

## HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP RS BHINEKA BAKTI HUSADA

Lela Kania Rahsa Puji<sup>1\*</sup>, Nurwulan Adi Ismaya<sup>2</sup>, Utami Ulfa<sup>3</sup>

<sup>1</sup>STIKes Kharisma Persada, Kota Tangerang Selatan 15417, Indonesia

ARTICLE INFORMATION	A B S T R A C T
<p><i>*Corresponding Author</i> Lela Kania Rahsa Puji E-mail: lelakania@masda.ac.id</p>	<p><i>In line with regulation No.44 of 2009, explained that one of the hospital's requirements are implement, and maintain quality standards for health services in hospitals as a reference in helping patients. Based on research May 18, 2019 at the Bhineka Bakti Husada Hospital determine that 96.1% of patients were interested in visiting again if needed health services and 3.9% were not interested in visiting again. research question is correlation between Service Quality and Interest in Revisiting Inpatients at Bhineka Bakti Husada Hospital in 2019. Research purpose is to identify correlation service quality and interest in revisiting inpatient. Method analitic survey cross sectional univariat and bivariate analisys. Technin sampling are total sampling 52 respondent. Result the correlation from the five dimensions of quality of health services (reliability, quality assurance, quality of direct evidence, empathy) are related to interest in revisiting inpatients at Bhineka Bakti Husada Hospital.</i></p>
<p><b>Keywords:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ service quilty</li> <li>▪ quality of Hospitalization</li> <li>▪ interest patient Re-Visit</li> </ul>	<p>Sejalan dengan peraturan No.44 tahun 2009, dijelaskan bahwa salah satu persyaratan rumah sakit adalah menerapkan, dan mempertahankan standar kualitas untuk layanan kesehatan di rumah sakit sebagai referensi dalam membantu pasien. Berdasarkan penelitian 18 Mei 2019 di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada menentukan bahwa 96,1% pasien tertarik untuk berkunjung lagi jika membutuhkan layanan kesehatan dan 3,9% tidak tertarik mengunjungi lagi. di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada pada tahun 2019. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi hubungan kualitas layanan minat dalam mengunjungi kembali pasien rawat inap. Metode survei analitik <i>cross sectional</i> dengan analisis univariat dan bivariat. Teknik pengambilan sampel adalah total sampling 52 responden. Hasil korelasi dari lima dimensi kualitas layanan kesehatan (keandalan, jaminan kualitas, kualitas bukti langsung, empati) ada hubungan dengan minat mengunjungi kembali pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada</p>
<p><b>Kata Kunci:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mutu pelayanan</li> <li>▪ Mutu rawat inap</li> <li>▪ Kunjungan ulang pasien</li> </ul>	

## PENDAHULUAN

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional mendefinisikan rawat inap tingkat pertama adalah pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat non spesialisik dan dilaksanakan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk keperluan observasi, perawatan, diagnosis, pengobatan, dan/atau pelayanan medis lainnya, dimana peserta dan/atau anggota keluarganya dirawat inap paling singkat 1 (satu) hari. (Istiqomah, 2015).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada pada tanggal 30 April 2019 mengambil sampel enam responden di ruang rawat inap. Empat dari enam responden menyatakan bahwa puas akan mutu Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada pada variabel *responsiveness* (daya tanggap), dua diantaranya merasa tidak puas dalam variabel tersebut dengan indikator lamanya waktu untuk mendapatkan pelayanan dari dokter, lamanya waktu untuk pembayaran serta jarangny petugas melakukan tugasnya dengan tanggap dan cepat. Pada variabel *reliability* (kehandalan) lima dari enam responden menyatakan puas dalam pelayanan yang diberikan, satu diantaranya tidak puas dikarenakan lamanya petugas

datang pada saat pasien membutuhkan. Pada variabel Jaminan seluruh responden menyatakan puas pada pelayanan yang Tersedia dan merasa percaya akan pelayanan yang diberikan. Pada variabel bukti langsung empat menyatakan tidak puas dengan pelayanan yang ada dengan keluhan rawat inap yang kurang nyaman, lingkungan rumah sakit yang kurang indah, kurangnya peralatan yang dimiliki, serta kurang jelasnya papan informasi dan petunjuk arah, sedangkan tiga diantaranya merasa cukup puas. Dan pada variabel kunjungan ulang, seluruh pasien merasa dan menilai akan kembali menikmati fasilitas atau berkunjung kembali jika sewaktu-waktu membutuhkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dikarenakan jaraknya yang strategis serta terjamin oleh BPJS.

