hubungan mutu pelayanan keperawatan bukti fisik nyata (P value=0,024), kehandalan (P value=0,041), daya tanggap (P value=0,016), jaminan (P value=0,030) dan empati (P value=0,040) dengan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Saran agar lebih memperhatikan kembali mutu pelayanan yang ada untuk meningkatkan minat kunjungan ulang dari setiap pengunjung rumah sakit.

## PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Rasidin, 2018). Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan setiap penduduk serta pelaksanaannya sesuai dengan standar pelayanan dan kode etik profesi (Satrianegara, 2009).

Pelayanan keperawatan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pasien. pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Nursalam, 2015). Minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk menggunakan ulang atau tidak pelayanan, yang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Begitupun dengan instansi pelayanan kesehatan jika pelayanan yang mereka berikan tidak berkualitas maka kepuasan seorang pasien tidak akan terpenuhi secara prima dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan berkualitas maka

kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut (Baharuddin, et al., 2016).

Berdasarkan hasil data yang didapat dari RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan yang terdiri dari poli umum, poli kandungan, poli bidan, poli gigi, poli anak, poli bedah dan poli penyakit dalam pada tahun 2018 sebanyak 14.998 pasien. Dalam periode satu tahun tersebut terdapat peningkatan kunjungan pasien umum secara konsisten di bulan Juli 497 (3,3%) kunjungan, Agustus 579 (3,9%) kunjungan September 602 (4,0%) kunjungan dan terdapat juga peningkatan kunjungan pasien BPJS secara konsisten di bulan Juli 32 (0,21%) kunjungan, Agustus 36 (0,24%) kunjungan, September 45 (0,30%) kunjungan. Didapatkan juga data kunjungan pasien rawat jalan dalam tiga bulan terakhir di tahun 2019 yaitu sebanyak 4.877 pasien dengan jumlah kunjungan pasien umum pada bulan Januari sebanyak 453 (9,3%) kunjungan dan mengalami penurunan di bulan Februari sebanyak 438 (9,0%) kunjungan dan mengalami peningkatan kembali pada bulan Maret sebanyak 496 (10,2%) kunjungan.

Data tersebut di dukung dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan perhari kurang lebih 60 pasien yang mengalami peningkatan kunjungan di setiap hari Senin khususnya pada Poli Umum dan didapat pula data kunjungan pasien baru setiap harinya sebanyak kurang lebih 20 pasien yang didominasi oleh pasien BPJS. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul "Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di

RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh” yang bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Ruang Rawat Jalan RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh pada bulan Juli 2019. Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh dalam periode 3 bulan terakhir (Januari – Maret) dengan jumlah 67 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *accidental sampling* dengan kriteria yang sudah ditentukan, maka didapatkan responden dengan jumlah 57 responden.

Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan lembar kuesioner. Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa univariat digunakan untuk untuk menggambarkan karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, jaminan kesehatan, variabel independen mutu pelayanan dan variabel dependen minat kunjungan ulang. Analisa bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang. Analisa bivariat dalam penelitian ini menggunakan *Uji Chi Square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisa Univariat

#### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan (n=57)

No.	Variabel	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Usia		
	- Remaja (17-25)	7	12,3
	- Dewasa (26-45)	45	78,9
	- Lansia (46-65)	5	8,8
<b>Jumlah</b>		<b>57</b>	<b>100%</b>
2	Jenis Kelamin		
	- Laki-laki	23	40,4
	- Perempuan	34	59,6
<b>Jumlah</b>		<b>57</b>	<b>100%</b>
3	Pendidikan		
	- SD	6	10,5
	- SMP	14	24,5
	- SMA	36	63,2
	- PT	1	1,8
<b>Jumlah</b>		<b>57</b>	<b>100%</b>
4	Pekerjaan		
	- Pegawai Negeri	2	3,5
	- Karyawan	26	45,6
	- Wirasaha	13	22,8
	- Dan lain-lain	16	28,1
<b>Jumlah</b>		<b>57</b>	<b>100%</b>

