

FAKTOR PENENTU MINAT BERKUNJUNG ULANG DI INSTALASI RAWAT JALAN POLIKLINIK NEUROLOGI RSUD DR. PIRNGADI KOTA MEDAN

Mita Desma Yeta, Umair Zain, Mangatas Silaen

Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: mithadesma2@gmail.com, umar.zein@fk.uisu.ac.id, mangatassilaen@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Tanggal diterima: 5 Oktober 2020 Tanggal revisi: 15 Oktober 2020 Tanggal yang diterima: 25 Oktober 2020	Upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan atau yang sering disebut dengan sarana atau pelayanan kesehatan. Berdasarkan survei awal yang dilakukan terdapat penurunan kepuasan pasien dari tahun 2017 ke tahun 2018 dimana angka mencapai titik terendah di yaitu 77,6%, sementara target kepuasan rumah sakit adalah 90%. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor penentu minat berkunjung ulang di Instalasi Rawat Jalan Klinik Neurologi. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cross Sectional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4018 orang yang berobat jalan dan sampel yang diambil dengan cara purposive sampling sebanyak 97 pasien. Metode pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Analisa data yang digunakan yaitu uji regresi binary logistic. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik sig-p 0,181 > 0,05, kehandalan sig-p 0,012 < 0,05, ketanggapan sig-p 0,739 > 0,05, kepastian sig-p 0,018 < 0,05, empati sig-p 0,049 < 0,05 dan kepuasan pasien sig-p 0,004 < 0,05. Kesimpulan dalam penelitian ini ada pengaruh kehandalan, kepastian, empati dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien neurologi, sedangkan bukti fisik dan ketanggapan tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien neurologi. Diharapkan kepada pihak rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien menjadi lebih baik seperti memberikan rasa peduli kepada pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan, memberikan perhatian khusus kepada setiap pasien, pelayanan yang diberikan harus cepat, tanggung jawab dalam menjalankan tugas harus ditingkatkan dan memberikan jaminan kesembuhan pasien.
Kata kunci: Faktor Penentu Minat Kunjungan Ulang Pasien; kualitas rumah sakit.	

Pendahuluan

Secara nasional, peningkatan derajat kesehatan masyarakat terus diupayakan semaksimal mungkin. Berbagai kebijakan penting digulirkan pemerintah. Kebijakan pemerintah tentang perumaha-sakitanpun diarahkan untuk meningkatkan akses, keterjangkauan dan kualitas pelayanan

kesehatan yang aman dirumah sakit (Budiarto, 2016). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan dirumah sakit mempunyai karakteristik dan organisasi yang sangat kompleks karena berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuan yang beragam, berinteraksi satu sama lain. Rumah sakit sebagai unit

pelayanan publik perlu berbenah diri dan terus meningkatkan mutu pelayanan sehingga tetap kompetitif di era globalisasi (Rondonuwu, 2018).

Upaya pemeliharaan dan peningkatan kesehatan yang diwujudkan dalam suatu wadah pelayanan atau yang sering disebut dengan sarana atau pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang sering digunakan masyarakat untuk menyelenggarakan upaya kesehatan (Tentang, 2010) Salah satu pelayanan 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 (Hadijah, 2016).

Apabila rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanannya maka akan ditinggalkan 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 (Sari, Harahap, & Lubis, 2020). Kualitas Didefinisikan sebagai ukuran relatif kebaikan. Kualitas produk/jasa adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi, dan pemeliharaan yang membuat produk/jasa dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan (Putera, Pakasi, & Karyadi, 2015).

Dimensi yang umumnya digunakan oleh pelanggan untuk mengevaluasi

kualitas layanan yaitu: Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, Daya tangkap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan-keraguan. Empati (*emphaty*), meliputi perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Senewe, 2002).

Peningkatan kualitas layanan yang baik tidak harus hanya berasal dari sudut pandang rumah sakit saja, tetapi juga harus berasal dari sudut pandang pasien, Dengan meningkatnya kualitas layanan maka diharapkan pasien akan loyal dan akan meningkatkan minat kunjung ulang pasien terhadap rumah sakit tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari, dkk. (2017) dapat diketahui bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Mandai ($0,001 > 0,05$) (Depkes, 2002). Selain kualitas pelayanan, kepuasan juga dapat mempengaruhi minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang. Kepuasan adalah perasaan senang/kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang ditawarkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas, dan sebaliknya (Ashari Putra, 2013). Kepuasan pasien merupakan tujuan utama rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dengan harapan agar pasien melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Pasien yang puas terhadap pelayanan kesehatan akan berpeluang untuk

melakukan kunjungan ulang ketika kesehatannya terganggu (Parasuraman, A, & Zeithaml, 1988).

