Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 1. Page 164-171
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1681
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Musdalifah, *Wardiah Hamzah, Fairus Prihatin Idris

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 30 December 2023
Revised: 20 January 2024
Accepted: 30 January 2024

Keywords: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Kunjungan Pasien

Corresponding Author:
E-mail:
wardiah.hamzah@gmail.com
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Kunjungan pasien poliklinik gigi RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar berdasarkan data laporan tahunan mulai dari tahun 2018-2021 mengalami penurunan kunjungan pasien yakni pada tahun 2018 kunjungan pasien sebanyak 4056, tahun 2019 menurun menjadi 1908 (53%), tahun 2020 sebanyak 184 dan tahun 2021 sebanyak 147 dengan penurunan dari tahun 2020-2021 sebanyak 20,10%.
Tujuan: Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan implementasinya pada minat kunjungan ulang.
Metode: Desain penelitian yang digunakan yaitu menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study* yang terdiri dari 50 sampel dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*.
Hasil: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (ρ=0,402) terhadap kepuasan pasien; ada pengaruh kualitas pelayanan (ρ=0,007) dan kepuasan pasien (ρ=0,010) terhadap minat kunjungan ulang.
Kesimpulan: Pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang dapat diterima sehingga pihak rumah sakit perlu melakukan survey berkelanjutan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien guna mempertahankan minat kunjungan ulang poliklinik gigi RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

ABSTRACT

Background: Dental polyclinic patient visits at dr. Tadjuddin Chalid Makassar Hospital based on annual report data from 2018-2021 experienced a decrease in patient visits, namely in 2018 patient visits were 4056, in 2019 they decreased to 1908 (53%), in 2020 they were 184 and in 2021 they were 147 with a decrease from 2020-2021 of 20.10%.
Objective: To analyze the effect of service quality on patient satisfaction and its implementation on repeat visit interest.
Method: The research design used is quantitative research using a cross sectional study approach consisting of 50 samples with purposive sampling technique.
Results: There is no effect of service quality (ρ=0.402) on patient satisfaction; there is an effect of service quality (ρ=0.007) and patient satisfaction (ρ=0.010) on interest in repeat visits.
Conclusion: The effect of service quality, patient satisfaction on interest in repeat visits can be accepted so that the hospital needs to conduct ongoing surveys related to service quality and patient satisfaction in order to maintain interest in repeat visits to the dental polyclinic of Dr. Tadjuddin Chalid Hospital Makassar.

PENDAHULUAN

Kepuasan dan ketidakpuasan pasien terhadap suatu produk akan mempengaruhi perilaku selanjutnya yaitu berminat kembali. Jika pasien puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk atau jasa tersebut. Pelanggan yang puas tersebut juga cenderung akan menceritakan hal-hal yang baik tentang produk atau jasa kepada orang lain. Konsumen yang tidak puas beraksi sebaliknya. Mereka mungkin mengambil tindakan publik, seperti mengajukan keluhan pada rumah sakit, pergi ke pengacara, atau mengadu

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

pada kelompok- kelompok lain seperti badan usaha, swasta atau pemerintah. Tindakan pribadi dapat berupa memutuskan untuk tidak menggunakan produk atau jasa tersebut atau mengingatkan orang lain (1,2).

RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yaitu satu dari sekian Layanan Kesehatan milik KEMENKES dalam ruang lingkup Kota Makassar yang berupa RS Kusta, yang kemudian seiring berkembangnya zaman dan kondisi masyarakat yang modern menuntut Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar mengikuti dengan melakukan perubahan dari internal khususnya perubahan Struktur Organisasi yang telah ketinggalan jaman dan dirasakan telah tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan kesehatan oleh masyarakat yang semakin kompleks, maka pada tanggal 14 Mei 2012 Menteri Kesehatan RI mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 009 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kelola Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Kunjungan pasien poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin chalid makassar berdasarkan data laporan tahunan mulai dari tahun 2018-2021 mengalami penurunan kunjungan pasien yakni pada tahun 2018 kunjungan pasien sebanyak 4056, pada tahun 2019 kunjungan pasien menurun menjadi 1908 dengan penurunan sebanyak 53%, selanjutnya pada tahun 2020 kunjungan pasien sebanyak 184 dan kemudian pada tahun 2021 kunjungan pasien sebanyak 147 dengan penurunan dari tahun 2020-2021 sebanyak 20,10%. Berdasarkan uraian tersebut dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kunjungan pasien poliklinik gigi dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021.

