

Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Syafana Medika

Dewi Sri Rahayu^{1✉}, Dwi Nur Siti Marchamah², Wahyuni Arumsari³

¹²³ Universitas Ivet, Indonesia

Info Articles

Sejarah Artikel:

Disubmit 11 Agustus 2024
Direvisi 08 November 2024
Disetujui 14 Desember 2024

Keywords:

Clinic ; Health ; Patient Revisit Interest ; Service Quality

Abstrak

Klinik Pratama Syafana Medika mengalami tren naik turun jumlah pasien rawat jalan selama enam bulan terakhir. Berdasarkan observasi awal, penyebab penurunan jumlah pasien antara lain: kualitas pelayanan yang diberikan kurang, lambatnya penanganan pasien, kurang lengkapnya peralatan medis, dan fasilitas gedung yang kurang memadai. Jenis penelitian yakni kuantitatif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi penelitian ini meliputi seluruh pasien di Klinik Pratama Syafana Medika sejumlah 3.151 pasien. Selanjutnya untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus slovin. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian bivariat dengan uji *chi square* menunjukkan hubungan kualitas layanan kesehatan dimensi reliabilitas (*reliability*) didapatkan *sig-p*= 0,002, daya tanggap (*responsiveness*) didapatkan *sig-p*= 0,001, jaminan (*assurance*) didapatkan *sig-p*= 0,001, empati (*emphaty*) didapatkan *sig-p*= 0,001, bukti langsung (*tangible*) didapatkan *sig-p*= 0,000 yang berarti ada hubungan antara kualitas layanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Syafana Medika. Saran untuk Klinik Pratama Syafana Medika agar lebih meningkatkan kualitas layanan kesehatan sehingga meningkatkan angka minat kunjungan ulang pasien.

Abstract

Pratama Syafana Medika Clinic has experienced an up-and-down trend in the number of outpatients over the last six months. Based on initial observations, the causes of the decrease in the number of patients include poor quality of services provided, slow treatment of patients, inadequate medical equipment, and inadequate building facilities. The type of research is quantitative analytical with a cross-sectional research design. The study population included all 3,151 patients at the Pratama Syafana Medika Clinic. Next, to determine the sample size, researchers used the Slovin formula. The sampling technique uses purposive sampling. The results of bivariate research using the chi-square test show that the relationship between the quality of health services on the dimensions of reliability is obtained at sig-p= 0.002, responsiveness is obtained at sig-p= 0.001, assurance is obtained at sig-p= 0.001, empathy is obtained) obtained sig-p= 0.001, direct evidence (tangible) obtained sig-p= 0.000 which means there is a relationship between quality of health services on patient interest in repeat visits at Pratama Syafana Medika Clinic. Suggestions for Pratama Syafana Medika Clinic to further improve the quality of health services to increase the number of patients interested in repeat visits.

✉ Alamat Korespondensi:
E-mail: dewisriahayu695@gmail.com

PENDAHULUAN

Dunia Internasional berlomba-lomba untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan dengan indikator angka harapan hidup, agar ranking kesehatan di negara mereka tidak berada di urutan paling bawah dan bisa dianggap sebagai negara miskin. Data dari *World Health Organization* (WHO), menyebutkan Indonesia sebagai negara yang menduduki posisi ke-4 penduduk terbanyak di dunia. Jumlah penduduk yang padat mengharuskan Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan (R. Rahmiati & Temesveri, 2020). Kesehatan mempunyai peran penting dalam peningkatan kualitas hidup manusia. Salah satu alat untuk mewujudkan kondisi yang sehat, maka perlu didukung dengan kualitas layanan kesehatan yang baik, karena dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan orang secara fisik, psikologis dan sosial. Peningkatan kualitas layanan kesehatan diperlukan oleh organisasi pelaksana kesehatan agar mampu memenangkan persaingan antar usaha sejenis yang semakin marak, menurunkan biaya operasional, memperluas akses dan meningkatkan kepuasan konsumen, menumbuhkan loyalitas dan menjadi keunggulan kompetitif (Catur et al., 2015).

