

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK PENYAKIT DALAM RSUD GAMBIRAN KOTA KEDIRI

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AND THE REVISIT INTEREST OF OUTPATIENT PATIENTS AT THE INTERNAL MEDICINE POLYCLINIC OF GAMBIRAN REGIONAL HOSPITAL, KEDIRI CITY

Panca Radono, Ardi Bastian
Universitas STRADA Indonesia

*Korespondensi Penulis : fiverado@gmail.com; ardibastian1987@strada.ac.id

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan Minat Kunjungan Ulang Pasien, khususnya pada layanan rawat jalan. Penurunan jumlah kunjungan ulang dapat menjadi indikator belum optimalnya mutu pelayanan yang diberikan. Di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri, terjadi penurunan jumlah pasien serta tingkat kepuasan yang belum mencapai standar minimal. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. Penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan cross-sectional yang dilaksanakan di RSUD Gambiran Kota Kediri pada tahun 2022. Sampel penelitian sebanyak 105 responden yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner mutu pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* dan Minat Kunjungan Ulang Pasien yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Skala data yang digunakan adalah kategorik (ordinal). Analisis data dilakukan menggunakan uji *chi-square* dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan kesehatan masih kurang pada beberapa dimensi. Minat Kunjungan Ulang Pasien sebagian besar berada pada kategori baik. Terdapat hubungan signifikan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien, terutama pada dimensi *tangible* ($p=0,037$), *reliability* ($p=0,001$), dan *responsiveness* ($p=0,000$), sedangkan dimensi *assurance* tidak berpengaruh signifikan ($p=0,619$). Kesimpulan penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan berhubungan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. Peningkatan fasilitas, keandalan pelayanan, serta daya tanggap tenaga kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan untuk meningkatkan minat pasien kembali berobat.

Kata kunci : Mutu Pelayanan, Minat; Pasien, Rumah Sakit

Abstract

The quality of healthcare services plays a crucial role in increasing patient revisit interest, particularly in outpatient services. A decrease in the number of revisits can be an indicator of suboptimal service quality. At the Internal Medicine Polyclinic of Gambiran Regional Hospital, Kediri City, there was a decrease in the number of patients, and the level of satisfaction did not reach the minimum standard. The purpose of this study was to analyse the effect of healthcare service quality on patient revisit interest. This study used an analytical survey design with a cross-sectional approach conducted at Gambiran Regional Hospital, Kediri City, in 2022. The research sample consisted of 105 respondents selected using the accidental sampling technique. Data were collected using a healthcare service quality questionnaire based on the SERVQUAL dimensions and revisit interest that had been tested for validity and reliability. The data scale used was categorical (ordinal). Data analysis was performed using the chi-square test and logistic regression. The results indicated that most respondents considered healthcare service quality to be lacking in several dimensions. Most patients expressed a strong interest in revisiting healthcare services. There is a significant influence of the quality of health services on the intention to revisit, especially in the tangible dimension ($p=0.037$), reliability ($p=0.001$), and responsiveness ($p=0.000$), while the assurance dimension has no significant influence ($p=0.619$). The conclusion of this study is that the

quality of health services influences the intention to revisit patients. Improvements in facilities, service reliability, and responsiveness of health workers need to be carried out continuously to increase the interest of patients returning for treatment.

Keywords : Quality of Health Services, Interest, Patients, Hospitals

Pendahuluan

Pembangunan kesehatan merupakan investasi penting untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang RPJPN 2005–2025 yang menitikberatkan pilar pendidikan, kesehatan, dan kehidupan layak sebagai basis peningkatan daya saing bangsa. Namun, Indonesia Sehat 2025 masih memiliki jalan panjang yang harus ditempuh, terutama dalam memastikan bahwa setiap orang memiliki akses yang sama terhadap layanan kesehatan yang baik. (Attriani, 2022).

Rumah sakit berperan sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016, setiap rumah sakit di Indonesia memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang mencakup rawat inap, rawat jalan, serta penanganan keadaan darurat. (Giovaningrum & Fristasya, 2020) Kualitas pelayanan menjadi kunci untuk memenuhi harapan pasien, memengaruhi kepuasan, dan mendorong Minat Kunjungan Ulang Pasien berobat. (Suja Sundram et al., 2022).