Riset Kesehatan Dasar (RISKESDAS 2018) Prevalensi nasional masalah gigi dan mulut yaitu 25,9% sebanyak 14 provinsi mempunyai masalah gigi dan mulut di atas angka nasional. Prevalensi DMF-T (*Decay Missing Filling-Teeth*) yaitu 4,6 sebanyak 15 provinsi memiliki prevalensi di atas prevalensi nasional. Hasil RISKESDAS 2018 menujukkan bahwa prevalensi nasional 57,6% dan Sulawesi Selatan lebih tinggi sebesar 71% dan menempati urutan kedua masalah kesehatan gigi dan mulut dari 34 provinsi (3).

Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, beberapa kewajiban Rumah Sakit sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 yakni memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit sebagai bagian dari tata kelola klinis yang baik (4–6).

Berdasarkan hasil pengumpulan informasi awal yang dilakukan maka diperoleh beberapa informasi dari pasien yang berkunjung dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar diantaranya ada kekurangan yang dirasakan oleh pasien dalam hal daya tanggap petugas dimana pasien terkadang memerlukan waktu menunggu yang cukup lama untuk dapat memperoleh informasi terkait dengan poliklinik yang tepat untuk dituju sesuai dengan pemeriksaan yang dibutuhkan, selain itu, masyarakat lainnya mengungkapkan beberapa petugas tidak menunjukkan sikap ramah kepada pasien yang ditemaninya berobat.

Berdasarkan uraian diatas terlihat bahwa jumlah masyarakat yang memiliki masalah gigi dan mulut sangat tinggi di daerah Sulawesi Selatan sedangkan kunjungan pasien di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar terus menurun dari tahun ke tahun. Penurunan tersebut memperlihatkan kemungkinan terjadi kesenjangan antara harapan yang diinginkan pasien dan dengan perlakuan yang diterima pada saat memanfaatkan pelayanan kesehatan, sehingga mempengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Kondisi menurunnya jumlah kunjungan pasien menjadi permasalahan yang harus diperhatikan oleh pihak manajerial rumah sakit, mungkin pengaruh dari kualitas pelayanan yang berujuk kepada kepuasan pasien.

Jumlah pasien yang menurun akan berpengaruh terhadap pemasukan rumah sakit RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar dan hal ini membuktikan bahwa pihak rumah sakit perlu meningkatkan strategi pemasarannya sehingga dapat menjadikan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menjadi rumah sakit yang senantiasa menjadi pilihan bagi para pasien dengan rumah sakit lainnya. Dengan adanya permasalahan yang dihadapi oleh RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk meningkatkan strategi pemasarannya yang berujung pada peningkatan kualitas yang juga meningkatkan kunjungan ulang pasien poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Oleh karena itu peneliti mengharapkan dapat melakukan Analisa lebih lanjut mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik observasional, menggunakan desain penelitian *cross-sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus-September 2023 di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang berjumlah 150 orang pada bulan Agustus 2023 dengan jumlah sampel sebanyak 109 orang. Teknik pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Minat Kunjungan Ulang di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Karakteristik Responden	Frekuensi	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	68	62,4
Perempuan	41	37,6
Pendidikan		
SD	27	24,8
SMP	13	11,9
SMA	29	26,6
D3	9	8,3
S1	28	25,7
S2	3	2,8
Kualitas Pelayanan		
Kurang Baik	12	11,0
Baik	97	89,0
Kepuasan Pasien		
Kurang Baik	13	11,9
Baik	96	88,1
Minat Kunjungan Ulang		
Kurang Baik	12	11,0
Baik	97	89,0

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 1 karakteristik jenis kelamin, proporsi tertinggi adalah laki-laki sebanyak 62.4% sedangkan untuk pendidikan, kategori dengan proporsi tertinggi adalah tamatan SMA sebesar 26.6%.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien serta Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Total		*ρ* value
	Baik		Kurang Baik				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	83	89,2	10	10,8	93	100,0	0,492
Kurang Baik	13	81,3	3	18,8	16	100,0	
Kualitas Pelayanan	**Minat Kunjungan Ulang**				**Total**		***ρ* value**
	Baik		**Kurang Baik**				

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Baik	81	87,1	12	12,9	93	100,0	0,007
Kurang Baik	9	56,3	7	43,8	16	100,0	
Kepuasan Pasien	**Minat Kunjungan Ulang**				**Total**		***ρ* value**
	Baik		**Kurang Baik**				
	n	**%**	**n**	**%**	**n**	**%**	
Baik	83	86,5	13	13,5	96	100,0	0,010
Kurang Baik	7	53,8	6	46,2	13	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji statistik diperoleh *ρ* value sebesar 0,402 (*ρ*>0,05), hal ini berarti H_0 diterima H_a ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hasil uji statistik diperoleh *ρ* value sebesar 0,007 (*ρ*<0,05), hal ini berarti H_0 ditolak H_a diterima. dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Hasil uji statistik diperoleh *ρ* value sebesar 0,010 (*ρ*<0,05), hal ini berarti H_0 ditolak H_a diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pada pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Analisis Multivariat

Tabel 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar

Variabel			**Estimate**	**S.E.**	**C.R.**	**Nilai *ρ***
Kualitas Pelayanan	⟶	Kepuasan Pasien	0.039	0.067	0.414	0.679
Kepuasan Pasien	⟶	Minat Kunjungan Ulang	0.118	0.03	1.234	0.217

Sumber : Data primer, 2023

Berdasarkan tabel 3 tentang hasil analisis multivariat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada minat kunjungan ulang Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar menunjukkan hasil uji statistik dari *pathway analysis* dimana diperoleh hasil di masing-masing pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang, memiliki nilai *ρ* > 0.05 yang berarti tidak ada pengaruh antar masing-masing variabel.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini lebih kepada persepsi pasien atau keluarga pasien terhadap kualitas pelayanan medis di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya adalah *reliability* (ketepatan waktu yang diberikan), *responsiveness* (kecepatan dokter dan perawat dalam merespon pasien), *assurance* (perilaku sopan santun dokter dan perawat dalam merespon pasien), *empathy* (sikap adil dan peduli dokter dan perawat terhadap pasien), dan *tangibe* (sarana prasarana).

Berdasarkan hasil analisa peneliti dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner oleh pasien dalam penelitian ini disebabkan karena keadaan Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar selalu dalam keadaan bersih saat jam pelayanan. Peralatan penunjang kegiatan operasional yang digunakan juga sudah lengkap sesuai indikasi perawatan dan ruang tunggu pasien poli gigi sudah bisa menampung pasien yang datang serta memiliki dokter, perawat dan tenaga Kesehatan lain yang berpenampilan rapi. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar benar berada [ada kategori baik sehingga beberapa pasien pun merasakan kepuasan akan hal tersebut.

Berdasarkan hasil analisa peneliti dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner oleh pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar disebabkan karena beberapa pasien merasa bahwa pengobatan yang

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

diberikan oleh dokter kepada pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tidak dilakukan secara tepat waktu. Pelayanan yang diberikan pada Poliklinik gigi bebarapa kalo dilakukan dengan labat dan berbelit-belit serta beberapa petugas dan staff Poliklinik gigi di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar belum handal dalam merespon dan melaksanakan tugasnya memberikan gambaran adanya kualitas pelayanan yang kurang baik sehingga membuat kepuasan pasien kurang baik pula.

Dari hasil uji hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh ρ value sebesar 0,402 (ρ>0,05), hal ini berarti H_0 diterima H_a ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Berdasarkan analisa peneliti, kualitas pelayanan yang tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar terjadi karena adanya faktor lain yang mempengaruhi puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor lain dapat berasal dari diri pasien yang bersumber pada kondisi emosional ataupun respon keluarga terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan gigi dalam ruang lingkup Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Berbeda dengan hasil penelitian yang ditemukan, Najib *et.al* (2022) dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta dengan jumlah sampel adalah 77 responden justru menemukan hasil uji t bahwa t hitung > t tabel 6,085 > 1,992 dan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000 < 0,05 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh hasil bahwa nilai koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,331, yang artinya kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 33,1% dan sisanya 66,9 % dipengaruhi oleh faktor lain (7).

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan dan keyakinan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas pelayanan di anggap memuaskan jika kualitas yang diberikan melebihi harapan maka dapat dipersepsikan ideal. Pegawai suatu instansi pada dasarnya merupakan suatu sumber utama organisasi yang tidak dapat digantikan oleh sumber daya lainnya karena baik buruknya suatu instansi dilihat dari pelayanan dan fasilitasnya serta sarana tidak akan bermanfaat tanpa adanya pegawai yang mengatur. Menurut keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (Kepmen PAN) Nomor 58 Tahun 2002 yang menyatakan ada tiga jenis pelayanan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa yang diberikan oleh penyedia layanan dalam instansi BUMN atau BUMD (8).

Berdasarkan asumsi peneliti, ketika kualitas pelayanan di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar telah terealisasikan dengan baik melalui sikap dokter yang cepat dan tanggap dalam menangani masalah kesehatan pasien, sikap tenaga kesehatan yang dapat menanggapi keluhan pasien dengan baik dan memberikan saran dengan bijaksana, sikap tenaga Kesehatan yang bersedia menerima saran dan keluhan dari pasien, serta dokter yang memiliki pengetahuan yang luas tentang penyakit yang menjadi keluhan pasien maka, hal tersebut akan memberikan kepuasan bagi beberapa pasien sekalipun masih terdapat pasien di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang kurang puas karena adanya faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini menyangkut tentang sikap dokter di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang cepat dan tanggap dalam menangani masalah kesehatan pasien. Tenaga kesehatan dapat menanggapi keluhan, dengan baik dan memberikan saran dengan bijaksana serta bersedia menerima saran dan keluhan dari pasien merupakan bagian dari kualitas pelayanan pada aspek *reliability.* Kualitas pelayanan juga tentang dokter di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang memiliki pengetahuan yang luas tentang penyakit yang menjadi keluhan pasien sehingga Ketika ada proses konsultasi antara pasien dengan dokter maka dokter dapat lansung menanggapi keluhan pasien tersebut yang berkaitan dengan masalah kesehatan.

Berdasarkan hasil analisa peneliti dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner oleh pasien dalam penelitian ini disebabkan karena pasien di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar segera dilayani dengan tepat dan tidak perlu menunggu lama ketika akan mendapat tindakan karena pasien segera dilayani oleh petugas setelah mendapatkan nomor antrian. Proses administrasi pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar juga tidak berbelit-belit dan dokter datang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien, pasien tidak menunggu lama untuk menerima obat dari petugas. Hal tersebut

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar berada pada kategori baik sehingga beberapa pasien pun merasakan kepuasan akan hal tersebut.

Berdasarkan hasil analisa peneliti dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner oleh pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar disebabkan karena beberapa pasien merasa bahwa pemberian pelayanan beberapa kali tidak sesuai dengan nomor antrian yang di sediakan. Ruang tunggu pasien Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar juga terkadang kurang bersih dan kurang nyaman dalam hal penyediaan tempat duduk, TV dan penyediaan air minum. Hal tersebut memberikan gambaran adanya bauran pemasaran yang kurang baik sehingga membuat minat kunjungan ulang kurang baik pula. Dari hasil uji hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh nilai ρ value sebesar 0,007 (ρ<0,05), hal ini berarti H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Berdasarkan hasil analisa peneliti, kualitas pelayanan seyogyanya dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang karena kualitas pelayanan terdiri atas beberapa aspek dan dimensi yang spesifik pada jenis pelayanan yang diberikan antara tenaga kesehatan di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar sebagai penyedia layanan dengan pasien sebagai seseorang yang membutuhkan pelayanan berdasarkan keluhan kesehatan gigi yang dialami. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Fitri (2018) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2018, dimana penelitian tersebut merupakan penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* dengan populasi sebanyak 89 responden dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan nilai *p value* = 0,002 <0,005 di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau (9).