Sumber: Pengolahan data kuesioner, Juli 2019

#### a. Usia

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh” di dapatkan hasil bahwa responden yang berjenis kelamin perempuan terbanyak dengan jumlah 34 responden (59,6%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hastuti, et al., (2017) menyatakan bahwa distribusi usia terbanyak yaitu dengan kategori dewasa (25 – 44) tahun sebanyak 119 responden (58,6%). Menurut Depkes RI (2009) kategori usia adalah masa balita (0 - 5) tahun, masa kanak-kanak (5 – 11) tahun, masa remaja awal (12 – 16) tahun, masa remaja akhir (17 - 25) tahun, masa dewasa awal (26 – 35) tahun, masa dewasa akhir (36 – 45) tahun, masa lansia awal (45 – 55) tahun, masa lansia akhir (56 – 65) tahun, masa manula (65 sampai atas).

**b. Jenis Kelamin**

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan hasil bahwa jenis kelamin tertinggi adalah perempuan sebanyak 34 responden (59,6%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Saputro (2015) menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitiannya berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 67 responden (59,8%). Menurut Rangkuti (2006) dalam Kristina, et al., (2017) menyatakan bahwa tingginya angka kesakitan pada perempuan dari pada laki-laki menyebabkan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan yang lebih banyak. Pendapat Rangkuti tersebut sesuai dengan hasil yang didapatkan pada penelitian ini.

**c. Pendidikan**

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan hasil bahwa pendidikan terakhir responden terbanyak adalah SMA sebanyak 36 responden (63,2%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kristina, et al., (2017) menyatakan bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden adalah SMA sebanyak 20 responden (36,0%). Hampir seluruh responden berpendidikan terakhir SMA. Menurut Notoatmodjo (2005) menyatakan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan.

**d. Pekerjaan**

Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan hasil bahwa pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai karyawan swasta sebanyak 26 responden (45,6%). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hastuti (2017) menyatakan bahwa pekerjaan responden terbanyak yaitu sebagai wiraswasta sebanyak 86 responden (42,4%). Menurut Brata

(2006), menyatakan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan adanya keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan.

**2. Mutu Pelayanan**

Hasil distribusi frekuensi mutu pelayanan yang meliputi bukti fisik nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat dilihat pada tabel 2. Sebagai berikut :

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh (n = 57)

Mutu Pelayanan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Bukti Fisik Nyata (Tangible)</b>		
Tidak Baik	16	28,1
Baik	41	71,9
Total	57	100
<b>Kehandalan (Reliability)</b>		
Tidak Baik	12	21,1
Baik	45	78,9
Total	57	100
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>		
Tidak Baik	12	21,1
Baik	45	78,9
Total	57	100
<b>Jaminan (Assurance)</b>		
Tidak Baik	17	29,8
Baik	40	70,2
Total	57	100
<b>Empati (Empathy)</b>		
Tidak Baik	10	17,5
Baik	47	82,5
Total	57	100

Sumber: Pengolahan data kuesioner, Juli 2019

**a. Bukti Fisik Nyata (Tangible)**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dengan kategori nyata (Tangible) di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh sebagian besar menyatakan mutu pelayanan bukti fisik nyata dalam kategori baik sebanyak 41 responden (71,9%) sedangkan sisanya menyatakan bahwa mutu pelayanan bukti fisik nyata dalam kategori tidak baik sebanyak 16 responden (28,1%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Halimatusa'diah (2015) menunjukkan bahwa sebanyak 44 responden (73,7%) menyatakan mutu pelayanan

bukti fisik nyata baik dan sebanyak 16 responden (26,7%) menyatakan mutu pelayanan bukti fisik nyata dalam kategori tidak baik. Menurut parasuraman (2001) dalam Nursalam (2015).

Bentuk fisik nyata dalam mutu pelayanan yaitu suatu bentuk aktualisasi nyata dan pemanfaatannya dapat dirasakan oleh orang yang mendapatkan mutu pelayanan tersebut.