Mutu yang di nilai pasien masih kurang pada saat dilakukan studi pendahuluan dapat menjadi bahan pertimbangan sewaktu-waktu apakah pasien akan tetap bertahan memilih rumah sakit tersebut pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan atau justru memilih rumah sakit lain dengan mutu pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Mutu pelayanan kesehatan sangatlah berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien, Pada periode tahun 2016 – 2018 berdasarkan data

sekunder Profil Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada tahun 2016-2018 trend pemanfaatan tempat tidur pada tahun 2016 sebesar 54,4%, tahun 2017 sebesar 53,7% dan tahun 2018 sebesar 57,3%. Kunjungan pasien terhadap pelayanan rawat inap terjadi penurunan di tahun 2017 hal ini dikarenakan kurangnya perawatan di sarana dan prasarana yang ada seperti ruang rawat inap yang tidak di renovasi serta sirkulasi udara yang rendah yang menimbulkan ketidak nyamanan dalam menikmati fasilitas yang ada. Jika pelayanan rumah sakit yang diberikan tidak adanya inovasi untuk meningkatkan mutu maka suatu saat nanti di khawatirkan akan mengalami penurunan kembali atau bahkan mengalami penurunan peminatan kunjungan di rumah sakit tersebut.

**METODE**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei analitik *cross sectional*

yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor risiko dengan efek, melalui observasi/pengumpulan data sekaligus pada suatu saat yaitu tiap subjek hanya diobservasi satu kali saja dan pengukuran variabel subjek dilakukan pada saat penelitian tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2007). Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2007) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 51 responden seluruh pasien atau keluarga pasien rawat inap Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.

**HASIL**

- a. Gambaran minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

**Tabel 1 Distribusi frekuensi minat kunjungan ulang pasien rawat inap Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada**

Minat kunjungan ulang	Frekuensi	
	N	%
Tidak berminat	2	3,9
Berminat	49	96,1
<b>Total</b>	51	100

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat inap Rumah Sakit

Bhineka Bakti Husada dari 51 responden yang diteliti 49 (96,1%) responden berminat

untuk berkunjung ulang ke Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada apabila membutuhkan pelayanan kesehatan kembali

dan hanya sebagian kecil responden 2 (3,9%) tidak berminat untuk berkunjung kembali.

b. Gambaran dimensi mutu daya tanggap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

**Tabel 2 Distribusi frekuensi dimensi mutu daya tanggap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada**

Mutu daya tanggap	Frekuensi	
	N	%
<b>Buruk</b>	8	15,7
<b>Baik</b>	43	84,3
<b>Total</b>	51	100

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa mutu daya tanggap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada 43 dari 51 pasien rawat inap

sebagian besar 84,35% menilai baik sedangkan sebagian kecil 15,7% menilai buruk

c. Gambaran mutu kehandalan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

**Tabel 3 Distribusi frekuensi dimensi mutu kehandalan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada**

Mutu kehandalan	Frekuensi	
	N	%
<b>Buruk</b>	17	33,3
<b>Baik</b>	34	66,7
<b>Total</b>	51	100

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa mutu kehandalan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada 34

dari 51 pasien rawat inap sebagian besar 66,7% menilai baik sedangkan sebagian kecil 33,3% menilai buruk

d. Gambaran dimensi mutu jaminan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

**Tabel 4 Distribusi frekuensi dimensi mutu jaminan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada**

Mutu jaminan	Frekuensi	
	N	%
<b>Buruk</b>	9	17,6
<b>Baik</b>	42	82,4
<b>Total</b>	51	100

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa mutu jaminan di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada 42 dari 51 pasien rawat inap sebagian besar 82,4% menilai baik sedangkan sebagian kecil 17,6% menilai buruk.