Karakteristik seseorang sangat mempengaruhi pola kehidupan seseorang. Karakteristik ini dapat dilihat dari beberapa sudut pandang diantaranya jenis kelamin, tingkat pendidikan dan sebagainya. Penelitian yang dilakukan Reallyani (2009) menyebutkan bahwa beberapa faktor dalam karakteristik pasien memiliki hubungan yang bermakna dengan minat pasien untuk berkunjung ulang di Poliklinik Spesialis Instalasi Rawat Jalan RSUD Kayuagung. Beberapa karakteristik tersebut adalah jenis kelamin, waktu tempuh, penanggung jawab pembayaran dan pengetahuan pasien. Perbedaan karakteristik antara satu pasien dengan pasien lain inilah yang memungkinkan perbedaan minat kunjung ulang pasien (Irmawati, 2017).

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan terdapat penurunan angka kepuasan pasien dari tahun 2017 ke tahun 2018 dimana angka kepuasan pasien mencapai titik terendah di bulan September 2018 yaitu 77,6%, sementara target kepuasan rumah sakit adalah 90%.

Metode Penelitian

Jenis penelitian adalah menggunakan survei analitik yang menggunakan pendekatan *Cross Sectional* dengan tujuan untuk mengetahui faktor penentu minat berkunjung ulang pasien di Poliklinik Neurologi Rumah Sakit Pirngadi Medan dengan populasi penelitian adalah 4018 pasien yang berobat jalan dan sampel diambil dengan cara *purposive sampling* sebanyak 97 pasien. Alat untuk pengumpulan data adalah observasi dan

pembagian kuesioner. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan analisis univariat, bivariat dan multivariat.

Hasil Penelitian

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 97 responden, sebagian besar responden memiliki umur > 65 tahun sebanyak 35 responden (36,1%) dan sebagian besar berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 responden (51,5%). Pada kategori pekerjaan sebagian besar responden tidak bekerja yaitu sebanyak 52 responden (53,6%). Selanjutnya pada kategori pendidikan diketahui sebagian besar responden memiliki pendidikan rendah sebanyak 56 responden (57,7%), sedangkan pada kategori pendapatan, sebagian besar responden memiliki pendapatan < Rp. 2.303.403 sebanyak 69 responden (71,1%).

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Responden
Berdasarkan Karakteristik Responden

Karakteristik	F	%
Umur		
36-45 Tahun (Dewasa Akhir)	18	18,6
46-55 Tahun (Lansia Awal)	20	20,6
56-65 Tahun (Lansia Akhir)	24	24,7
> 65 Tahun (Manula)	35	36,1
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	47	48,5
Perempuan	50	51,5
Pekerjaan		
Bekerja	45	46,4
Tidak Bekerja	52	53,6
Pendidikan		
Tinggi	41	42,3
Rendah	56	57,7
Pendapatan		
Rp. > 2.303.403	28	28,9
< Rp. 2.303.403	69	71,1
Jumlah	97	100

Tabel 2. menunjukkan bahwa hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai

signifikan probabilitas jenis kelamin adalah $p\text{-value} = 0,437$ atau $>$ nilai $0,05$. Hal ini membuktikan jenis kelamin tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas pekerjaan adalah $p\text{-value} = 0,041$ atau $<$ nilai $0,05$. Hal ini membuktikan pekerjaan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas pendidikan adalah $p\text{-value} = 0,055$ atau $>$ nilai- $\alpha = 0,05$. Hal ini membuktikan pendidikan tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas bukti fisik adalah $p\text{-value} = 0,647$ atau $>$ nilai $0,05$. Hal ini membuktikan bukti fisik tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien.

Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kehandalan adalah $p\text{-value} = 0,000$ atau $<$ nilai $0,05$. Hal ini membuktikan kehandalan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas ketanggapan adalah $p\text{-value} = 0,308$ atau $>$ nilai $0,05$. Hal ini membuktikan ketanggapan tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kepastian adalah $p\text{-value} = 0,000$ atau $<$ nilai $0,05$. Hal ini membuktikan kepastian memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas empati adalah $p\text{-value} = 0,000$ atau $<$ nilai $0,05$. Hal ini membuktikan empati memiliki hubungan dengan minat

kunjungan ulang pasien. Berdasarkan hasil uji *chi-square* memperlihatkan bahwa nilai signifikan probabilitas kepuasan pasien adalah $p\text{-value} = 0,000$ atau $<$ nilai $0,05$. Hal ini membuktikan kepuasan pasien memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rumah Sakit Pirngadi Medan.

Tabel 2
Hubungan Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Kepastian, Empati dan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien

Variabel	Minat Kunjungan Ulang				Total		p-Value
	Kurang Minat		Minat		f	%	
	F	%	f	%			
Jenis Kelamin							
Laki-Laki	17	36,2	30	63,8	47	100	0,437
Perempuan	23	46,0	27	54,0	48	100	
Pekerjaan							
Tidak Bekerja	16	30,8	36	69,2	52	100	0,041
Bekerja	24	53,3	21	46,7	45	100	
Pendidikan							
Rendah	18	32,1	38	67,9	56	100	0,055
Tinggi	22	53,7	19	46,3	41	100	
Bukti Fisik							
Kurang Baik	16	45,7	19	54,3	35	100	0,647
Baik	24	38,7	38	61,3	62	100	
Kehandalan							
Kurang Baik	37	78,7	10	21,3	47	100	0,000
Baik	3	6,0	47	94,0	50	100	
Ketanggapan							
Kurang Baik	24	47,1	27	52,9	51	100	0,308
Baik	16	34,8	30	65,2	46	100	
Kepastian							
Kurang Baik	34	79,1	9	20,9	43	100	0,000
Baik	6	11,1	48	88,9	54	100	
Empati							
Kurang Baik	36	73,5	13	26,5	49	100	0,000
Baik	4	8,3	44	91,7	48	100	
Kepuasan Pasien							
Kurang Puas	37	86,0	6	14,0	43	100	0,000
Puas	3	5,6	51	94,4	54	100	
Total	40	41,2	57	58,8	97	100	

Tabel 3. hasil pengujian ini menunjukkan bahwa faktor (kehandalan,

kepastian, empati dan kepuasan pasien) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rumah Sakit Pirngadi Medan.

Tabel 3
Hasil Uji Multivariat Regresi Logistik

Variabel	B	Sig.	Exp(B)
Kehandalan	3,185	0,012	24,157
Kepastian	3,570	0,018	35,516
Empati	2,521	0,049	12,447
Kepuasan Pasien	4,344	0,004	77,048
Constant	5,541	0,001	0,004

Pembahasan

1. Pengaruh Kehandalan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

Variabel hehandalan memiliki nilai *sig-p* $0,012 < 0,05$ artinya kehandalan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rumah Sakit Pirngadi Medan. Hasil nilai OR pada variabel kehandalan menunjukkan nilai OR 24,157. Artinya kehandalan yang kurang baik cenderung 24 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kurang minatnya kunjungan ulang pasien. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 24,157 = 3,185$. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin tahun 2016 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh kehandalan ($p=0,004$), ketanggapan ($p=0,002$) dan empati ($p=0,006$) terhadap kepuasan peserta

BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Kesimpulan dari penelitian bahwa ada pengaruh kehandalan, ketanggapan dan empati terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare (Abidin, 2016).

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan tepercaya. Pelayanan yang tepercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten. Penilaian persepsi kehandalan ini merupakan bagian dari dimensi Kehandalan dengan metode *Servqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai dengan janji (Asmuji, 2013).

Menurut asumsi peneliti kehandalan yang perlu ditingkat di poliklinik Neurologi berdasarkan hasil deskripsi jawaban responden pada penelitian ini adalah prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tepat tidak berbeli-belit serta kesiapan tenaga kesehatan melayani pasien setiap saat. Kehandalan atau *reliability* pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena keandalan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan tepercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang

bermutu dan memuaskan. Usaha yang harus dilakukan dalam meningkatkan kehandalan seorang petugas kesehatan antara lain melayani pasien secara cepat dan tidak mengulur waktu, tidak membiarkan pasien menunggu lama dalam pemeriksaan kesehatannya, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman serta senang terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Pengaruh Kepastian terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

Variabel kepastian memiliki nilai $sig-p$ $0,018 < 0,05$ artinya kepastian memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rumah Sakit Pirmgadi Medan. Hasil nilai OR pada variabel kepastian menunjukkan nilai OR 35,516. Artinya kepastian yang kurang baik cenderung 36 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kurang minatnya kunjungan ulang pasien. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 35,516 = 3,570$. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka kepastian mempunyai pengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Secara parsial kehandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan

masyarakat sebagai pasien. Sedangkan, daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien (Eka, 2018).