**b. Kehandalan (Reliability)**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dengan kategori kehandalan (Reliability) di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh sebagian besar menyatakan mutu pelayanan kehandalan dalam kategori baik sebanyak 45 responden (78,9%) sedangkan sisanya menyatakan bahwa mutu pelayanan kehandalan dalam kategori tidak baik sebanyak 12 responden (21,1%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, et al., (2016) menunjukkan bahwa sebanyak 62 responden (64,6%) menyatakan mutu pelayanan kategori kehandalan baik dan sebanyak 34 responden (35,4%) menyatakan mutu pelayanan kehandalan perawat kurang baik. Menurut Nursalam (2015), setiap pelayanan dan tindakan yang dilakukan perawat memerlukan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap perawat diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya

keluhan dan kesan yang buruk atas pelayanan yang diterima oleh pasien.

**c. Daya Tanggap (Responsiveness)**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dengan kategori daya tanggap (Responsiveness) di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh sebagian besar menyatakan mutu pelayanan daya tanggap dalam kategori baik sebanyak 49 responden (98,0%) sedangkan sisanya menyatakan bahwa mutu pelayanan daya tanggap dalam kategori tidak baik sebanyak 12 responden (21,1%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, et al., (2016) menunjukkan bahwa sebanyak 69 responden (71,9%) menyatakan mutu pelayanan daya tanggap baik dan sebanyak 27 responden (28,1%) menyatakan mutu pelayanan daya tanggap tidak baik. Apabila pelayanan cepat tanggap diberikan dengan baik atas penjelasan yang bijaksana, penjelasan yang mendetail, penjelasan yang mengarah, dan yang bersifat membujuk, apabila hal tersebut secara jelas dan mengerti oleh individu yang mendapat pelayanan, maka secara pelangsong pelayanan daya tanggap dianggap berhasil dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan (Nursalam, 2015).

**d. Jaminan (Assurance)**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dengan kategori jaminan (Assurance) di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh sebagian besar menyatakan mutu pelayanan jaminan dalam kategori baik sebanyak 40 responden (70,2%) sedangkan sisanya menyatakan bahwa

mutu pelayanan jaminan dalam kategori tidak baik sebanyak 17 responden (29,8%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Taekab, et al., (2018) didapatkan hasil bahwa sebanyak 53 responden (53,0%) menyatakan mutu pelayanan pada dimensi jaminan baik sedangkan 42 responden (47,0%) menyatakan mutu pelayanan pada dimensi jaminan tidak baik. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan Nursalam (2015).

**e. Empati (Empathy)**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan dengan kategori empati (Empathy) di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh sebagian besar menyatakan mutu pelayanan empati dalam kategori baik sebanyak 47 responden (82,5%) sedangkan sisanya menyatakan bahwa mutu pelayanan empati dalam kategori tidak baik sebanyak 10 responden (17,5%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Prabowo, et al., (2016) menyatakan bahwa 67 responden (69,8%) menyatakan mutu pelayanan empati dengan kategori baik dan sebanyak 29 responden (30,2%) menyatakan mutu pelayanan empati dengan kategori tidak baik. Empati

dalam suatu pelayanan yaitu adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang kepentingan dengan pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut (Nursalam, 2015).

**3. Minat Kunjungan Ulang**

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh (n=57)

Minat Kunjungan Ulang	Frekuensi	
	N	Persentase
Tidak Berminat	5	8,8
Berminat	52	91,2
Total	57	100

Sumber: Pengolahan data kuesioner, Juli 2019

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh sebagian besar menyatakan berminat untuk berkunjung kembali yaitu sebanyak 52 responden (91,2%) sedangkan sebanyak 5 responden (8,8%) menyatakan tidak berminat untuk berkunjung kembali. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Halimatus'adiyah (2015) menunjukkan sebanyak 49 responden (81,7%) menyatakan bahwa berminat untuk berkunjung ulang sedangkan sebanyak 11 responden (18,3%) menyatakan bahwa tidak berminat untuk berkunjung ulang. Minat kunjungan ulang merupakan keinginan yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang (Handayani dalam halimatus'adiyah 2015).