Meskipun pemerintah telah menetapkan standar pelayanan minimal melalui akreditasi (Peraturan Menteri Kesehatan No. 75 Tahun 2014), namun demikian, kondisi nyata di lapangan menunjukkan bahwa sejumlah rumah sakit masih belum sepenuhnya optimal dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan ekspektasi pasien. Ketidakpuasan pasien sering kali berujung pada menurunnya loyalitas dan ketertarikan pasien untuk berobat. (Sitepu & Kosasih, 2024).

Kepuasan pasien ditentukan oleh perbandingan antara harapannya dengan pelayanan yang diterimanya. (Ferrand et al., 2022) Penelitian (Rahmiati & Temesveri, 2020) menekankan bahwa dimensi seperti kebugaran, daya tanggap, dan empati memiliki dampak yang signifikan terhadap minat pasien untuk kembali berkunjung. Orang yang menyukai layanan tersebut lebih cenderung memberi tahu orang lain tentang layanan tersebut (Hendarto et al., 2024).

Data RSUD Gambiran Kota Kediri menunjukkan bahwa jumlah pasien lama yang datang ke Poliklinik Penyakit Dalam menurun dari 484 (2021) menjadi 440 (2022). Indikator kepuasan pasien juga turun jauh di bawah standar minimal 90% yang menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi harapan pasien. (Admin RSUD, 2022).

Dua puluh pasien diwawancarai, dan keluhan utama adalah 25% mengatakan fasilitasnya tidak nyaman, 20% mengatakan dokter kurang komunikatif, dan 25% mengatakan perawat tidak tepat waktu. Lima belas persen pasien mengatakan mereka tidak akan kembali ke atau merekomendasikan rumah sakit tersebut. (Admin RSUD, 2022)

Penurunan kunjungan pasien lama di RSUD Gambiran berkaitan dengan mutu pelayanan yang mencakup dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, dengan indikator fasilitas, kecepatan, ketepatan, serta komunikasi. Minat Kunjungan Ulang Pasien diukur melalui keinginan kembali dan rekomendasi. Solusi sementara meliputi peningkatan fasilitas, percepatan layanan, perbaikan komunikasi tenaga kesehatan, serta evaluasi mutu secara berkala untuk meningkatkan loyalitas pasien. (Admin RSUD, 2022)

Metode

Metode penelitian ini menggunakan desain survei analitik dengan pendekatan *cross-sectional* (Notoatmodjo, 2022). Penelitian dilaksanakan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri pada bulan Januari–Maret 2025.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri sebanyak 7.528 pasien. Sampel penelitian berjumlah 105 responden yang ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling (convenience sampling)*, yaitu pasien yang datang berobat pada saat penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria inklusi, seperti bersedia menjadi responden dan mampu berkomunikasi dengan baik (Anggraini et al., 2022).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), sedangkan variabel dependen adalah Minat Kunjungan Ulang Pasien pasien (Amruddin et al., 2022).

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga dinyatakan reliabel. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan kategori ordinal (Roesminingsih et al., 2024).

Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden serta didukung oleh data sekunder dari rekam medis rumah sakit. Analisis data dilakukan menggunakan uji Chi-Square untuk analisis bivariat dan regresi logistik untuk analisis multivariat dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ menggunakan bantuan software SPSS (Agustianti et al., 2022).

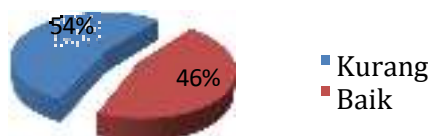
Penelitian ini telah memperhatikan prinsip etika penelitian, meliputi informed consent, kerahasiaan, dan anonimitas responden (Yuliani & Banjarnahor, 2021).

Hasil

1. Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUD Gambiran Kota Kediri

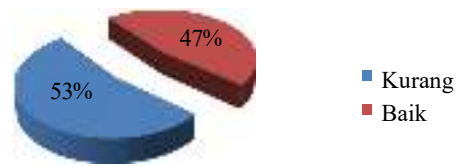
Hasil penelitian didapatkan dengan awal hasil yaitu paparan kasus sebagai berikut:

Gambar 1: Atribut Responden Berdasarkan Bukti Fisik (*Tangible*) di RSUD Gambiran Kota Kediri



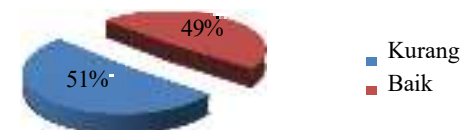
Berdasarkan Gambar 1, sebanyak 57 responden (54%) menilai bukti fisik (kebersihan, fasilitas, kelengkapan administrasi) kurang, sedangkan sebanyak 48 responden (46%) menilai baik.