- e. Gambaran mutu bukti langsung di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

**Tabel 5 Distribusi frekuensi dimensi bukti langsung di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada**

Mutu bukti langsung	Frekuensi	
	N	%
<b>Buruk</b>	8	15,7
<b>Baik</b>	43	84,3
<b>Total</b>	51	100

Sumber : Data Primer 2019

- f. Gambaran mutu empati di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

**Tabel 6 Distribusi frekuensi dimensi empati di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada**

Mutu empati	Frekuensi	
	N	%
<b>Buruk</b>	13	25,5
<b>Baik</b>	38	74,5
<b>Total</b>	51	100

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 6 di ketahui bahwa mutu empati di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada 38 dari 51 pasien rawat inap sebagian besar 74,5% menilai baik sedangkan sebagian kecil 25,5% menilai buruk.

## 2. Analisis Bivariat

- a. Hubungan dimensi mutu daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

**Tabel 7 Analisis bivariat dimensi mutu daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap**

Mutu daya tanggap	Minat kunjungan ulang				Total	P-value	
	Tidak berminat		Berminat				
	N	%	N	%	N	%	
<b>Buruk</b>	2	22,2	7	77,8	9	17,65	0,48
<b>Baik</b>	0	0	42	100	42	82,35	
<b>Total</b>	2	3,9	49	96,1	51	100	

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan bahwa sebagian kecil (22,2%) responden menilai bahwa mutu daya tanggap ruang rawat inap rumah sakit bhineka bakti husada dinilai buruk dan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang kembali sedangkan sebagian besar (77,8%) responden menilai bahwa mutu daya tanggap Rumah Sakit Bhineka Bakti

Husada dinilai baik dan berminat untuk melakukan kunjungan kembali jika suatu saat membutuhkan pelayanan kesehatan. Dengan nilai *P-value* yaitu 0,85 yaitu ( $>0,05$ ) dengan artian  $H_a$  tidak diterima atau tidak adanya hubungan antara dimensi mutu daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit bhineka bakti husada.

- b. Hubungan dimensi mutu kehandalan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

**Tabel 8 Analisis bivariat mutu kehandalan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap**

Mutu kehandalan	Minat kunjungan ulang		Total	P-value			
	Tidak berminat	Berminat					
	N	%	N	%	N	%	
<b>Buruk</b>	2	11,8	15	88,2	17	33,33	0,042
<b>Baik</b>	0	0	34	100	34	66,67	
<b>Total</b>	2	3,9	49	96,1	51	100	

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan bahwa sebagian kecil (11,8%) responden menilai bahwa mutu kehandalan buruk dan tidak berminat untuk berkunjung kembali, sedangkan sebagian besar (88,2%) responden menilai bahwa mutu kehandalan buruk tetapi berminat untuk berkunjung

kembali untuk menikmati pelayanan kesehatan kembali di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Dengan *P-Value* 0,042 ( $<0,05$ ) dengan artian  $H_a$  diterima yaitu adanya hubungan antara mutu kehandalan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.

- c. Hubungan dimensi mutu jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.

**Tabel 9 Analisis bivariat mutu jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap**

Mutu jaminan	Minat kunjungan ulang				Total	P-value	
	Tidak berminat		Berminat				
	N	%	N	%			
<b>Buruk</b>	2	22,2	7	77,8	9	17,65	0,01
<b>Baik</b>	0	0	42	100	42	82,35	
<b>Total</b>	2	3,9	49	96,1	51	100	

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan bahwa sebagian kecil (22,2%) responden menilai mutu jaminan buruk dan tidak berminat untuk berkunjung kembali sedangkan sebagian besar (77,8%) menilai mutu jaminan buruk tetapi berminat untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit

Bhineka Bakti Husada jika suatu saat membutuhkan pelayanan kesehatan kembali. Dengan P-value 0,01(<0,05) dengan artian adanya hubungan antara mutu jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

- d. Hubungan dimensi mutu bukti langsung dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

**Tabel 10 Analisis bivariat mutu bukti langsung dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap**

Mutu bukti langsung	Minat kunjungan ulang				Total	P-value	
	Tidak berminat		Berminat				
	N	%	N	%			
<b>Buruk</b>	2	25	6	75	8	15,69	0,01
<b>Baik</b>	0	0	43	100	43	84,31	
<b>Total</b>	2	3,9	49	96,1	51	100	

