

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di
Poliklinik Gigi Dan Mulut Instalasi Rawat Jalan Rsud Labuang Baji Makassar A**

Dewi Astuti

SI Administrasi Rumah Sakit/Fakultas Teknologi Kesehatan, University Megarezky, Indonesia

Alamat Korespondensi :

Dewi Astuti
Administrasi Rumah Sakit
Universitas Megarezky
085242519842
dewiastuti732@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, terhadap minat kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut instalasi rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Metode penelitian menggunakan desain *cross sectional* secara *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling* di poliklinik gigi dan mulut instalasi rawat jalan RSUD Labuang baji Makassar yaitu sebanyak 65 responden yang telah menjalani perawatan dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik. Hasil penelitian ini yaitu terdapat pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap minat kunjungan ualng pasien di poliklinik gigi dan mulut RSUD Labuang Baji Makassar dengan nilai P sebesar 0,003 ($P < 0,05$), kehandalan (*reliability*) dengan nilai P sebesar 0,001 ($P < 0,05$), daya tanggap (*responsiveness*) dengan nilai P sebesar 0,004 ($P < 0,05$), jaminan (*assurance*) dengan nilai P sebesar 0,001 ($P < 0,05$), kepedulian (*emphaty*) dengan nilai P sebesar 0,008 ($P < 0,05$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut RSUD Labuang Baji.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Poliklinik Gigi dan Mulut

ABSTRACT

Service quality is one of the crucial factors in the utilization of health services. Assessment of good service quality is not limited to physical healing of the disease but also to officers' attitude, knowledge and skills in providing services. communication. information, politeness, punctuality, responsiveness and the availability of adequate facilities and physical environment. This study aims to determine the influence of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on patient revisit interest at the dental and oral polyclinic of the outpatient installation of Labuang Baji Hospital, Makassar. The research method uses a cross-sectional design with accidental sampling. The research method employed a cross-sectional design with accidental sampling. The sample was obtained through accidental sampling at the Dental and Oral Polyclinic of the Outpatient Department at Labuang Baji General Hospital, Makassar, consisting of 65 respondents who had undergone treatment while being conscious and able to communicate well. The results of this study show that there is an influence of tangibles (physical evidence) on the interest in repeat visits of patients at the dental and oral polyclinic of RSUD Labuang Baji Makassar with a P value of 0.003 ($P < 0.05$), Reliability (reliability) with a P value of 0.001 ($P < 0.05$), Responsiveness (responsiveness) with a P value of 0.004 ($P < 0.05$), Assurance (guarantee) with a P-value of 0.001 ($P < 0.05$), Empathy (concern) with a P-value of 0.008 ($P < 0.05$). The conclusion of this study is that it is important to improve the quality of services in order to increase patients' interest in revisiting the Dental and Oral Polyclinic of Labuang Baji General Hospital.

Keywords: Service Quality, Revisit Interest, Dental and Oral Polyclinic

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 di anggap sebagai negara miskin. Dari data *World Health Organization* (WHO), menyebutkan Indonesia sebagai negara yang menduduki posisi ke-4 penduduk terbanyak di dunia. Dengan jumlah penduduk yang padat mengharuskan Indonesia terus meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan (Rahmiati, 2020).

Rumah sakit yang terintegrasi dengan Kementerian Kesehatan RI diselenggarakan oleh berbagai instansi atau lembaga, yang terdiri dari pemerintah pusat, pemerintah daerah, TNI/POLRI, BUMN, dan swasta. Berdasarkan jenis layanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan menjadi Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus. Data Profil Kesehatan Indonesia 2022, jumlah rumah sakit di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 9,2%. Pada tahun 2018 jumlah rumah sakit sebanyak 2.813 meningkat menjadi 3.072 pada tahun 2022. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2022 terdiri dari 2.561 RSU dan 511 RSK (Kemenkes RI., 2022).