Gambar 2. Atribut Responden yang Memilih Berdasarkan Keandalan di RSUD Gambiran Kota Kediri.



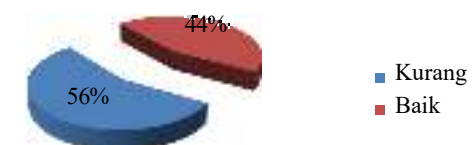
Berdasarkan Gambar 2, sebanyak 56 responden (53%) menilai respon petugas (kecepatan merespon pengaduan) kurang, sedangkan sebanyak 49 responden (47%) menilai baik.

Gambar 3. Atribut Responden yang Memilih Berdasarkan Daya Tanggap di RSUD Gambiran Kota Kediri



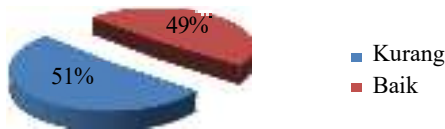
Berdasarkan Gambar 3, sebanyak 54 responden (51%) menilai keandalan petugas (ketepatan waktu, keakuratan informasi) kurang, sedangkan sebanyak 51 responden (49%) menilai keandalan petugas (ketepatan waktu, keakuratan informasi) baik.

Gambar 4. Atribut Responden yang Dipilih Berdasarkan Assurance (Jaminan) di RSUD Gambiran Kota Kediri



Berdasarkan Gambar 4. Sebanyak 53 responden (56%) menilai jaminan keamanan layanan kurang baik, sedangkan sebanyak 52 responden (44%) menilai baik.

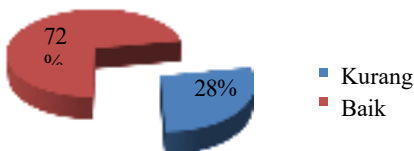
Gambar 5: Atribut Responden Berdasarkan Empati di RSUD Gambiran Kota Kediri



Berdasarkan Gambar 5, sebanyak 54 responden (51%) menilai empati petugas (perhatian, komunikasi) kurang, sedangkan sebanyak 51 responden (49%) menilai baik.

2. **Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri**

Gambar 6. Atribut Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang Pasien ke RSUD Gambiran Kota Kediri.



Berdasarkan Gambar 6. Sebanyak 76 responden (72%) menyatakan baik (Minat Kunjungan Ulang Pasien) dan sebanyak 29 responden (28%) menyatakan kurang baik.

3. **Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan**

Tabel 1. Hubungan antara Bukti Fisik dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri.

Tipe	Minat Kunjungan Ulang Pasien		PR	CI (95%)	p-value
	Tidak %	Ya %			
Kurang	21 36,8	36 62,2	57 100	2,2 1,078 -4,533	0,037
Baik	8 16,7	40 92,2	48 100		

Berdasarkan data pada Tabel 1, hasil analisis uji chi-square mengungkapkan bahwa pasien yang memiliki bukti fisik (tangible) yang tidak memadai sebanyak 21 responden (36,8%) menyatakan tidak akan kembali, sedangkan yang memilih kurang baik tetapi

kembali sebanyak 36 responden (62,2%). Nilai PR sebesar 2,221 (95% CI: 1,078-4,533) menunjukkan bahwa risiko pasien tidak kembali 2,221 kali lebih tinggi apabila bukti fisik tidak kuat dengan nilai p sebesar 0,037. Hasil penelitian ini mengarah pada penolakan hipotesis nol (H0) dan penerimaan hipotesis alternatif (H1). Ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara adanya bukti fisik dan kecenderungan pasien untuk menggunakan layanan klinik penyakit dalam di RSUD Gambiran Kota Kediri lagi.

Tabel 2. Kompilasi Data Reliabilitas (Keandalan) Berdasarkan Intensi Minat Kunjungan Ulang Pasien Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri.

