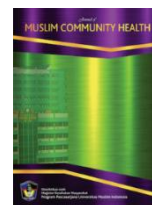


JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH(JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
JournalHomepage:
<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/about>



Original Article

Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di Klinik Gigi Dan Mulut Swasta Kota Makassar

*Andi Riska Aprilia¹, Arman², Samsualam²

¹Kimia Farma Kota Makassar

²Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

*Email corresponding author: andiriskaaprilia@gmail.com

Received: 26 Februari 2022, Accepted: 12 Maret 2022, Published: 27 April 2022

ABSTRACT

Background: Several clinics have different service and quality standards. Clinics are required to provide good quality services and meet technical standards and customer expectations. Good service quality creates satisfaction, and trust for patients and their families to take advantage of services again. Public interest in using services is influenced by several factors, including the patient's perception of service quality. This study aims to analyze the relationship between patient perceptions of service quality and interest in reuse at private dental clinics in Makassar City.

Method: This is a Cross-Sectional Study approach. Methods Sampling by convenience sampling with a sample size of 50 people. The data analysis method used chi-square statistical analysis by a computer program with a significance limit of = 0.05.

Results: This study found that there was a relationship between patient perceptions of service reliability and interest in reuse at the Makassar City Private Dental Clinic ($p = 0.003$). There is a relationship between the patient's perception of service responsiveness and interest in reuse at the Makassar City Private Dental Clinic ($p = 0.001$). There is a relationship between the patient's perception of service guarantees and interest in reuse at the Makassar City Private Dental Clinic ($p = 0.000$). There was a relationship between the patient's perception of service empathy and interest in reuse at the Makassar City Private Dental Clinic ($p = 0.000$). There was a relationship between the patient's perception of direct evidence of service and interest in reuse at the Makassar City Private Dental Clinic ($p = 0.010$).

Suggestions: The Makassar City Private Dental Clinic to pay attention and improve service quality in order to increase interest in reuse.

Keywords: Services quality, Interest in reuse, Clinic

ABSTRAK

Latar Belakang: Beberapa Klinik memiliki standar pelayanan dan kualitas yang berbeda. Klinik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik menciptakan kepuasan kepercayaan bagi pasien dan keluarganya untuk memanfaatkan pelayanan kembali. Minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah persepsi pasien akan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar



Metode: penelitian ini adalah *Observasional Analitik* dengan pendekatan *Cross Sectional Study*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *convenience sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 50 orang. Metode analisis data menggunakan analisis statistik *chi square* dengan menggunakan Program komputer dengan batas kemaknaan $\alpha = 0.05$.

Hasil: penelitian ini didapatkan ada hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.003$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.001$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.000$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.000$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.010$).

Saran: kepada pihak yang terkait untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan minat pemanfaatan ulang.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Minat Pemanfaatan Ulang, Klinik*

LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Jika seseorang sedang tidak sehat maka aktivitas sehari – hari mereka akan terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan baik. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya, masyarakat mulai memastikan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar, salah satu kebutuhan baru tersebut diantaranya pelayanan kesehatan (Mardianingsih 2018).

Upaya pelayanan Kesehatan dasar merupakan Langkah penting dalam penyelenggaraan pelayanan Kesehatan kepada masyarakat (Kemenkes RI 2010). Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan. Jasa merupakan setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangibles (tidak berwujud fisik) konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Iman and Suryani 2017).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Harapan pasien merupakan tolak ukur dalam penentuan kualitas pelayanan, apabila harapan pasien terpenuhi maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pihak klinik yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan seharusnya menjaga agar harapan pasien terpenuhi. Jika harapan pasien tidak terpenuhi maka akan menimbulkan citra yang buruk tentang kualitas pelayanan sehingga akan mempengaruhi jumlah kunjungan di klinik yang bersangkutan (Kemenkes RI, 2010), Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa pelayanan tersebut memberikan kepuasan konsumen (Hasbi 2012).

