

---

## ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI POLIKLINIK SARAF

Sisca Betria Negsih<sup>1</sup>, Syintia Rahutami<sup>2</sup>, Akhmad Dwi Priyatno<sup>3</sup>

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat STIK Bina Husada Palembang<sup>1,2,3</sup>

*siscabetrianengsih@gmail.com*<sup>1</sup>

*Syntiarahutami@gmail.com*<sup>2</sup>

*priyatnoakhmad@gmail.com*<sup>3</sup>

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kesadaran masyarakat terhadap kesehatan meningkat seiring perkembangan ekonomi dan populasi. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan jumlah pasien yang datang ke rumah sakit. **Tujuan:** Menganalisis faktor apa saja yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poliklinik Saraf RSUD Kabupaten Empat Lawang Tahun 2024. **Metode:** Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*. Sampel penelitian ini yakni pasien saraf pada instalasi rawat jalan yang berjumlah 90 Orang. Kriteria inklusi pasien rawat jalan poliklinik saraf yang pernah berobat sebelumnya minimal 1 kali kunjungan. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Pengumpulan data kuesioner. Data dianalisis dengan analisis Univariat, Bivariat dan Multivariat. **Hasil:** Ada hubungan pendidikan ( $p\text{-value} = 0,009$ ), pekerjaan ( $p\text{-value} = 0,000$ ), lokasi ( $p\text{-value} = 0,000$ ), fasilitas ( $p\text{-value} = 0,003$ ), pelayanan ( $p\text{-value} = 0,000$ ), petugas kesehatan ( $p\text{-value} = 0,000$ ) dengan minat kunjungan ulang di RSUD Kabupaten Empat Lawang Tahun 2024. Hasil analisa multivariat menunjukkan bahwa variabel pelayanan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi minat kunjungan ulang dengan nilai  $OR=7,004$ , hal ini dapat diartikan jika responden menyatakan pelayanannya baik maka akan memiliki kecenderungan 7,004 kali untuk berminat melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan nilai *nagelkerke R Square* pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang sebesar 35,2% dan 68,4% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak ada dalam permodelan. **Saran:** Agar kiranya pihak Rumah Sakit dapat melengkapi sarana dan fasilitas pelayanan kesehatan untuk menjaga kenyamanan pasien dalam berobat.

**Kata Kunci:** *Minat Kunjungan Ulang, Rawat Jalan*

### ABSTRACT

**Background:** Public awareness of health increases along with economic and population development. This can lead to an increase in the number of patients coming to the hospital. **Objective:** To analyze the factors related to the interest in repeat visits of outpatients at the Neurology Polyclinic of Empat Lawang District Hospital in 2024. **Method:** This type of research is quantitative with a Cross Sectional design. The sample of this study was 90 neurology patients in the outpatient installation. The inclusion criteria in this study were outpatients in the neurology polyclinic who had previously received treatment for at least 1 visit. The sampling technique was accidental sampling. Data collection was carried out using a questionnaire. Data were analyzed using Univariate, Bivariate and Multivariate analysis. **Results:** There is a relationship between education ( $p\text{-value} = 0.009$ ), occupation ( $p\text{-value} = 0.000$ ), location ( $p\text{-value} = 0.000$ ), facilities ( $p\text{-value} = 0.003$ ), services ( $p\text{-value} = 0.000$ ), health workers ( $p\text{-value} = 0.000$ ) with the interest in revisiting at the Empat Lawang District Hospital in 2024. The results of the multivariate analysis show that the service variable is the most dominant variable influencing the interest in revisiting at the Empat Lawang District Hospital in 2024 (with an OR value of 7.004). This can be interpreted that if respondents state that the service is good, they will have a tendency of 7.004 times to be interested in making a revisit. Based on the Nagelkerke R Square value, health services have an effect on the interest in revisiting by 35.2% and 68.4% can be explained by other factors that are not in the modeling. **Suggestion:** So that the Hospital can complete health service facilities and facilities to maintain patient comfort in receiving treatment.

**Keywords:** *Factors of interest in repeat visits, Outpatient*

---

## PENDAHULUAN

Negara-negara di seluruh dunia bersaing untuk meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan sesuai dengan indikator angka harapan hidup untuk menghindari ranking kesehatan negara mereka berada di urutan paling bawah dan dianggap sebagai negara miskin. Sebuah laporan yang dikeluarkan oleh *World Health Organization* (WHO) menunjukkan bahwa Indonesia adalah negara keempat dengan jumlah penduduk tertinggi di seluruh dunia. Indonesia harus terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan karena populasinya yang padat. Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan dengan negara-negara ASEAN besar, menurut angka harapan hidup dunia 2011. Indonesia menempati posisi ke-117 yang mempunyai presentase 69,5% dari 192 negara, lebih tinggi dari Filipina, yang menempati posisi ke-118 yang mempunyai presentase 69,4%. Oleh karena itu, aparat terkait wajib memacu peningkatan mutu fasilitas kesehatan secara intensif (Rum, 2019).

Kesadaran masyarakat terhadap kesehatan meningkat seiring perkembangan ekonomi dan populasi. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan jumlah pasien yang datang ke rumah sakit. Pihak rumah sakit harus dapat meningkatkan kapasitas fasilitas yang mereka miliki saat ini. Selain menambah kapasitas, mereka juga harus

meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar proses penanganan pasien dapat berjalan dengan cepat dan pasien dapat dilayani dengan baik. Unit rawat jalan adalah salah satu unit rumah sakit yang terkena dampak dari peningkatan jumlah kunjungan pasien (Mubin, *et al.* 2012).

Minat kunjungan ulang adalah perilaku yang muncul sebagai tanggapan terhadap barang yang menunjukkan keinginan pembeli untuk membeli kembali barang yang telah mereka beli sebelumnya. Pelanggan secara tidak sadar dan sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah mereka lakukan sebelumnya. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan yang ke depannya berdampak pada tingkah lakunya (Hamidiyah Azizatul, 2013).

Menurut undang-undang Rumah Sakit nomor 44 tahun 2009, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan individu yang terdiri dari layanan rawat inap, rawat jalan, serta gawat darurat. Rumah Sakit diselenggarakan berdasarkan Pancasila dan berprinsip pada nilai-nilai kemanusiaan, etika, profesionalisme, manfaat, keadilan, persamaan hak dan anti diskriminasi, pemerataan, perlindungan dan keselamatan pasien, serta memastikan kesejahteraan pasien secara keseluruhan.

Rumah sakit merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menjadi sumber daya

kesehatan yang sangat penting untuk menjalankan upaya kesehatan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit dipengaruhi oleh interaksi satu sama lain antara berbagai jenis tenaga medis dengan berbagai tingkat keilmuan. Sebagai organisasi pelayanan publik, rumah sakit harus memperbaiki diri serta senantiasa memacu peningkatan kualitas fasilitas mereka untuk selalu berkompetisi pada era globalisasi ini (Sriwayanti, 2006).

Memberikan layanan kesehatan yang bisa melingkupi atau melampaui ekspektasi orang-orang yang dirawat adalah satu dari sekian alternatif utama mengidentifikasi layanan kesehatan, begitu juga perawatan non-inap. metode utama untuk meningkatkan layanan kesehatan, termasuk rawat jalan. Pasien akan membandingkan layanan yang mereka terima dengan yang mereka harapkan dan akan menggunakannya lagi jika mereka menerima layanan yang sesuai atau bahkan lebih dari yang mereka harapkan. Namun, jika layanan yang mereka terima tidak tepat sebagaimana yang diekspektasikan, pasien cenderung enggan menggunakan layanan tersebut lagi (Agustina Hasibuan *et al.*, 2019).

Maslina (2011) mengemukakan jika satu dari sekian fasilitas layanan rumah sakit yang amat krusial yaitu layanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan berfungsi sebagai pusat mekanisme

pelayanan kesehatan sebab mempunyai fungsi sebagai portal utama untuk layanan rawat inap dan layanan kesehatan yang lain. Akibatnya, pasien rawat jalan saat ini menjadi salah satu prioritas utama bagi rumah sakit di seluruh dunia. Situasi ini disebabkan oleh tendensi orang-orang dalam memperoleh jasa pengobatan yang efisien dan lengkap dalam satu waktu (*one day care*).

Mutu pelayanan kesehatan sangat penting karena merupakan cara untuk mencapai cita-cita yang diinginkan melalui metode tercepat dan terefektif, melalui tindakan fokus pada kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan ialah keadaan saat layanan kesehatan yang ditujukan kepada perorangan serta komunitas dapat mengeluarkan hasil layanan yang diharapkan serta sesuai dengan pengetahuan profesional terbaru (Bustami, 2011). Kemampuan teknis, akses, kenyamanan, informasi, serta relasi dengan sesama ialah dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang diaplikasikan dalam rangka melakukan pengukuran terhadap kepuasan pasien. Dalam hal pelayanan yang masyarakat peroleh secara lengkap atau komprehensif dapat dijadikan sebagai dasar meningkatnya minat masyarakat untuk dapat kembali mendapatkan layanan kesehatan dengan kunjungan ulang ke layanan kesehatan. Minat kunjungan ulang

adalah kontak pasien dengan tenaga Kesehatan yang kedua dan seterusnya untuk mendapatkan pelayanan Kesehatan agar mengurangi komplikasi selanjutnya yang akan dialami oleh pasien (Mendrofa *et al.*, 2022).

Penyedia layanan kesehatan dewasa ini semakin bersaing. Munculnya berbagai jenis fasilitas kesehatan sebagai akibat dari dinamika pengetahuan di bidang kedokteran yang kian cepat serta meningkatnya keperluan makhluk hidup terhadap layanan kesehatan, termasuk fasilitas kesehatan yang didirikan oleh pemerintah serta fasilitas kesehatan yang didirikan oleh swasta, seperti klinik. Pemerintah maupun swasta bersaing secara sehat untuk meningkatkan layanan yang mereka berikan. Selain itu, peningkatan pola pikir masyarakat membuat masyarakat lebih mempertimbangkan pilihan pelayanan kesehatan untuk mencapai hasil terbaik (Elisa *et al.*, 2014).

RSUD Kabupaten Empat Lawang adalah rumah sakit pemerintah tipe C di Kabupaten Empat Lawang, Provinsi Sumatera Selatan. Berlokasi di Jl. Nurdin Panji km 5 Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Empat Lawang, Sumatera Selatan. RSUD Kabupaten Empat Lawang memiliki pelayanan 13 poli rawat jalan. Dengan bertambahnya jumlah tenaga dokter spesialis, jenis layanan yang disediakan mengalami penambahan pula sehingga total

orang yang berkunjung di rumah sakit juga meningkat. Fenomena tersebut didukung dengan bukti bahwa banyaknya kunjungan yang mengalami peningkatan pesat pada tahun 2021 dengan total orang yang berkunjung untuk pasien rawat jalan sebanyak 8.647 pasien, di sepanjang 2022 banyaknya orang yang berkunjung untuk pasien rawat jalan sejumlah 16.958 pasien dan meningkat di tahun 2023 dengan total orang yang berkunjung untuk rawat jalan 26.966 pasien. Mengacu pada total orang yang berkunjung, banyaknya pasien yang berkunjung untuk pasien poliklinik saraf yakni sejumlah 4.399 pasien yang mengalami peningkatan pada tiga bulan terakhir. Pada bulan Oktober jumlah pasien saraf sebanyak 280 orang, dibulan November sebanyak 290 orang dan di bulan Desember sebanyak 305 orang. Sedangkan untuk poli THT cenderung statis di setiap bulannya yaitu sekitar 53-60 saja setiap bulannya. Untuk kunjungan pasien di Poli Penyakit Dalam juga lebih stabil yaitu di bulan Oktober sebanyak 329 orang, bulan November sebanyak 318 orang dan di bulan Desember sebanyak 330 pasien.

Berdasarkan dari hasil penelitian, landasan teoritis dan pengamatan pada saat survey awal di RSUD Kabupaten Empat Lawang terkait minat kunjungan ulang terutama di poli saraf terdapat peningkatan yang signifikan di bandingkan dengan

kunjungan poli lain. Data kunjungan poli saraf pada periode bulan Maret dan April tahun 2024 sebanyak 875 pasien, poli bedah 520 pasien dan poli THT sebanyak 210 pasien. Dengan terjadinya peningkatan minat kunjungan pasien tersebut berpengaruh juga kepada waktu tunggu pelayanan, waktu tunggu pasien yang lama adalah salah satu faktor yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien dan merupakan masalah yang masih banyak dihadapi oleh institusi kesehatan. Pelaksanaan pelayanan pasien di rawat jalan sendiri masih belum berjalan dengan baik dan kurang maksimal khususnya yang terjadi pada pasien di poli saraf, bahkan pernah dan sering terjadi setiap jadwal dokter saraf yang seharusnya selesai pukul 14.00 wib bisa selesai pukul 15.00 wib. Beberapa pasien pun mengeluhkan lamanya waktu mereka menunggu di poli. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun waktu tunggu pelayanan lama tetapi minta kunjungan ulang di poli saraf masih tetap tinggi.

## **METODE PENELITIAN**

Desain penelitian dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, yakni penelitian yang dilakukan dengan mengukur variabel independen dan variabel dependen dalam waktu yang bersamaan

(Notoatmodjo, 2005). metode pengumpulan dengan menggunakan data kuesioner.

Populasi pada kegiatan penelitian ini ialah pasien poliklinik saraf selama 3 bulan terakhir di bulan Desember yaitu sebanyak 875 responden. Sampel dalam penelitian ini ialah sebagian pasien poliklinik saraf selama 3 bulan terakhir di bulan Desember yaitu sebanyak 90 responden. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di poliklinik saraf yang pernah berobat sebelumnya minimal 1 kali kunjungan. Teknik pengambilan sampelnya ada secara *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan Maret 2024 di RSUD Kabupaten Empat Lawang.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data yang diambil langsung di rumah sakit dengan melakukan wawancara langsung kepada pasien rawat jalan poli saraf RSUD Kabupaten Empat Lawang dengan menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan analisis Univariat dan Bivariat dan Multivariat. Dalam penelitian ini juga di lengkapi dengan dokumen kaji etik penelitian yang telah di uji oleh komisi etik yang mendapatkan legalitas dari Pemerintah.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Analisis Univariat**

Analisis univariat ini dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan presentase dari variabel dependen (pendidikan, pekerjaan, lokasi, fasilitas, pelayanan, petugas kesehatan) dan variabel dependen yaitu minat kunjungan ulang) data disajikan dalam bentuk tabel dan teks. (Tabel 1).

**Analisis Bivariat**

Analisa bivariat bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel dependen pendidikan, pekerjaan, lokasi, fasilitas, pelayanan, petugas kesehatan dengan minat kunjungan ulang Dengan menggunakan chi-kuadrat dengan batas kemaknaan 0,05, keputusan hasil uji statistik diperoleh

dengan membandingkan nilai p dengan nilai hasil uji statistik, yaitu: nilai p di bawah 0,05 menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, sedangkan nilai p di atas 0,05 menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. (Tabel 2)

**Analisis Multivariat**

Karena variabel dependen adalah data kategorik, analisis ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana lebih dari satu variabel independen berhubungan satu sama lain. Oleh karena itu, uji multivariat dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda. (Vionalita, 2019)

**Tabel 1.**  
Analisis Univariat

No	Variabel Penelitian	Frekuensi (N)	Persentasi(%)
1	Pendidikan		
	Rendah	64	71,1
	Tinggi	26	28,9
2	Pekerjan		
	Tidak Bekerja	38	42,2
	Bekerja	52	57,8
3	Lokasi		
	Jauh	44	48,9
	Dekat	46	51,2
4	Fasilitas		
	Kurang Lengkap	62	68,9
	Lengkap	28	31,1
5	Pelayanan		
	Kurang Baik	41	45,6
	Baik	49	54,4
6	Petugas Kesehatan		
	Kurang Baik	41	45,6
	Baik	49	54,4
7	Minat Kunjungan Ulang		

Tidak Minat	42	46,7
Berminat	48	53,3

Berdasarkan tabel 1 analisis univariat di peroleh bahwa pendidikan responden lebih besar pada pendidikan rendah (SD dan SMP) dengan jumlah 64 orang (71,1 %), pekerjaan responden lebih besar pada kelompok bekerja yaitu 52 orang (57,8 %), lokasi rumah lebih besar pada kelompok yang dekat dengan rumah sakit yaitu 46 orang (51,2 %), fasilitas lebih besar pada kelompok yang

menyatakan fasilitasnya kurang lengkap yaitu 62 orang (68,9 %), pelayanan lebih banyak pada responden yang menyatakan pelayanannya baik yaitu 49 orang (54,4 %), peran petugas kesehatan lebih banyak pada responden yang menyatakan baik yaitu 49 orang (54,4 %) dan minat kunjungan ulang lebih banyak pada responden yang berminat yaitu 48 orang (53,3 %).

**Tabel 2.**  
Analisis Bivariat

No	Variabel Penelitian	Minat Kunjungan Ulang				Total		P-Value	OR
		Tidak Minat		Minat		N	%		
		n	%	n	%				
1	Pendidikan Rendah	36	56,3	28	43,8	64	100	0,009 (bermakna)	4,286
	Tinggi	6	23,1	20	76,9	26	100		
2	Pekerjaan Tidak Bekerja	28	73,7	10	26,3	38	100	0,000 (bermakna)	7,600
	Bekerja	14	26,9	38	73,1	52	100		
3	Lokasi Jauh	30	68,2	14	31,8	44	100	0,000 (bermakna)	6,071
	Dekat	12	26,1	34	73,9	46	100		
4	Fasilitas Kurang Lengkap	36	58,1	26	41,9	62	100	0,0003 (bermakna)	5,077
	Lengkap	6	21,4	22	78,6	28	100		
5	Pelayanan Kurang Baik	30	73,2	11	26,8	41	100	0,000 (bermakna)	8,409
	Baik	12	24,5	37	75,5	49	100		
6	Petugas Kesehatan Kurang Baik	29	70,7	12	29,3	41	100	0,000 (bermakna)	6,692
	Baik	13	26,5	36	73,5	49	100		

Hasil analisis bivariat pada tabel 2 menunjukkan bahwa ada hubungan antara tingkat pendidikan dan keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke RSUD

Kabupaten Empat Lawang pada tahun 2024. Selain itu, ditemukan bahwa responden dengan tingkat pendidikan rendah memiliki kecenderungan 4,286 kali lebih besar

daripada responden dengan tingkat pendidikan yang lebih tinggi dengan responden yang pendidikannya tinggi.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan antara pekerjaan dan keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang ke RSUD Kabupaten Empat Lawang pada tahun 2024. Selain itu, hasilnya menunjukkan bahwa responden yang tidak bekerja memiliki kecenderungan 7,600 kali lebih besar daripada responden yang bekerja untuk tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan antara lokasi dan minat pasien untuk kunjungan ulang ke RSUD Kabupaten Empat Lawang pada tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula bahwa responden yang lokasi rumahnya jauh dengan rumah sakit memiliki kecenderungan 6,071 kali lebih besar untuk tidak berminat melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan responden yang lokasi rumahnya dekat dengan rumah sakit.

Hasil analisis bivariat diperoleh ada hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang pada pasien di RSUD Kabupaten Empat Lawang tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula bahwa responden

yang menyatakan fasilitasnya kurang lengkap memiliki kecenderungan 0,197 kali lebih besar untuk tidak berminat melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan responden yang menyatakan fasilitasnya lengkap.

Hasil analisis bivariat diperoleh ada hubungan antara pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien di RSUD Kabupaten Empat Lawang tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula bahwa responden yang menyatakan pelayanannya kurang baik memiliki kecenderungan 8,409 kali lebih besar untuk tidak berminat melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan responden yang menyatakan pelayanannya baik.

Hasil analisis bivariat diperoleh ada hubungan antara petugas kesehatan dengan minat kunjungan ulang pada pasien di RSUD Kabupaten Empat Lawang tahun 2024. Hasil analisis diperoleh pula bahwa responden yang menyatakan petugas kesehatannya kurang baik memiliki kecenderungan 7,503 kali lebih besar kemungkinan untuk tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan responden yang menyatakan bahwa petugas kesehatannya baik

**Tabel 3.**

Analisis Multivariat Pemodelan Akhir Regresi Logistik Berganda Variabel Independen dengan Minat Kunjungan Ulang

Variabel	B	P value	OR	95% CI
Pelayanan	1,947	0,000	7,004	2,628-18,668



Dari tabel 3 hasil analisis multivariat didapatkan bahwa ada 2 variabel yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang di RSUD Kabupaten Empat Lawang yaitu fasilitas dan pelayanan. jika responden menyatakan fasilitas dan pelayanannya kurang baik maka kemungkinan untuk tidak berminat melakukan kunjungan ulang adalah 0,25%. Hasil analisis regresi logistik berganda juga mendapatkan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh 28,1% dengan minat kunjungan ulang pada pasien di RSUD Kabupaten Empat Lawang, sisanya disebabkan oleh faktor lain.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Pendidikan Dengan Minat Kunjungan Ulang.

Pendidikan merupakan tahap pendidikan formal terakhir di mana seseorang memperoleh sertifikat atau ijazah sebagai bukti kelulusan. Pendidikan merupakan proses yang mencakup masuknya (input), yakni tujuan pendidikan, dan keluarnya (output), yakni wujud tingkah laku atau keahlian baru yang sesuai dengan tujuan pendidikan (Notoatmodjo, 2010).

Penelitian ini sejalan dengan Tampi,dkk (2015) Hasil yang didapatkan yaitu terdapat hubungan antara pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung 2015, Kepala keluarga

dengan pendidikan tinggi akan memanfaatkan pelayanan kesehatan 4,1 kali lipat dibandingkan dengan kepala keluarga yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena nilai p value  $0,002 < \alpha (0,05)$ .

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa berasarkan hasil penelitian terdapat hubungan antara pendidikan dengan minat kunjungan ulang di karenakan Setiap level pendidikan mempunyai kecenderungan berlainan dalam memahami serta menanggapi masalah kesehatan mereka, akibatnya tingkat pendidikan mempengaruhi jumlah layanan kesehatan yang diterima.

### Hubungan Pekerjaan Dengan Minat Kunjungan Ulang.

Wahyuni (2012) menyatakan bahwa orang yang bekerja memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk mencari layanan kesehatan dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja. Ini karena mereka memiliki pengetahuan yang lebih baik dan stabil dari segi keuangan, jadi orang-orang tersebut melakukan pencarian terhadap layanan yang lebih komprehensif. Selain itu, karena orang-orang yang bekerja tersebut sibuk dan mempunyai sedikit waktu untuk mencari layanan kesehatan, sebagian besar orang memilih tempat yang lebih dekat dengan rumah sakit mereka.(Wahyuni, 2012).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tampi *et al.*, (2015) Dari hasil uji

statistik *Chi Square* diperoleh nilai  $p = 0,045$  yang berarti ada hubungan pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. (Parendreng *et al.*, 2019).

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa ditemukan ada hubungan antara antara pekerjaan dengan minat kunjungan ulang di karenakan orang yang bekerja memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk mencari layanan kesehatan dibandingkan dengan orang yang tidak bekerja. Ini karena mereka memiliki pengetahuan yang lebih baik dan stabil dari segi keuangan, jadi orang-orang tersebut melakukan pencarian terhadap layanan yang lebih komprehensif.

#### **Hubungan Lokasi Dengan Minat Kunjungan Ulang.**

Lokasi mempengaruhi jenis bauran pemasaran, sehingga lokasi pelayanan kerap jadi faktor utama. Namun, karena segmentasi pasar pasien didasarkan pada seberapa dekat pelayanan medis, lokasi ini merupakan pilihan yang sangat penting (Hapsari, 2006).

Karena lokasi pelayanan mempengaruhi bentuk bauran pemasaran, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hapsari (2006). Namun, karena segmentasi pasar pasien berdasarkan seberapa dekat mereka dengan pelayanan medis, pemilihan lokasi sangat penting. Studi tahun 1985 oleh Boscarino dan Steiber menemukan bahwa

faktor penting dalam memilih rumah sakit adalah dekatnya. Hapsari (2006)

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa ditemukan ada hubungan lokasi dengan minat kunjungan ulang karena Lokasi memengaruhi jenis bauran pemasaran, sehingga lokasi pelayanan kerap jadi faktor utama. Namun, karena segmentasi pasar pasien didasarkan pada seberapa dekat pelayanan medis, lokasi ini merupakan pilihan yang sangat penting.

#### **Hubungan Fasilitas Dengan Minat Kunjungan Ulang.**

Menurut Hapsari (2006), asosiasi jasa yang bergerak di bidang kesehatan wajib menetapkan tentang tampilan sarana rawat inap atau rawat jalan sebab visualisasi bisa memengaruhi tindakan serta tingkah laku pasien. Tiap-tiap sarana dalam merawat kesehatan serta jasa kemanusiaan memiliki perspektif yang dapat meningkatkan atau membuat kurangnya kesenangan pasien serta tampilan kerja. Ketidakpuasan pelanggan dapat terjadi karena kesalahan dalam pengelolaan fasilitas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Asriani (2016) Nilai  $p$  (0,001) kurang dari 0,05, menurut hasil uji *chi-square* untuk kategori pekerjaan. Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara fasilitas dan pemanfaatan ulang layanan

rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Caliskan (2016)

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa ditemukan ada hubungan antara Fasilitas dengan minat kunjungan ulang dikarenakan fasilitas yang memadai akan membuat pasien merasa nyaman dalam berobat serta memberikan keluasaan bergerak bagi pasien untuk memenuhi kebutuhannya.

### **Peleyanan Dengan Minat Kunjungan Ulang.**

Rumah sakit harus menciptakan kegiatan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa puas dan senang berobat. Konsumen akan puas dengan efektivitas dan efisiensi layanan berawal dari saat tiba hingga saat kembali ke rumah. Di samping dokter dan tenaga medis yang mempunyai kemampuan, faktor krusial saat memilih tempat pengobatan ialah pemberi jasa layanan yang peduli dan ramah.

Studi ini sejalan dengan penelitian Bregida et al. (2021) karena hasil uji statistik chi-square menunjukkan bahwa nilai  $p(0,001) < 0,05$ , yang berarti bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan dan keinginan masyarakat untuk berkunjung kembali ke Puskesmas Sapala di Kabupaten Hulu Sungai Utara pada tahun 2021 (Bregida et al., 2021). Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan bahwa ada korelasi antara lokasi dan penggunaan ulang pelayanan

rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Caliskan (2016).

Adapun asumsi peneliti bahwa ada hubungan antara pelayanan dan minat kunjungan ulang karena konsumen merasa puas dengan kecepatan dan kemudahan pelayanan dari kedatangan hingga registrasi.

### **Hubungan Petugas Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang.**

Individu yang memberi jasa atau layanan mencakup para medis, non medis serta petugas-petugas yang menunjang penanganan medis juga mempunyai kontribusi penting untuk mengontrol kualitas jasa supaya pelanggan senang. Untuk meningkatkan citra rumah sakit yaitu keramahan petugas dan pelayanan yang maksimal kepada pasien (Hapsari, 2006).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Amaliah *et al.*, (2023) respon pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar menganggap petugas pelayanan kesehatan memiliki kemampuan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan kesehatan dengan tanggap. Selain itu, sebagian besar petugas pelayanan kesehatan juga dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap serta tidak menyulitkan pasien serta penampilan fisik baik itu sarana dan prasarana pada rumah tersebut dianggap baik oleh pasien. (Amalia *et al.*, 2023). Penelitian ini sejalan dengan Asriani (2016) Nilai  $p$

(0,000) kurang dari 0,05 ditemukan berdasarkan hasil uji chi-square pada kategori pekerjaan. Oleh karena itu,  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara layanan yang diberikan dan pemanfaatan ulang layanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Caliskan (2016)

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian ini bahwa ditemukan ada hubungan antara petugas kesehatan dengan minat kunjungan ulang dikarenakan Mutu tenaga kerja di organisasi pelayanan kesehatan sangat penting untuk keberlangsungan pemasaran yang rasional, tingkat efektivitas, dan kelangsungan hidup organisasi.

### **Model Faktor Penentu Terhadap Minat Kunjungan Ulang.**

Dari analisis multivariat didapatkan bahwa ada 2 variabel yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang di RSUD Kabupaten Empat Lawang yaitu: fasilitas dan pelayanan. jika responden menyatakan fasilitas dan pelayanannya kurang baik maka kemungkinan untuk tidak berminat melakukan kunjungan ulang adalah 0,25%. Hasil analisis regresi logistik berganda juga mendapatkan bahwa fasilitas dan pelayanan berpengaruh 28,1% dengan minat kunjungan ulang pada pasien di RSUD Kabupaten Empat Lawang, sisanya disebabkan oleh faktor lain.

Variabel pelayanan, dari keseluruhan komponen yang berkaitan dengan minat kunjungan ulang, merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling kuat dibandingkan faktor lainnya ( $OR$  7,004). Hal ini dapat diartikan jika responden menyatakan pelayanannya kurang baik maka akan memiliki kecenderungan 7,004 kali, memiliki kecenderungan yang serupa untuk tidak melakukan kunjungan ulang; selain itu, jika responden menyatakan bahwa fasilitasnya buruk, maka memiliki kecenderungan yang serupa.

Peneliti berasumsi sebagaimana hasil penelitian bahwa kualitas karyawan organisasi pelayanan kesehatan sangat menentukan berjalan atau tidaknya kegiatan pemasaran yang rasional, tingkat efisiensi, dan mendukung organisasi pelayanan kesehatan agar dapat terus *survive*.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa ada hubungan pendidikan, pekerjaan, lokasi, fasilitas, pelayanan, petugas kesehatan dengan minat kunjungan ulang di RSUD Kabupaten Empat Lawang Tahun 2024. Hasil analisa multivariat memperlihatkan bahwa variabel pelayanan merupakan variabel yang paling dominan terhadap minat kunjungan ulang di RSUD Kabupaten Empat Lawang Tahun 2024.

---

**SARAN**

serta meningkatkan fasilitas yang ada di  
Diharapkan agar RSUD Kabupaten Rumah Sakit untuk meningkatkan kunjungan  
Empat Lawang dapat meningkatkan kualitas dan minat pasien.  
pelayanan yang diberikan kepada pasien,

**DAFTAR PUSTAKA**

- Agustina Hasibuan, S., Aulia, D., & Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara, F. (2019). The Influence Of Quality Service With The Satisfaction Of Patients In The Infection Of The Disease RSUD Dr. Djoelham Binjai. *Jurnal Kesmas Jambi*, 3(1), 24–30.
- Ahrholdt, D. C., Gudergan, S. P., & Ringle, C. M. (2019). Enhancing loyalty: When improving consumer satisfaction and delight matters. *Journal of Business Research*, 94(August 2018), 18–27. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.08.040>
- Almardiah, A., & Habibi, M. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda*. Universitas Muhammadiyah Kaltim.
- Amalia, H. A., Arni Rizqiani Rusydi, & Ella Andayanie. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Berkunjung Kembali Pada Pasien Di RSIA Permata Hati Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 968–977. <https://doi.org/10.33096/woph.v4i6.1324>
- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, Satisfaction and Behavioral Intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(99\)00108-5](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/S0160-7383(99)00108-5)
- Borishade, T. T., Worlu, R. E., Kehinde, O., Ibidunni, A., Ogunnaike, O., Dirisu, J., Ogueyungbo, O., & Peter, F. (2018). A dataset of customer loyalty and variation in perception of customers across demographic characteristics In healthcare sector of Nigeria. *Data in Brief*, 20, 353–357. <https://doi.org/10.1016/j.dib.2018.08.014>
- Bregida, N., Zacky Anwary, A., Anggraeni, S., Studi Kesehatan Masyarakat, P., Kesehatan Masyarakat, F., Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, U., & Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, U. (2021). Hubungan Akses Dan Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat Di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021. *Uniska*.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya* (2nd ed.). Erlangga.

- Elisa, Hutagaol, M., & Divianto. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Medical Check Up (MCU) pada Rumah Sakit Dr. AK. Gani Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis*, 35–45.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27–38. <https://doi.org/10.37479/jke.v13i1.7105>
- Hamidiyah Azizatul. (2013). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013* (Vol. 34, Issue 5). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hapsari, Y. (2006). *Keputusan Pemanfaatan Ulangnya Di Rs Pantiwilasa " Citarum " Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Heda, K. (2020). *Hubungan persepsi tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020*. Universitas Jambi.
- Henny, S. (2017). Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rumah Sakit dr. Pirngadi Medan Tahun 2016. In *Jurnal Sains dan Seni ITS* (Vol. 6, Issue 1). Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28/MENKES/PER/I/2011(2011) tentang Klinik.
- Keputusan (MENKES) Menteri Kesehatan Nomor 1165/MENKES/SK/X /2007, (2007).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). *Manajemen Pemasaran* (M. Adi (ed.); 13th ed.). Erlangga.
- Maslina, V. H. R. (2011). *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS. Zahirah Jakarta*. Universitas Indonesia.
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Mendrofa, K., Mendrofa, Y., & Gulo, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap. *Jurnal Akutansi Manajemen Dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(2), 64.

Morgeson, F. V., Hult, G. T. M., Mithas, S., Keiningham, T., & Fornell, C. (2020). Turning Complaining Customers into Loyal Customers: Moderators of the Complaint Handling–Customer Loyalty Relationship. *Journal of Marketing*, 84(5), 79–99. <https://doi.org/10.1177/0022242920929029>

Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan* (1st ed.). Rineka Cipta.

Parendreng, Tasnim, & Kamalia, L. O. (2019). Kontribusi Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pasien Untuk Memilih Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 159–169. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/PJKM/article/view/961>

Rasyid, H. Al, & Indah K, A. T. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. *Jurnal Perspektif*, 17(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/jp.v17i1.5218>

Rum, A. (2019). Pengaruh Keterampilan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Donggala. *Jurnal Katalogis*, 3(8), 150.

Sugiono, E. F., Maidin, M. A., & Irwandy. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2013. 1.*

Suhendro, A. D., Kartasurya, M. I., & Arso, S. P. (2014). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenatal Di Poliklinik Kebidanan Rs Islam Sunan Kudus. 2(2), 1–15.*

Vionalita SKM, G. (2020). *Modul Metodologi Penelitian Kuantitatif (Ksm361) Modul 11. 6–7.* <http://esaunggul.ac.id/17>