Keandalan Pasien	Minat Kunjungan Ulang		Total %	PR	CI (95%)	p-value
	Tidak %	Ya %				
Kurang	25 46,3	29 53,7	54 100	5,903	2,207-15,785	0,001
Baik	4 7,8	47 92,2	51 100			

Berdasarkan uji *chi square*, sebanyak 25 responden (46,3%) dengan reliabilitas buruk tidak melakukan berkunjung kembali, sedangkan sebanyak 29 responden (53,7%) melakukan berkunjung kembali. Untuk reliabilitas baik, sebanyak 4 responden tidak melakukan berkunjung kembali dan sebanyak 47 responden (92,2%) melakukan berkunjung kembali. Hasil uji menunjukkan nilai PR sebesar 5,903 (95% CI = 2,207-15,785) yang berarti reliabilitas yang buruk meningkatkan risiko tidak kembali sebesar 5,9 kali. Dengan nilai p sebesar 0,037, hipotesis nol ditolak, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara keandalan dan minat pasien untuk kembali ke RSUD Gambiran Kota Kediri.

Tabel 3. Kompilasi Data Daya Tanggap (Responsiveness) Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri

Respon	Minat Kunjungan Ulang Pasien		Total %	PR	CI (95% p-value)		
	Tidak	Ya					
buruk	%	Ya	%				
baik	%	N					
Kurang	26,8	41	73,2	56	100	0,938 0,505-	0,001 15
Baik	28,6	35	71,4	49	100		14

Berdasarkan uji *chi square* terhadap 105 responden, pasien dengan respon buruk yang tidak kembali sebanyak 15 orang (26,8%), sedangkan yang kembali sebanyak 41 orang (16,7%). Pada kelompok respons baik, 14 orang (28,6%) tidak kembali, sedangkan 35 orang (71,4%) kembali. Uji statistik menghasilkan nilai p sebesar 1,000 dan PR sebesar 0,938 (95% CI: 0,505–1,741), yang mengarah pada penerimaan hipotesis nol (H0). Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan secara statistik antara respons pasien dan keinginan untuk kembali berobat di departemen penyakit dalam RSUD Gambiran Kota Kediri.

Tabel 4. Penyusunan Assurance (Jaminan) Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Poli Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri.

Assurance	Minat Kunjungan Ulang Pasien		Total %	PR	CI (95% p-value)		
	Tidak	Ya					
kurang	%	Ya	%				
baik	%	N					
Kurang	24,5	40	75,5	53	100	0,790 0,619	13 7
Baik	30,8	36	69,2	52	100	1,48 8	16

Berdasarkan uji *chi square* pada tabel 4, dari 53 responden dengan assurance kurang baik, sebanyak 13 orang (24,5%) tidak mau berkunjung kembali dan sebanyak 40 orang (75,5%) masih berkunjung. Dari 52 responden dengan assurance baik, sebanyak 16 orang (30,8%) tidak mau berkunjung kembali dan sebanyak 36 orang (69,2%) masih berkunjung. Analisis statistik menyatakan bahwa nilai p = 0,619 dan rasio prevalensi (PR) sebesar 0,797 (95% CI: 0,427–1,488). Artinya hipotesis nol (H0) tidak dapat ditolak, namun hipotesis

alternatif (H1) tidak dapat diterima. Jadi, tidak ada hubungan yang berarti secara statistik antara faktor jaminan pelayanan dan minat pasien untuk kembali berobat ke poliklinik penyakit di RSUD Gambiran Kota Kediri.

Tabel 5. Kompilasi Data Empati dan Korelasinya dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri.

Empati	Minat Kunjungan Ulang Pasien		Total %	PR	CI (95% p-value)		
	Tidak	Ya					
rendah	%	Ya	%	N			
tinggi	%	N					
Kurang	33,3	36	66,7	54	100	1,54 5	0,811-0,25 2,946 9
Baik	21,6	40	78,4	51	100		16

Berdasarkan Tabel 5, hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa pasien dengan empati rendah cenderung kurang kembali (33,3%), sedangkan mereka yang kembali cenderung lebih sering kembali (66,7%). Untuk jaminan, 21,6% mengatakan mereka tidak akan kembali, sedangkan 69,2% mengatakan mereka akan kembali. Uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai p adalah 0,259 dan rasio prevalensi (PR) adalah 1,545 (interval kepercayaan 95%: 0,811–2,946). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis nol (H0) tidak dapat ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H1) tidak diterima. Jadi, tidak ada hubungan yang signifikan antara jaminan dan ketertarikan pasien untuk kembali berobat ke poliklinik penyakit di RSUD Gambiran Kota Kediri.

