

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT
KUNJUNG KEMBALI PASIEN KE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA
MATARAM**

**MENIK ARYANI ¹⁾, BAIQ HERDINA SEPTIKA ²⁾, YAYANG ERRY WULANDARI ³⁾,
SUPRATMAN⁴⁾**

Program Studi Manajemen, Fakultas Budaya, Manajemen dan Bisnis, Universitas Pendidikan
Mandalika Jalan Pemuda No. 59A Mataram

E-mail: menikaryani@undikma.ac.id

ABSTRAK

Pada era globalisasi, persaingan di bidang pelayanan Kesehatan semakin ketat karena Masyarakat semakin memilih dalam fasilitas layanan kesehatan. Pasien dapat menanyakan semua informasi dari berbagai jenis pelayanan rumah sakit, fasilitas yang diberikan, keunggulan rumah sakit informasi dari berbagai media baik cetak maupun elektronik dengan mudah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjung Kembali pasien ke rumah sakit umum daerah kota mataram baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian analitik kuantitatif dengan metode pendekatan cross sectional dengan jumlah sampel 100 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS Statistical program for Social Sciences 2.7. Hasil penelitian menemukan bahwa secara parsial kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung Kembali. Kemudian secara simultan kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung Kembali.

Keywords: Kualitas Pelayanan Kesehatan, Minat Kunjung Kembali

ABSTRACT

In the era of globalization, competition in the field of health services is getting tighter because people are increasingly choosing health service facilities. Patients can ask for all information from various types of hospital services, facilities provided, hospital advantages. Information from various media, both print and electronic, easily. The aim of this research is to determine the influence of the quality of health services on patients' intention to return to the Mataram city regional general hospital, either partially or simultaneously. Quantitative analytical research method with a cross sectional approach with a sample size of 100 people. Data analysis was carried out using SPSS Statistical Program for Social Sciences 2.7. The research results found that partially the quality of health services had a positive and significant effect on intention to return visits. Then, simultaneously, the quality of health services has a positive and significant effect on interest in returning to visit.

Keywords: Quality of Health services, Interest in Retuning Visits

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi, persaingan di bidang pelayanan kesehatan semakin ketat karena masyarakat semakin memilih dalam fasilitas layanan kesehatan. Pasien dapat menanyakan semua informasi dari berbagai jenis pelayanan rumah sakit, fasilitas yang diberikan, keunggulan rumah sakit Informasi dari berbagai media baik cetak maupun elektronik dengan mudah. Era ini telah memunculkan kekuatan persaingan penyedia layanan kesehatan untuk memberikan layanan berkualitas. Berdasarkan Undang – Undang Republik Indonesia No.44 Tahun 2009, Rumah Sakit sebagai pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan

dan gawat darurat. Rumah sakit sebagai salah satu institusi kedokteran yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat perannya sangat strategis dalam mempercepat perbaikan kondisi kesehatan masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Minat kunjung kembali ini muncul, karena adanya pengaruh kepuasan yang dirasakan pasien. Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pemanfaatan kembali pelayanan rumah sakit yang akan datang dan memberitahukan kepada orang lain atas kualitas pelayanan yang dirasakan. Minat kunjung kembali adalah kondisi yang dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk, mempunyai komitmen terhadap produk tersebut dan bertujuan untuk melakukan pembelian ulang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjung kembali pasien ke rumah sakit umum daerah kota mataram.

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjung kembali pasien ke rumah sakit umum daerah kota mataram.

METODE PENELITIAN

Strategi penelitian ini menggunakan analitik kuantitatif dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional, dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustakan dan kuesioner yang disebar kepada responden. Kemudian pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan *SPSS Statistical Program for Social Sciences 2.7*. Analisis Statistik Data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kesehatan

Variabel	Simbol	r-hitung	r-kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X)	X1.1	0,201	0.1966	Valid
	X1.2	0,820	0.1966	Valid
	X1.3	0,754	0.1966	Valid
	X1.4	0,755	0.1966	Valid
	X1.5	0,820	0.1966	Valid
	X1.6	0,786	0.1966	Valid
	X1.7	0,748	0.1966	Valid
	X1.8	0,792	0.1966	Valid
	X1.9	0,722	0.1966	Valid
	X1.10	0,731	0.1966	Valid

	X1.11	0,565	0.1966	Valid
	X1.12	0,742	0.1966	Valid
	X1.13	0,679	0.1966	Valid
	X1.14	0,779	0.1966	Valid
	X1.15	0,763	0.1966	Valid
	X1.16	0,821	0.1966	Valid
	X1.17	0,714	0.1966	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 1. diatas, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan (X) memiliki r-hitung lebih dari r-kritis (0.1966). Dengan demikian, seluruh pernyataan variabel kualitas pelayanan kesehatan dapat digunakan pada uji selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Minat Kunjung Kembali