Fasilitas tingkat pertama salah satunya adalah Klinik Pratama, berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klinik No 028/MENKES/PER/I/2011 mencantumkan bahwa Klinik sebagai salah satu bentuk fasilitas pelayanan kesehatan dibutuhkan untuk terselenggaranya pelayanan dan bermutu dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif (Ratnasari & S, 2019). Hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional (Susenas) tahun 2020 menunjukkan angka kesakitan penduduk Kabupaten Demak mencapai 17,20%, tahun 2021 angka kesakitan Kabupaten Demak mencapai sebesar 33,47%. Dari informasi tersebut dapat teridentifikasi berbagai masalah yang dihadapi penduduk dalam mengakses dan memanfaatkan fasilitas serta pelayanan kesehatan. Beberapa faktor yang menjadi pertimbangan penduduk adalah jarak tempat tinggal dengan letak sarana pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan, sosial-ekonomi penduduk. Pada umumnya pemanfaatan fasilitas kesehatan oleh penduduk sangat erat terkait dengan kondisi sosial ekonomi penduduk dan kondisi wilayah tempat tinggal mereka berada (BPS, 2022a).

Dari beberapa alternatif fasilitas kesehatan, ternyata praktik dokter/bidan lebih diminati oleh penduduk di Kabupaten Demak. Hasil Susenas 2021 menunjukkan bahwa 51,65% penduduk yang berobat jalan memilih praktik dokter/bidan sebagai tempat mereka berobat jalan. Kemudahan akses, kualitas penanganan dan biaya yang relatif terjangkau disinyalir menjadi alasan utama bagi penduduk untuk memilih praktik dokter/bidan. Meskipun demikian, proporsi penduduk yang berobat jalan ke praktik dokter/bidan terus mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir. Sebaliknya, proporsi penduduk yang berobat jalan ke klinik/praktek dokter bersama mengalami peningkatan yang signifikan dalam tiga tahun terakhir (BPS, 2021). Pada Tahun 2021, di Kecamatan Guntur tidak terdapat Rumah Sakit dan Rumah Sakit Bersalin, 7 Poliklinik/ Balai Pengobatan, 1 Puskesmas rawat inap, 1 Puskesmas tanpa rawat inap, dan 4 Apotek. Penduduk yang berobat jalan ke fasilitas pelayanan kesehatan turun dari 54,45% pada tahun 2020 menjadi 48,60% pada tahun 2021. Praktek Dokter/Bidan paling sering dikunjungi oleh 51,65% penduduk yang berobat jalan, kemudian Klinik/Praktek Dokter Bersama sebesar 30,88% (BPS, 2022b). Dari masalah tersebut kenapa masyarakat lebih memilih berobat ke Praktek Dokter/ Bidan dibanding dengan Klinik/ Praktek Dokter Bersama.

Salah satu Klinik swasta di Kecamatan Guntur adalah Klinik Pratama Syafana Medika terletak di Desa Bogosari Dukuh Karangturi, Kecamatan Guntur, Kabupaten Demak, Jawa Tengah. Klinik ini menjalankan fungsinya dengan optimal melalui pemanfaatan sumber daya, proses pelayanan, dan kinerja pelayanan sehingga dapat memenuhi ekspektasi pelayanan kesehatan yang dimiliki masyarakat. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi rawat jalan dan rawat inap. Secara geografis Klinik tersebut terletak

