JIK (Jurnal Ilmu Kesehatan)
Online ISSN: 2597-8594
Print ISSN: 2580-930X
Jurnal homepage: https://jik.stikesalifah.ac.id

Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai

Sinta Veronica
Fakultas Kedokteran,Universitas Islam Sumatera Utara, Jl. STM no.77,Medan, 20146, Indonesia
Email: sintaveronica99@yahoo.com

Abstrak

Persepsi konsumen yang baik terhadap layanan harus kembangkan terus menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada pelanggan itu sendiri. RSUD DR R.M Djoelham Binjai berusaha memberikan nilai-nilai positif yaitu mutu pelayanan kepada pelanggan supaya pelanggan merasa citra rumah sakit tersebut apabila didengar sudah ada terbentuk persepsi bagaimana pelayanan kesehatannya dan mau berminat untuk berkunjung ulang kembali.Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai. Jenis penelitian adalah explanatory research. Populasi adalah seluruh pasien rawat inap sebanyak 1.345 orang dan jumlah sampel 90 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat dan diuji menggunakan uji statistik regresi logistic berganda pada taraf kemaknaan α = 0,05. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap. Variabel empati dominan memengaruhi minat kunjung ulang pasien rawat inap di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai Tahun 2013.

Kata Kunci : Persepsi, Mutu Pelayanan Kesehatan, Minat Kunjung Ulang

Perceptions of The Quality of Health Services on The Interest in Revisitting Inpatients at RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai

Abstract

Good perception of consumers of the service provided must be continuously developed with the orientation to the customers themselves. The management of dr. R.M Djoelham General Hospital Binjai has tried to provide positive values such as service quality to the customers in order to make the consumers are able to feel the image of this hospital when they hear that the perception of how the health service provided has been established and they are interested in coming for rehospitalization.The purpose of this study was to find out and analyze the influence of patients' perception of the quality of health service provided on the interest of the in-patient patients in coming for rehospitalization at dr. R.M Djoelham General Hospital Binjai. The population of this study was all of the 1,345 in-patient patients and 90 of them were selected to be the samples for this study. The data for this study were obtained through questionnaire distribution. The data obtained were statistically analyzed through univariate analysis, bivariate analysis, and multivariate analysis using multiple logistic regression tests at α = 0.05.The result of this study showed that the perception of the quality of health service based on reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles had influence on the interest of the in-patient patients in coming for rehospitalization. Empathy was the dominant variable influencing the interest of the in-patient patients in coming for rehospitalization at dr. R.M Djoelham General Hospital Binjai in 2013.

Keywords: *Perception, Health Service Quality, Interest in Rehospitalization.*

PENDAHULUAN

Fenomena pasien migrasi ke negara luar negeri pada awal tahun 2000 ditanggapi oleh banyak pihak sebagai kelemahan mutu pelayanan rumah sakit di dalam negeri Indonesia. Pihak Depkes RI melihat kasus perginya sejumlah anggota masyarakat keluar negeri untuk berobat, ataupun sekedar memeriksakan kesehatan sebagai suatu pemborosan devisa negara. Guna menghadapi persaingan globalisasi ekonomi termasuk globalisasi pelayanan jasa kesehatan seluruh rumah sakit di Indonesia mulai meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan perlindungan terhadap pasien dengan mengikuti uji akreditasi. Tujuannya agar setiap rumah sakit di seluruh nusantara mampu mencapai mutu pelayanan kesehatan tingkat minimal dari standar nasional (Kemenkes, 2019).

Masalah mutu di rumah sakit sesungguhnya tidak terlepas dari persepsi atau pertimbangan pihak pasien tentang pelayanan rumah sakit. Pihak pelanggan bagaimanapun memerlukan mutu pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Pelanggan merasa wajar untuk dilayani secara aman, nyaman, biaya terjangkau dan mudah memperolehnya (Kemenkes, 2020).

