

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNG ULANG PASIEN DI KLINIK PRATAMA KELAMBIR MEDAN

**Andini Mentari Tarigan, Dilla Fitria**

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Institut Kesehatan Helvetia  
E-mail : amentaritarigan@gmail.com; diftria02@gmail.com

### Abstrack

Health service visits are determined by the needs of service users to get the health services provided. The factors that can influence so that users want to reuse are five dimensions consisting of reliability, responsiveness, courtesy, ability to understand customers and physical evidence. The purpose of this study was to explain the relationship between the quality of health services and the interest in repeat visits at the Pratama Clinic Kelambir Medan. This study is a quantitative study using a cross sectional design. This research was conducted at the Kelambir Pratama Clinic Medan starting in September 2021 until it was completed. The sample in this study were 97 respondents. The research instrument used a questionnaire using the Pearson correlation test. The results showed that there was a relationship between reliability ( $p=0.024$ )  $<0.05$ , responsiveness ( $p=0.011$ )  $<0.05$ , politeness ( $p=0.022$ )  $<0.05$ , ability to understand customers ( $p=0.002$ )  $<0.05$  and physical evidence ( $p=0.001$ )  $<0.05$  with an interest in repeat visits at the Pratama Clinic Kelambir Medan. The conclusion is that there is a relationship between reliability, responsiveness, politeness, ability to understand customers and physical evidence with interest in visiting and returning health services at the Pratama Clinic Kelambir Medan.

**Keywords:** Quality of Health Services, Interest in Revisit

### Abstrak

Kunjungan ulang pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kebutuhan pengguna jasa pelayanan untuk mendapatkan kembali pelayanan kesehatan yang diberikan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi sehingga para penggunanya ingin memanfaatkan kembali yaitu ada lima dimensi yang terdiri dari reliabilitas, responsivitas, kesopanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjung ulang di Klinik Pratama Kelambir Medan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Kelambir Medan dimulai pada bulan September 2021 sampai dengan selesai. Sampel dalam penelitian ini yaitu 97 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan menggunakan uji korelasi pearson. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara reliabilitas ( $p=0,024$ )  $<0,05$ , responsivitas ( $p=0,011$ )  $<0,05$ , kesopanan ( $p=0,022$ )  $<0,05$ , kemampuan memahami pelanggan ( $p=0,002$ )  $<0,05$  dan bukti fisik ( $p=0,001$ )  $<0,05$  dengan minat kunjung ulang di Klinik Pratama Kelambir Medan. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara reliabilitas, responsivitas, kesopanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Medan.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan Kesehatan, Minat Kunjung Ulang

### PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan pada puskesmas sangat mempengaruhi masyarakat untuk menggunakan kembali pelayanan jasa tersebut. Pelanggan Puskesmas yang

dimaksud adalah pasien yang selain mengharapkan kesembuhan, mereka juga mengharapkan saran dan fasilitas yang mendukung serta pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang mereka harapkan, agar

dapat menumbuhkan minat dalam pemanfaatan pelayanan puskesmas kembali.

Minat merupakan ketertarikan seseorang pada suatu hal yang di senangi terhadap sesuatu yang diinginkan, apabila individu tersebut melihat sesuatu yang memberikan keuntungan maka individu tersebut akan berminat untuk melakukannya kembali, sedangkan pemanfaatan adalah memakai atau menggunakan kembali suatu jasa yang dirasakan baik dan berguna bagi mereka. Oleh karena itu, minat pemanfaatan adalah keinginan untuk menggunakan kembali jasa yang dirasa menguntungkan bagi mereka, jadi minat dapat mempengaruhi pemanfaatan. Upaya dalam meningkatkan minat masyarakat dalam pemanfaatan kembali puskesmas adalah meningkatkan akses terhadap pelayanan kesehatan dasar, khususnya kualitas pelayanan.

Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan ialah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, dan sumber daya manusia, dalam menciptakan kualitas pelayanan terbaik, dimensi yang perlu diperhatikan dalam kualitas pelayanan meliputi reliabilitas adalah ketetapan waktu pelayanan atau konsistensi kinerja, yaitu seperti ketetapan jadwal pelayanan sesuai dengan aturan yang disepakati. Responsivitas dapat diartikan sebagai daya tanggap, adalah kesanggupan para pelayanan kesehatan dalam menyampaikan jasa secara tepat, yaitu seperti kecepatan respon jasa pelayanan dalam menanggapi keluhan pasien. Kesopanan (*Courtesy*) adalah sikap santun ketika memberikan pelayanan, yaitu seperti petugas pelayanan selalu ramah saat melayani pasien. Kemampuan memahami pelanggan adalah perhatian individual dan mengupayakan memahami konsumen dalam kebutuhan khususnya, yaitu seperti jasa pelayanan memberikan kebutuhan saat pasien berobat. Bukti fisik dapat berupa penampilan fisik, peralatan, personil, aspek kebersihan serta ketersediaan informasi, yaitu seperti kenyamanan pasien dalam berobat dari aspek kebersihan dan ruang tunggu yang nyaman [1].

Setelah tercapainya kualitas

pelayanan yang baik maka tumbuhlah kesadaran masyarakat untuk menggunakan pelayanan jasa itu kembali. Dalam konteks ini, minat adalah kecenderungan hati atau hasrat terhadap sesuatu untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut.

Klinik Pratama Kelambir adalah klinik swasta beralamat di Jalan Kelambir V No 42 Tanjung Gusta Medan. Klinik Pratama Kelambir ini baru beroperasi pada bulan April 2021 dan sudah bekerjasama dengan BPJS. Karena klinik ini masih baru buka masih banyak pasien baru yg berobat di klinik tersebut sehingga peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan di klinik tersebut bagaimana apakah pasien mau untuk berobat kembali ke klinik tersebut atau tidak.

Hasil penelitian Anggraheni, menunjukkan minat masyarakat dalam memanfaatkan kembali fasilitas pelayanan puskesmas juga menurun disebabkan oleh pelayanan yang diterimanya belum sesuai dengan harapannya, seperti jadwal layanan kesehatan yang tidak sesuai dengan aturan yang disepakati [2].

Penelitian Fajri menjelaskan penelitiannya bahwa terdapat hubungan reliabilitas, responsivitas, kesopanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas. Pada dasarnya para pengunjung atau pasien yang menggunakan jasa Puskesmas berharap banyak untuk mendapatkan kesembuhan atas penyakitnya, selain itu mendapatkan pelayanan yang maksimal dari staff puskesmas yang menangani para pasien tersebut. Para pasien ingin mendapatkan kepuasan dari segi pelayanan, seperti sikap, wawasan, skill serta fasilitas kesehatan yang memadai dan tempat yang nyaman bagi para pengunjung Puskesmas [3].

Hasil penelitian Radhawati tentang hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat penggunaan kembali pada Puskesmas, menyatakan bahwa ada hubungan antara variabel responsivitas, reliabilitas, jaminan dan empati dengan minat penggunaan kembali di Puskesmas [4].

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain *cross sectional* dengan pengukuran variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) yang dilakukan pada waktu yang sama yang bertujuan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Penelitian dilakukan di wilayah Klinik Kelambir di Jalan Kelambir V no 42 Tanjung Gusta Medan. Waktu yang diperlukan dalam penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai selesai. Waktu yang digunakan adalah untuk mengambil data, pengolahan data dan analisa data serta penyusunan hasil penelitian.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien yang berobat ke klinik pada bulan April-September 2021. Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun pengambilan

sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan accidental sampling sebanyak 97 pasien.

Data yang diperoleh dari hasil tes uji melalui pengisian kuesioner dan dianalisis secara *Statistic Product And Service Solution* (SPSS) dengan perhitungan statistik *Analitik*, atau pengolahan data dapat juga menggunakan jasa komputer. Analisis data dilakukan dengan dua cara yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat, tujuan analisis ini adalah untuk melihat distribusi frekuensi variabel Independen [5].

## Reliabilitas

**Tabel 2. Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Reliabilitas di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021**

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Jadwal pelayanan sesuai jadwal	58	59,8	30	30,9	7	7,2	2	2,1	0	0,0

## HASIL PENELITIAN

### 1. Analisis Univariat

Analisis univariat adalah untuk menjelaskan/mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Untuk data kategorik hanya dapat menjelaskan angka/nilai jumlah dan persentase masing-masing kelompok. Sedangkan untuk data numerik digunakan nilai mean, median, standar deviasi dan lain-lain [5]. Distribusi data responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah.

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	F	%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	44	45.4
Perempuan	53	54.6
<b>Usia</b>		
17-20 tahun (Remaja Akhir)	29	29.9
21-40 tahun (Dewasa Awal)	46	47.4
41-55 tahun (Dewasa Akhir)	22	22.7
<b>Pendidikan</b>		
SD	5	5.2
SMP	10	10.3
SMA	68	70.1
Sarjana	14	14.4

Berdasarkan tabel di atas, diketahui proporsi responden paling banyak perempuan sebanyak 54,6% (53 orang), usia 21 – 40 tahun (dewasa awal) sebanyak 47,4% (46 orang), dan pendidikan yang tertinggi yaitu SMA sebanyak 70,1% (68 orang).

Dokter datang tepat waktu	47	48,5	31	32,0	14	14,4	5	5,2	0	0,0
Diagnosa dokter terhadap penyakit pasien akurat	35	36,1	49	50,5	13	13,4	0	0,0	0	0,0
Dokter memeriksa pasien dengan sungguh-sungguh	54	55,7	33	34,0	9	9,3	1	1,0	0	0,0
Dokter memberikan resep obat yang tepat	54	55,7	36	37,1	7	7,2	0	0,0	0	0,0
Perawat membantu dokter dengan baik	41	42,3	44	45,4	11	11,3	1	1,0	0	0,0

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan reliabilitas, diketahui bahwa dari 97 responden terdapat 59,8% responden yang menjawab sangat setuju mengenai kesesuaian jadwal pelayanan, 48,5% responden menjawab sangat setuju mengenai ketepatan waktu datangnya dokter, 50,5% responden

menjawab setuju mengenai keakuratan diagnosa dokter, 55,7% responden menjawab sangat setuju mengenai kesungguhan dokter memeriksa pasien, 55,7% responden menjawab sangat setuju mengenai ketepatan obat yang diberikan dokter, dan 45,4% responden menjawab setuju mengenai perawat membantu dokter dengan baik.

### Responsivitas

**Tabel 3. Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Responsivitas di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021**

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Kecepatan respon jasa pelayanan dalam menanggapi keluhan	37	38,1	46	47,4	13	13,4	1	1,0	0	0,0
Dokter bersedia mendengar keluhan	49	50,5	41	42,3	6	6,2	1	1,0	0	0,0
Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	40	41,2	40	41,2	17	17,5	0	0,0	0	0,0
Petugas klinik memberikan informasi yang dibutuhkan dengan baik	57	58,8	33	34,0	5	5,2	2	2,1	0	0,0
Petugas klinik /perawat memberitahu bila ada keterlambatan pemeriksaan	48	49,5	33	34,0	10	10,3	6	6,2	0	0,0
Petugas apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat	43	44,3	35	36,1	11	11,3	7	7,2	1	1,0

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan responsivitas, diketahui bahwa dari 97 responden terdapat 47,4% responden menjawab setuju mengenai kecepatan respon jasa pelayanan dalam menanggapi keluhan, 50,5% responden menjawab sangat setuju mengenai kesediaan dokter untuk mendengarkan keluhan pasien, 41,2% responden menjawab sangat setuju mengenai perawat yang memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien, 58,5% responden menjawab sangat setuju mengenai informasi yang diberikan dengan baik oleh petugas klinik, 49,5% responden menjawab sangat setuju mengenai petugas klinik /perawat memberitahu jika ada keterlambatan

pemeriksaan pasien, dan 44,3% responden menjawab sangat setuju mengenai petugas apotek memberitahu lamanya proses pemberian obat.

**Kesopanan**

**Tabel 4. Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kesopanan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021**

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Dokter dan petugas klinik selalu ramah dalam melayani pasien	41	42,3	43	44,3	12	12,4	1	1,0	0	0,0
Semua petugas klinik selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang	38	39,2	45	46,4	12	12,4	1	1,0	1	1,0
Cara berkomunikasi petugas klinik kepada pasien sangat baik	44	45,4	40	41,2	11	11,3	2	2,1	0	0,0
Selalu mendahulukan pasien yang datang di awal tidak melihat sudut pandang	49	50,5	33	34,0	13	13,4	2	2,1	0	0,0
Kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan	41	42,3	40	41,2	15	15,5	1	1,0	0	0,0

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan kesopanan, diketahui bahwa dari 97 responden terdapat 44,3% responden menjawab setuju mengenai dokter dan perawat yang selalu ramah dalam melayani, 46,4% responden menjawab setuju mengenai petugas klinik selalu menampilkan senyum terhadap pasien yang datang, 50,5% responden menjawab setuju mengenai

petugas klinik selalu menjaga sikap dan perilaku selama bertugas, 45,4% responden menjawab sangat setuju mengenai cara komunikasi petugas klinik sangat baik, 50,5% responden menjawab sangat setuju mengenai selalu mendahulukan pasien yang datang di awal, dan 42,3% responden menjawab sangat setuju mengenai kesediaan petugas untuk meminta maaf bila terjadi kesalahan.

**Kemampuan Memahami Pelanggan**

**Tabel 5. Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kemampuan Memahami Pelanggan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021**

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Petugas pelayanan memberikan perhatian khusus	41	42,3	41	42,3	10	10,3	5	5,2	0	0,0
Petugas pelayanan memahami kebutuhan pasien	42	43,3	38	39,2	16	16,5	1	1,0	0	0,0
Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita	43	44,3	44	45,4	9	9,3	1	1,0	0	0,0
Perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien	40	41,2	39	40,2	11	11,3	7	7,2	0	0,0
Waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi	43	44,3	37	38,1	13	13,4	4	4,1	0	0,0
Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya lekas sembuh	37	38,1	47	48,5	13	13,4	0	0,0	0	0,0

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan kemampuan memahami pasien, diketahui bahwa dari 97 responden terdapat 42,3% responden menjawab sangat setuju mengenai petugas pelayanan memberikan perhatian khusus pada pasien, 43,3% responden

menjawab sangat setuju mengenai pemahaman petugas pelayanan terhadap kebutuhan pasien, 45,4% responden menjawab setuju mengenai usaha dokter untuk menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, 41,2% responden menjawab sangat setuju mengenai

perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, 44,3% responden menjawab sangat setuju mengenai waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien

terpenuhi, dan 48,5% responden menjawab setuju mengenai menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya lekas sembuh.

### Bukti Fisik

**Tabel 6. Distribusi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021**

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Klinik telah memiliki gedung yang terawat dan lingkungan yang bersih	43	44,3	41	42,3	10	10,3	3	3,1	0	0,0
Klinik telah memiliki kelengkapan peralatan kesehatan yang memadai	40	41,2	38	39,2	16	16,5	3	3,1	0	0,0
Ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya	45	46,4	39	40,2	11	11,3	2	2,1	0	0,0
Klinik telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menampung pasien yang datang	50	51,5	35	36,1	11	11,3	1	1,0	0	0,0
Klinik memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap	49	50,5	36	37,1	10	10,3	2	2,1	0	0,0

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik, diketahui bahwa dari 97 responden terdapat 44,3% responden menjawab sangat setuju mengenai gedung klinik yang terawat dan lingkungan yang bersih, 41,2% responden menjawab sangat setuju mengenai kelengkapan peralatan kesehatan yang memadai, 54,6% responden

menjawab sangat setuju mengenai penampilan dokter dan perawat klinik bersih dan rapi, 46,4% responden menjawab sangat setuju mengenai ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya, 51,5% responden menjawab sangat setuju mengenai ruang tunggu klinik telah memadai untuk menampung pasien yang

### Minat Kunjung Ulang

**Tabel 7. Distribusi Minat Kunjung Ulang Pelayanan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021**

Pertanyaan	SS		S		KS		TS		STS	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Pasien berminat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan klinik	48	49,5	38	39,2	9	9,3	2	2,1	0	0,0
Dari pelayanan kesehatan dan fasilitas klinik yang diterima sudah sesuai dengan permintaan	43	44,3	45	46,4	6	6,2	2	2,1	1	1,0

Berdasarkan hasil penelitian mengenai minat pemanfaatan pelayanan, diketahui bahwa dari 97 responden terdapat 49,5% responden menjawab sangat setuju mengenai berminat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan klinik, dan 46,4% responden menjawab setuju mengenai pelayanan kesehatan dan fasilitas klinik yang

diterima pasien sudah sesuai dengan permintaan.

### 2. Analisis Bivariat

Selanjutnya dilakukan pengujian apakah terdapat hubungan yang signifikan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yaitu reliabilitas, responsivitas,

kesopanan, kemampuan memahami pelanggan dan bukti fisik dengan pemanfaatan pelayanan. Pengujian hubungan dilakukan dengan menggunakan korelasi pearson.

**Tabel 8. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Minat Kunjung Ulang**

Variabel	Correlation Coefficient (r)	Sig.
Reliabilitas	0,229	0,024
Responsivitas	0,258	0,011
Kesopanan	0,223	0,022
Kemampuan	0,315	0,002
Bukti Fisik	0,437	0,001

Hasil pengujian antara variabel reliabilitas dan minat pemanfaatan minat kunjung ulang didapati p value (0,024) < 0,05 menunjukkan secara signifikan adanya hubungan variabel reliabilitas dan minat kunjung ulang. Hubungan variabel reliabilitas dan minat kunjung ulang menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan ( $r=0,229$ ), yang artinya semakin meningkat reliabilitas maka akan semakin meningkat minat kunjung ulang.

Hasil pengujian antara variabel responsivitas dan minat kunjung ulang didapati p value (0,011) < 0,05 menunjukkan secara signifikan adanya hubungan variabel responsivitas dan minat kunjung ulang. Hubungan variabel responsivitas dan minat kunjung ulang menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan ( $r=0,258$ ), yang artinya semakin meningkat responsivitas maka akan semakin meningkat minat kunjung ulang.

Hasil pengujian antara variabel kesopanan dan minat kunjung ulang didapati p value (0,022) < 0,05 menunjukkan secara signifikan adanya hubungan variabel kesopanan dan minat kunjung ulang. Hubungan variabel kesopanan dan minat kunjung ulang menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan ( $r=0,223$ ), yang artinya semakin meningkat kesopanan maka akan semakin meningkat minat kunjung ulang.

Hasil pengujian antara variabel

kemampuan memahami pelanggan dan minat kunjung ulang didapati p value (0,002) < 0,05 menunjukkan secara signifikan adanya hubungan variabel kemampuan memahami pelanggan dan minat kunjung ulang. Hubungan variabel kemampuan memahami pelanggan dan minat kunjung ulang menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan ( $r=0,315$ ), yang artinya semakin meningkat kemampuan memahami pelanggan maka akan semakin meningkat minat kunjung ulang.

Hasil pengujian antara variabel bukti fisik dan minat kunjung ulang didapati p value (0,001) < 0,05 menunjukkan secara signifikan adanya hubungan variabel bukti fisik dan minat kunjung ulang. Hubungan variabel bukti fisik dan minat kunjung ulang menunjukkan adanya korelasi positif yang signifikan ( $r=0,437$ ), yang artinya semakin meningkat bukti fisik maka akan semakin meningkat minat kunjung ulang.

## PEMBAHASAN

Hasil analisis uji korelasi pearson menunjukkan bahwa pada penelitian ini terdapat 97 responden, yang mana variabel kualitas pelayanan reliabilitas, responsivitas, kesopanan, kemampuan memahami pelanggan, bukti fisik memiliki hubungan dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021.

### Hubungan Reliabilitas dengan Minat Kunjung Ulang Pelayanan Kesehatan Klinik

Berlandaskan pada hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, didapati bahwa terdapat hubungan variabel reliabilitas dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021. Dari hasil statistik didapatkan nilai signifikan sebesar (0,024) < 0,05 menunjukkan secara signifikan adanya hubungan reliabilitas dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik .

Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa ada hubungan reliabilitas dengan minat kunjung ulang pelayanan

kesehatan di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas artinya ada hubungan yang signifikan antara reliabilitas dengan Minat Kunjung Ulang Pelayanan Kesehatan Puskesmas yang mendapatkan nilai p value (0,037) < 0,05 [3]. Dalam hal ini berarti ada kecenderungan reliabilitas Puskesmas karena pelayanan yang diberikan petugas Klinik untuk pasien kurang baik sehingga adanya hubungan reliabilitas dengan peningkatan minat pemanfaatan pelayanan di Puskesmas .

Aspek-aspek yang mempengaruhi minat kunjung ulang pelayanan kesehatan adalah reliabilitas, dimana reliabilitas yaitu kehandalan, pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelayanan dengan segera dan tepat serta juga kecakapan dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan [1]. Kinerja harus sesuai dengan konsistensi kinerja yang baik dengan mengikuti prosedur yang telah ditentukan dan sifat dapat dipercaya misalnya dalam memenuhi janji yang diberikan terhadap jenis pelayanan, kesiapsiagaan petugas dalam merespon pasien setiap saat, kesungguhan dan keseriusan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien.

#### **Hubungan Responsivitas dengan Minat Kunjung Ulang Pelayanan Kesehatan Klinik**

Berlandaskan pada hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan, didapati bahwa terdapat hubungan variabel responsivitas dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021. Dari hasil statistik didapatkan nilai signifikan sebesar (0,011) < 0,05 menunjukkan secara signifikan adanya hubungan responsivitas dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Puskesmas Mijen Kota Semarang yang mendapatkan p valuenya yaitu (0,031) [6]. Dalam hal ini berarti ada kecenderungan responsivitas Puskesmas karena pelayanan

yang diberikan petugas Puskesmas untuk pasien kurang baik sehingga adanya hubungan responsivitas dengan peningkatan minat pemanfaatan pelayanan di Puskesmas .

Aspek-aspek yang mempengaruhi minat kunjung ulang pelayanan kesehatan adalah responsivitas, dimana responsivitas yaitu ketanggapan petugas Klinik untuk membantu pasien dalam menyampaikan pelayanan kesehatan secara cepat, misalnya dalam menangani keluhan pasien serta kesigapan petugas klinik dalam melayani pasien dan memberikan kesempatan bertanya kepada pasien atas keluhan yang dirasakan [1].

#### **Hubungan Kesopanan dengan Minat Kunjung Ulang Pelayanan Kesehatan Klinik**

Berlandaskan pada hasil penelitian ini, didapatkan hasil bahwa ada hubungan kesopanan dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021. Dari hasil statistik didapatkan nilai signifikan sebesar (0,022) < 0,05 menunjukkan secara signifikan adanya hubungan kesopanan dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kesopanan dengan minat kunjung ulang di Puskesmas Sonde dengan yang p valuenya yaitu (0,000) [7]. Dalam hal ini berarti ada kecenderungan kesopanan Puskesmas karena pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas untuk pasien kurang baik sehingga adanya hubungan responsivitas dengan peningkatan minat pemanfaatan pelayanan di Puskesmas .

Aspek-aspek yang mempengaruhi minat kunjung ulang pelayanan kesehatan adalah kesopanan, dimana kesopanan meliputi sopan santun dan keramahan para petugas Klinik dalam menyakinkan dan menciptakan kepercayaan pasien saat berobat, kesopanan dan karakter dapat di percaya dalam memenuhi janji yang diberikan terhadap jenis pelayanan yang dimiliki para petugas Klinik, dalam

memberikan pelayanan kesehatan saat berobat di Klinik, misalnya dokter dan petugas Klinik selalu ramah dalam melayani pasien yang datang keruangnya, para petugas Klinik selalu menjaga sikap dan perilaku saat bertugas, dan cara berkomunikasi petugas Klinik baik [1].

### **Hubungan Kemampuan Memahami Pelanggan dengan Minat Kunjung Uang Pelayanan Kesehatan Klinik**

Berlandaskan pada hasil penelitian ini, didapatkan hasil bahwa ada hubungan kemampuan memahami pelanggan dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021. Dari hasil statistik didapatkan nilai signifikan sebesar  $(0,002) < 0,05$  menunjukkan secara signifikan adanya hubungan kemampuan memahami pelanggan dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kemampuan memahami pelanggan dengan minat kunjung ulang di Puskesmas Teling Atas dengan nilai  $p$  valuenya yaitu  $(0,040)$  [4]. Dalam hal ini berarti ada kecenderungan kemampuan memahami pelanggan Puskesmas karena pelayanan yang diberikan petugas Puskesmas untuk pasien kurang baik sehingga adanya hubungan responsivitas dengan peningkatan minat pemanfaatan pelayanan di Puskesmas.

Sebagaimana dalam aspek-aspek yang mempengaruhi minat kunjung ulang pelayanan kesehatan adalah kemampuan memahami pelanggan, dimana kemampuan memahami pelanggan meliputi pemahaman pemberian perhatian secara individual seperti tingkat kepedulian dan konsentrasi tinggi terhadap pasien, kebutuhan spesifik mereka dan kemudahan untuk berkomunikasi dengan baik, seperti memberikan motivasi ke para pasien agar cepat sembuh [1].

### **Hubungan Bukti Fisik dengan Minat Kunjung Uang Pelayanan Kesehatan Klinik**

Berlandaskan pada hasil penelitian

ini, didapatkan hasil bahwa ada hubungan bukti fisik dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021. Dari hasil statistik didapatkan nilai signifikan sebesar  $(0,001) < 0,05$  menunjukkan secara signifikan adanya hubungan bukti fisik dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik.

Sebagaimana dalam aspek-aspek yang mempengaruhi minat kunjung ulang pelayanan kesehatan adalah bukti fisik, dimana bukti fisik merupakan penampilan keadaan fasilitas fisik secara langsung seperti keadaan gedung Klinik, kelengkapan peralatan medis Klinik, sarana dan prasarana Klinik [1].

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan reliabilitas dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021
2. Terdapat hubungan responsivitas dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021
3. Terdapat hubungan kesopanan dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021
4. Terdapat hubungan kemampuan memahami pelanggan dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021
5. Terdapat hubungan bukti fisik dengan minat kunjung ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021.

### **SARAN**

Diharapkan untuk Klinik Prtama Kelambir agar lebih dimaksimalkan kembali kualitas pelayanannya agar pasien merasa puas dan kembali berobat disana.

### **REFERENSI**

1. Tjiptono, F. (2017). *Service, quality*

- dan satisfaction.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
2. Anggraeni, R. (2019). Mutu pelayanan kefarmasian di puskesmas. Diakses dari [https://books.google.co.id/books?id=nG\\_IDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id](https://books.google.co.id/books?id=nG_IDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id)
  3. Fajri, N. (2015). Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015. *Disertasi, Universitas Negeri Semarang.* Diakses dari <https://lib.unnes.ac.id/28039/>
  4. Radhawati, S. (2019). Hubungan kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas. *Jurnal KESMAS*, 8(7), 9- 16.
  5. Iman, M. (2017). *Pemanfaatan spss dalam penelitian bidang kesehatan dan umum.* Bandung: Citapustaka Media Perintis
  6. Widyastika, W. (2016). Hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap di Puskesmas Mijen Kota Semarang. *Skripsi, Universitas Negeri Semarang.* Diakses dari <https://lib.unnes.ac.id/27958/1/6411411017.pdf>
  7. Regina. (2017). Hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder. *E-jurnal Kesehatan.* Diakses <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/download/23022/22718>