Jaminan atau kepastian merupakan bagian dari dimensi jaminan dengan metode *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) kegiatan untuk menjamin kepastian terhadap pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan, hal ini meliputi kemampuan petugas atas pengetahuan terhadap jasa secara tepat, keterampilan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa aman pada pelanggan sehingga dapat menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, 1990).

Menurut asumsi peneliti, dimana rumah sakit perlu meningkatkan pendidikan tenaga kesehatan dan kemampuan petugas kesehatan melayani pasien karena pendidikan dan keterampilan dari petugas kesehatan sangat menjamin dalam membantu proses penyembuhan dari pasien, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan dari pasien agar nantinya pasien merasa aman dalam memperoleh pelayanan asuhan petugas kesehatan. Hasil ini sejalan dengan teori dari jaminan mutu yang mempunyai arti meyakinkan orang, mengamankan atau menjaga serta memberikan kewajiban terhadap pasien dengan menggunakan teknik-teknik sesuai dengan prosedur untuk dapat meningkatkan asuhan perawatan terhadap pasien. Dimensi jaminan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para petugas

kesehatan yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang petugas kesehatan harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin. Dalam Permenkes 71 tahun 2013 dijelaskan bahwa jaminan kesehatan kepada pasien harus dipenuhi secara baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun usaha yang dilakukan antara lain memberikan perlindungan kesehatan kepada pasien, memperoleh perawatan dan pemeliharaan kesehatan dan memberikan kemudahan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak.

3. Pengaruh Empati terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

Variabel empati memiliki nilai $sig-p$ $0,049 < 0,05$ artinya empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rumah Sakit Pirngadi Medan. Hasil nilai OR pada variabel empati menunjukkan nilai OR 12,447. Artinya empati yang kurang baik cenderung 12 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kurang minatnya kunjungan ulang pasien. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 12,447 = 2,521$. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka empati mempunyai pengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Adawiyah, R tahun 2015 tentang Gambaran Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas

Sedan Kabupaten Rembang Jawa Tengah, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Sedan pada dimensi *tangibles* kurang memuaskan dengan skor gap $-0,173$, dimensi *reliability* kurang memuaskan dengan skor gap $-0,170$, dimensi *responsiveness* sangat memuaskan dengan skor gap $0,125$, dimensi *assurance* sangat memuaskan dengan skor gap $0,210$, dan dimensi *empathy* sangat memuaskan dengan skor gap $0,050$. Hasil pengukuran kualitas pelayanan Puskesmas Sedan secara umum dapat dikatakan kurang memuaskan dengan skor gap $-0,032$. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, Puskesmas Sedan perlu memperbaiki keadaan kamar mandi, melengkapi persediaan obat, meningkatkan akurasi diagnosa dokter, dan meningkatkan ketepatan resep obat yang diberikan kepada pasien.

Dimensi Empati (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien. Persepsi empati merupakan bagian dari dimensi Empati dengan metode *Servqual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra (2005) yang meliputi kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Penilaian empati pada penelitian ini meliputi petugas kesehatan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, petugas kesehatan selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya,

waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, dan menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka (Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, 1990).