Analisis Multivariat

Metode regresi logistik digunakan dalam analisis data multivariat untuk melihat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. (Djamaris, 2021) Tingkat pengaruh ini dievaluasi melalui nilai Exp (β). Selain itu, arah pengaruh—baik positif maupun negatif—ditentukan oleh nilai β. β positif menunjukkan pengaruh positif, sedangkan β negatif menandakan pengaruh negatif. (Cahyadi et al., 2024)

Uji Normalitas

Uji normalitas yang menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* dianggap mudah

dan meminimalkan variasi interpretasi di antara pengamat yang berbeda.(Umami, 2021) Pada dasarnya, uji Kolmogorov-Smirnov mengevaluasi perbedaan antara data yang dinilai normalitasnya dan distribusi normal standar.

<i>Unstandardized Residual</i>		
N		105
Normal Parameters ^a	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	0,501449
Most Extreme Differences	Absolute	0,362
	Positive	0,362
	Negative	-0,338
Kolmogorov-Smirnov Z		0,3713
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,000

Hasil uji Z *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,000, yang kurang dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak mengikuti distribusi normal.

Uji Regresi Logistik

Tabel 7. Uji Regresi Logistik

	Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Step 1 ^a	Tangible	,888	0,002	2,431
	Reability	-,162	0,009	,851
	Assurance	,308	0,498	1,361
	Responsivness	-,050	0,000	,951
	Empaty	.030	0,000	,784
	<i>Constant</i>	-2,461	0,000	,005

Berdasarkan data pada Tabel 7, hasil analisis regresi logistik yang digunakan dalam penelitian ini dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ menunjukkan bahwa variabel independen yang memiliki pengaruh signifikan secara statistik terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut :

Dalam penelitian ini, analisis regresi logistik diterapkan menggunakan ambang signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditetapkan berdasarkan nilai probabilitas (Sig.). Suatu variabel independen dikatakan memiliki dampak signifikan secara

statistik apabila nilai Sig.-nya berada di bawah 0,05. Sementara itu, jika nilai Sig. melebihi 0,05, tidak terdapat bukti cukup untuk menyatakan adanya hubungan yang bermakna antara variabel tersebut dengan variabel dependen.

Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek tangible memiliki nilai Sig sebesar 0,002, yang berarti berpengaruh signifikan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke poliklinik penyakit dalam RSUD Gambiran Kota Kediri. Variabel reliabilitas juga memiliki nilai Sig sebesar 0,002, yang berarti variabel ini memiliki pengaruh besar terhadap seberapa besar minat pasien untuk kembali berobat. Variabel responsivitas juga memiliki nilai Sig sebesar 0,000, yang berarti variabel ini memiliki pengaruh besar terhadap seberapa besar keinginan pasien untuk kembali ke klinik.

Di sisi lain, variabel jaminan memiliki nilai Sig sebesar 0,498, yang lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa variabel ini tidak secara signifikan mempengaruhi minat pasien untuk kembali ke klinik penyakit RSUD Gambiran Kota Kediri.

Pembahasan

1. Mutu Pelayanan Kesehatan Di RSUD Gambiran Kota Kediri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai mutu pelayanan kesehatan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri masih berada pada kategori kurang baik pada beberapa dimensi pelayanan. Dimensi tangible menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden menilai fasilitas fisik, kebersihan ruangan, dan kelengkapan sarana pelayanan belum optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek lingkungan fisik masih menjadi perhatian utama pasien dalam menilai kualitas pelayanan rumah sakit (Irawan et al., 2020).

Pada dimensi reliability, sebagian responden juga menilai pelayanan belum sepenuhnya konsisten dan tepat waktu. Ketepatan pemberian informasi, ketepatan jadwal pelayanan, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur menjadi indikator penting yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan (Rosdawati, 2022). Selain itu, pada dimensi *responsiveness* ditemukan bahwa kecepatan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien masih belum

maksimal sehingga memengaruhi kenyamanan pasien selama memperoleh pelayanan.