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan sebagian kecil (25%) responden menilai mutu bukti langsung buruk dan tidak berminat untuk berkunjung kembali sedangkan sebagian besar (75%) yang menilai mutu

bukti langsung buruk tetapi berminat untuk berkunjung kembali. Dengan P-value 0,01 (<0,05) dengan artian Ha diterima yaitu adanya hubungan mutu bukti langsung dengan minat kunjungan ulang

pasien rawat inap Rumah Sakit Bhineka    Bakti    Husada

- e. Hubungan dimensi mutu empati dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit bhineka bakti husada

**Tabel 11 Analisis bivariat mutu empati dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap**

Mutu empati	Minat kunjungan ulang				Total	P-value
	Tidak berminat		Berminat			
	N	%	N	%		
<b>Buruk</b>	2	15,4	11	84,6	13	25,50
<b>Baik</b>	0	0	38	100	38	84,31
<b>Total</b>	2	3,9	49	96,1	51	100

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan Tabel 11 menunjukkan bahwa sebagian kecil (15,4%) responden menilai mutu empati buruk dan tidak berminat untuk berkunjung kembali sedangkan sebagian besar (84,6%) menilai mutu empati buruk tetapi

berminat untuk berkunjung kembali. Dengan nilai P-value 0,013(<0,05) dengan artian Ha diterima yaitu adanya hubungan antara mutu empati dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap rumah sakit bhineka bakti husada.

## PEMBAHASAN

### Hubungan dimensi mutu daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap (Retnaningsih, 2013). Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang menilai daya tanggap baik dan berminat akan berkunjung kembali sebanyak 42 responden dari 51 responden. 9 (77,8%) diantaranya menilai buruk tetapi

berminat untuk berkunjung kembali dan (22%) lainnya tidak berminat untuk berkunjung kembali. Hal ini dikarenakan proses pendaftaran dan pembayaran yang cukup lama. Namun sebagian besar pasien tetap menerima kekurangan dari pelayanan yang diberikan dengan alasan rumah sakit telah bekerja sama dengan BPJS.

Hasil bivariat diperoleh tidak adanya hubungan antara mutu daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap rumah sakit bhineka bakti husada dengan P-value 0,486 lebih dari (>0,05) hal ini sejalan dengan penelitian Halimatusaidah mahasiswa Universitas



Negeri Jakarta yang berjudul Hubungan Presepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015.

Menurut Bustami (2011) dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat waktunya dan persiapan instansi sebelum memberikan pelayanan.

### **Hubungan dimensi kehandalan dengan minat kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada**

Menurut Parasuraman (2010) kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian kecil (11,8%) responden menilai bahwa mutu kehandalan buruk dan tidak berminat untuk berkunjung kembali, sedangkan sebagian besar (88,2%) responden menilai bahwa mutu kehandalan buruk tetapi berminat untuk berkunjung kembali untuk menikmati

pelayanan kesehatan kembali di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Dengan *P-value* 0,042 ( $<0,05$ ) dengan artian adanya hubungan antara mutu kehandalan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian yang dilakukan Devi (2013) yang menyatakan bahwa adanya hubungan antara kehandalan dengan minat kunjungan ulang pasien di BRSU Tabanan. Hal ini disebabkan pasien merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada.

### **Hubungan dimensi mutu jaminan dengan minat kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada**

Jaminan adalah karyawan atau staff memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan (Retnaningsih, 2013). Berdasarkan penelitian ini sebagian kecil (22,2%) responden menilai mutu jaminan buruk dan tidak berminat untuk berkunjung kembali sedangkan sebagian besar (77,8%) menilai mutu jaminan buruk tetapi berminat untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada jika suatu saat membutuhkan pelayanan kesehatan kembali. Dengan *P-Value* 0,01( $<0,05$ ) dengan artian adanya

hubungan antara mutu jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Halimatusaidah mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang berjudul Hubungan Presepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015. Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa tidak adanya pengaruh jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien kemungkinan besar disebabkan oleh presepsi pasien saat mereka berada dalam keadaan sakit hanya percaya kepada dokter bahwa setelah melakukan pengobatan akan membawa pasien menjadi lebih baik sehingga pasien mempertimbangkan bahwa pelayanan pengobatan yang diberikan aman tanpa mempertimbangkan apakah pelayanan yang diberikan terjamin atau tidak.