Penentuan kualitas suatu jasa pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu : *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan, *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, *Assurance* (Jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas : pengetahuan terhadap produk / jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam

memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, *Emphaty* (Empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan. (Helmawati, Handayani, and Selatan 2012)

Klinik adalah Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialis (Permenkes 2014). Klinik spesialis gigi dan mulut yang lengkap terpusat dan saling berintegrasi (mencakup 8 jenis spesialisasi kedokteran gigi yang ada) (Larasati 2016), Klinik yang mana menjadi salah satu lembaga pelayanan kesehatan masyarakat, tidak semuanya memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya klinik di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, klinik harus berupaya *survive* di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut, Klinik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya, memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi memanfaatkan pelayanannya. (Yustiawan 2013), Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat penting untuk mencapai derajat Kesehatan yang optimal (Ummiyati 2010)

Salah satu Klinik swasta yang ada di Kota Makassar adalah Mapala Medical Klinik yang menyediakan pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan peneliti, di dapatkan jumlah kunjungan pasien di poliklinik gigi per bulan rata-rata 300 orang.

Hasil penelitian (Hamidiyah 2016) disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan kesehatan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan. Sedangkan menurut penelitian (Amly, Harahap, and Lubis 2020) menyatakan bahwa Ada pengaruh kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Hasil penelitian (Armada, Listiawaty, and Berliana 2020) yang berjudul hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang pasien di Puskesmas air hitam laut, menunjukkan nilai $p=0,004$ sehingga dapat disimpulkan bahwa responden berminat melakukan kunjungan. Ulang ke Puskesmas dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Air Hitam Laut baik .

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di Klinik Gigi Dan Mulut Swasta Kota Makassar.

METODE

Design Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November – Januari 2022.

Informan Penelitian

Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *convenience sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 50 sampel. Kriteria Inklusi : Pasien di klinik swasta Makassar yang berobat di bagian poli gigi, Tempat tinggal pasien dapat dijangkau peneliti. Kriteria Eksklusi : Pasien tidak sehat mental, Pasien tidak bersedia diwawancarai.



Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui kuisioner yang dibagikan pada pasien yang berkunjung di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar. Cara pengukuran variable dependen Minat Kunjungan Ulang yaitu wawancara, alat ukur yang digunakan kuisioner dan hasil ukur yaitu 1. Berminat, 2. Tidak Berminat skala ukur ordinal. Sedangkan cara ukur variabel tentang persepsi pasien mengenai kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti langsung melalui, alat ukur yang digunakan kuisioner dengan hasil ukur yaitu 1. Baik, Total skor $\geq$ Nilai median 2. Tidak baik $<$ Nilai median, skala ukur ordinal.

Data Analisis

Data yang telah terkumpul, kemudian ditabulasi dalam tabel sesuai dengan variabel yang hendak diukur. Analisa data dilakukan melalui tahap editing, koding, tabulasi dan uji statistik. Uji statistik yang digunakan adalah Analisis univariat dan Analisis bivariat dengan menggunakan jasa komputerisasi yakni Program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 26.

HASIL

Analisis Univariate

Tabel 1. Karakteristik Respdnen

Karakteristik responden		n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	22	44,0
	Perempuan	28	56,0
Umur	26-45 tahun	43	86,0
	46-55 tahun	7	14,0
Minat	Ya	37	74,0
	Tidak	13	26,0
Pendidikan	Tamat SD	1	2,0
	Tamat SMP	2	4,0
	Tamat SMA	16	32,0
	PT	31	62,0
Jumlah		50	100,0

Sumber: Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa 50 responden pada karakteristik jenis kelamin yang paling tinggi yaitu perempuan 56%, karakteristik umur yang paling tinggi yaitu 26-45 tahun 86%, untuk karakteristik minat yang paling tinggi yaitu jawaban ya 74%, sedangkan karakteristik Pendidikan yang paling tinggi yaitu PT 62%.



Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Persepsi Responden Di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar

Persepsi	Kurang Baik		Baik	
	n	%	n	%
Persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan	23	46,0	27	54,0
Persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan	21	42,0	29	58,0
Persepsi pasien tentang jaminan pelayanan	20	40,0	30	60,0
Persepsi pasien tentang empati pelayanan	20	40,0	30	60,0
Persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan	25	50,0	25	50,0

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi baik tentang kehandalan pelayanan sebesar 54%, persepsi baik tentang daya tanggap pelayanan sebesar 58%, persepsi baik tentang jaminan pelayanan sebesar 60%, persepsi baik tentang empati pelayanan 60%, persepsi baik tentang bukti langsung pelayanan sebesar 50%, Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas persepsi pasien tentang kualitas pelayanan klinik gigi dan mulut di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar adalah baik.