Dimensi *assurance* dan *empathy* juga menunjukkan adanya penilaian kurang baik dari sebagian responden. Hal ini mengindikasikan bahwa masih terdapat pasien yang merasa kurang memperoleh rasa aman, perhatian, dan komunikasi yang optimal dari tenaga kesehatan. Padahal, sikap ramah, empati, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan yang berorientasi pada pasien (Rahayuningsih & Cahyaningrum, 2023).

Secara umum, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa mutu pelayanan kesehatan di RSUD Gambiran Kota Kediri masih perlu ditingkatkan, terutama pada aspek fasilitas fisik, kecepatan pelayanan, dan konsistensi pelayanan tenaga kesehatan. Peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien serta menciptakan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Syah & Wijoyo, 2021).

2. Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD Gambiran Kota Kediri

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki minat kunjungan ulang yang baik terhadap pelayanan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat beberapa kekurangan dalam mutu pelayanan, sebagian pasien tetap memiliki keinginan untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Minat kunjungan ulang pasien merupakan bentuk loyalitas pasien yang dipengaruhi oleh pengalaman selama menerima pelayanan kesehatan. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan cenderung memiliki keinginan untuk kembali berobat serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Sebaliknya, pengalaman negatif selama memperoleh pelayanan dapat menurunkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang (Fernandes & Nurvita, 2022).

Dalam penelitian ini, tingginya minat kunjungan ulang pasien diduga dipengaruhi oleh kebutuhan pasien terhadap pelayanan spesialis penyakit dalam, akses pelayanan yang mudah, serta adanya kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan di RSUD Gambiran

Kota Kediri. Namun demikian, masih terdapat sebagian responden yang menyatakan minat kunjungan ulang kurang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa rumah sakit tetap perlu melakukan evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan secara berkelanjutan agar minat pasien untuk kembali berobat dapat terus meningkat (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025).

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori loyalitas pasien yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan erat dengan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan. Semakin baik pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan, maka semakin tinggi pula kemungkinan pasien untuk melakukan kunjungan ulang di masa mendatang (Priyanto et al., 2025).

3. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Gambiran Kota Kediri

Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak seluruh dimensi mutu pelayanan memiliki pengaruh yang sama terhadap minat kunjungan ulang pasien (Azzahra et al., 2025).

Pada variabel mutu pelayanan kesehatan, dimensi *tangible* (bukti fisik) terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Kondisi fasilitas, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan sarana pelayanan menjadi faktor utama yang membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa lingkungan fisik yang nyaman dan representatif mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pasien, sehingga mendorong keinginan untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan (Yassir et al., 2023).

Dimensi *reliability* (keandalan) juga menunjukkan hubungan signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Keandalan mencerminkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang tepat, konsisten, dan sesuai dengan harapan pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa ketepatan diagnosis, kejelasan informasi, serta konsistensi pelayanan menjadi determinan penting dalam membangun kepercayaan

pasien. Penelitian terdahulu juga menegaskan bahwa semakin tinggi keandalan pelayanan, maka semakin besar kemungkinan pasien untuk melakukan kunjungan ulang (Akbar et al., 2025).

Selanjutnya, dimensi *responsiveness* (daya tanggap) terbukti memiliki hubungan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Kecepatan petugas dalam merespon keluhan, kesiapan dalam memberikan bantuan, serta ketanggapan dalam proses pelayanan menjadi aspek yang sangat diperhatikan oleh pasien. Pelayanan yang cepat dan responsif memberikan pengalaman positif yang berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pasien (Mandala Putri & Luvu Dian Afriyani, 2025).

Sebaliknya, dimensi *assurance* (jaminan) tidak menunjukkan hubungan signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa aspek jaminan seperti kompetensi tenaga kesehatan, rasa aman, dan kepercayaan mungkin sudah dianggap sebagai standar dasar oleh pasien, sehingga tidak lagi menjadi faktor pembeda dalam menentukan keputusan untuk kembali berkunjung. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian yang menyatakan bahwa variabel *assurance* tidak selalu menjadi determinan utama dalam konteks pelayanan rawat jalan (Hidayah et al., 2024).