**B. Analisa Bivariat**

**1. Hubungan Mutu Pelayanan Tentang Bukti Fisik Nyata (*Tangible*) dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh**

Tabel 4. Hubungan Mutu Pelayanan tentang Bukti Fisik Nyata (*Tangible*) dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh Tahun 2019 (n=57)

Bukti Nyata ( <i>Tangible</i> )	Minat Kunjungan Ulang		Total	OR	P-Value
	Tidak Berminat	Berminat			
Tidak Baik	18 66,7%	11 36,7%	29 50,9%	3,445	0,024
Baik	9 33,3%	19 63,3%	28 49,1%		
<b>Jumlah</b>	<b>27</b> 100%	<b>30</b> 100%	<b>57</b> 100%		

Sumber.: Pengolahan data kuesioner, Juli 2019

Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan tentang bukti fisik nyata (*tangible*) menunjukkan bahwa sebanyak 19 responden (63,3%) menyatakan mutu pelayanan nyata baik dan berminat untuk berkunjung ulang lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak berminat untuk berkunjung ulang sebanyak 9 responden (33,3%). Penelitian Halimatus'adiah (2015) juga membuktikan bahwa adanya hubungan antara persepsi pasien tentang daya bukti langsung pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Ciputat Timur. Hal ini juga sesuai dengan sebagaimana yang dikemukakan oleh menurut Zeithmall dalam Halimatus'adiah (2015) menyatakan bahwa kebersihan unit ruang perawatan, kebersihan kamar mandi, kerapian dan penampilan dokter, kebersihan makanan yang disajikan, kebersihan dan kelengkapan alat-alat medis serta kenyamanan rumah sakit

merupakan faktor yang penting dipertimbangkan pasien untuk kembali lagi.

**2. Hubungan Mutu Pelayanan Tentang Keandalan (*Reliability*) dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh**

Tabel 5. Hubungan mutu pelayanan tentang keandalan (*reliability*) dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh Tahun 2019 (n=57)

Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Minat Kunjungan Ulang		Total	OR	P-Value
	Tidak Berminat	Berminat			
Tidak Baik	10 45,5%	7 20,0%	17 29,8%	3,333	0,041
Baik	12 54,5%	28 80,0%	40 70,2%		
<b>Jumlah</b>	<b>22</b> 100%	<b>35</b> 100%	<b>57</b> 100%		

Sumber.: Pengolahan data kuesioner, Juli 2019

Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan tentang keandalan (*reliability*) menunjukkan bahwa sebanyak 28 responden (80,0%) menyatakan mutu pelayanan keandalan baik dan berminat untuk berkunjung ulang lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak berminat untuk berkunjung ulang sebanyak 12 responden (54,5%). Hasil penelitian ini dibuktikan oleh penelitian devi, et al., (2014) yang menyatakan bahwa adanya hubungan persepsi tentang keandalan dengan kunjungan ulang pelayanan BRSU Tabanan. Keandalan yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang segera, tepat (akurat) dan memuaskan. Secara umum dimensi keandalan merefleksikan konsistensi dan keandalan (hal yang dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan) dari penyedia pelayanan (retnaningsih, 2013).

**3. Hubungan Mutu Pelayanan Tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh**

Tabel 6. Hubungan mutu pelayanan tentang daya tanggap (*responsiveness*) dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh Tahun 2019 (n=57)

Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Minat Kunjungan Ulang		Total	OR	P-Value
	Tidak Berminat	Berminat			
Tidak Baik	16 53,3%	6 22,2%	22 38,6%	4,000	0,016
Baik	14 46,7%	21 77,8%	35 61,4%		
<b>Jumlah</b>	<b>30</b> 100%	<b>27</b> 100%	<b>57</b> 100%		

Sumber.: Pengolahan data kuesioner, Juli 2019

Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan tentang daya tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa sebanyak 21 responden (77,8%) menyatakan mutu pelayanan daya tanggap baik dan berminat untuk berkunjung ulang lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak berminat untuk berkunjung ulang sebanyak 14 responde (46,7%). Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Devi, et al., (2014) yang menyatakan bahwa adanya hubungan mutu pelayanan tentang daya tanggap dengan kunjungan ulang pelayanan BRSU Tabanan. Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap (Retnaningsih, 2013).