berdekatan dengan akses jalan raya, pasar tradisional, dan Balaidesa Bogosari. Klinik ini terletak berdekatan dengan Puskesmas Guntur 1 dan Klinik Rawat Inap Mutiara Bunda Demak. Dilihat dari tabel 1.1 jumlah pasien rawat inap dan rawat jalan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah pasien paling banyak di bulan Januari dengan total 640 pasien dan jumlah pasien paling sedikit di bulan Februari dengan total 481 pasien. Masalah Klinik Pratama Syafana Medika terjadi tren naik turunnya jumlah pasien rawat jalan selama 6 bulan terakhir. Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan diduga banyak kemungkinan yang menyebabkan penurunan jumlah pasien antara lain, kualitas pelayanan yang diberikan kurang, seperti lambatnya penanganan pasien ketika butuh penanganan yang cepat, kurang lengkapnya peralatan medis, fasilitas gedung yang kurang memadai. Faktor lain yang bisa saja terjadi adalah berkurangnya kepercayaan pasien terhadap karyawan dan tenaga medis yang menimbulkan ketidakpuasan dan enggan untuk tetap loyal pada Klinik Pratama Syafana Medika. Dalam menghadapi tantangan tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Mendrofa et al., 2022). Berdasarkan uraian masalah diatas, maka peneliti ingin mengetahui apakah ada hubungan kualitas pelayanan di klinik tersebut terhadap minat kunjungan ulang pasien. Sehingga peneliti mengambil judul “Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Pratama Syafana Medika”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif analitik dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian berlangsung selama 3 bulan, dimulai dari bulan Oktober sampai bulan Desember 2023. Lokasi penelitian di Klinik Pratama Syafana Medika. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Klinik Pratama Syafana Medika sejumlah 3.151 pasien. Selanjutnya untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus slovin sebanyak 100 pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner, dengan pertanyaan tertutup yang digunakan untuk memperoleh informasi mengenai kualitas layanan di Klinik Pratama Syafana Medika. Variabel *independen* (variabel bebas) yakni kualitas layanan kesehatan, sedangkan variabel *dependen* (variabel terikat) yakni minat kunjungan ulang pasien. Kualitas layanan kesehatan meliputi *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Uji validitas (*validity*) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner menggunakan rumus *korelasi product moment*. Uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Uji normalitas menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang dengan menggunakan program SPSS dengan uji *Chi-Square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Responden	f	%
Usia			
	17-25 Tahun	28	28
	26-30 tahun	16	16
	31- 40 Tahun	20	20
	41- 50 Tahun	14	14
	51- 60 tahun	22	22

Jenis kelamin		
Laki laki	17	17
Perempuan	83	83
Pekerjaan		
Guru	12	12
IRT (Ibu Rumah Tangga)	15	15
Pedagang	13	13
Pekerja Industri	25	25
PNS	12	12
Tani	23	23
Pendidikan		
SD Sederajat	23	23
SMP Sederajat	9	9
SMA Sederajat	44	44
S1	24	24

Berdasarkan tabel 1 penelitian mengenai hubungan kualitas layanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Syafana Medika, dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih tiga bulan. Berdasarkan penelitian, maka didapatkan informasi seputar karakteristik responden yang tersaji diatas. Sebagian besar responden berusia (17-25 tahun) sebanyak (28%). Sebagian besar responden adalah perempuan (83%) dan pekerjaan masyarakat sekitar adalah di sektor industri sebanyak (25%) dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah SMA Sederajat sebanyak (44%). Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya menunjukkan responden terbanyak berasal dari usia masa remaja akhir (17-25 tahun) dengan jumlah 180 responden atau sebanyak 95% dari total responden (Fransiska & Bernarto, 2021). Penelitian sebelumnya menunjukkan sebanyak (70,5%) respondennya adalah pasien perempuan (Agnes, 2021). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pekerjaan paling dominan pada pegawai industri sebanyak (35,8%), dan pendidikan terakhir jumlah terbanyak adalah SMA yaitu sebanyak 111 responden atau (58%) dari total responden (N. A. T. Rahmiati, 2019).

Tabel 2. Analisis Univariat Dimensi Kualitas Layanan Kesehatan

Dimensi	f	%
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)		
Handal	63	63
Tidak Handal	37	37
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)		
<i>Responsive</i>	58	58
Tidak <i>Responsive</i>	42	42
Jaminan (<i>Assurance</i>)		
Terjamin	60	60
Tidak Terjamin	40	40
Empati (<i>Empahty</i>)		
Empati	59	59
Tidak Empati	41	41
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)		
Baik	53	53
Tidak Baik	47	47

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa sebanyak (63%) menyatakan kualitas layanan yang diberikan petugas sudah handal dalam dimensi reliabilitas (*reliability*), sebanyak (58%) menyatakan kualitas layanan yang diberikan sudah *responsive* dalam dimensi daya tanggap (*responsiveness*), sebanyak (60%) menyatakan kualitas layanan yang diberikan sudah terjamin dalam dimensi jaminan

(*assurance*), sebanyak (59%) menyatakan petugas empati dalam memberikan layanan kesehatan dalam dimensi empati (*emphaty*), sebanyak (53%) menjawab kualitas layanan yang diberikan baik dalam bukti langsung (*tangible*). Sebanyak (65%) menjawab baik minat melakukan kunjungan ulang dan (35%) menjawab tidak minat melakukan kunjungan ulang.