Demikian pula, dimensi *empathy* (empati) tidak menunjukkan hubungan signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Meskipun empati merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan, dalam konteks penelitian ini pasien cenderung lebih memprioritaskan aspek fungsional seperti fasilitas, kecepatan, dan keandalan pelayanan dibandingkan aspek emosional. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran preferensi pasien yang lebih berorientasi pada efisiensi pelayanan (Sriatmi & Yoga Pramana, 2022).

Secara simultan, hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki hubungan terhadap minat kunjungan ulang pasien, dengan dimensi *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* sebagai faktor dominan. Temuan ini memperkuat konsep bahwa kualitas pelayanan merupakan determinan utama dalam membentuk loyalitas pasien di fasilitas pelayanan kesehatan (Jonathan et al., 2022).

Implikasi dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan

perlu difokuskan pada aspek yang secara nyata dirasakan oleh pasien, seperti perbaikan fasilitas fisik, peningkatan kecepatan pelayanan, serta konsistensi tenaga kesehatan dalam memberikan layanan (Kawi & Keni, 2024). Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan sekaligus mendorong minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berhubungan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUD Gambiran Kota Kediri. Dimensi mutu pelayanan kesehatan yang meliputi bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien.

Dimensi bukti fisik sebagai bagian dari mutu pelayanan kesehatan berperan dalam membentuk persepsi awal pasien terhadap kualitas layanan. Fasilitas yang memadai, kebersihan lingkungan, serta kelengkapan sarana menjadi faktor penting yang memengaruhi kenyamanan pasien dan mendorong minat kunjungan ulang. Keandalan juga menjadi komponen penting dalam mutu pelayanan kesehatan, dimana ketepatan dan konsistensi pelayanan akan meningkatkan kepercayaan pasien sehingga berdampak pada meningkatnya minat kunjungan ulang.

Selain itu, daya tanggap tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat turut memperkuat mutu pelayanan kesehatan. Respons yang baik terhadap kebutuhan dan keluhan pasien dapat meningkatkan pengalaman pelayanan yang positif dan mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Namun demikian, dimensi jaminan dan empati dalam mutu pelayanan kesehatan tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Hal ini dimungkinkan karena pasien lebih memprioritaskan aspek yang bersifat nyata dan langsung dirasakan seperti fasilitas dan kecepatan pelayanan dibandingkan aspek lainnya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan, terutama pada aspek

bukti fisik, keandalan, dan daya tanggap, menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat kunjungan ulang pasien. Oleh karena itu, upaya perbaikan mutu pelayanan kesehatan perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan loyalitas pasien.

Ucapan Terima Kasih

Saya ingin menyampaikan rasa syukur saya kepada Allah SWT dan semua pihak lain yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan mendukung saya selama penulisan proposal penelitian ini. Saya juga ingin berterima kasih kepada Rumah Sakit Daerah Gambiran, Kota Kediri, karena telah mengizinkan saya mengumpulkan data dan memberi saya kesempatan untuk melakukannya, serta kepada semua responden yang telah meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan saya dengan jujur dan lengkap. Saya juga mengucapkan terima kasih dan menghormati keluarga, teman, dan semua pihak lain yang telah membantu saya secara moral dan materi sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