**4. Hubungan Mutu Pelayanan tentang Jaminan (*Assurance*) dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh**

Tabel 7. Hubungan Mutu Pelayanan tentang Jaminan (*Assurance*) dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh Tahun 2019 (n=57)

Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Minat Kunjungan Ulang		Total	OR	P-Value
	Tidak Berminat	Berminat			
Tidak Baik	15 60,0%	10 31,3%	25 43,9%	3,300	0,030
Baik	10 40,0%	22 68,8%	32 56,1%		
<b>Jumlah</b>	<b>25</b> 100%	<b>32</b> 100%	<b>57</b> 100%		

Sumber.: Pengolahan data kuesioner, Juli 2019

Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan tentang jaminan (*Assurance*) menunjukkan bahwa sebanyak 22 responden (68,8%) menyatakan mutu pelayanan jaminan baik dan berminat untuk berkunjung ulang lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak berminat untuk berkunjung ulang sebanyak 10 responden (40,0%). Penelitian Taekab, et al., (2018) juga membuktikan bahwa adanya hubungan antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Leyangan. Jaminan adalah karyawan/staff memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan (Retnaningsih, 2013).

**5. Hubungan Mutu Pelayanan tentang Empati (*Empathy*) dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh**

Tabel 8. Hubungan Mutu Pelayanan Tentang Empati (*Empathy*) dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh Tahun 2019 (n=57)

Empati ( <i>Empathy</i> )	Minat Kunjungan Ulang		Total	OR	P-Value
	Tidak Berminat	Berminat			
Tidak Baik	19 70,4%	13 43,3%	32 56,1%	3,106	0,040
Baik	8 29,6%	17 56,7%	25 43,9%		
<b>Jumlah</b>	<b>27</b> 100%	<b>30</b> 100%	<b>57</b> 100%		

Sumber.: Pengolahan data kuesioner, Juli 2019



Berdasarkan hasil penelitian mutu pelayanan tentang empati (Emphaty) menunjukkan bahwa sebanyak 17 responden (56,7%) menyatakan mutu pelayanan empati baik dan berminat untuk berkunjung ulang lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak berminat untuk berkunjung ulang sebanyak 8 responden (29,6%). Penelitian Halimatus'adiyah (2015) juga membuktikan bahwa adanya hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan terhadap mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Ciputat Timur. Empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Tjiptono (2005) mendefinisikan nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa dari perusahaan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut memberi nilai tambah.

### **KESIMPULAN**

Bahwa frekuensi pasien Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh berdasarkan karakteristik usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, bahwa kategori usia terbanyak yaitu berusia dewasa (26-45). Sedangkan kategori jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan. Selain itu kategori pendidikan terbanyak yaitu berpendidikan SMA. Ditambah kategori pekerjaan terbanyak yaitu sebagai karyawan swasta. Sebagian besar responden mengatakan bahwa mutu pelayanan terkait bukti fisik nyata (Tangible), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), empati (Emphaty) dengan kategori baik. Untuk minat kunjungan ulang responden paling banyak

menyatakan bahwa berminat untuk berkunjung ulang.

Hasil statistik menggunakan Chi Square dari hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan minat kunjungan ulang diperoleh hasil Bukti fisik nyata Pvalue (0,024), kehandalan pvalue (0,041), daya tanggap Pvalue (0,016), jaminan Pvalue (0,30) dan empati Pvalue (0,040) nilai (Pvalue  $< \alpha = 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan mutu pelayanan bukti fisik nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan minat kunjungan ulang di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh.