Variabel	Simbol	r-hitung	r-kritis	Keterangan
Minat Kunjung Kembali (Y)	Y1.1	0,922	0.1966	Valid
	Y1.2	0,929	0.1966	Valid
	Y1.3	0,933	0.1966	Valid

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 2. diatas, menunjukkan bahwa seluruh pernyataan variabel Minat Kunjung Kembali (Y) memiliki r-hitung lebih dari r-kritis (0.1922). Dengan demikian, seluruh pernyataan variabel minat kunjung kembali dapat digunakan pada uji selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	20

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 3. diatas, menunjukkan bahwa nilai reliability r_i sebesar 0,942 sedangkan r_b 0,60 mengidentifikasi bahwa terjadi gejala reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator atau pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel – variabel tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten, dikarenakan variabel penelitian ini memperoleh nilai r_i lebih besar dari nilai r_b

Pengujian Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Tabel 4. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	100
Normal Parameters Mean	.0000000
a	

	Std. Deviation	1.74643221
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.077
	Negative	-.089
Kolmogorov-Smirnov Z		.892
Asymp. Sig. (2-tailed)		.404

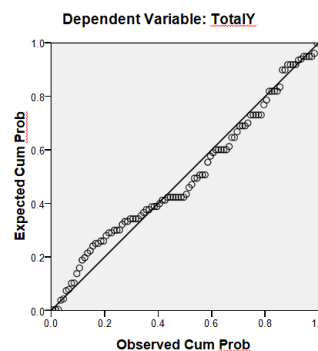
a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Hasil pengujian Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,404 atau lebih besar dari 0,05, jika nilai Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 maka mengidentifikasi terjadi gejala Kolmogorov-Smirnov. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Gambar 1. Grafik Norma Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Output SPSS (2024)

Jika item pernyataan mendekati garis horizontal mengidentifikasi terjadi gejala Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan grafik probability plot di atas ini dapat kita lihat setiap item pernyataan mendekati garis horizontal maka dapat disimpulkan terjadi gejala Kolmogorov-Smirnov.

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients_a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.356	1.279		-	.29		
TotalX	.211	.019	.742	10.600	.000	1.000	1.000

				1			
				0.			
				9			
				4			
				4			

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Pada hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel yang digunakan sebagai predictor model regresi dalam penelitian ini memiliki nilai VIF yang besar dari 0,10 dan nilai tolerance lebih dari 0,10. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam penelitian ini.

Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin - Watson
1	.742 a	.550	.545	1.75532	1.185

a. Predictors: (Constant), TotalX

b. Dependent Variable: TotalY

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, nilai DW dapat diketahui sebesar 1.185, nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5%, dengan jumlah sampel 100(n), 1 variabel independen dan 1 variabel dependen, jadi jumlah variabel 2 ($k = 2$).

$$du < d < 2 - du$$

Jadi dapat dilihat bahwa $1,7152 < 1,185 < 2,848$ yang dimana tidak terdapat gejala autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. hasil Uji Heteroskedastisitas
Coefficients^a

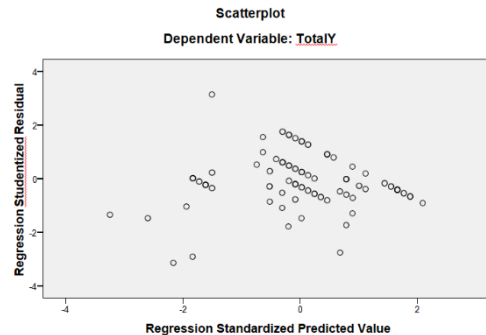
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.213	.822		3.907	.000
TotalX	-.029	.012	-.230	-2.342	.021

a. Dependent Variable: Rez_2

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Dari perhitungan di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel independen berjumlah 0,021. Yang akan di uji heteroskedastisitas dengan menggunakan Grafik Scatterplot.

Gambar 2. Grafik Scatterplot



Dengan melihat grafik scatterplot di atas, terlihat titik – titik menyebar secara bergelombang, melebar kemudian menyempit. Maka dapat diambil kesimpulan terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi yang digunakan.

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742a	.550	.545	1.75532

a. Predictors: (Constant), TotalX

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Dari hasil perhitungan di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah sebesar 550, jadi (55,0%) minat kunjung kembali di pengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan kesehatan. Sedangkan sisanya 45% minat kunjung kembali dapat di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	-1.356	1.279		-1.060	.292
(Constant)	.211	.019	.742	10.944	.000
TotalX					

a. Dependent Variable: TotalY

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana pada tabel 8. diketahui bahwa nilai konstanta yang dihasilkan bernilai -1,356 jika nilai variabel kualitas pelayanan kesehatan dianggap tidak ada atau sama dengan nol, maka nilai minat kunjung kembali akan semakin berkurang dengan kata lain dapat diartikan bahwa minat kunjung kembali akan rendah apabila pihak rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan. Konstanta negatif tidaklah menjadi persoalan dan bisa diabaikan selama model regresi yang diuji sudah memenuhi asumsi (misal normalitas), selama nilai slope tidak nol maka tidak perlu memperdulikan konstanta negatif ini.

$$Y = -1,356 + 0,211$$

Dari hasil persamaan regresi linier sederhana tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut, jika variable X meningkat maka variable Y akan meningkat sebesar 0,211.

Berdasarkan persamaan regresi linier sederhana maka didapat hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) pada tabel 4.12 diatas, jika H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ untuk $\alpha = 0,05$, maka secara parsial berpengaruh terhadap minat kunjung kembali dan jika H_0 ditolak dan H_a diterima, jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ untuk $\alpha = 0,05$, maka tidak ada pengaruh parsial terhadap minat kunjung kembali, pengaruh secara parsial dari masing – masing variable akan dijelaskan sebagai berikut ini :

Variabel kualitas pelayanan kesehatan memiliki nilai β sebesar 10.944 dan tingkat signifikansi 0,000 dimana tingkat signifikansi 0,000, menunjukkan nilai signifikan lebih kecil dari nilai α ($\alpha = 0,05$). Artinya secara parsial kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)
ANOVA_b

Model	Sum of Square	d f	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	369.037	1	369.037	119.773	.000a
Residual	301.953	98	3.081		
Total	670.990	99			

a. Predictors: (Constant), TotalX

b. Dependent Variable: TotalY

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS (2024)

Berdasarkan tabel 9. di atas, nilai β 119,773 dan nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000 lebih kecil dari nilai α ($\alpha = 0,05$) yang digunakan. Artinya, bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data pada penelitian ini maka kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki nilai β sebesar 10,944 dan nilai signifikan 0,000. Artinya secara parsial kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali.

2. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki nilai β sebesar 119,773 dan nilai signifikan 0,000. Artinya kualitas pelayanan kesehatan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjung kembali.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram
 - a. Terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar lebih mempertahankan tingkat minat kunjung kembali pasien ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram.
 - b. Memperbaiki sarana dan prasarana guna menciptakan suasana gedung yang memadai.
 - c. Memperbaiki sarana dan prasarana rumah sakit yaitu adanya perluasan area ruang tunggu poli, adanya perluasan dan menambahkan kursi tunggu untuk farmasi, adanya penambahan sekat pada ruang tunggu poli.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti hubungan variabel lain seperti mengenai citra rumah sakit dimata public.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti rumah sakit yang menggunakan sarana elektronik sebagai media pelayanannya sehingga dapat membandingkan antara kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, A. B., Reza, A. A., & Andi, S. B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pasien melalui kepuasan pasien rawat inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(1), 25–40.
- Al Rasyid, H., & Indah, A. T. (2019). Analisis kualitas pelayanan dan brand image terhadap minat kunjungan ulang pasien Klinik Bidan Marlina. *Perspektif*, 17(1), 7–16.
- Amiruddin, E. E., Meilani, N., Subhan, M., & Rahmat, R. (2021). Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Lowu-Lowu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 3(2), 99–108.
- Firman, G., Haryadi, H., & Eman, S. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 3, 3–15.
- Guswaman, H., & Sutrisna, E. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA)*, 1(1), 1–15.
- Handayani, S. D. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik Rumah Zakat Yogyakarta. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 4(4), 488–492.
- Kayame, E. A. (2023). Pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien melalui pendekatan bauran pemasaran di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sungai Bahar tahun 2023. *Jurnal Abdimas Kesehatan*, 5(1), 14–25.
- Kaseger, H., Akbar, H., Amir, H., & Astuti, W. (2020). Hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X. *Pena Medika: Jurnal Kesehatan*, 10(2), 8–14.

- Mualifah, A. S., Hidana, R., & Pujiati, S. (2019). Gambaran mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes mellitus di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor tahun 2019. *Promotor*, 2(6), 433–449.
- Olvin, O., Abbas, J., Kurnaesih, E., Ahri, R. A., Idris, F. P., & Multazam, A. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 52–69.
- Rahma, D., Arifah, D. F., & Nuri, A. (2019). Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 21–30.
- Rahmiati, R., & Nauri, A. T. (2020). Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13–21.
- Rahmiati, R., & Temesvari, 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.
- Rahayu, D. S., Marchamah, D. N. S., & Arumsari, W. (2023). Hubungan kualitas layanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Syafana Medika. *FASKES: Jurnal Farmasi, Kesehatan dan Sains*, 1(3), 94–107.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9–15.
- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2021). The effect of service quality on loyalty through patient satisfaction in outpatient of hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 148–157.
- Syah, T. Y. R., & Wijoyo, C. K. (2021). Service quality and customer satisfaction on WOM a private hospital in Indonesia. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(1), 22–34.