

Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di RSIA Cempaka Az – Zahra Kota Banda Aceh

Relationship between patient perceptions regarding service quality and interest in repeat visits at RSIA Cempaka Az - Zahra Banda Aceh City

Putri Ilham Sari¹, Cut Mainy Handiana², Via Harsinah³

¹²³Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah
Aceh, Banda Aceh

*Koresponding Penulis: putrisalman85@gmail.com

Abstrak

Rumah Sakit adalah sebuah institusi yang melaksanakan Upaya pelayanan Kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan Upaya rujukan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akhirnya akan menggunakan Kembali layanan dan merekomendasikan pelayanan tersebut kepada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akses akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit. Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap pelayanan yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk mendapatkan Kembali pelayanan yang telah diperoleh sebelumnya. Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di RSIA Cempaka Az – Zahra Kota Banda Aceh. Metode Penelitian : Metode Penelitian ini bersifat analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional. Penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai dengan bulan Mei 2023 di RSIA Cempaka Az – Zahra Kota Banda Aceh dengan jumlah sampel 35 orang. Instrument penelitian berupa Kuesioner. Analisa data menggunakan univariat dan bivariat dengan program statistik SPSS. Hasil penelitian : Hasil uji statistik didapatkan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang *Chi Square* di peroleh nilai *p Value* = 0,005 ($P < 0,05$), artinya terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan lang. Kesimpulan : Pasien yang berobat di poli Obgyn RSIA Cempaka Az – Zahra memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan yang baik sehingga terdapat pasien dengan minat kunjungan ulang sebesar 82,9% Saran : Diharapkan kepada RSIA Cempaka Az – Zahra dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada ketepatan waktu dokter dating sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama.

Kata Kunci: *kualitas pelayanan, kunjungan ulang, persepsi*

Abstract

A hospital is an institution that carries out health service efforts in an efficient and effective manner by prioritizing healing and recovery which are carried out in a harmonious and integrated manner with improvement and prevention as well as the implementation of referral efforts. Good service quality will provide satisfaction to customers who will ultimately use the service again and recommend the service to people around them. Good service and quality access will ultimately increase the hospital's income. Intention to revisit is a behavior that appears as a response to service which shows the customer's desire to get back the service they received previously. Research Objective: To determine the relationship between patient perceptions of service quality and interest in repeat visits at RSIA Cempaka Az – Zahra,

Banda Aceh City. Research Method: This research method is analytical using a cross sectional approach. The research was conducted from March to May 2023 at RSIA Cempaka Az – Zahra, Banda Aceh City with a sample size of 35 people. The research instrument is a questionnaire. Data analysis used univariate and bivariate with the SPSS statistical program. Research results: The results of statistical tests showed that patient perceptions about service quality and interest in repeat visits obtained a Chi Square value of p value = 0.005 ($P < 0.05$), meaning that there was a relationship between patient perceptions about service quality and interest in repeat visits. Conclusion: Patients who seek treatment at the RSIA Cempaka Az – Zahra Obygn polyclinic have a good perception of the quality of service so that there are patients with an interest in repeat visits of 82.9%. Suggestion: It is hoped that RSIA Cempaka Az – Zahra can maintain and improve the quality of service, especially accuracy when the doctor arrives so that the patient does not wait too long.

Keywords: *service quality, repeat visits, perception*

PENDAHULUAN

Menurut WHO (*world health organization*) Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik.

Menurut Undang-Undang No. 44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan kuratif, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia Indonesia juga meningkat.

Pada Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 menyebutkan bahwa Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia dan menjadi salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan oleh pelayanan kesehatan. Hal ini membutuhkan campur tangan pelayanan kesehatan agar tercapai derajat kesehatan Masyarakat yang setinggi-tingginya, serta mewujudkan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien untuk mendukung pencapaian pembangunan kesehatan pemerintah telah menyediakan beberapa sarana atau fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Banyaknya sarana kesehatan yang disediakan oleh pemerintah mengharuskan untuk selalu berkembang dan mendapatkan qmeunggulan kompetitif serta dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pasiennya.

Dalam menghadapi era desentralisasi dan globalisasi ekonomi, berbagai macam tantangan serta perubahan tentu dihadapi oleh rumah sakit, perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan sosio-ekonomi masyarakat semakin menuntut akan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas. Pelayanan yang berkualitas menurut Depkes RI adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang di satu pihak dapat memberikan kepuasan setiap pasien serta dipihak lain tata cara pelaksanaannya sesuai dengan kode etik profesi yang sudah ditetapkan.

Pengertian kualitas pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (1996) adalah kualitas

yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat memberikan kepuasan kepada setiap pasien serta dipihak lain tata cara pelaksanaannya sesuai dengan standar kode etik profesi yang telah ditetapkan. Menurut parasuraman et al (1985) pada Hamidiyah Tahun 2013 terdapat dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima). Apabila jasa dalam hal ini pelayanan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan para pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Begitu pula sebaliknya, dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan secara konsisten.

Menurut Permana Tahun 2018 Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang akhirnya akan menggunakan kembali layanan dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut kepada orang di sekitarnya. pelayanan yang baik dan berkualitas akses akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit. Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di ruang rawat inap mengatakan bahwa persepsi adalah proses menerima, memilih, mengorganisasikan, menginterpretasikan, menguji, dan menanggapi rangsangan sensorik.

Menurut *American Society For Quality Control* dalam Andhika Tahun 2021, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri, karakteristik dan suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Pelayanan menurut Kotler (2000) adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu. Sedangkan menurut Gasper dalam Hamidiyah (2013) pelayanan merupakan aktivitas pada ketertarikan antara pemasok dan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jadi, kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu jasa yang tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan.

Di bidang pelayanan kesehatan, jasa adalah kegiatan yang dilakukan oleh institusi penyedia pelayanan kesehatan (*health care providers*). Jenis pelayanan nya tidak tampak secara kasat mata, jasa yang dihasilkan dikonsumsi oleh pasien sebagai pengguna layanan kesehatan dalam waktu yang bersamaan. Artinya, Pada saat penyedia jasa layanan memberikan pengobatan, pada saat itu juga pasien menerima pelayanan kesehatan tersebut. Oleh sebab itu, efektivitas jasa pelayanan kesehatan akan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi dan komunikasi verbal dan nonverbal antara penyedia dan pengguna pelayanan kesehatan serta lamanya waktu tunggu pasien.

Menurut Tjiptono Tahun 2014 menyebutkan bahwa Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu hal yang penting yang harus diperhatikan oleh pihak perusahaan atau rumah sakit, dapat dilaksanakan dengan berbagai cara, antara lain : sikap 3 sopan santun serta ramah karyawan yang berhubungan dengan konsumen dan kemampuannya untuk menyampaikan kepercayaan, pelayanan administrasi yang cepat dan tepat, layanan produk sesuai perjanjian, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, biaya terjangkau, tepat waktu dan memuaskan bagi pelanggan atau pasien. Kepuasan pelanggan dapat dirasakan

setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri, harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang/jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual.

Untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan adalah dengan mengetahui persepsi tentang pelayanan tersebut dari pandangan seorang pasien. Begitu juga dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dengan mengetahui penilaian atau persepsi pelayanan tersebut oleh pasien. Persepsi pasien ini sangat penting karena pasien yang puas akan mematuhi pengobatan dan mau melakukan kunjungan ulang.

Menurut (Walgito, 2015) persepsi adalah tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. persepsi ini tidak hanya tergantung pada fisik namun juga tergantung dari semua informasi lingkungan sekitar dan kondisi individu sendiri yang mengalami berbagai pengalaman yang dialaminya.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi bisa terletak dalam diri pembentuk persepsi, dalam diri objek atau target yang di artikan, atau dalam konteks situasi dimana persepsi tersebut dibuat. Menurut Robbin (2018), juga menyebutkan bahwa persepsi manusia dipengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut: a) Personal Effect. Dalam hal ini disebutkan bahwa karakteristik dari individu akan dihubungkan dengan perbedaan persepsi terhadap lingkungan. Hal tersebut, sudah jelas akan melibatkan beberapa faktor antara lain kemampuan perseptual dan pengalaman atau pengenalan terhadap kondisi lingkungan. Kemampuan perseptual masing- masing individu akan berbeda-beda dan melibatkan banyak hal yang berpengaruh sebagai latar belakang persepsi yang keluar. Proses pengalaman atau pengenalan individu terhadap kondisi lingkungan lain yang dihadapi, pada umumnya mempunyai orientasi pada kondisi lingkungan lain yang telah dikenal sebelumnya dan secara otomatis akan menghasilkan proses perbandingan yang menjadi dasar persepsi yang dihasilkan. Pembahasan terhadap hal-hal yang berpengaruh sebagai latarbelakang terbentuknya persepsi dan mencakup pembahasan yang sangat luas dan kompleks. b) Cultural Effect. Giffrod memandang bahwa konteks kebudayaan yang dimaksud berhubungan dengan tempat asal atau tempat tinggal seseorang. Budaya yang dibawa dari tempat asal dan tinggal seseorang akan membentuk cara yang berbeda bagi setiap orang tersebut dalam “melihat dunia”. Selain itu, Gifford menyebutkan bahwa faktor pendidikan juga dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap lingkungan dalam konteks kebudayaan. c) Physical Effect diman kondisi alamiah dari suatu lingkungan akan mempengaruhi persepsi seseorang yang mengamati, mengenal dan berada dalam lingkungan tersebut. Lingkungan dengan atribut dan elemen pembentuknya yang menghasilkan karakter atau tipikal tertentu akan menciptakan identitas bagi lingkungan

tersebut. Misalnya ruang kelas secara otomatis akan dikenal bila dalam ruang tersebut terdapat meja yang diatur berderet, dan terdapat podium atau mimbar dan papan tulis di bagian depannya.

Berdasarkan terori di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi selain terjadi akibat adanya rangsangan dari lingkungan eksternal yang di tangkap oleh suatu individu, juga di pengaruhi oleh kemampuan individu tersebut dalam menangkap dan menterjemahkan rangsangan tersebut menjadi sebuah informasi yang tersimpan menjadi sensasi dan memori atau pengalaman masa lalu. Oleh karna itu, persepsi yang terbentuk dari masing masing individu dapat berbeda beda. Persepsi sangat diperlukan oleh perencana dalam menentukan apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat baik secara personal maupun sebagai kelompok pengguna. Sebagian besar arsitektur dibentuk oleh persepsi manusia. Oleh karna itu, dalam menciptakan karya-karya arsitektur faktor persepsi sebagai salah satu bentuk respon yang keluar secara personal setelah menangkap, merasakan dan mengalami karya-karya tersebut menjadi salah satu pertimbangan yang cukup penting (Lauren, 2014)

Menurut Hamidiyah Tahun 2013 Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen akan mempengaruhi perilakunya. Intinya persepsi tidak hanya bergantung pada dorongan fisik tetapi, dorongan tersebut juga berkaitan dengan sekitarnya dan kondisi masing-masing individu yang mengelilinginya dan kondisi dalam setiap individu Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dengan pelayanan sesuai dengan standar profesi yang telah ditetapkan, pelayanan kesehatan dapat diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta dalam bentuk pelayanan kesehatan perorangan ataupun pelayanan kesehatan kelompok masyarakat.

Studi awal yang dilakukan pada tanggal 26 Juni 2022 dengan melakukan wawancara kepada sepuluh pasien rawat inap yang sedang menjalankan perawatan selama satu minggu di RS, dari 6 orang mengatakan puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, maka mereka akan melakukan pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan untuk melakukan kunjungan ulang ketika mereka harus menjalankan perawatan kembali sedangkan menurut 4 orang pasien lainnya mengatakan mereka kurang puas atas pelayanan yang diberikan, karena mereka merasa kurang diperhatikan dan penanganannya yang lambat. Sehingga mereka enggan untuk kembali melakukan perawatan di RS tersebut.

Berbagai upaya yang dilakukan dalam mengembangkan jasa pelayanan kesehatan seperti memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan maka pasien akan membandingkan jasa yang akan diterima dengan yang diharapkan, Jika mendapatkan jasa pelayanan sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan, maka mereka akan menggunakan lagi, tetapi apabila tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien tidak akan berniat memanfaatkan kembali kunjungannya. Kondisi ini perlu diperhatikan oleh manajemen RSIA Cempaka Az Zahra agar pasien mendapatkan pelayan yang baik dan memuaskan.

Kualitas pelayanan merupakan indikator kinerja penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit, dalam hal ini RS. Rumah sakit akan semakin maju jika kinerjanya dipertahankan. Oleh karena itu pelayanan rumah sakit harus berubah mengarah pada kekuatan pasar, sehingga orientasi rumah sakit bergeser dari organisasi sosial ke sosioekonomi, dengan demikian mempertahankan pelanggan adalah tujuan utama yang harus dicapai. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa dan pelayanan yang diberikan kepada pasien (Tjiptono, 2014).

Menurut data dari Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2019 rumah sakit di Indonesia dari tahun 2015-2019 mengalami peningkatan sebesar 13,52 %. mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau masyarakat. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting di Rumah Sakit, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Dengan demikian, para manajemen pelayanan rawat jalan di rumah sakit harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan membuat pasien merasa puas.

Mutu layanan kesehatan dapat ditinjau dari beberapa aspek diantaranya baik dari penyedia layanan kesehatan, pasien, pembayar pihak ketiga, pembuat kebijakan maupun dari pihak berkepentingan lainnya (Pohan, I.S, 2015)

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan yang akan mempermudah pasien dalam menerima pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan merupakan komponen evaluasi yang sangat penting dalam upaya meningkatkan pelayanan kesehatan dan Pelayanan yang bermutu akan memberikan kepuasan pada pasien.

Pada data yang di dapatkan di RSIA Cempaka Az-zahra, diketahui bahwa jumlah kunjungan ulang di poli obgyn pada bulan Maret 2023 sebanyak 64 orang (66,67%), kunjungan bulan April 2023 sebanyak 58 orang (65,91%) dan kunjungan di bulan Mei 2023 sebanyak 69 orang (66,99%), berdasarkan data diatas kunjungan ulang di poli obgyn bulan April di RSIA Cempaka Az-zahra terjadi penurunan dibanding bulan sebelumnya.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional, yaitu jenis penelitian yang dimana variabel dependen dan variabel independen diukur pada waktu yang bersamaan. Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di poli obgin RSIA Cempaka Az-Zahra.

Populasi dalam penelitian ini adalah Keseluruhan pasien dengan kunjungan ulang yang berobat di poli Obgyn di RSIA Cempaka Az – Zahra Kota banda Aceh dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei Tahun 2023. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dengan menggunakan Teknik non probability sampling berupa accidental sampling. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini ada menggunakan kuesioner yang terdiri dari 30 pernyataan dengan 5 aspek diantaranya: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Penelitian ini dilakukan di RSIA Cempaka Az – Zahra Kota Banda Aceh dari bulan Maret sampai dengan bulan Mei Tahun 2023. Data dianalisis dengan tehnik univariat dan bivariate.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari data yang dikumpulkan terdapat 78 Responden dari teknik sample random sampling di Puskesmas Baiturrahman Kecamatan Baiturrahman Kota Banda Aceh Tahun 2023. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Analisis Univariat

a) Kualitas Pelayanan

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Di Poli Obgyn RSIA Cempaka Az-Zahra

No	Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Baik	27	77,1%
2	Kurang Baik	8	22,9%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Primer (Diolah Tahun 2023)

Dari hasil data pada tabel 1 pada variable kualitas pelayanan diperoleh kategori baik sebanyak 27 responden dengan persentase 77,1%, dan kategori kurang baik sebanyak 8 responden dengan persentase 22,9%.

b) Minat Kunjungan Ulang

Tabel 2 Distribusi frekuensi Minat Kunjungan Ulang Di Poli Obgyn RSIA Cempaka Az-Zahra

No	Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Berminat	29	82,9%
2	Kurang Berminat	6	17,1%
Jumlah		35	100%

Sumber: Data Primer (Diolah Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa dari 35 responden yang ber minat untuk melakukan kunjungan ulang sebanyak 29 responden dengan persentase 82,9%, dan kategori kurang baik sebanyak 6 responden dengan persentase 17,1%.

2. Analisis Bivariat

a) Hubungan Persepsi tentang Kualitas Pelayanan terhadap Kunjungan Ulang

Tabel 3 Distribusi Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di poli obgyn RSIA cempaka az-zahra

No	Kualitas	Minat Kunjungan Ulang	F	%
----	----------	-----------------------	---	---

	Pelayanan	Berminat	%	Tidak Berminat	%			P Value
1	Baik	25	92,6	2	7,4	27	100	0,005
2	Kurang Baik	4	50	4	50	8	100	
	Jumlah	29	82,9	6	17,1	35	100	

Sumber : Data Primer (Diolah Tahun 2023)

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 35 responden yang berminat melakukan kunjungan ulang di poli obgyn RSIA Cempaka Az-zahra memiliki persepsi baik tentang kualitas pelayanan yaitu sebesar 92,6%. Dibandingkan dengan kurang baik sebesar 50%. Berdasarkan hasil uji *chi-square* diperoleh hasil *p-value* 0,005 atau $p\text{-value} \leq 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan kepada 35 pasien sebagai responden penelitian menunjukkan bahwa Persentase persepsi pasien kualitas pelayanan yang baik sebanyak 27 orang (77,1%), dan persepsi pasien yang kurang baik sebanyak 8 orang (22,9%). Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan *chi-square* di peroleh nilai *p value* = 0,005 ($p \leq 0,05$), sehingga hipotesis H_0 di tolak.

Menurut asumsi peneliti dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_a) diterima atau hipotesis (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Poli Obgyn RSIA Cempaka Az-Zahra Banda Aceh.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Armada dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 61,5% responden memiliki persepsi kualitas pelayanan baik dan sebanyak 69,8% responden berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh azizatul Hamidiyah (2016) yang berjudul hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang dimana hasil uji statistik menunjukkan bahwa diperoleh nilai *p-value* masing-masing persepsi pasien tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang adalah 0,000 ($p \leq 0,05$), dengan derajat kemaknaan α (5%) maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_0 ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Habibi Tahun 2019 Tentang hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Dimana mutu pelayanan termasuk pada salah satu indicator kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Penelitian ini meenghasilkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di RSIA PKU Muhammadiyah

Cipondoh. Dengan hasil Analisa data yaitu hasil bukti fisik nyata pelayanan baik sebesar 71,9%, kehandalan pelayanan baik 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) dan empati (P value = 0,040) dengan minat kunjungan ulang.

Proses persepsi pasien dimulai dari proses menerima rangsangan, menyeleksi, mengorganisasi, menafsirkan, mengecek dan reaksi terhadap rangsangan. Rangsangan dari proses persepsi dimulai dari penangkapan indera terhadap objek persepsi. Ada dua jenis proses persepsi, yaitu : a) Proses fisik yaitu proses persepsi dimulai dari pengindraan yang menimbulkan stimulus dari reseptor yang dilanjutkan dengan pengolahan data pada syaraf sensorik otak atau dalam pusat kesadaran. Proses ini disebut juga dengan proses fisiologis. b) Proses psikologis yaitu proses pengolahan data pada syaraf sensorik otak akan menyebabkan reseptor menyadari apa yang dilihat, didengar, atau apa yang diraba. Terbentuknya persepsi individu maupun suatu komunitas juga sangat tergantung pada stimulus yang jadi perhatian untuk di persepsikan. Di samping itu, kelengkapan data dan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi sangat menentukan kualitas persepsi dari reseptor pasien (Sarlito, 2010)

Hal ini juga sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dalam Tjiptono (2009), apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanandipersepsikan baik dan memuaskan. Serta hal ini juga sesuai sebagaimana menurut Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut.

Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Hal tersebut, meliputi: penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan peralatan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan bahwa pasien yang Minat kunjungan ulang di poli obgyn RSIA Cempaka Az-zahra Banda Aceh tahun 2023 yaitu sebesar 82,9%. Ini menunjukkan kunjungan yang baik dan tinggi selama ini

2. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di poli obgyn RSIA Cempaka Az-zahra Banda Aceh tahun 2023 yaitu: 77,1 % pasien memiliki persepsi baik tentang kualitas pelayanan, dan 22,9% pasien memiliki persepsi kurag baik tentang kualitas pelayanan.
3. Terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati pelayanandengan minat kunjungan ulang di poli obgyn RSIA Cempaka Az-zahra Banda Aceh tahun 2023.
4. Diharapkan bagi RSIA cempaka Az-zahra dapat mempertahankan maupun meingkatkan kualitas pelayanan pasien baik dari segi sumber daya manusia, fasiliatas yang disediakan dan prasarana yang sudah ada dan juga agar ketepatan waktu dokternya agar lebih disiplin lagi supaya pasien tidak menunggu terlalu lama dari jadwal yang telah ditetapkan. Jika semua dokter dapat meningkatkan pelayanan kepada pasien maka kualitas rumah sakit juga akan meningkat. Pelayanan dari keandalan dokter dan para medis lainnya merupakan tonggak utama dalam peningkatan kualitas layan rumah sakit terhadap pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhayani, I. (2018). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Dipuskesmas Kopelma Darussalam*. Banda Aceh: Adhayani.
- Andhika, dkk, a. I. (2021). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr.Slamet Garut*.
- Harun, D. H. A., & Listyowati, R. (2022). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RIS Hospital 2021. *Arc. Com. Health*, 9(2).
- Hamidyah, A. (2016). Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal Penelitian Kesehatansuara Forikes*, 10.
- Hamidiyah, A. (2013). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013.
- Habibi, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh, <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jkft/article/view/2411>, di unggah pada tanggal 12 Oktober 2023.
- Jiptono F. Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia Cawang. 2014.
- Laurence, M. L (2014) *Arsitektur dan Prilaku Manusia*, PT. Grasindo, Jakarta.
- Mardianingsih, D., & Tamri, T. (2018). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017. *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 2(2), 134-149.

Nugroho, M. (2023). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Dokter Keluarga(Kdk) Fk Um*. Palembang

Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC

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*, 13(1), 13-21.

Robbins,S.P (2018) Prilaku Organisasi, buku 1, Salemba Empat, Jakarta.

Sarlito, W (2010) Psikologi Sosial, Refika Aditama, Bandung

Sinollah, S., & Masruro, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual–Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kapanjen). *Dialektika: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45-64.

Walgito, B (2015) Pengantar Psikologi Umum, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Yusuf,A. (2022). Metode accidental sampling,[http://deepublishstore.com/blog/metode-accidental sampling/04agustus2023](http://deepublishstore.com/blog/metode-accidental-sampling/04agustus2023)