### **Hubungan dimensi mutu bukti langsung dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada**

Wujud fisik atau bukti langsung (*tangible*) sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana serta

prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi konsumen maka semakin besar pula harapan konsumen pada perusahaan pemberi jasa tersebut.

Pada penelitian ini menunjukkan sebagian kecil (25%) responden menilai mutu bukti langsung buruk dan tidak berminat untuk berkunjung kembali sedangkan sebagian besar (75%) yang menilai mutu bukti langsung buruk tetapi berminat untuk berkunjung kembali. Dengan *P-value* 0,01 ( $<0,05$ ) dengan artian  $H_a$  diterima yaitu adanya hubungan mutu bukti langsung dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Hal ini sejalan dengan penelitian Halimatusaidah mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang berjudul Hubungan Presepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015 dengan hasil adanya hubungan antara bukti langsung dengan minat kunjungan ulang pasien.

Bukti langsung sangatlah penting sebagai pelengkap pelayanan kesehatan karena ketersediaan yang ada menjadi penilai pelanggan apakah akan menikmati pelayanan itu kembali atau tidak. Karena fasilitas dan pelayanan menjadi penilaian secara fisik bagi konsumen.

### **Hubungan dimensi mutu empati dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) empati yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Purwoastuti dan Walyani, 2015). Pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian kecil (15,4%) responden menilai mutu empati buruk dan tidak berminat untuk berkunjung kembali sedangkan sebagian besar (84,6%) menilai mutu empati buruk tetapi berminat untuk berkunjung kembali. Dengan nilai *P-value* 0,013 (<0,05) dengan artian  $H_a$  diterima yaitu adanya hubungan antara mutu empati dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap rumah sakit bhineka bakti husada.

Hal ini sejalan dengan penelitian Hamidiyah (2013) bahwa adanya hubungan antara mutu empati dengan minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada, Halimatusaidah (2011). Menjelaskan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dimana empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat diharapkan oleh pemakai jasa atau pasien. Menurut teori Parasuraman (2008) berpendapat bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramah tamahan petugas dalam melayani pasien. Dalam teori Mubarak dan Chayatin (2009) juga menyatakan bahwa salah satu syarat pelayanan kesehatan yang baik yaitu bermutu yang dimaksud menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan suatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan pihak lain tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik serta standar yang telah ditetapkan.

Empati sangat berpengaruh dalam penilaian mutu pelayanan oleh konsumen karena keramahan dan kepedulian petugas memberikan kenyamanan oleh pasien ataupun keluarga pasien ataupun sebaliknya ketidak ramahan petugas membuat pasien merasa tidak nyaman

dalam menikmati fasilitas atau pelayanan rumah sakit

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada penelitian ini dapat disimpulkan dari kelima dimensi mutu diperoleh bahwa tidak adanya hubungan antara mutu daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap rumah sakit bhineka bakti husada. Namun Hasil korelasi dari lima dimensi kualitas layanan kesehatan (keandalan, jaminan kualitas, kualitas bukti langsung, empati) ada hubungan dengan minat mengunjungi kembali pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada

## DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta : Erlangga.
- Dahlan, Sopiudin. M. 2010. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Dahlan, Sopiudin. M. 2012. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Fajri Nur, 2016 “*Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah sakit Ii Tambak Kabupaten Banyumas 2015*”. Universitas Negeri Semarang Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Halimatu’saidah, 2015 “*Hubungan Presepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat JalanUmum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015*”. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Mukhlis. 2012. Pengaruh Kepuasan Layanan terhadap Minat Beli Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Tanjung Pura tahun 2012. Tesis Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara.
- Mubarak, Iqbal W. dan Nurul Chayatin. 2009. Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi. Jakarta : Salemba Medika.
- Parasuraman A et all . 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*, Vol.49
- Parasuraman A et all . 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. *International Journal for Quality in Health Care*, Vol 25
- Parasuraman A et all . 1994. *Alternative Scale For Measuring Service Quality : A Comperative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria*. *Journal of Retailing*
- Puwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2015. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