Menurut asumsi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

4. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

Variabel kepuasan pasien memiliki nilai *sig-p* $0,004 < 0,05$ artinya kepuasan pasien memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rumah Sakit Pirngadi Medan. Hasil nilai OR pada variabel kepuasan pasien menunjukkan nilai OR 77,048. Artinya kepuasan pasien yang kurang puas cenderung 77 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kurang minatnya kunjungan ulang pasien. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 77,048 = 4,344$. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Irmawati, S tahun 2017 tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu, menunjukkan bahwa *emphaty*, dalam konteks layanan kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga berkaitan perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh aparatur kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga kepada masyarakat yang dilayani, sehingga tercipta suasana yang harmonis dan saling pengertian antara pihak yang melayani dengan yang dilayani. Dimensi *empathy* (empati) dapat dilihat dari keramahan pegawai dalam proses layanan kesehatan dan kemudahan untuk dihubungi oleh masyarakat dalam memberikan layanan kesehatan. Kepuasan merupakan pelayanan yang diharapkan pasien yang meliputi hubungan perawat-pasien terjaga dengan baik hal ini sangat penting karena dapat membantu dalam keberhasilan penyembuhan dan peningkatan kesehatan pasien. Konsep yang mendasari hubungan petugas kesehatan dengan pasien adalah hubungan saling percaya, empati, dan caring. Ketidakpuasan pasien sering dikemukakan terhadap sikap dan perilaku petugas serta petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien. Hal yang sangat penting dalam kepuasan pasien adalah waktu luang petugas kesehatan untuk berkomunikasi dengan pasien maupun keluarga pasien sehingga pasien akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988).

Menurut asumsi peneliti maka dapat disimpulkan bahwa, kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi

empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pasien beralasan bahwa pelayanan yang diberikan kepada mereka masih tidak maksimal. Pasien mengungkapkan bahwa tenaga kesehatan tidak ramah, sopan dan tanggap dalam melakukan perawatan kepada mereka. Pasien juga menyayangkan pelayanan yang diberikan masih sangat lambat dan bertele-tele dan tidak sesuai dengan prosedur pelayanan kesehatan, sehingga mereka kurang puas terhadap mutu pelayanan yang diberikan dan mereka juga menambahkan bahwa apabila mereka mengalami masalah kesehatan lagi, mereka tidak berminat untuk kembali kerumah sakit itu. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa kepedulian petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Kesimpulan

Ada pengaruh kehandalan, kepastian, empati dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien neurologi, sedangkan jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, bukti fisik dan ketanggapan tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien neurologi.

BIBLIOGRAFI

Abidin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap

Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare. *Jurnal MKMI*, 12(2), 70–75. <https://doi.org/10.30597/MKMI.V12I2.922>

Ashari Putra, Bagus. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas di Pemerintah Daerah Boyolali. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 16.

Asmuji. (2013). *Manajemen Keperawatan (II)*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Budiarto, Arya Pradana. (2016). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien atas Kinerja Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Prambanan. *Yogyakarta: Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.

Depkes, R. I. (2002). Pedoman nasional penanggulangan tuberkulosis. *Jakarta: Depkes RI*.

Eka, Yessy Gusti. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. *Skripsi USU*, 1–126.

Hadijah, Hadijah. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Undata Palu Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 4(7), 118–129.

Irmawati, Sri. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu. *E Jurnal Katalogis*, 5, 188–197.

Parasuraman, A., A, Valerie, & Zeithaml, LLB. (1988). Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality. *Jurnal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Putera, Ikhwanuliman, Pakasi, Trevino A., & Karyadi, Elvina. (2015). Knowledge and perception of tuberculosis and the risk to become treatment default among newly diagnosed pulmonary tuberculosis patients treated in primary health care, East Nusa Tenggara: a retrospective study. *BMC Research Notes*, 8(1), 238.

Rondonuwu, Sabrina M. D. (2018).

- Perlindungan Hukum Terhadap Pasien Miskin Berdasarkan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. *LEX ET SOCIETATIS*, 6(5).
- Sari, Yulin Mustika, Harahap, Juliandi, & Lubis, Masnelly. (2020). Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Pasien Tuberkulosis Di Poliklinik Paru Di Rumah Sakit Pirngadi Di Medan. *MPPKI (Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia): The Indonesian Journal of Health Promotion*, 3(1), 67–73.
- Senewe, Felly Philipus. (2002). Factors Concerning the Compliance of Taking Medicine among The Lung Tuberculosis Patients at Public Health Centers, Depok. *Buletin Penelitian Kesehatan*, 30(1), 32–38.
- Tentang, Jacobalis S. Kumpulan Tulisan Terpilih. (2010). Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional. *Jakarta: IDI*.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Services*. New York: Free Press.

Copyright holder:

Mita Desma Yeta, Umair Zain, Mangatas Silaen (2020)

First publication right:

Jurnal Health Sains

This article is licensed under:

