

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMERIKSAAN KESEHATAN PELAUT TERHADAP MINAT BERKUNJUNG KEMBALI

Diyan Fitriani<sup>1</sup>, Lia Dealistiana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Abdi Nusantara

Corresponding email : liaidealistiana@gmail.com

### ABSTRAK

**Latar Belakang :** Kualitas pelayanan kesehatan merupakan penilaian atau kesan pasien tentang keunggulan. Selain itu, kualitas pelayanan juga mempengaruhi bagaimana pasien menghabiskan waktu dan tenaga (menunggu perawat dan dokter, serta mengantri dirumah sakit) sebagai hal yang berharga dan sebaliknya minat mengunjungi kembali mereka juga akan dipengaruhi oleh sejauh mana mereka menginvestasikan waktu, energi, dan upaya mereka untuk mencari informasi yang relevan. **Tujuan Penelitian:** pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan pelaut terhadap minat berkunjung kembali. **Metode Penelitian :** *analitik* dengan rancangan *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta sebanyak 112 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan Systematic random sampling. **Hasil Penelitian :** distribusi kualitas pelayanan (tangible, reliability, assurance, empathy dan responsibility) mayoritas baik dan berminat berkunjung kembali. Ada pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan pelaut (tangible, reliability, assurance, empathy dan responsibility) terhadap minat berkunjung kembali dengan nilai  $p.value < 0,05$ . **Kesimpulan dan Saran :** Ada pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan pelaut terhadap minat berkunjung kembali. Diharapkan para tenaga kerja lebih mengutamakan keramahannya sebagai kesan pertama saat bertemu pasien, karena itu merupakan penilaian pertama kali terbentuk.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kesehatan, Minat Berkunjung Kembali

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hal yang sangat penting bagi manusia. Semakin banyak manusia yang sadar akan pentingnya menjaga kesehatan tubuh, dan melakukan check up rutin di rumah sakit. Hal tersebut juga membuat fasilitas pelayanan publik misalnya rumah sakit, balai kesehatan, klinik, puskesmas dan lainnya berkembang dengan pesat yang menyediakan berbagai fasilitas pendukung di bidang kesehatan. Semakin banyaknya jumlah rumah sakit dan klinik kesehatan berjalan seiring dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan sehingga mengubah rumah sakit yang mulanya sebagai unit pelayanan publik yang bersifat sosial untuk kemanusiaan menjadi pelayanan kesehatan yang memiliki basis industri untuk kepentingan ekonomi (Ardianto, 2020). Namun dari banyaknya fasilitas pelayanan kesehatan publik pasti memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda, begitu pula dengan pandangan dan penilaian dari masyarakat. Hal tersebut yang membuat citra fasilitas pelayanan kesehatan publik berbeda-beda. Dewasa ini, pengetahuan masyarakat mengenai kesehatan semakin luas sehingga mereka memiliki banyak pertimbangan untuk memilih fasilitas kesehatan yang tepat mulai dari fasilitas pelayanan yang baik dan lengkap sehingga rumah sakit, balai

kesehatan, klinik maupun penyedia jasa fasilitas kesehatan lainnya berlomba-lomba meningkatkan kualitas dan pelayanan agar lebih baik dan mendukung kebutuhan masyarakat. Fasilitas kesehatan yang diberikan tidak hanya pelayanan untuk pengobatan dan penyembuhan penyakit namun juga pelayanan untuk pencegahan (preventif) (Ardianto, 2020).

Industri fasilitas pelayanan kesehatan masyarakat juga tidak jauh dari persaingan. Berbagai rumah sakit dan sejumlah klinik yang ada berusaha untuk memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas serta efisien. Pelayanan kesehatan yang baik merupakan pelayanan yang dapat diperoleh masyarakat secara efektif, aman, dan bermutu tinggi kepada yang membutuhkan dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (Alifariki, 2019).

Upaya pembangunan kesehatan dapat efisien dan efektif apabila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan meliputi tenaga kerja, pelayanan, fasilitas dan pembiayaan. Kesehatan yang baik sangat penting untuk pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi kemiskinan (Rismayanti, 2018).

Dalam pelaksanaannya pelayanan kesehatan harus memiliki mutu pelayanan yang baik dan efektif sehingga berdampak langsung kepada

masyarakat. Hal ini dikarenakan perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama apabila mereka merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Pratiwi, 2022).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan penilaian atau kesan pasien tentang keunggulan dan keunggulan keseluruhan unit perawatan kesehatan (Javed et al., 2019). Selain itu, kualitas pelayanan juga mempengaruhi bagaimana pasien memandang menghabiskan waktu dan tenaga (menunggu perawat dan dokter, serta mengantri dirumah sakit) sebagai hal yang berharga dan sebaliknya minat mengunjungi kembali mereka juga akan dipengaruhi oleh sejauh mana mereka menginvestasikan waktu, energi, dan upaya mereka untuk mencari informasi yang relevan (Rismayanti, 2018).

Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai pelayanan adalah kehandalan, keahlian, komunikasi dan tangibility, Selain itu kepuasan pasien yang ditemukan mempengaruhi niat untuk mengunjungi kembali melakukan perawatan. Pemanfaatan pelayanan kembali merupakan gambaran mutu yang dirasakan pasien dalam hasil pelayanan. Salah satu penyebab suatu produk dikatakan bermutu apabila konsumen melakukan pembelian secara berulang. terjadinya penurunan jumlah kunjungan lama pasien menunjukkan bahwa minat kunjungan

pasien untuk melakukan kembali pelayanan klinik juga menurun, selain itu terjadinya penurunan kunjungan menunjukkan bahwa adanya permasalahan dalam pengelolaan pelayanan (Pratiwi, 2022).

## METODE PENELITIAN

Tujuan umum untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan pelaut terhadap minat berkunjung kembali. analitik dengan desain cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah 112 pasien yang menjalani pemeriksaan kesehatan di Klinik Sehat Utama STIP Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan Systematic random sampling. Metode analisis yang digunakan adalah analisis univariat dan bivariat dengan uji chi square.

## HASIL

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Minat Berkunjung Kembali Pasien Jakarta tahun 2023**

No	Minat Berkunjung Kembali	Frekuensi	Persentase
1.	Berminat	91	81,3
2.	Tidak berminat	21	18,8
Total		112	100,0

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa dari 112 responden sebagian besar berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 91 orang (81,3%) dan yang tidak berminat berkunjung kembali sebanyak 21 orang (18,8%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Pasien di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta tahun 2023**

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase
1.	Tangible		
	Baik	102	91,1
	Kurang baik	10	8,9
2.	Reliability		
	Baik	98	87,5
	Kurang baik	14	12,5
3.	Assurance		
	Baik	99	88,4
	Kurang baik	13	11,6
4.	Emphaty		
	Baik	95	84,8
	Kurang baik	17	15,2
5.	Responsibility		
	Baik	97	86,6
	Kurang baik	15	13,4
Total		112	100,0

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui bahwa dari 112 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan indikator Tangible (BuktiFisik) yang baik sebanyak 102 orang (91,1%) dan yang kurang baik sebanyak 10 (8,9%). Kualitas pelayanan dengan indikator Realibility (Kehandalan) yang baik sebanyak 98 orang (87,5%) dan yang kurang baik sebanyak 14 (12,5%). Kualitas pelayanan dengan indikator assurance (Jaminan) yang baik sebanyak 99 orang (88,4%) dan yang kurang baik sebanyak 13 orang (11,6%). Kualitas pelayanan dengan indikator empaty (Empati) yang baik sebanyak 95 orang (84,8%) dan yang kurang baik sebanyak 17 orang (15,2%). Kualitas pelayanan dengan indikator responsibility (Cepat tanggap) yang baik sebanyak 97 orang (86,6%) dan yang kurang baik sebanyak 15 orang (13,4%).

**Tabel 3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Pelaut Terhadap Minat Berkunjung Kembali di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta tahun 2023**

Kualitas Pelayanan	Minat Berkunjung Kembali				Total		P. Value	Odds Ratio
	Berminat		Tidak Berminat		F	%		
	F	%	F	%				
<b>Tangible</b>								
Baik	87	85,3	15	14,7	102	100,0	<b>0,003</b>	<b>8,700</b>
Kurang baik	4	40,0	6	60,0	10	100,0		
<b>Reliability</b>								
Baik	85	86,7	13	13,3	98	100,0	<b>0,001</b>	<b>8,718</b>
Kurang baik	6	42,9	8	57,1	14	100,0		
<b>Assurance</b>								
Baik	85	85,9	14	14,1	99	100,0	<b>0,002</b>	<b>7,083</b>
Kurang baik	6	46,2	7	53,8	13	100,0		
<b>Emphaty</b>								
Baik	86	90,5	9	9,5	95	100,0	<b>0,000</b>	<b>22,933</b>
Kurang baik	5	29,4	12	70,6	17	100,0		
<b>Responsibility</b>								
Baik	85	87,6	12	12,4	97	100,0	<b>0,000</b>	<b>10,625</b>
Kurang baik	6	40,0	9	60,0	15	100,0		

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui bahwa dari 102 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan dengan indikator tangible baik sebagian besar berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 87 orang (85,3%), dan dari 10 responden yang mendapatkan pelayanan dengan indikator tangible kurang baik sebagian besar tidak berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 6 orang (60,0%). Dari 98 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan dengan indikator reliability baik sebagian besar berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 85 orang (86,7%), dan dari 14 responden yang mendapatkan pelayanan dengan indikator reliability kurang baik sebagian besar tidak berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 8 orang (57,1%). Dari 99 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan dengan indikator assurance baik sebagian besar berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 85 orang (85,9%), dan dari 13 responden yang mendapatkan pelayanan dengan indikator assurance kurang baik sebagian besar tidak berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 7 orang (53,8%).

Dari 95 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan dengan indikator *emphaty* baik sebagian besar berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 86 orang (90,5%), dan dari 17 responden yang mendapatkan pelayanan dengan indikator *emphaty* kurang baik sebagian besar tidak berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 12 orang (70,6%). Dari 97 responden yang mendapatkan kualitas pelayanan dengan indikator *responsibility* baik sebagian besar berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 85 orang (87,6%), dan dari 15 responden yang mendapatkan pelayanan dengan indikator *responsibility* kurang baik sebagian besar tidak berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 9 orang (60,0%).

Hasil *cross tabulasi* antara variabel kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan *responsibility*) dengan minat berkunjung kembali menunjukkan hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* 0,000 (*p value* < 0,05) yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan pelaut terhadap minat berkunjung kembali.

Nilai *Odds Ratio* kualitas pelayanan *tangible* (8,700), *reliability* (8,718), *assurance* 7,083), *emphaty* (22,933) dan *responsibility* (10,625) yang berarti pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan yang kurang baik memiliki kecenderungan *tangible* (8,700), *reliability* (8,718), *assurance* 7,083),

*emphaty* (22,933) dan *responsibility* (10,625) kali pasien tidak berminat berkunjung kembali dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

## PEMBAHASAN

### Minat Berkunjung Kembali

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dari 112 responden sebagian besar berminat untuk berkunjung kembali sebanyak 91 orang (81,3%) dan yang tidak berminat berkunjung kembali sebanyak 21 orang (18,8%).

Minat berhubungan dengan daya gerak yang mendorong seseorang cenderung merasa tertarik pada orang, benda, kegiatan atau pengalaman. Sebagai suatu aspek kejiwaan minat bukan saja diwarnai perilaku seseorang, tetapi lebih dari itu dapat mendorong untuk melakukan kegiatan dan menyebabkan orang menaruh perhatian dan merelakan diri untuk terlibat dalam suatu kegiatan. Minat mengandung unsur kognisi (menenal), emosi (perasaan), dan konasi (kehendak), oleh karena itu minat dianggap sebagai respon yang sadar, sebab kalau tidak ada minat tidak akan bermakna apa-apa (Slameto, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan Resti Nur Pratiwi (2022), yang mengatakan bahwa sebagian besar responden berminat untuk berkunjung kembali (67,4%). Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Alpan Habibi (2019) yang mengatakan

bahwa responden yang berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 91,2%.

Menurut pendapat peneliti setelah dilakukan penelitian di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta ternyata masih banyak pasien yang berminat berkunjung kembali yang mana masih terdapat 81,3% responden berminat untuk berkunjung kembali dan hanya sebagian kecil (18,8%) yang tidak berminat berkunjung kembali. Dari hasil penelitian ini bisa kita lihat berarti pasien masih memiliki kepercayaan terhadap Klinik Utama Sehat STIP Jakarta yang ditandai dengan hasil survey yang menunjukkan masih tingginya minat pasien untuk berkunjung kembali ke tempat pelayanan kesehatan.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Kesehatan Pelaut Terhadap Minat Berkunjung Kembali**

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa hasil cross tabulasi antara variabel kualitas pelayanan (tangible, reliability, assurance, empathy dan responsibility) dengan minat berkunjung kembali menunjukkan hasil uji statistik *Chi-Square* diperoleh nilai *p value* 0,000 (*p value* < 0,05) yang berarti ada pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan pelaut terhadap minat berkunjung kembali.

Nilai *Odds Ratio* kualitas pelayanan tangible (8,700), reliability (8,718), assurance 7,083), empathy (22,933) dan responsibility (10,625) yang berarti pasien yang mendapatkan kualitas

pelayanan yang kurang baik memiliki kecenderungan tangible (8,700), reliability (8,718), assurance 7,083), empathy (22,933) dan responsibility (10,625) kali pasien tidak berminat berkunjung kembali dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik.

Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari suatu layanan yang telah diterima oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harapannya. Dalam memberikan kualitas pelayanan perusahaan juga harus memiliki prinsip untuk mewujudkannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan Resti Nur Pratiwi (2022), yang mengatakan bahwa sebagian besar responden berminat untuk berkunjung kembali (67,4%). Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Alpan Habibi (2019) yang mengatakan bahwa responden yang berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 91,2%.

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan pelaut dengan ke lima indikator yaitu tangible, reliability, assurance, empathy dan responsibility semuanya memiliki hubungan yang bermakna terhadap minat berkunjung kembali untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. Bukti fisik/bukti langsung (tangible) dapat berupa ketersediaan

sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki bukti fisik (Tangible), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan frontoffice, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan. Bukti fisik merupakan hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan jasa (Kotler & Keller, 2016).

Secara bivariat, penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik (Tangibles) terhadap minat berkunjung kembali di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta dengan nilai *p value* 0,003. Nilai *odds ratio* 8,700 yang berarti kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan dengan indikator tangible yang kurang baik memiliki peluang 8,700 kali tidak berminat berkunjung kembali dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan Resti Nur Pratiwi (2022), yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik (Tangibles) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan (*p value* 0,000).

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan pelayanan kesehatan

(klinik) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan. Setiap pelayanan dan tindakan yang dilakukan perawat memerlukan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap perawat diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya keluhan dari pasien (Syaputra et al., 2022).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara reliability (kehandalan) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta dengan nilai *p value* 0,001. Nilai *odds ratio* 8,718 yang berarti kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan dengan indikator reliability (kehandalan) yang kurang baik memiliki peluang 8,718 kali tidak berminat berkunjung kembali dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Persepsi terhadap reliability (kehandalan) dapat meningkatkan minat ulang pasien melakukan

kunjungan atau pemanfaatan ulang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mutu pelayanan tentang kehandalan (reliability) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kehandalan baik dapat memicu minat pasien untuk berkunjung ulang lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak berminat untuk berkunjung ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan Resti Nur Pratiwi (2022), yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti reliability (kehandalan) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan ( $p$  value 0,001).

Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan (Khair, 2019). kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keraguan. Jaminan dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan. Kepercayaan dan keyakinan konsumen ditunjukkan dengan tingkat penggunaan jasa dari perusahaan penyedia jasa. penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan indikator jaminan (assurance) terhadap minat berkunjung kembali di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta dengan nilai  $p$  value 0,003. Nilai *odds ratio* 7,083 yang berarti kualitas pelayanan

pemeriksaan kesehatan dengan indikator jaminan (assurance) yang kurang baik memiliki peluang 7,083 kali tidak berminat berkunjung kembali dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan Resti Nur Pratiwi (2022), yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti Jaminan (assurance) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan ( $p$  value 0,000).

Empati adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Kepedulian kepada pasien dalam memberikan pelayanan dapat berupa memberikan motivasi kepada pasien ataupun dorongan agar pasien semangat dalam pelayanan. Hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan penelitian ini menunjukkan hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara empathy (empati) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta dengan nilai  $p$  value 0,000. Nilai *odds ratio* 22,933 yang berarti kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan dengan indikator empathy (empati) yang kurang baik memiliki peluang 22,933 kali tidak berminat berkunjung kembali dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan Alpan Habibi (2019), yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan

antara bukti empathy (empati) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan (*p value* 0,040). Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Responsiveness (Ketanggapan) merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan (Karin Rizkiawan, 2019). Ketanggapan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat. Daya tanggap merupakan bagian dari dimensi ketanggapan dengan metode Servqual (Service Quality) (Karin Rizkiawan, 2019).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara responsiveness (Ketanggapan) terhadap terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta *p value* 0,000. Nilai *odds ratio* 10,625 yang berarti kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan dengan indikator responsiveness (ketanggapan) yang kurang baik memiliki peluang 10,625

kali tidak berminat berkunjung kembali dibandingkan dengan pasien yang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi terhadap responsiveness dapat meningkatkan minat ulang pasien melakukan kunjungan atau pemanfaatan ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan Resti Nur Pratiwi (2022), yang mengatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti responsiveness (Ketanggapan) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan (*p value* 0,046).

## KESIMPULAN

Distribusi kualitas pelayanan (tangible, reliability, assurance, empathy dan responsibility) mayoritas baik dan berminat berkunjung Kembali. Ada pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan kesehatan pelaut (tangible, reliability, assurance, empathy dan responsibility) terhadap minat berkunjung kembali di Klinik Utama Sehat STIP Jakarta dengan nilai *p.value* < 0,05.

## REFERENSI

Alifariki, L. A. (2019). Hubungan Pelaksanaan Program Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi Terhadap Perilaku Perawat Dalam Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi Nosokomial Ruang Rawat Inap RSUD Kota Kendu. Malahayati Nursing Journal, 1(2), 148–159.

- Andrianto., Sasmito, Cahyo., & Indragunawan, Cakti. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik “X” di Tuban. *Care:Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 8(2), 206-221 Retrieved from <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/care/article/view/1778>
- Alpan Habibi, (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang Vol 4 No 2 Tahun 2019 p-ISSN 2502-0552; e-ISSN 2580-2917*
- Javed, S. A., Liu, S., Mahmoudi, A., & Nawaz, M. (2019). Patients' satisfaction and public and private sectors' health care service quality in Pakistan: Application of grey decision analysis approaches. *The International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e168–e182.
- Karin Rizkiawan,I.(2019).Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Resti Nur Pratiwi (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan VOL.14.NO.3(2022)
- Slameto. 2021. Belajar dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya. Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. universitas muhammadiyah surakarta
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management* 15th edition.
- Kotler Philip, Gary Amstrong, (2018). *Principles of Marketing. Edisi 15 Global Edition.* Pearson
- Khair, H. (2019). Pengaruh Kepemimpinan dan kompensasi terhadap kepuasan kerja melalui motivasi kerja. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 69-88
- Pertiwi R.N (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan. *JURNALILMIAHOBGIN-VOL.14.NO.3(2022)*
- Rismayanti,R., Ilyas,G.B., & Kadir,I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di UPTD Kesehatan Puskesmas Bojo Baru KabupatenBaru.YUME:Journalof Management,1(3). PuskesmasTumbu-TumbuJayaKonaweSelatan. *JURNAL ILMIAH OBSGIN* Jakarta: Rineka Cipta
- Syaputra,A.,Saragih,L.,&Pardede,D.W. (2022). Hubungan Mutu



Pelayanan Dengan Minat  
Kunjungan Ulang Pasien Rawat  
Jalan Polipenyakit Dalam di

Rumah Sakit Grandmed lubuk  
pakam. Jurnal  
Kesehatan Masyarakat & Gizi, 4(2)