Meningkatnya jumlah rumah sakit merupakan bentuk persaingan dalam industri kesehatan yang tidak dapat dihindari, terutama dalam sistem pembiayaan, kualitas pelayanan, keunggulan produk serta inovasi dan teknologi di bidang pelayanan medis. (Brekke, *et. al* 2021)

Apabila rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan di tinggalkan oleh pelanggannya yang menyebabkan kerugian bagi semua pihak baik petugas, pengelola atau pemilik rumah sakit sehingga tidak mendapatkan pendapatannya. Kemampuan rumah sakit dalam menyampaikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan harapan bagi setiap masyarakat ketika datang untuk melakukan konsultasi atas permasalahan kesehatan yang sedang mereka rasakan (Mustika Sari, *et.al.*, 2020).

Indikator keberhasilan kualitas pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kesempurnaan kualitas pelayanan kesehatan. Lima kelompok karakteristik berfungsi sebagai dimensi evaluasi kualitas untuk indikator keberhasilan. Dimensi *tangible* (bukti fisik), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*guarantee*), dan empati (*empathy*)

membentuk dimensi-dimensi tersebut (Kotler and Armstrong, 2016).

Salah satu cara rumah sakit meningkatkan jumlah kunjungan adalah memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada konsumen baik dari jasa maupun produk. Rumah sakit harus memahami kebutuhan serta keinginan klien dalam memilih barang agar lebih bersedia menghadapi persaingan. Jika pelayanan yang dirasakan memenuhi harapan klien, maka klien merasa senang dan tetap memakai jasa atau produk rumah sakit dan royal kepada rumah sakit tersebut (Sary et al., 2023).

Berdasarkan hasil penelitian (Abbas, et.al, 2023) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di RSUD Tenriawaru Bone” menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan aspek bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) berpengaruh secara langsung terhadap minat kunjungan ulang, artinya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti di RSUD Labuang Baji Makassar pada bagian pengaduan

(*Costumer Service*) pada Tahun 2023, diperoleh beberapa data komplain pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar yaitu pelayanan yang diberikan oleh dokter yang dianggap tidak sesuai dengan standar pelayanan karena dokter tidak berpraktek sesuai jam dari hari kerjanya dan datang tidak tepat waktu, begitupun perawat yang dianggap tidak tanggap dalam menangani keluhan pasien.

Berdasarkan temuan data terdapat sebanyak 17 komplain yang masuk diantaranya : komplain terbanyak yaitu 37% masalah sarana (kekosongan obat), 20,5 % masalah komunikasi SDM perawat (perawat tidak ramah, jutek), 21,7% masalah komunikasi SDM Dokter (dokter datang tidak tepat waktu) 5,8% masalah komunikasi SDM (Staf Administrasi), 5,8% masalah sarana (alat medis), 5,8% masalah kenyamanan lingkungan (AC kurang dingin, kurangnya tempat duduk), 3% masalah biaya perawatan dan pengobatan (pembayaran perawatan mahal) sehingga diindikasikan karena kualitas pelayanan yang menurun membuat kepuasan terhadap rumah sakitpun ikut menurun dan berpengaruh terhadap pasien yang tidak datang.

Dampak adanya keluhan pasien membuat pengelola rumah sakit harus

berhati-hati dalam memberikan pelayanan termasuk dalam menangani keluhan pelanggan (Nugroho, *et.al*, 2017). Jika rumah sakit tidak menindaklanjuti keluhan pelanggan dengan tepat akan menyebabkan dampak buruk bagi citra rumah sakit (Yonasari, *et.al*, 2018). Dengan demikian citra buruk rumah sakit dengan mudahnya berkembang diantara mereka, dan ini sangat merugikan rumah sakit.

Tujuan umum dari penelitian ini yaitu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut instalasi rawat jalan RSUD Labung Baji Makassar.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan desain *cross sectional* untuk melihat adanya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

Penelitian ini dilakukan di poliklinik gigi dan mulut RSUD Labuang Baji Makassar pada Tanggal 01 Juli Sampai dengan 31 Juli 2024. Pengumpulan data yang diperoleh menggunakan kuesioner yang telah dibuat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu sebanyak 65

responden. Adapun hasil analisis data penelitian disajikan dalam bentuk analisis univariat, dan bivariat.

HASIL

Berdasarkan Tabel 1, Hasil analisis univariat dapat di lihat bahwa yang memberikan persepsi baik terhadap *tangibles* sebanyak 41 responden (63,1%) dan kurang baik sebanyak 24 responden (36,9%), *reliability* yang memberikan persepsi baik sebanyak 45 responden (69,2%) dan kurang baik sebanyak 20 responden (30,8%), yang memberikan persepsi baik tentang *responsiviness* sebanyak 48 responden (73,8%) dan kurang baik sebanyak 17 responden (26,2%), yang berpersepsi baik tentang *assurance* sebanyak 43 responden (66,2%) dan kurang baik sebanyak 17 responden (26,2%), persepsi baik tentang *empathy* sebanyak 42 responden (64,6%) dan kurang baik sebanyak 23 responden (35,4%), yang memberikan persepsi setuju untuk minat berkunjung ulang sebanyak 42 responden (64,6%) dan kurang setuju sebanyak 23 responden (35,4%).

Berdasarkan Tabel 2, Hasil uji statistic menggunakan uji *Chi Square* dengan derajat kepercayaan digunakan 95% atau $\alpha = 0,05 < \text{hasil P value}$, diperoleh hasil

P value = 0,003 dengan menunjukkan $P < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan pada bukti fisik (*tangibles*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan Tabel 3, Hasil uji statistic menggunakan uji *Chi Square* dengan derajat kepercayaan digunakan 95% atau $\alpha = 0,05 < \text{hasil P value}$, diperoleh hasil P value = 0,001 dengan menunjukkan $P < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan pada kehandalan (*reliability*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan Tabel 4, Hasil statistic menggunakan uji *Chi Square* dengan derajat kepercayaan digunakan 95% atau $\alpha = 0,05 < \text{hasil P value}$, diperoleh hasil P value = 0,003 dengan menunjukkan $P < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan pada daya tanggap (*responsiveness*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan Tabel 5, Hasil uji statistic menggunakan uji *Chi Square*

dengan derajat kepercayaan digunakan 95% atau $\alpha = 0,05 < \text{hasil P value}$, diperoleh hasil P value = 0,001 dengan menunjukkan $P < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan pada jaminan (*assurance*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan Tabel 7. Hasil uji statistic menggunakan uji *Chi Square* dengan derajat kepercayaan digunakan 95% atau $\alpha = 0,05 < \text{hasil P value}$, diperoleh hasil P value = 0,008 dengan menunjukkan $P < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hasil ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan pada kepedulian (*emphaty*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan merupakan indikator utama keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Mengidentifikasi faktor pelayanan yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang, sehingga dapat menjadi dasar bagi manajemen rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan.

Pasien yang merasa puas cenderung mematuhi pengobatan, melakukan kunjungan ulang, dan memberikan rekomendasi positif, yang pada akhirnya meningkatkan reputasi rumah sakit serta keberlanjutan operasionalnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan pada bukti fisik (*tangibles*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di poliklinik gigi dan mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan analisis pengaruh bukti fisik (*tangibles*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar, diperoleh bahwa dari 41 responden (100,0%) yang memiliki persepsi baik terhadap bukti fisik, sebanyak 32 responden (78,0%) menyatakan setuju untuk melakukan kunjungan ulang dan 9 responden (22,0%) menyatakan kurang setuju. Sementara itu, dari 24 responden (100,0%) yang memiliki persepsi kurang baik terhadap bukti fisik, hanya 10 responden (41,7%) yang setuju untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan 14 responden (58,3%) menyatakan kurang setuju.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangibles*) pada pelayanan di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar sudah berada

dalam kategori baik, dan para responden cenderung setuju untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini terlihat dari jawaban kuesioner yang menunjukkan bahwa petugas poliklinik berpenampilan rapi dan profesional, lokasi rumah sakit mudah diakses, peralatan lengkap dan kebersihannya terjaga, serta fasilitas dan kebersihan poliklinik dinilai memuaskan. Kondisi tersebut berkontribusi pada meningkatnya minat pasien untuk kembali berkunjung.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Choiriah et al. (2022), yang menunjukkan adanya pengaruh antara bukti fisik terhadap keputusan kunjungan ulang di Puskesmas Rawa Buntu pada tahun 2021. Hasil serupa juga dilaporkan oleh Ningsih et al. (2021) dengan p-value 0,000, yang mengindikasikan bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap keputusan kunjungan ulang.

Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Rahmiati (2020) di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang, yang menyimpulkan tidak terdapat hubungan antara bukti fisik (*tangibles*) dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan, dengan p-value sebesar 0,875.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek keandalan (*reliability*) dalam kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat pasien untuk kembali berkunjung ke Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan analisis pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar, diketahui bahwa dari 45 responden (100,0%) yang memiliki persepsi positif terhadap keandalan layanan, sebanyak 35 responden (77,8%) menyatakan setuju untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan 10 responden (22,2%) menyatakan kurang setuju. Di sisi lain, dari 20 responden (100,0%) yang memiliki persepsi kurang baik, hanya 7 responden (35,0%) yang bersedia melakukan kunjungan ulang, sementara 13 responden (65,0%) menyatakan kurang setuju untuk kembali berkunjung.

Temuan penelitian ini konsisten dengan hasil studi yang dilakukan oleh Heijnen et al. (2019), di mana uji statistik menunjukkan nilai *p-value* 0,000 ($P \leq 0,05$) dengan tingkat signifikansi α sebesar 5%. Berdasarkan hasil tersebut, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_o) ditolak, yang berarti terdapat hubungan

antara persepsi pasien mengenai keandalan pelayanan dengan minat untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh terhadap minat pasien untuk kembali melakukan kunjungan ulang di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar, dari 48 responden (100,0%) yang memiliki persepsi positif, sebanyak 36 responden (75,0%) setuju untuk melakukan kunjungan ulang dan 12 responden (25,0%) menyatakan kurang setuju. Sementara itu, dari 17 responden (100,0%) yang memiliki persepsi kurang baik, hanya 6 responden (35,3%) yang setuju untuk berkunjung kembali, sedangkan 11 responden (64,7%) menyatakan kurang setuju melakukan kunjungan ulang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar, responden memiliki persepsi positif dan bersedia melakukan

kunjungan ulang. Hal ini terlihat dari tanggapan kuesioner yang mengungkapkan bahwa dokter selalu sigap menangani keluhan pasien, memberikan penjelasan atas pertanyaan yang diajukan, serta perawat segera membantu kebutuhan pasien dan memberikan pelayanan yang baik. Faktor-faktor tersebut berkontribusi dalam meningkatkan minat pasien untuk kembali berkunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Heijnen et al., 2019) yang menyatakan bahwa dari hasil uji statistik diperoleh nilai $P \text{ value} = 0,000$ ($P \leq 0.05$), dengan derajat kemaknaan α (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya pengaruh antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aspek jaminan (*assurance*) berpengaruh terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Penelitian ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Puji et al. (2020), yang menyatakan bahwa di RS Bhineka Bakti Husada terdapat hubungan yang signifikan secara statistik ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$)

antara aspek penjaminan (*guarantee*) dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa apabila sewaktu-waktu memerlukan perawatan medis, pasien tetap memiliki keinginan untuk kembali berobat ke RS Bhineka Bakti Husada.

Berdasarkan analisis pengaruh jaminan (*assurance*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar, diketahui bahwa dari 43 responden (100,0%) yang memiliki persepsi baik terhadap aspek jaminan, sebanyak 34 responden (79,1%) setuju untuk melakukan kunjungan ulang dan 9 responden (20,9%) menyatakan kurang setuju. Sementara itu, dari 22 responden (100,0%) yang memiliki persepsi kurang baik, hanya 8 responden (36,4%) yang setuju untuk berkunjung kembali, sedangkan 14 responden (63,6%) menyatakan kurang setuju melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan hasil penelitian, pada variabel jaminan (*assurance*) di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar, responden memiliki persepsi positif dan menyatakan setuju untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini tercermin dari tanggapan kuesioner yang menunjukkan bahwa dokter mampu menjelaskan hasil pemeriksaan secara jelas

dan mudah dipahami, dokter, perawat, serta petugas poliklinik dapat menjawab pertanyaan pasien dengan baik, dan obat-obatan yang diberikan tergolong murah serta efektif. Faktor-faktor tersebut turut mendorong peningkatan minat pasien untuk kembali berkunjung.

Penelitian ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Puji et al. (2020), yang menyatakan bahwa di RS Bhineka Bakti Husada terdapat hubungan yang signifikan secara statistik ($p\text{-value} = 0,001 < 0,05$) antara aspek penjaminan (*guarantee*) dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa apabila sewaktu-waktu memerlukan perawatan medis, pasien tetap memiliki keinginan untuk kembali berobat ke RS Bhineka Bakti Husada.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada aspek empati (*empathy*) berpengaruh terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan analisis pengaruh kepedulian (*empathy*) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar, diketahui bahwa dari 42 responden (100,0%) yang memiliki persepsi baik terhadap aspek

kepedulian, sebanyak 32 responden (76,2%) setuju untuk melakukan kunjungan ulang dan 10 responden (23,8%) menyatakan kurang setuju. Sementara itu, dari 23 responden (100,0%) yang memiliki persepsi kurang baik, hanya 10 responden (43,5%) yang setuju untuk kembali berkunjung, sedangkan 13 responden (56,5%) menyatakan kurang setuju untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel kepedulian (*empathy*) di Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar, responden memiliki persepsi positif dan menyatakan setuju untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini terlihat dari tanggapan kuesioner yang menyebutkan bahwa petugas rumah sakit memberikan pelayanan dengan baik, bersikap adil tanpa membedakan status sosial pasien, serta tidak membedakan antara pasien BPJS dan non-BPJS.

Selain itu, dokter memahami permasalahan dan keluhan pasien, sementara dokter, perawat, dan petugas poliklinik memberikan perhatian secara individual, sehingga mendorong peningkatan minat pasien untuk kembali berkunjung.

Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Ningsih et al. (2021) di Pusat Kesejahteraan Tamalanrea, Kota Makassar,

yang menunjukkan nilai $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$, menandakan adanya hubungan antara aspek pelayanan berbasis empati dengan minat kunjungan ulang.

Dimensi empati ini mencerminkan kepedulian dan perhatian khusus yang diberikan tenaga kesehatan kepada pasien dalam memahami kebutuhan mereka, sehingga memudahkan pasien untuk menerima pelayanan dan bantuan yang diberikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*) berpengaruh terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Labuang Baji Makassar.

Saran dari penelitian ini antara lain meningkatkan persepsi pasien terhadap bukti fisik (*tangibles*) pada pelayanan Poliklinik Gigi dan Mulut, misalnya dengan mendesain ulang ruang tunggu, menambah jumlah kursi, mengganti kursi dengan yang lebih nyaman, serta melengkapi ruang tunggu dengan AC untuk meningkatkan kenyamanan. Selain itu, perlu meningkatkan persepsi pasien terhadap keandalan

(*reliability*) layanan, khususnya dalam hal kesesuaian jadwal kehadiran dokter. Peningkatan juga disarankan pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), meliputi peningkatan respons perawat dan dokter, pelayanan saat pendaftaran pasien, serta pengurangan waktu tunggu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brekke, I.J. et al. 2021. 'The Value of Vital Sign Trends in Predicting and Monitoring Clinical Deterioration: A Systematic Review', PLoS ONE, 14(1), pp. 1–13. doi:10.1371/journal.pone.0210875
- Choiriah, A.N. et al. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021', 12, pp. 135–141
- Heijnen, J. H., Jussi Hanhim Steiner, A., Abiko, T., Obara, M., Ushioda, A., Hayakawa, T., Hodges, M., Yamaya, T., Amin, S., Snidal, D., Dissertation, B. A., In, S., Of, F., Requirements, T. H. E., The, F. O. R., Of, A. A., ... Hinsley, F. . (2019). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan. *SSRN Electronic Journal*, 1(2), 99-117.
- Kemenkes. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor

- HK.01.07/Menkes/1128/2022 tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2022
- Kotler, Amstrong. 2016. Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition. England. Pearson Education Limited.
- Mustika Sari, Y., Harahap, J., & Lubis, M. (2020). Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Pasien Tuberkolosis Di Poliklinik Paru Di Rumah Sakit Pirngadi Di Medan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 3(1), 67–73. <https://doi.org/10.56338/mppki.v3i1.1030>
- Ningsih, N. A., Hasmah, H., & Bhebhe, A. V. (2021). Hubungan mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di puskesmas tamalanrea kota makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(2), 71–80. and not Having a Dental Visit in Past 12 Months 11 Medical and Health Sciences 1117 Public Health and Health Services. *BMC Public Health*, 19(1), 265. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6590-y>
- Rahmiati, N. A. T. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun. *I3(1)*, 13–21.
- Puji, L.K.R., Ismaya, N.A. and Ulfa, U. (2020) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada’, *Edu Masda Journal*, 4(2), p. 167. doi:10.52118/edumasda.v4i2.107.
- Sary, W. I., Rusyidi, A. R., & Baharuddin, A. (n.d.). 2023. Pengaruh Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Regional Provinsi Sulawesi Barat, 4(2), 15-29.

Tabel 1. Analisis Univariat Variabel Kualitas Pelayanan

Presepsi	Jumlah (n)	Presentasi (%)
<i>Tangibles</i>		
Baik	41	63,1
Kurang Baik	24	36,9
Total	65	100,0
<i>Reliability</i>		
Baik	45	69,2
Kurang Baik	20	30,8
Total	65	100,0
<i>Responsiveness</i>		
Baik	48	73,8
Kurang Baik	17	26,2
Total	65	100,0
<i>Assurance</i>		
Baik	43	66,2
Kurang Baik	22	33,8
Total	65	100,0
<i>Emphaty</i>		
Baik	42	64,6
Kurang Baik	23	35,4
Total	65	100,0
<i>Minat Kunjungan Ulang</i>		
Setuju	42	64,6
Kurang Setuju	23	35,4
Total	65	100,0

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 2. Analisis Bivariat Pengaruh *Tangibles* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

<i>Tangible</i>	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P Value
	Setuju		Kurang Setuju		Jumlah		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	32	78	9	22	41	100,0	0,003
Kurang Baik	10	41,7	14	58,3	24	100,0	
Jumlah	42	64,6	23	35,4	65	100,0	

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 3. Analisis Bivariat Pengaruh *Reliability* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

Reliability	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P Value
	Setuju		Kurang Setuju		Jumlah		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	35	77,8	10	22,2	45	100,0	0,001
Kurang Baik	7	35	13	65	20	100,0	
Jumlah	42	64,6	23	35,4	65	100,0	

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 4. Analisis Bivariat Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

<i>Responsiveness</i>	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P Value
	Setuju		Kurang Setuju		Jumlah		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	36	75	12	25	48	100,0	0,003
Kurang Baik	6	35,3	11	64,7	17	100,0	
Jumlah	42	64,6	23	35,4	65	100,0	

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 5. Analisis Bivariat Pengaruh *Assurance* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

Assurance	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P Value
	Setuju		Kurang Setuju		Jumlah		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	34	79,1	9	20,9	43	100,0	0,001
Kurang Baik	8	36,4	14	63,6	22	100,0	
Jumlah	42	64,6	23	35,4	65	100,0	

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 6. Analisis Bivariat Pengaruh *Emphaty* Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

<i>Emphaty</i>	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P Value
	Setuju		Kurang Setuju		Jumlah		
	N	%	N	%	N	%	
Baik	32	76,2	10	23,8	42	100,0	0,008
Kurang Baik	10	43,5	13	56,5	23	100,0	
Jumlah	42	64,6	23	35,4	65	100,0	

Sumber: Data Primer 2024