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa untuk kehandalan (*reliability*) persepsi baik sebanyak (60.5%) (Rizal, 2021). Penelitian lain menyampaikan bahwa mayoritas 55 responden menunjukkan bahwa di ruangan interna petugas pemberi pelayanan kesehatan memberikan *responsiveness* (daya tanggap) yang baik (Bauk, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019) bahwa 41 responden (63%) menyatakan kualitas yang diberikan baik (Sari, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Armen Patria (2018) menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu (51%) petugas pemberi pelayanan kesehatan mempunyai sikap peduli (*empathy*) (Patria & Amatiria, 2018). Penelitian lain menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu (53%) petugas pemberi pelayanan kesehatan dan sarana kesehatan memberikan bukti langsung (*tangibility*) yang baik (Patria & Amatiria, 2018).

Tabel 3. Analisis Bivariat Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Pratama Syafana Medika

Dimensi	Minat Kunjungan Ulang				Total	Value	Sig-p	
	Tidak Minat		Minat					
	f	%	f	%				
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)								
Handal	15	15	48	48	63	63	9372	0,002
Tidak Handal	20	20	17	17	37	37		
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)								
Responsive	28	28	30	30	58	58	10698	0,001
Tidak Responsive	7	7	35	35	42	42		
Jaminan (<i>Assurance</i>)								
Terjamin	29	29	31	31	60	60	11722	0,001
Tidak Terjamin	6	6	34	34	40	40		
Empati (<i>Emphaty</i>)								
Empati	13	13	46	46	59	59	10634	0,001
Tidak empati	22	22	19	19	41	41		
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)								
Baik	27	27	26	26	53	53	12600	0,000
Tidak Baik	8	8	39	39	47	47		

Berdasarkan tabel 3 hubungan kualitas layanan kesehatan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Syafana Medika menunjukkan bahwa sebanyak 63 responden (63 %) yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan petugas sudah handal. Sebanyak 15 responden (15%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang walupun kualitas pelayanan yang diberikan petugas sudah handal dan sebanyak 48 responden (48%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang karena pelayanan yang diberikan handal. Diketahui bahwa sebanyak 37 responden (37%) yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan tidak handal. Sebanyak 20 responden (20%) tidak berminat melakukan kunjungan dikarenakan petugas tidak handal dalam memberikan kualitas pelayanan dan sebanyak 17 responden (17%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang walaupun kualitas pelayanan yang diberikan petugas tidak handal. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menyatakan bahwa nilai signifikansi probabilitas reliabilitas (*reliability*) adalah $sig-p=0,002$ atau $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara reliabilitas (*reliability*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Syafana Medika.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Supratiningsih (2018) menunjukkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh *p value* sebesar $0,004 < 0,05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, ada hubungan dimensi kehandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien begitu juga dikatakan bahwa kehandalan atau kecakapan petugas dalam menangani keluhan yang dirasakan oleh pasien akan memberikan pengaruh erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien (Supartiningsih, 2018). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Windy Amalia Putri (2022) yang menunjukkan bahwa hasil uji *chi-square* diperoleh dimensi kehandalan (*reliability*) *p value* = $0,003$ yang berarti ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Lampisang Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar (Putri et al., 2022).