Dampak persepsi konsumen terhadap pelayanan kesehatan yang kurang baik akan merugikan rumah sakit dari aspek bisnis karena konsumen akan beralih ke tempat lain atau tidak memanfaatkan kembali. Dampak yang timbul tidak saja kepada konsumen yang bersangkutan tetapi kesan kurang baik ini akan diceritakan kepada orang lain sehingga citra rumah sakit terkesan kurang baik, terutama para petugas kesehatan. Oleh karena itu, persepsi konsumen yang baik terhadap layanan harus ditumbuhkan terus menerus dan berkesinambungan dengan orientasi kepada pelanggan itu sendiri.

Pelanggan yang pernah memanfaatkan RSUD DR R.M Djoelham Binjai, mungkin dalam benaknya memiliki persepsi untuk berkunjung ulang atau tidak sama sekali. Jadi persepsi yang sudah pernah terbentuk berdasarkan pengalaman atau masa lalu, apabila persepsi tersebut positif atau sangat kuat bahwa RSUD DR R.M Djoelham Binjai itu baik, maka pelanggan cenderung memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan rumah sakit.

Untuk mengidentifikasi adanya kesenjangan antara persepsi pelanggan dan persepsi penyedia jasa pelayanan kesehatan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa yang berkualitas. Upaya awal yang harus dilakukan untuk mengatasi kesenjangan tersebut adalah mengidentifikasi atau mengenal kebutuhan pasien dan faktor–faktor apa saja yang berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diterimanya. Dengan mengenal hal tersebut maka akan memberikan suatu pemahaman yang lebih baik mengenai mutu pelayanan yang telah diterima oleh pasien sehingga rumah sakit akhirnya dapat memahami bagaimana gambaran minat pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan (Idris, 2019).

Untuk mencapai tujuan rumah sakit dalam mengoptimalkan pelayanan kesehatan, pimpinan perlu meningkatkan penjualan jasa, membenahi model-model komunikasi, ketersediaan sarana dan prasarana. RSUD DR R.M Djoelham Binjai sudah berupaya meningkatkan pelayanan kesehatan secara optimal kepada pasien, namun hal ini belum berjalan sepenuhnya. RSUD DR R.M Djoelham Binjai telah menerapkan sistem pelayanan informasi kesehatan secara online (internet) dengan para pasien selama 24 jam, menyediakan mesin ATM BRI, untuk mempermudah keluarga/ pasien memperoleh layanan keuangan. Untuk optimalkan mutu pelayanan kesehatan rumah sakit telah melakukan renovasi bangunan/ruangan dimulai sejak tahun 2007 sampai tahun 2012. RSUD DR R.M Djoelham Binjai juga menyediakan lift khusus pasien. Tersedianya pengelolaan limbah medis di RSUD DR R.M Djoelham Binjai dapat dimanfaatkan bagi sarana kesehatan lainnya di Kota Binjai.

Dari hasil pra survey terhadap sepuluh orang pasien rawat inap di RSUD DR R.M Djoelham Binjai terdapat berbagai macam persepsi yang pada umumnya mereka kurang puas terhadap pelayanan kesehatan, seperti masalah kebisingan oleh suara kendaraan umum dan mesin pengolahan air limbah di bagian samping belakang RS. Petugas kesehatan yang kurang mampu memahami kebutuhan pasien dan menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan baik. Keterbatasan fasilitas penunjang medik, serta kurangnya kebersihan lingkungan di beberapa bagian fasilitas umum.

Kemampuan petugas dalam menangani pasien perlu mendapatkan perhatian khusus karena hal ini akan berpengaruh pada kesehatan dan kesembuhan pasien. Keramahan dan kesopan santunan petugas dalam melayani dapat memberikan kesembuhan awal bagi pasien di mana semua hal ini kurang diperhatikan oleh petugas. Perhatian petugas kepada pasien sangat dibutuhkan selama menjalani perawatan dan sangat diharapkan kepada petugas dalam merawat pasien hendaknya seperti merawat dirinya sendiri tapi pada kenyataannya petugas melaksanakan tugasnya hanya sebagai rutinitas kesehariannya saja.