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam rumah sakit. Pasien melihat layanan kesehatan yang berkualitas sebagai kebutuhan dalam layanan kesehatan sehingga pemenuhan kebutuhan pasien dapat terpenuhi, bahkan dengan cara yang sopan dan ramah, tepat waktu dalam layanan, responsif, dan mampu memahami keluhan pasien. Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh seberapa besar kesenjangan (GAP) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan atas pelayanan yang harus diterima pelanggan. Dengan adanya layanan yang berkualitas maka kunjungan pasien akan mengalami peningkatan dan salah satu faktor yang mempengaruhi minat pasien untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan adalah kualitas layanan yang baik dan memadai (10).

Asumsi peneliti menambahkan bahwa, ketika kualitas pelayanan teralisasikan secara baik terhadap pasien di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar maka minat kunjungan ulang pun akan baik pula. Aspek kunjungan pasien dapat berupa hasil respon dari pasien yang berminat berkunjung kembali setelah membayar biaya kunjungan berobat ke Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. juga respon pasien yang berminat berkunjung kembali setelah setelah merasakan dan melihat kelebihan serta kekurangan Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Kepuasan pasien dalam penelitian ini lebih kepada membandingkan antara harapan yang diinginkan pasien pada pelayanan kesehatan gigi, dengan kenyataan yang dirasakan oleh pasien pada pelayanan kesehatan gigi di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Berdasarkan hasil analisa peneliti dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner oleh pasien dalam penelitian ini disebabkan karena adanya nasehat atau rencana pengobatan dokter di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar yang mudah dimengerti oleh pasien. Dokter mempunyai kompetensi teknis yang baik berupa keterampilan, kemampuan, dan penampilan/ kinerja layanan kesehatan, dokter memberikan pelayanan sesuai dengan waktunya seperti cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit, informasi yang diberikan oleh tenaga medis selalu akurat dan dapat dipercaya baik itu tentang pelayanannya maupun peralatan medis yang digunakan, serta adanya kelengkapan dan kebersihan fasilitas penunjang ruangan di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar memberikan gambaran bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien yang berada pada kategori baik akan meningkatkan jumlah kunjungan pasien.

Berdasarkan hasil analisa peneliti dengan berdasar pada hasil pengisian kuesioner oleh pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar disebabkan karena beberapa pasien merasa bahwa petugas tidak memberikan informasi besarnya biaya dari setiap tindakan pelayanan yang diberikan. Dokter tidak

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

memberitahukan mengenai diagnosa berdasarkan pemeriksaan yang sudah dilakukan dan pelayanan penerimaan pasien yang diberikan masih terdapat yang kurang sesuai dengan yang dibutuhkan, maka hal tersebut memberikan gambaran adanya kepuasan pasien yang kurang baik sehingga membuat minat kunjungan ulang kurang baik pula. Dari hasil uji hasil uji statistik dalam penelitian ini diperoleh nilai ρ value sebesar 0,010 (ρ<0,05), hal ini berarti H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pada pasien di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

Berdasarkan analisa peneliti, seseorang atau pasien yang merasakan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan khususnya pada pelayanan kesehatan gigi di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar tentu akan melakukan kunjungan Kembali sehingga kunjungan pasien akan meningkat karena kepuasan pasien menyangkut tentang perasaan atas terpenuhinya kebutuhan dan juga harapan atas ekspektasi pelayanan yang ada. Hasil penelitian dalam penelitian terkait pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di Poliklinik gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar ini sejalan dengan riset terdahulu yang telah dilakukan oleh Mahmud *et.al* (2020) yang berjudul Hubungan Kepuasan dengan Minat Kunjungan Pasien di Puskesmas Gambesi Kecamatan Kota Ternate Selatan. Hasil penelitian tersebut menunjunkkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien (11).

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sangkot *et.al* (2022) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun. Hasil penelitian tersebut menemukan tidak terdapat hubungan pengaruh antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun (*p value* = 1,000). Kepuasan pasien merupakan kunci dalam menciptakan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Tingginya kepuasan pasien akan memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit, seperti meningkatkan kunjungan ulang, mencegah terjadinya perpindahan pasien, mengurangi reaksi pasien terhadap perubahan harga, mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi bisnis hingga berujung pada minat kunjungan ulang di rumah sakit atau instansi pelayanan kesehatan lainnya (12,13). Juga penelitian yang dilakukan oleh Sukiswo (2018) dimana diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat (14).

Justifikasi peneliti menambahkan bahwa, Ketika kepuasan pasien teralisasikan secara baik terhadap pasien di Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar maka minat kunjungan ulang pun akan baik pula. Aspek kepuasan pasien dapat berupa komitmen pasien yang akan merekomendasikan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar kepada keluarga/kerabat serta komitmen pasien yang akan merekomendasikan RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien; ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azizah N. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Kunjungan Ulang Layanan Kesehatan Di Balkesmas Wilayah Ambarawa. 2020.
2. Hamzah W, Suryanto, Oedojo, Palutturi S, Syam N. The Effect of Health Services, Supervisory and Team Orientation, Personnel Development and Tolerance of Error on Job Satisfaction Head of Health Centre in South Sulawesi Province. Medico-Legal Updat. 2021;21(1):1586–90.
3. Kemenkes RI. Hasil Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018. Kementrian Kesehatan RI. 2018.
4. Kemenkes. Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 4 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien. 2018.
5. Astriani, Hamzah W, Septiyanti. Hubungan Quality of Work Life Dengan Kepuasan Kerja Pada Pegawai Honor di RSUD H. Andi Sulthan Daeng Radja Kabupaten Bulukumba. Wind Public Heal J. 2021;2(1):137–45.
6. Yusuf RA, Hikmah B N, Awalia N, Sultan S, Kunci K. Pengaruh Sosial Media Terhadap Pola Makan dan Perilaku Aktif Pada Remaja. J Aafiyah Heal Res [Internet]. 2023;4(2):41–50. Available from: https://doi.org/0.52103/jahr.v4i2.1548http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

7. Najib K, Nugroho HA, Sholihin M, Fathonah R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul D.I. Yogyakarta. Manajemen, Bisnis dan Ekon. 2022;1(1):35–44.
8. Mahfudhoh M, Muslimin I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon. J Ilm Manaj Kesatuan. 2020;8(1):39–46.
9. Fitri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di RSUD Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2018. 2018.
10. Ahmad GG, Budiman B, Setiawati S, Suryati Y, Inayah I, Pragholapati A. Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. J Ilmu Keperawatan dan Kebidanan [Internet]. 2022;13(1):1–11. Available from: https://ejr.umku.ac.id/index.php/jikk/article/view/866/784
11. Mahmud S, Musiana, Kurniawan D. Hubungan Kepuasan Dengan Minat Kunjungan Pasien Di Puskesmas Gambesi Kecamatan Kota Ternate Selatan. J Serambi Sehat. 2020;13(3):1–8.
12. Sangkot HS, Latifah U, Hastuti Suryandari ESD, Wijaya A. Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. J Manaj Kesehat Indones. 2022;10(2):141–7.
13. Shilvira A, Fitriani AD, Satria B. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. Ilmu Psikol Dan Kesehat. 2023;1(3):205–14.
14. Sukiswo SS. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. J Fak Kesehat Masy (The Indones J Public Heal [Internet]. 2018;5(8):52–61. Available from: http://jurnal.utu.ac.id/jkesmas/article/view/1144/934

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license