Berdasarkan tabel 3 hubungan kualitas layanan kesehatan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Syafana Medika menunjukkan bahwa sebanyak 58 responden (58 %) yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan petugas sudah *responsive*. Sebanyak 28 responden (28%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang walupun kualitas pelayanan yang diberikan petugas sudah *responsive* dan sebanyak 30 responden (30%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang karena pelayanan yang diberikan petugas *responsive*. Diketahui bahwa sebanyak 42 responden (42%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan tidak *responsive*. Sebanyak 7 responden (7%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan dikarenakan petugas tidak *responsive* dalam memberikan kualitas pelayanan dan sebanyak 35 responden (35%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang walaupun kualitas pelayanan yang diberikan petugas tidak *responsive*. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menyatakan bahwa nilai signifikansi probabilitas daya tanggap (*responsiveness*) adalah $sig-p=0,001$ atau $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara daya tanggap (*responsiveness*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Syafana Medika.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mursyida (2021) menunjukkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, ada hubungan yang bermakna antara antara kepuasan ibu hamil terhadap dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan kualitas pelayanan *antenatal care* di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang (Mursyida, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riska Rosita (2017) Berdasarkan hasil analisis statistik *chi square* didapatkan nilai $p=0,036 < 0,05$ sehingga pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikansi antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali.

Berdasarkan tabel 3 hubungan kualitas layanan kesehatan dimensi jaminan (*assurance*)

terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Syafana Medika menunjukkan bahwa sebanyak 60 responden (60%) yang menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan sudah terjamin. Sebanyak 29 responden (29 %) tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang walaupun kualitas pelayanan yang diberikan petugas sudah terjamin dan sebanyak 31 responden (31%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang karena pelayanan yang diberikan petugas terjamin. Diketahui bahwa sebanyak 40 responden (40%) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan petugas tidak terjamin. Sebanyak 6 responden (6%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan tidak terjamin dan sebanyak 34 responden (34%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang walaupun kualitas pelayanan yang diberikan tidak terjamin. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menyatakan bahwa nilai signifikansi probabilitas jaminan (*assurance*) adalah $sig-p=0,001$ atau $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara jaminan (*assurance*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Syafana Medika. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fattah (2016) menunjukkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, ada hubungan yang bermakna antara jaminan (*assurance*) terhadap loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar (Fattah, 2016).

Berdasarkan tabel 3 hubungan kualitas layanan kesehatan dimensi empati (*emphaty*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Syafana Medika menunjukkan bahwa sebanyak 59 responden (59%) yang menyatakan petugas sudah memberikan kualitas pelayanan yang empati kepada pasien. Sebanyak 13 responden (13%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang walaupun petugas sudah empati dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan sebanyak 46 responden (46%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang karena petugas memberikan pelayanan yang empati kepada pasien. Diketahui bahwa sebanyak 41 responden (41%) menyatakan petugas tidak empati dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sebanyak 22 responden (22%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan dikarenakan petugas tidak empati kepada pasien dalam pelayanan dan sebanyak 19 responden (19%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang walaupun kualitas pelayanan yang diberikan tidak empati. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menyatakan bahwa nilai signifikansi probabilitas empati (*emphaty*) adalah $sig-p=0,001$ atau $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara empati (*emphaty*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Syafana Medika. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anwary (2020) menunjukkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh *p value* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, ada hubungan yang bermakna antara empati (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien (Anwary, 2020).