Berdasarkan fenomena di atas, permasalahan persepsi pasien sangat penting untuk dikaji khususnya dalam kualitas pelayanan kesehatan RSUD DR R.M Djoelham Binjai disebabkan persepsi pasien/keluarga dapat memengaruhi minat kunjung ulang, sehingga penulis ingin meneliti tentang Pengaruh Persepsi Pasien tentang Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien di RSUD DR R.M Djoelham Binjai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi tentang pelayanan di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai. (Notoatmodjo, 2018)

Populasi sasaran adalah pasien umum yang dirawat inap 2x24 jam, berusia dewasa dan tidak sedang mengalami penyakit berat (gangguan jiwa) pada Kelas VIP, Kelas 1 dan Kelas II sebanyak 881 orang. Jumlah sampel sebanyak 90 orang, diambil secara *probability sampling* dengan teknik *systematic sampling*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer berupa daftar pertanyaan (*questionnaire*) yang diberikan kepada pasien rawat inap dan data sekunder yang diperoleh dari studi dokumentasi di bagian administrasi rumah sakit.

Penelitian ini menggunakan 3 teknik analisis, yaitu teknik analisi univariat, yang mana menjabarkan distribusi frekuensi dari tiap variabel; teknik analisis bivariat untuk mencari hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, dengan menggunakan uji *chi square*; teknik multivariat untuk mencari pengaruh antar varibel dengan menggunakan uji regresi logistik berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel persepsi tentang mutu pelayanan pasien di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai diukur berdasarkan lima dimensi yaitu kehandalan, Daya Tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing variabel.

Tabel 1. Distribusi Kategori Persepsi Responden Tentang Kehandalan

No	Persepsi tentang Kehandalan	n	(%)
1.	Sangat Baik	32	35,6
2.	Baik	24	26,6
3.	Tidak baik	34	37,8
	Total	90	100,0

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa distribusi persepsi responden tentang kehandalan di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai lebih banyak pada kategori tidak baik, yakni sejumlah 34 responden (37,8%).

Hasil penelitian persepsi responden tentang Kehandalan, diketahui bahwa lebih banyak responden menyatakan tidak setuju terhadap dokter yang melakukan pemeriksaan tepat waktu sejumlah 39 responden (43,3%), artinya jadwal kunjungan dokter tidak dapat dipastikan waktu kedatangannya, terhadap perawat jaga yang bertugas selalu siap terjadwal 24 jam sejumlah 38 responden (42,2%) karena disaat pasien membutuhkan perawatan dari perawat yang bertugas tidak selalu berada di ruangan jaga perawat, dan terhadap pasien tidak menunggu lama dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di tempat pendaftaran sejumlah 33 responden (36,7%) yang berarti pasien masih harus menunggu/mengantri ditempat pendaftaran selama lebih kurang 15 menit.

Tabel 2. Distribusi Kategori Persepsi Responden Tentang Daya Tanggap

No	Kategori Persepsi tentang Daya Tanggap	n	(%)
1.	Sangat Baik	26	28,9
2.	Baik	31	34,4
3.	Tidak baik	33	36,7
	Total	90	100,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi persepsi responden tentang daya tanggap di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai lebih banyak kategori tidak baik sejumlah 33 responden

(36,7%). Ketanggapan merefleksikan komitmen untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya, yang berkaitan dengan keinginan dan kesiapan petugas untuk melayani. Dimensi ini merefleksikan persiapan rumah sakit sebelum memberikan pelayanan.