Diharapkan peneliti dapat mengembangkan dan memanfaatkan ilmu pengetahuannya kembali serta dapat memahami pengaruh positif dari suatu mutu pelayanan kesehatan dan dapat melakukan penelitian kembali dengan sampel yang lebih banyak dan pembahasan yang lebih luas.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi studi literatur atau pembelajaran bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Tangerang terkait dengan mutu pelayanan keperawatan rumah sakit dan minat kunjungan ulang.

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi rumah sakit terkait mutu pelayanan, untuk dapat mempertahankan minat kunjungan ulang dari setiap pasien yaitu dengan cara meningkatkan mutu pelayanan yang sudah ada diantaranya dengan cara : Membuat ruangan yang selalu bersih, cukup ventilasi dan memiliki ruang gerak, serta memeberikan informasi yang berisikan tulisan agar selalu menjaga kebersihan rumah sakit. Melakukan pengawasan secara rutin terhadap kedisiplinan perawat sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan.

Pimpinan rumah sakit memberikan pelatihan seperti (Pelatihan Manajemen Mutu Pelayanan Keperawatan dan Pelatihan Model Praktek Keperawatan Profesional untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan di Bidang Keperawatan) kepada petugas agar meningkatnya kinerja petugas dalam memberikan suatu pelayanan. Pihak rumah sakit mampu memberikan suatu pelayanan yang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh pasien contohnya seperti memberikan obat-obatan yang paten. Rumah sakit diharapkan mampu melakukan pengawasan kepada setiap kinerja petugas sehingga petugas mampu melayani dengan baik dan akan terbiasa untuk bersikap ramah dalam memberikan pelayanan dan memberikan penghargaan (reward) berupa penghargaan bagi petugas yang berprestasi.

Diharapkan hasil penelitian ini untuk peneliti selanjutnya dapat memeberikan informasi terkait mutu pelayanan keperawatan rumah sakit dengan minat kunjungan ulang. Selanjutnya dapat dikembangkan dengan menambah variabel seperti kepuasan pasien agar mengetahui kepuasan dari setiap pasien yang berkunjung kerumah sakit. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang dengan menggunakan metode yang berbeda.

#### DAFTAR PUSTAKA

Baharuddin M., et al, 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Wara Utara

Kecamatan Bara Kota Palopo.  
Jurnal kesehatan : 2.

Brata, A. 2006. Dasar-dasar Pelayanan Prima. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.

Devi, et al. 2014. Hubungan Persepsi Penggunaan Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP) Gryatama dengan Minat Pemanfaata Ulang di BRSU Tabanan.

Halimatus'adiah, 2015. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur. Skripsi. Program Studi Kesehatan Masyarakat UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.

Hastuti, et al. 2017. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat. 11(2): 161-168.

Kristina, P.J. 2017. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. Nursing News 2(3): 310-320.

Notoatmodjo, S. 2005. Ilmu Perilaku Kesehatan. Rineka Cipta: Jakarta.

Nursalam, 2015. Manajemen Kesehatan: Aplikasi dalam Praktik Keperawatan

Profesional Edisi 5. Salemba Medika:  
Jakarta.

Prabowo, S. et al, 2016. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Tugurejo Semarang. Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan (JIKK).

Rasidin, C. 2018. Manajemen Kesehatan. CV Sah Media: Makassar. Retraningsih, E. 2013. Akses Layanan Kesehatan. PT Raja Grafindo: Jakarta.

Satrianegara, M. Fais dan Saleha Sitti, 2009. Organisasi dan Manajemen.

Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan. Salemba Medika: Jakarta.

Taekab, A.H. et al, 2018. Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas leyangan kabupaten semarang. Jurnal kesehatan masyarakat (e-journal).7(1): 31-40.

Tjiptono, 2005. Service Quality dan Satisfaction. ANDI: Yogyakarta.