Berdasarkan tabel 3 hubungan kualitas layanan kesehatan dimensi bukti langsung (*tangible*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Syafana Medika menunjukkan bahwa sebanyak 53 responden (53%) yang menyatakan petugas dan sarana prasarana yang ada sudah baik. Sebanyak 37 responden (27%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang walaupun petugas dan sarana prasarana yang tersedia baik dan sebanyak 26 responden (26%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang karena petugas dan sarana prasarana yang tersedia baik. Diketahui bahwa sebanyak 47 responden (47%) menyatakan petugas dan sarana prasana yang diberikan tidak baik. Sebanyak 8 responden (8%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan dikarenakan petugas dan sarana prasana tidak baik dan sebanyak 39 responden (39%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang walaupun petugas dan sarana prasarana yang tersedia tidak baik. Berdasarkan hasil uji *chi-square* menyatakan bahwa nilai signifikansi probabilitas bukti langsung (*tangible*) adalah $sig-p=0,000$ atau $< \text{nilai-}\alpha = 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada hubungan antara bukti langsung (*tangible*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Syafana Medika. Dengan kekuatan hubungan sebesar 16 kali mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian dilakukan oleh Fanny (2020) menunjukkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh *p value* sebesar $0,001 < 0,05$ yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak, ada hubungan yang bermakna antara bukti langsung (*tangible*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kota Kendari (Fanny, 2020). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri Sima Pratiwi 2023 yang menunjukkan hasil tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles* terhadap survei kepuasan masyarakat dengan nilai sig. $0,053 > 0,05$ (Pratiwi et al., 2023).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Pratama Syafana Medika, maka ditarik kesimpulan bahwa distribusi frekuensi minat kunjungan ulang pasien menunjukkan komponen kepuasan pasien terhadap layanan bahwa pasien tidak akan berpindah ke klinik lain walaupun orang lain merekomendasikan klinik baru sebanyak 97 responden (97%), pasien akan menggunakan kembali jasa pelayanan klinik ini saat membutuhkan perawatan sebanyak 95 responden (95%), dengan pengalaman yang sudah pasien rasakan ketika menggunakan jasa klinik ini, kemungkinan besar akan menggunakan jasanya kembali sebanyak 92 responden (92%). Hasil penelitian hubungan kualitas layanan kesehatan dimensi reliabilitas (*reliability*) $sig-p=0,002$, daya tanggap (*responsiveness*) adalah $sig-p=0,001$, jaminan (*assurance*) adalah $sig-p=0,001$, empati (*emphaty*) adalah $sig-p=0,001$, bukti langsung (*tangible*) adalah $sig-p=0,000$ yang berarti ada hubungan antara kualitas layanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Syafana Medika. Saran untuk Klinik Pratama Syafana Medika agar lebih meningkatkan kualitas layanan kesehatan terutama untuk kehandalan petugas kesehatan, daya tanggap terhadap keluhan pasien, dan lebih empati terhadap pasien sehingga meningkatkan angka minat kunjungan ulang pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnes, E. (2021). Hubungan Kualitas Layanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kesiediaan Rekomendasi Pada Pelanggan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Swasta Di Jakarta. *Jurnal Medika Hutama*.
- Anwary, A. Z. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Besaran Premi Terhadap Tingkat Kolektibilitas dan Kepuasan Peserta sebagai Variabel Intervening pada BPJS Kesehatan Cabang Manado. *Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*.
- Bauk, I. (2013). *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kualitas Pelayanan : Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2013*. Universitas Hassanuddin.
- BPS. (2021). *Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Demak*. <https://demakkab.bps.go.id>
- BPS. (2022a). *Badan Pusat Statistik Jawa Tengah 2022*. Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah. <https://jateng.bps.go.id/indicator/30/388/1/jumlah-fasilitas-kesehatan-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-tengah.html>
- BPS. (2022b). *Kecamatan Guntur dalam Angka 2022*. <https://demakkab.bps.go.id>
- Catur, W. H., Sulistiyowati, & Wiwik. (2015). *SERVQUAL*. 3(1), 1–8.
- Fanny, M. (2020). Studi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Celebes*.
- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2016*. UIN Alaudin Makassar.
- Fransiska, C., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Keberlanjutan Penggunaan pada Pengguna Aplikasi Kesehatan. *Jurnal Administrasi Bisnis*. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.35797/jab.v11.i2.132-142>
- Mendrofa, K., Mendrofa, Y., & Gulo, S. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap*.

- Mursyida, R. F. (2021). Kepuasan Ibu Hamil Dan Persepsi Kualitas Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Tanjung Kabupaten Sampang Madura. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.14710/mkmi.11.2.174-181>
- Patria, A., & Amatiria, G. (2018). Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Sai Betik*. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.26630/jkep.v13i1.861>
- Pratiwi, P. S., Marchamah, D. N. S., & Arumsari, W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Di Poli KIA Puskesmas X Demak.
- Putri, W. A., Arlianti, N., & Ariscasari, P. (2022). hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien Di Puskesmas Lampisang Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar. *Junral Kesehatan Tambusai*.
- Rahmiati, N. A. T. (2019). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalanrumah Sakit Umumkabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*.
- 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*.
- Ratnasari, & S, P. N. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis. *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*.
- Rizal, F. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal (Kesmas) Kesehatan Masyarakat Khatulistiwa*.
- Sari, L. N. (2019). HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Muslim Community Health*.
- Supartiningsih. (2018). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *J Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit. Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*.