Hasil penelitian persepsi responden tentang daya tanggap, diketahui lebih banyak responden menyatakan rasa tidak setuju terhadap perawat menjelaskan tindakan yang akan dilakukan kepada pasien sejumlah 39 responden (43,3%) karena perawat yang bertugas diruangan rawat inap dalam menjalankan tindakan keperawatan tidak memberi informasi sehingga pasien tidak memahami pelayanan kesehatan yang didapatnya, terhadap perawat menanggapi keluhan penyakit pasien sejumlah 38 responden (42,2%) karena banyak pasien yang dirawat diruangan rawat inap terutama kelas I dan II menyebabkan tidak semua keluhan pasien dapat langsung ditanggapi oleh perawat yang lebih mendahulukan pasien dengan tingkat kesakitan lebih berat, terhadap petugas pendaftaran cepat menanggapi waktu menerima pendaftaran pasien sejumlah 37 responden (41,1%) karena petugas pendaftaran terlalu banyak melayani pendaftaran pasien lainnya.

Tabel 3. Distribusi Kategori Persepsi Responden Tentang Jaminan

No	Persepsi tentang Jaminan	n	(%)
1.	Sangat Baik	23	25,6
2.	Baik	39	43,3
3.	Tidak baik	28	31,1
	Total	90	100,0

Pada Tabel 3 diketahui bahwa distribusi persepsi responden tentang jaminan di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai lebih banyak kategori baik 39 responden (43,3%). Pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi jasa pelayanan kepada pelanggan dan keamanan operasional.

Hasil penelitian persepsi responden tentang jaminan, diketahui bahwa lebih banyak responden menyatakan rasa setuju terhadap keramahan dokter menangani pasien sejumlah 66 responden (73,3%), terhadap dokter melakukan pemeriksaan penyakit dengan teliti sejumlah 63 responden (70,0%), terhadap kesabaran dokter memberikan informasi kesehatan pada pasien sejumlah 63 responden (70,0%).

Pada dimensi jaminan masih terdapat pernyataan tidak puas atas perlakuan perawat penuh kesopanan pada pasien sejumlah 34 responden (37,8%), kurangnya keramahan perawat pada keluarga pasien sejumlah 25 reponden (27,8%), Petugas pendaftaran bertanya kepada keluarga pasien kurang sopan sejumlah 23 responden (25,6).

Tabel 4. Distribusi Kategori Persepsi Tentang Empati

No	Kategori Persepsi tentang Empati	N	(%)
1.	Sangat Baik	19	21,1
2.	Baik	34	37,8
3.	Tidak baik	37	41,1
	Total	90	100,0

Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa distribusi persepsi responden tentang empati di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai lebih banyak kategori tidak baik sejumlah 37 responden (41,1%). Variabel empati merupakan kemampuan para dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan secara individu, memberikan bantuan dan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan dan keamanan dan keinginan dokter dan perawat untuk membantu para pasien dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Hasil penelitian persepsi responden tentang empati, diketahui bahwa lebih banyak responden menyatakan rasa tidak setuju terhadap pelayanan perawat yang memuaskan pasien sejumlah 59 responden (65,6%) karena perawat yang melayani pasien dalam melakukan tugas keperawatan hanya sebagai kegiatan rutinitas saja, terhadap petugas kesehatan memberikan motivasi dalam proses kesembuhan pasien sejumlah 58 responden (64,4%), terhadap dukungan moril diberikan perawat dengan sabar demi mempercepat kesembuhan pasien sejumlah 56 responden (62,2%) karena pasien merasa perawat yang bertugas tidak selalu dapat mendampingi pasien dalam menghadapi keluhan yang muncul.

Persepsi responden tentang empati di RSUD DR. R.M Djoelham Binjai lebih banyak dikategori tidak baik yaitu 37 orang (41,1%). Hasil uji regresi logistik berganda ada pengaruh yang signifikan antara empati terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap di RSUD DR. R.M Djoelham Binjai dengan nilai $p<0,05$.

Tabel 5. Distribusi Kategori Persepsi Responden Tentang Bukti Fisik

No	Kategori	N	(%)
1.	Sangat baik	29	32,2
2.	Baik	41	45,6
3.	Tidak baik	20	22,2
	Total	90	100,0

Tabel 5 menunjukkan bahwa distribusi persepsi tentang mutu pelayanan berdasarkan tampilan fisik di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai lebih banyak kategori baik sejumlah 41 responden (45,6%).

Hasil penelitian persepsi responden tentang bukti fisik, diketahui bahwa lebih banyak responden menyatakan rasa setuju terhadap ruangan rawat inap bersih sejumlah 70 responden (77,8 %), terhadap penampilan dokter yang menangani pasien cukup menarik sejumlah 66 responden (73,3%), terhadap kebersihan dokter yang menangani pasien sejumlah 63 responden (70,0%).

Persepsi responden tentang bukti fisik di RSUD DR. R.M Djoelham Binjai lebih banyak dikategori baik yaitu 41 orang responden (45,6%).

Tabel 6. Distribusi Kategori Minat Kunjung Ulang

No	Kategori	n	(%)
1.	Berminat	43	47,8
2.	Tidak berminat	47	52,2
	Total	90	100,0

Pada Tabel 6 menunjukkan distribusi minat kunjung ulang pasien rawat inap di RSUD DR.R.M. Djoelham Binjai dengan responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dengan status membayar sendiri biaya pelayanan kesehatan di RSUD DR.R.M. Djoelham Binjai diketahui bahwa lebih banyak responden menunjukkan rasa tidak berminat untuk memanfaakan kembali pelayanan kesehatan di RSUD DR.R.M. Djoelham Binjai sejumlah 47 responden (52,2%), jumlah ini menunjukkan setengah dari total sampel penelitian.

Hasil penelitian tentang minat kunjung ulang pasien rawat inap, diketahui responden menyatakan rasa berminat akan menggunakan kembali pelayanan rawat inap RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai sejumlah 43 responden (47,8%), menunjukkan rasa tidak berminat untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan di Rumah Sakit Umum DR. RM. Djoelham Binjai sejumlah 47 responden (52,2%).

Untuk mengetahui hubungan antar variabel persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dengan minat kunjung ulang pasien rawat inap.

Pengaruh sub variabel kepuasan layanan terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap adalah sebagai berikut:

Hasil penelitian dari 90 responden diketahui terdapat 34 kelompok responden mayoritas berpersepsi tentang kehandalan tidak baik akan menyatakan tidak berminat kunjung ulang ke RSUD DR.R.M Djoelham Binjai sejumlah 27 reponden (79,4%). Hasil uji *chi square* diperoleh nilai p=0,001 < 0,05, dengan demikian ada hubungan persepsi tentang kepuasan pasien berdasarkan kehandalan dengan minat kunjung ulang pasien rawat inap.

Sejalan dengan penelitian tentang "Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di RS UKI Jakarta Timur". Penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen.(Sintya, 2019)

Beberapa penelitian lain juga menyatakan bahwa terdapat hubungan yang jelas secara statistik antara kepuasan terhadap layanan kesehatan dengan kecenderungan pasien rawat inap untuk kembali dirawat menggunakan rumah sakit yang sama, yang artinya bahwa kondisi terpuaskannya harapan pasien terhadap pelayanan rumah sakit sangat memengaruhi keputusan mereka kembali memakai jasa rumah sakit.(Krowinsi & Steiber, 1999)

Terdapat 33 kelompok responden mayoritas berpersepsi tentang daya tanggap tidak baik akan menyatakan tidak berminat kunjung ulang ke RSUD DR.R.M Djoelham Binjai sejumlah 29 reponden (87,9%). Hasil uji *chi square* diperoleh nilai p=0,001 < 0,05, dengan demikian ada hubungan persepsi tentang kepuasan pasien berdasarkan daya tanggap dengan minat kunjung ulang pasien rawat inap.

Akan tetapi tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan hasil penelitian menunjukan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kehandalan,daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berhubungan dengan minat kunjungan

ulang pasien (*p-value* > 0.05) (Rahmiati & Temesveri, 2019).

Terdapat 39 kelompok responden mayoritas berpersepsi tentang jaminan baik akan menyatakan berminat kunjung ulang ke RSUD DR.R.M Djoelham Binjai sejumlah 23 reponden (59,0%). Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p*=0,001 < 0,05, dengan demikian ada hubungan persepsi tentang kepuasan pasien berdasarkan jaminan dengan minat kunjung ulang pasien rawat inap.

Perawat dalam melakukan tugasnya harus selalu mengingat 6 S yaitu senyum, salam, sapa, sopan santun dalam arti menghargai hak-hak pasien, sabar dan syukur (Aini & Nur, 2018).

Terdapat 37 kelompok responden mayoritas berpersepsi tentang empati tidak baik akan menyatakan tidak berminat kunjung ulang ke RSUD DR.R.M Djoelham Binjai sejumlah 34 reponden (91,9%). Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p*=0,001 < 0,05, dengan demikian ada hubungan persepsi tentang kepuasan pasien berdasarkan empati dengan minat kunjung ulang pasien rawat inap.

Salah satu faktor yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan adalah bagaimana menangani keluhan pelanggan dengan melakukan serangkaian pengamatan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kinerja rumah sakit sehingga pasien berminat untuk memanfaatkan kembali jasa rumah sakit dan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan telah berperan secara signifikan. Dan hal ini sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado (Pangerapan et al., 2018).

Terdapat 41 kelompok responden mayoritas berpersepsi tentang bukti fisik baik akan menyatakan berminat kunjung ulang ke RSUD DR.R.M Djoelham Binjai sejumlah 21 reponden (51,2%). Hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p*=0,002 < 0,05, dengan demikian ada hubungan persepsi tentang kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik dengan minat kunjung ulang pasien rawat inap.

Sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa minat beli ulang dipengaruhi oleh loyalitas yang timbul pada diri seseorang yaitu kesediaan konsumen untuk terus berlangganan dalam jangka panjang dengan membeli dan menggunakan jasa tersebut secara berulang, lebih baik lagi secara eksklusif dan dengan suka rela merekomendasikan jasa tersebut kepada keluarga, kerabat maupun teman (Setyo, 2017).

Tabel 7. Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Dan Bukti Fisik) Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap

Variabel	*B*	*Wald*	Nilai P	*Exp (B)*
Kehandalan	2,288	6,529	0,011	9,855
Daya Tanggap	2,521	9,688	0,002	12,441
Jaminan	2,133	5,099	0,024	8,439
Empati	2,853	11,662	0,001	17,333
Bukti fisik	2,672	6,068	0,014	14,476
Constant	3,694	19,079	0,000	0,025

Pada Tabel 7 menunjukkan bahwa Persepsi tentang Mutu Pelayanan (Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik) terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai didapati Variabel dimensi kehandalan diperoleh nilai koefisien regresi= 2,288, *p* = 0,011 dengan nilai *Exp (B)* = 9,855, berarti responden dengan persepsi kehandalan baik berpeluang 9,855 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang kehandalan tidak baik.

Variabel dimensi ketanggapn diperoleh nilai koefisien regresi= 2,521, *p* = 0,002 dengan nilai *Exp (B)* = 12,441, berarti responden dengan persepsi daya tanggap baik berpeluang 12,441 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang daya tanggap tidak baik.

Variabel dimensi jaminan diperoleh nilai koefisien regresi= 2,133, *p* = 0,024 dengan nilai *Exp (B)* = 8,439, berarti responden dengan persepsi jaminan baik berpeluang 8,439 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang jaminan tidak baik.

Variabel dimensi empati diperoleh nilai koefisien regresi= 2,853, *p* = 0,001dengan nilai *Exp (B)* = 17,333, berarti responden dengan persepsi empati baik berpeluang 17,333 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang empati tidak baik. Variabel empati lebih dominan memengaruhi minat kunjung ulang pasien rawat inap di RSUD DR. R.M. Djoelham Binjai

Variabel dimensi bukti fisik diperoleh nilai koefisien regresi= 2,672, *p* = 0,001dengan

nilai *Exp (B)* = 0,014, berarti responden dengan persepsi bukti fisik baik berpeluang 14,476 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang bukti fisik tidak baik.

Berdasarkan koefisien Nagelkerke R square diperoleh bahwa mutu pelayanan kesehatan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik mampu menjelaskan 76,8% keragaman minat kunjung ulang pasien. Sisanya 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan uji regresi logistik berganda yaitu salah satu pendekatan model matematis untuk menganalisis pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen kategorik yang bersifat dikotom atau *binary*. Variabel yang dimasukkan dalam model prediksi regresi logistik berganda metode *Enter* adalah variabel yang mempunyai nilai p<0,25 pada analisis bivariatnya. Berdasarkan analisis bivariat diketahui dari kelima dimensi kepuasan pasien yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik mempunyai nilai p<0,25, sehingga kelima dimensi kepuasan pasien dimasukkan dalam model regresi logistik berganda. Berdasarkan hasil uji regresi logistik berganda diperoleh persepsi tentang kepuasan layanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap dengan nilai p<0,05.

Setelah dilakukan uji statistis regresi logistic berganda ditemukan bahwa kelima dimensi kepuasan pasien rawat inap berpengaruh terhadap minat kunjung ulang yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik di RSUD DR. R.M Djoelham Binjai.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan di RSUD Haji Kota Makasar yang menyatakan hasil menunjukan bahwa *responsiveness* (p= 0.045), *assurance* (p= 0.002), *tangible* (p= 0.004), *emphaty* (p= 0.000), dan *reability* (p= 0.011) dan berdasarkan hasil uji logistik secara bersamaan didapat variabel *reability* yang paling berhubungan terhadap kepuasan pasien rawat inap (Alwy, 2018).

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan berdasarkan kehandalan terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap. Pasien berpersepsi kehandalan baik berpeluang 9,855 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi kehandalan tidak baik.
2. Ada pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan berdasarkan daya tanggap terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap. Pasien berpersepsi daya tanggap baik berpeluang 12,441 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi daya tanggap tidak baik.
3. Ada pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan berdasarkan jaminan terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap. Pasien berpersepsi jaminan baik berpeluang 8,439 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi jaminan tidak baik.
4. Ada pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan berdasarkan empati terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap. Pasien berpersepsi empati baik berpeluang 17,333 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang jaminan tidak baik. Aspek empati dominan memengaruhi minat kunjung ulang pasien rawat inap.
5. Ada pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan berdasarkan bukti fisik terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap. Pasien berpersepsi bukti fisik baik berpeluang 14,476 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang bukti fisik tidak baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada teman sejawat dr. Nanda Novziransyah, M.Kes, AIFO – K, FISPH, FISCM, Sp.KKLP yang selalu meluangkan waktu, tenaga dan fikirannya memberikan saran dan masukan, serta menjadi tempat dalam mencari jalan keluar ketika dalam pengerjaan penelitian ini mendapat rintangan.

DAFTAR PUSTAKA

Aini, & Nur. (2018). Model Keperawatan Beserta Aplikasinya Dalam Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Malang.

Alwy, S. N. A. (2018). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Haji Makasar. Hasanuddin.

Idris, H. (2019). Mutu Pelayanan Kesehatan.

Kemenkes, R. (2019). Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar No.4 tahun 2019.

Kemenkes, R. (2020). Standar Akreditasi Rumah Sakit No.12 tahun 2020.

Krowinsi, & Steiber. (1999). Measuring and Managing Patient Satisfaction. American Hospital Publishing.

Notoatmodjo, S. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta.

Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan antara Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. JKK UNSRAT.

Rahmiati, R., & Temesveri, N. (2019). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Intalasi Rawat Jalan RSU Kabupaten Tanggerang. Jurnal Kesehatan UMS.

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis (1st ed.).

Sintya, K. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Mutu Pelayanan Di RS UKI Jakarta Timur. Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab. Kristen Indonesia.