Daftar Pustaka

- Admin RSUD. (2022). *HASIL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT RSUD GAMBIRAN KOTA KEDIRI TAHUN 2021*. <https://Rsudgambiran.Kedirikota.Go.Id/Hasil-Indeks-Kepuasan-Masyarakat-Rsud-Gambiran-Kota-Kediri-Tahun-2021/>.
- Agustianti, R., Nussifera, L., Angelianawati, L., Meliana, I., Sidik, E. A., Nurlaila, Q., Simarmata, N., Himawan, I. S., Pawan, E., & Ikham, F. (2022). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Tohar Media.
- AKBAR, F., Na'imah, N., & Ramadhana, P. V. (2025). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS PEUREULAK. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 3045–3052. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.42752>
- Amruddin, A., Priyanda, R., Agustina, T. S., Nyoman Sri Ariantini, N. S., Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., & Yuniati, I. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. PENERBIT PRADINA PUSTAKA.
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Attriani, A. N. (2022). TANTANGAN DAN ISU STRATEGIS SUMBER DAYA KESEHATAN MANUSIA KESEHATAN PADA PUSKESMAS DI INDONESIA. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(3), 363–368. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i3.6102>
- Azzahra, S., Ningsih, D. K., & Nursanty, O. E. (2025). HUBUNGAN ANTARA DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT GRHA PERMATA IBU TAHUN 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6(1), 3446–3453. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i1.41268>
- Fernandes, N. V., & Nurvita, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Kota Lospalos Tahun 2022. *Jurnal Rekam Medis & Manajemen Infomasi Kesehatan*, 2(2), 17–28. <https://doi.org/10.53416/jurmik.v2i2.104>
- Ferrand, Y. B., Fredendall, L. D., Siemens, J. C., Weathers, D., Pirrallo, R. G., & Bitner, M. D. (2022). Assessing patient satisfaction with emergency department care delivery using a patient experience framework. *Quality Management Journal*, 29(3), 160–182. <https://doi.org/10.1080/10686967.2022.2083037>
- Giovaningrum, P., & Fristasya, A. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(2), 33–35. <https://doi.org/10.54973/jham.v1i2.216>
- Hendarto, H., Elasari, Y., Yeni, W. R., & Adi, N. T. (2024). Hubungan Mutu Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Di Puskesmas. *Jurnal*

- Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 7(1), 36–42. <https://doi.org/10.32584/jkkm.v7i1.2498>
- Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT : SYSTEMATIC REVIEW. *PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT*, 8(3), 6300–6308. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178>
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Sitanggang, E. D., & Achmady, S. (2020). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL). *JURNAL KEPERAWATAN DAN FISIOTERAPI (JKF)*, 3(1), 58–64. <https://doi.org/10.35451/jkf.v3i1.522>
- Jonathan, J. V., Rahmat Syah, T. Y., & Wekadigunawan, C. (2022). Analisis Minat Kunjung Ulang Pasien Non BPJS di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit “X.” *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(01), 33–41. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i01.1019>
- Kawi, J. S., & Keni, K. (2024). Peran kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(2), 407–418. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i2.29670>
- Mandala Putri, H., & Luvi Dian Afriyani. (2025). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Wahyu Medika. *Indonesian Journal of Midwifery (IJM)*, 8(1), 72–81. <https://doi.org/10.35473/ijm.v8i1.3901>
- Notoatmodjo, S. (2022). *Metode penelitian kesehatan*.
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, 15(1), 43363. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3>
- Priyanto, E. B., Euis Rahayuningsih, & Sarfilianty Anggiani. (2025). The Impact of Hospital Service Technology and Service Quality on Patient Revisit Intention: Mediating Role of Patient Experience. *Paradoks : Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(3), 209–223. <https://doi.org/10.57178/paradoks.v8i3.1375>
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). PENGARUH SIKAP EMPATI TENAGA KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN: META ANALISIS. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis Dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127. <https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130>
- 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. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Roesminingsih, M. V., Widyaswari, M., Rosyanafi, R. J., & Zakariyah, F. (2024). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bayfa Cendekia Indonesia.
- Rosdawati, R. (2022). HUBUNGAN LAYANAN KEPERAWATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT Tk. III Dr. BRATANATA JAMBI TAHUN 2022. *Jurnal Ilmu-Ilmu Kesehatan*, 8(2). <https://doi.org/10.52741/jiikes.v8i2.59>
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047–2058. <https://doi.org/10.54082/jupin.834>
- Sriatmi, A., & Yoga Pramana, L. D. (2022). Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), 235–244. <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>
- Suja Sundram, Sunil E. Tambvekar, S.Sekar, Ghada-elkady, Shiv Kant Tiwari, & R.Gopinathan. (2022). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON PATIENT

LOYALTY MEDIATED BY PATIENT SATISFACTION. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 1393–1400.
<https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S06.184>

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), LAYOUTING. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i1.10141>

Yassir, A., Purwadhi, P., & Andriani, R. (2023). Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di klinik citra medika kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 1–12.
<https://doi.org/10.21067/jrpe.v8i1.8239>

Yuliani, W., & Banjarnahor, N. (2021). Metode penelitian pengembangan (rnd) dalam bimbingan dan konseling. *QUANTA: Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan*, 5(3), 111–118.