Analisis Bivariate

Tabel 3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar

Kualitas Pelayanan			Minat		Jumlah	Nilai p
			Ya	Tidak		
Kehandalan (<i>Realiability</i>)	Kurang baik	n	12	11	23	0,003
		%	52,2%	47,8%	100,0%	
	Baik	n	25	2	27	
		%	92,6%	7,4%	100,0%	
Daya Tanggap		n	10	11	21	0,001



(Responsiveness)	Kurang baik	%	47,6%	52,4%	100,0%	
	Baik	n	27	2	29	
	Baik	%	93,1%	6,9%	100,0%	
Jamninan	Kurang	n	9	11	20	
	Baik	%	45,0%	55,0%	100,0%	
(Assurance)	Baik	n	28	2	30	0,000
		%	93,3%	6,7%	100,0%	
	Kurang	n	9	11	20	
	Baik	%	45,0%	55,0%	100,0%	
Empati	Baik	n	28	2	30	0,000
		%	93,3%	6,7%	100,0%	
	Kurang	n	14	11	25	
	Baik	%	56,0%	44,0%	100,0%	
Bukti langsung	Baik	n	23	2	25	0,010
		%	92,0%	8,0%	100,0%	
Jumlah		n	37	13	50	
		%	74,0%	26,0%	100,0%	

Sumber: Data Primer, 2021

Tabel 2 menunjukkan ada hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar. Ada hubungan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* ($p=0.003$), *responsiveness* ($p=0.001$), *assurance* ($p=0.000$), *empathy* ($p=0.000$), *tangible* ($p=0.010$), dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar 2021.

DISKUSI

Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Kehandalan Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar

Keandalan pelayanan klinik gigi dalam penelitian ini ditunjukkan oleh petugas registrasi yang selalu di tempat, dokter hadir sesuai jadwal, dokter memeriksa dengan teliti, petugas kasir melayani dengan teliti dan petugas apotek menyampaikan aturan pakai obat. Persentase persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan yang tidak handal yaitu sebesar 46%, lebih sedikit dibandingkan dengan persepsi pasien yang handal yaitu sebesar 54%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{value} = 0,003$ ($P \leq 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_o) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jalias, Arman, and Idris 2020) yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan Kesehatan gigi dan mulut terhadap minat



kembali pasien melalui tingkat kepuasan khususnya variabel kehandalan di Puskesmas Tamalate Makassar Tahun 2020 (Jalias, Arman, and Idris 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020) yang menunjukkan persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi kehandalan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Veronica 2021) variabel dimensi kehandalan diperoleh nilai koefisien regresi = 2,288, $p = 0,011$ dengan nilai $Exp(B) = 9,855$, berarti responden dengan persepsi kehandalan baik berpeluang 9,855 kali lebih besar untuk berminat kunjung ulang dibandingkan dengan berpersepsi tentang kehandalan tidak baik (Veronica 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Amly, Harahap, and Lubis 2020) yang menunjukkan dimensi kehandalan memiliki nilai $sig-p = 0,025 < 0,05$ artinya kehandalan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin Rumah Sakit Pirngadi Medan (Amly, Harahap, and Lubis 2020).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Armada, Listiawaty, and Berliana 2020) yang menunjukkan nilai $p = 0,004$ sehingga dapat disimpulkan bahwa responden berminat melakukan kunjungan. Ulang ke Puskesmas dikarenakan kualitas pelayanan khususnya variabel kehandalan yang diberikan oleh Puskesmas Air Hitam Laut baik (Armada, Listiawaty, and Berliana 2020).

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian (Hamidiyah 2016) berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $Pvalue = 0,000$ ($P \leq 0,05$), menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Hamidiyah 2016).

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Trimurthy 2008) mengenai persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya kehandalan pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang dan hasil penelitian (Kunto 2004) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya kehandalan pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara (Kunto 2004).

Sedangkan hasil yang diperoleh tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardianingsih 2018) dengan judul Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarya Timur Tahun 2017 khususnya pada variabel kehandalan yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Mardianingsih 2018).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Mustika Sari, Harahap, and Lubis 2018) yang menyatakan tidak ada hubungan kepuasan kehandalan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien tuberculosis (Mustika Sari, Harahap, and Lubis 2018). Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian (Rahmiati and Temesvari 2020) yang menyatakan tidak terdapat hubungan pada dimensi kualitas pelayanan kehandalan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSU Kabupaten Tangerang (Rahmiati and Temesvari 2020). Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Halimatusa'diah 2015) berdasarkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh hasil $Pvalue = 0,113$ ($p > 0,05$), menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Halimatusa'diah 2015).

Sehingga dalam pelayanan klinik gigi swasta Kota Makassar perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek kehandalan agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Kehandalan pelayanan klinik gigi swasta Kota Makassar yang perlu terus ditingkatkan yaitu kehandalan pelayanan petugas registrasi, dokter memeriksa dengan teliti, dan petugas apotek. Terutama peningkatan kehandalan pelayanan tentang petugas apotek menyampaikan cara pemakaian obat. Hal ini karena masih ada persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan klinik gigi yang tidak

handal sebesar 46%.

Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Daya Tanggap Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar

Daya tanggap pelayanan klinik gigi dalam penelitian ini ditunjukkan oleh pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar, perawat melaksanakan tugas dengan cepat, , pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter, dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, dokter menanyakan keluhan pasien, waktu pengambilan obat tidak terlalu lama Persentase persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan yang tidak tanggap yaitu sebesar 42% lebih sedikit dibandingkan persepsi pasien yang tanggap yaitu sebesar 58%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $Pvalue = 0,001$ ($P \leq 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_o) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jalias, Arman, and Idris 2020) yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan Kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan khususnya variabel daya tanggap di Puskesmas Tamalate Makassar Tahun 2020.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Amly, Harahap, and Lubis 2020) yang menunjukkan dimensi daya tanggap memiliki nilai $sig-p$ $0,048 < 0,05$ artinya daya tanggap pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin Rumah Sakit Pirngadi Medan (Amly, Harahap, and Lubis 2020).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Armada, Listiawaty, and Berliana 2020) yang menunjukkan nilai $p=0,004$ sehingga dapat disimpulkan bahwa responden berminat melakukan kunjungan. Ulang ke Puskesmas dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Air Hitam Laut baik (Armada, Listiawaty, and Berliana 2020).

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Trimurthy 2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya daya tanggap pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang dan hasil penelitian (Kunto 2004) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya daya tanggap pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara (Kunto 2004).

Sedangkan hasil yang diperoleh tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardianingsih 2018) dengan judul hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda kota Jakaryta Timur Tahun 2017 yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Mardianingsih 2018).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian(Rahmiati and Temesvari 2020) yang menyatakan tidak terdapat hubungan pada dimensi daya tanggap pelayanan kehandalan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang (Rahmiati and Temesvari 2020).

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Halimatusa'diah 2015) berdasarkan uji statistic *Chi-Square* diperoleh hasil $Pvalue = 0,741$ ($p>0,05$), menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Halimatusa'diah 2015).

Sehingga dalam pelayanan klinik Gigi Swasta Kota Makassar perlu terus dilakukan



peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek daya tanggap agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan daya tanggap pelayanan klinik gigi ini dilakukan dengan meningkatkan daya tanggap perawat dan dokter. Terutama peningkatan daya tanggap pelayanan pasien saat mendaftar, daya tanggap perawat, waktu tunggu pelayanan dokter dan waktu tunggu obat. Hal ini karena masih adanya persepsi pasien yang tidak tanggap sebesar 42% pada daya tanggap pelayanan saat mendaftar, daya tanggap pelayanan perawat, daya tanggap pelayanan waktu tunggu obat dan pelayanan obat.

Hal tersebut dapat diminimalisir dengan menentukan waktu maksimum dalam memberikan pelayanan saat mendaftar, pelayanan dokter, perawat dan waktu tunggu obat agar setiap pasien memiliki waktu tunggu yang sama di setiap saat.

Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Jaminan Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar

Jaminan pelayanan klinik gigi swasta kota dalam penelitian ini ditunjukkan oleh pasien yang datang dilayani dengan baik, perawat berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaannya, dokter melakukan pemeriksaan dengan ramah, pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan dan perawat memberikan pelayanan dengan sopan. Persentase persepsi pasien tentang jaminan pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 40%, lebih sedikit dibandingkan dengan persepsi pasien tentang jaminan yang baik yaitu sebesar 60%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{value} = 0,000$ ($P \leq 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_o) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jalias, Arman, and Idris 2020) yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan Kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan khususnya variabel jaminan pelayanan di Puskesmas Tamalate Makassar Tahun 2020 (Jalias, Arman, and Idris 2020)

Hasil penelitian ini, sesuai dengan hasil penelitian (Trimurthy 2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya jaminan pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang. Dan hasil penelitian (Kunto 2004) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, khususnya jaminan pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara (Kunto 2004).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020) yang menyatakan persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi jaminan pelayanan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020)

Sedangkan hasil yang diperoleh tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardianingsih 2018) dengan judul hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda kota Jakarya Timur Tahun 2017 yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Mardianingsih 2018).

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020) yang menyatakan tidak ada hubungan persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi ketanggapan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Rahmiati and Temesvari 2020) yang

menyatakan tidak terdapat hubungan pada dimensi kualitas jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang (Rahmiati and Temesvari 2020).

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Halimatusa'diah 2015) berdasarkan uji statistik *Chi-Square* diperoleh hasil *Pvalue* = 0,712 ($p > 0,05$), menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Halimatusa'diah 2015)

Sehingga pelayanan klinik gigi swasta kota Makassar perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada seluruh aspek jaminan agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan jaminan pelayanan klinik gigi ini dilakukan dengan terus meningkatkan jaminan keamanan pelayanan kepada pasien, memberikan pelayanan yang baik dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama meningkatkan kehati-hatian perawat dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan masih adanya persepsi pasien tentang jaminan yang tidak baik sebesar 40%, terutama dari pemberian skor pada kesesuaian kehati-hatian perawat dalam memberikan pelayanan. Sehingga bila hal tersebut ditingkatkan, persepsi pasien tentang jaminan pelayanan yang baik dapat tercapai dan minat kunjungan ulang klinik umum juga meningkat.

Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Empati Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar

Empati pelayanan klinik gigi swasta kota Makassar dalam penelitian ini ditunjukkan oleh petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah, perawat memberikan pelayanan dengan ramah, perawat melayani pasien dengan penuh perhatian, petugas apotek melayani dengan ramah, petugas kasir melayani dengan ramah dan dokter selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit. Persentase persepsi pasien tentang empati pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 40%, lebih sedikit dibandingkan dengan persepsi pasien tentang empati yang baik yaitu 60%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai *Pvalue* = 0,000 ($P \leq 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_o) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Henny 2016) yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang di RS DR. Pirngadi Medan (Henny 2016). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jalias, Arman, and Idris 2020) yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan Kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan khususnya variabel empati pelayanan di Puskesmas Tamalate Makassar Tahun 2020 (Jalias, Arman, and Idris 2020). Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Eko et al. 2018) Hasil uji statistika diperoleh nilai $p = 0.000$, maka dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara empathy dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan (Eko et al. 2018).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020) yang menyatakan persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi empati pelayanan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020) Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Trimurthy 2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya empati pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang dan hasil penelitian (Kunto 2004) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya empati pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara (Kunto 2004).

Sedangkan hasil yang diperoleh tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardianingsih 2018) dengan judul hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda kota Jakarya Timur Tahun 2017 yang menunjukkan tidak

adanya hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Mardianingsih 2018).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian (Rahmiati and Temesvari 2020) yang menyatakan tidak terdapat hubungan pada dimensi kualitas empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang (Rahmiati and Temesvari 2020).

Sehingga dalam pelayanan klinik gigi swasta kota Makassar perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek empati agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan empati pelayanan klinik gigi ini dilakukan dengan terus meningkatkan keramahan petugas registrasi, petugas dan dokter selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit. Terutama meningkatkan pelayanan perawat dalam melayani pasien dengan penuh perhatian serta meningkatkan keramahan petugas apotek. Hal ini dikarenakan masih adanya persepsi pasien tentang empati yang tidak baik sebesar 40% , terutama dari pemberian skor ketidaksesuaian pada empati pelayanan perawat dalam melayani dengan penuh perhatian dan petugas apotek. Menjelaskan cara pemakaian obat, Sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanannya agar persepsi pasien tentang empati pelayanan yang baik dapat tercapai dan minat kunjungan ulang klinik gigi juga meningkat.

Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Bukti Langsung Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar

Bukti langsung pelayanan klinik gigi swasta Kota Makassar dalam penelitian ini ditunjukkan oleh klinik yang terlihat bersih, ruang tunggu tampak bersih dan nyaman, ruang pemeriksaan bersih dan rapih, ruang apotek bersih dan rapih, kebersihan alat-alat yang dipakai petugas, peralatan lengkap dan penampilan petugas rapih. Persentase persepsi pasien tentang bukti langsung yang tidak baik yaitu 50%, sedangkan persepsi pasien tentang bukti fisik yang tidak baik yaitu sebesar 50%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{-value} = 0,010$ ($P \leq 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Jalias, Arman, and Idris 2020) yang menyatakan ada pengaruh mutu pelayanan Kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasannya variabel bukti langsung pelayanan di Puskesmas Tamalate Makassar Tahun 2020 (Jalias, Arman, and Idris 2020)

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020) yang menyatakan persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi bukti langsung pelayanan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase (Djuwa, Sinaga, and Dodo 2020).

Hasil penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mentari Tarigan and Fitria 2021) yang menyatakan Terdapat hubungan bukti fisik dengan minat kunjungan ulang pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Kelambir Tahun 2021 (Mentari Tarigan and Fitria 2021).

Hasil yang diperoleh sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mardianingsih 2018) dengan judul hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda kota Jakarta Timur Tahun 2017 yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Mardianingsih 2018).

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian (Trimurthy 2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya bukti fisik pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang. Dan hasil penelitian (Kunto 2004)

yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya bukti fisik pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara (Kunto 2004). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Gunawan et al. 2019) yang menyatakan terdapat hubungan yang signifikan antara Bukti Langsung (Tangible) dengan Minat Kunjungan Ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Royal Prima Kota Jambi tahun 2018 (Gunawan et al. 2019).

Hal ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Wahyuningrum 2011) dengan judul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran. Variable bebasnya adalah fasilitas dan kualitas pelayanan. Variable terikatnya adalah kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Wahyuningrum 2011).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Amly, Harahap, and Lubis 2020) yang berjudul analisis factor penentu minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus di Instalasi jalan poliklinik endokrin di RS. Pirngadi yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti langsung dengan minat kunjungan ulang (Amly, Harahap, and Lubis 2020).

Hasil penelitian ini juga tidak sejalan dengan penelitian (Rahmiati and Temesvari 2020) yang menyatakan tidak terdapat hubungan pada dimensi kualitas pelayanan bukti langsung dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Tangerang (Rahmiati and Temesvari 2020)

Sehingga dalam pelayanan klinik gigi swasta kota Makassar perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek bukti fisik agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan bukti fisik pelayanan klinik gigi ini dapat dilakukan dengan terus meningkatkan kebersihan ruang tunggu, kebersihan dan kerapihan ruang pemeriksaan, kerapihan ruang apotek, tetap, kebersihan alat-alat yang dipakai petugas, peralatan lengkap dan kerapihan penampilan petugas. Terutama meningkatkan kebersihan klinik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang apotek. Hal ini dikarenakan masih adanya persepsi pasien tentang bukti fisik yang tidak baik sebesar 50%.

KESIMPULAN

Terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan (p – value : 0,003), daya tanggap pelayanan (p – value : 0,0001), jaminan pelayanan (p – value : 0,000), empati pelayanan (p – value : 0,000), bukti langsung pelayanan (p – value : 0,010) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar

SARAN

Berdasarkan kesimpulan untuk itu disampaikan saran sebagai berikut :

Meningkatkan persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan klinik gigi yang ada selama ini, terutama meningkatkan kehandalan petugas apotek menyampaikan cara pemakaian obat., Meningkatkan persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan klinik gigi yang ada selama ini, terutama meningkatkan daya tanggap menentukan waktu maksimum dalam memberikan pelayanan saat mendaftar, pelayanan dokter, agar setiap pasien memiliki waktu tunggu yang sama di setiap saat, Meningkatkan persepsi pasien tentang jaminan pelayanan klinik gigi yang ada selama ini, terutama meningkatkan kehati-hatian perawat dalam memberikan pelayanan dan pasien yang datang dilayani dengan baik.



Meningkatkan persepsi pasien tentang empati pelayanan klinik gigi yang ada selama ini, terutama meningkatkan pelayanan perawat dalam melayani pasien dengan penuh perhatian serta meningkatkan rasa aman dan nyaman saat berkonsultasi dengan dokter, Meningkatkan persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan klinik gigi yang ada selama ini terutama meningkatkan bukti langsung pelayanan klinik gigi sebagai berikut: a) menjaga kebersihan klinik b) mendesain ulang ruang tunggu serta mengganti kursi yang nyaman bagi pasien. c) menjaga kebersihan ruang apotek dengan selalu membersihkannya setiap 2 atau 3 jam sekali. d) penampilan petugas terlihat rapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amly, Harzalina Zilfi, Juliandi Harahap, and Masnelly Lubis. 2020. "Analisis Faktor Penentu Minat Kunjung Ulang Pasien Diabetes Melitus Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin Rs. Pirngadi."
- Armada, Renny Listiawaty, and Novi Berliana. 2020. "Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Air Hitam Laut" 2: 1–6.
- Djuwa, Aloysius S S, Masrida Sinaga, and Dominirsep O Dodo. 2020. "Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja." *Media Kesehatan Masyarakat* 2 (2): 24–32. <https://doi.org/10.35508/mkm>.
- Eko, Sarma, Natalia Sinaga, Akademi Keperawatan Yatna, and Yuana Lebak. 2018. "Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan Di Rs Misi Lebak." *Jurnal Keperawatan Komprehensif*. Vol. 4.
- Gunawan, Indra, Ermi Girsang, Sri Lestari, and Crismis Novalinda. 2019. "Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap BPJS Di RS Royal Prima Kota Jambi." *Scientia Journal* 8.
- Halimatusa'diah. 2015. "Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015."
- Hamidiyah, Azizatul. 2016. "27-213-1-PB." *Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang* VII: 121–29.
- Hasbi, Fill hendra. 2012. "Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncil Kota Semarang Tahun 2012" 1: 37–47.
- Helmawati, Triana, Siti Dyah Handayani, and Jalan Lingkar Selatan. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta."
- Henny, Sri. 2016. "Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Klinik SPOG Rumah Sakit DR. Pirngadi Medan."
- Iman, Arief Tarmansyah, and Dewi Lena Suryani. 2017. "Manajemen Mutu Informasi Kesehatan: Quality Assurance."
- Jalias, Siti Jai Fitri Dewi, Arman, and Fairus Prihatin Idris. 2020. "Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut Terhadap Minat Kembali Pasien Melalui Tingkat Kepuasan Di Puskesmas Tamalate Makassar 2020." *JMCH*, 1–13.
- Kemenkes Ri. 2010. *PROFIL KESEHATAN INDONESIA 2010*. <http://www.depkes.go.id>.
- Kunto, Widyo. 2004. "Analisis Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Unit Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Kusta Kelet Jepara."



- Larasati, Titis. 2016. "Klinik Spesialis Gigi Dan Mulut Di Kota Yogyakarta." <http://kbbi.web.id/gigi>.
- Mardianingsih, Desi. 2018. "Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017." *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2. <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>.
- Mentari Tarigan, Andini, and Dilla Fitria. 2021. "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Klinik Pratama Kelambir Medan." *Trust Health Journal* 4 (2).
- Mustika Sari, Yulin, Juliandi Harahap, and Masnelly Lubis. 2018. "Faktor Penentu Minat Kunjungan Ulang Pasien Tuberkolosis Di Poliklinik Paru Di Rumah Sakit Pirngadi Di Medan." *Universitas Muhammadiyah Palu MPPKI*. Vol. 3.
- Permenkes. 2014. "PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 9 TAHUN 2014 TENTANG KLINIK."
- Rahmiati, and Nauri Temesvari. 2020. "Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019." *Jurnal Kesehatan*, 1–9.
- Trimurthy, IGA. 2008. "Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang."
- Umniyati, Helwiyah. 2010. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Tanjung Priok Jakarta Utara Tahun 2009." *Jurnal Kedokteran Yarsi*.
- Veronica, Sinta. 2021. "Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap Di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai." *Jurnal Ilmu Kesehatan* 5 (1). <https://doi.org/10.33757/jik.v5i1.392.g169>.
- Wahyuningrum, Puji. 2011. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pda Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Ungaran."
- Yustiawan, Tito. 2013. "Manajemen Klinik Dalam Persiapan Kerjasama Dengan BPJS Kesehatan." www.tcpdf.org.