

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua

The Relationship Of Service Quality With Interest Re-Visit Outpatients At Sembiring General Hospital Deli Tua.

Putri Sari Maharani^{1*} Anna Tirawani Ambarita² Sri Ulina Br Purba³

¹Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam

Jln. Jenderal Sudirman No. 38 Lubuk Pakam Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara, Indonesia (20512)

E-mail: putrimaharani4432@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam memahami minat pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan rumah sakit. Di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua, jumlah kunjungan pasien meningkat dari 2.835 orang pada Desember 2023 menjadi 3.447 orang pada Juni 2024. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di rumah sakit tersebut. Penelitian dilaksanakan menggunakan metode kuantitatif dengan rancangan potong lintang (cross-sectional). Sebanyak 71 responden dilibatkan melalui teknik accidental sampling, sedangkan data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Hubungan antarvariabel dianalisis dengan uji Chi-square pada taraf signifikansi 0,05 dan tingkat kepercayaan 95%. Hasil analisis memperlihatkan bahwa keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), serta bukti fisik (tangibles) masing-masing memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien, dengan nilai $p < 0,001$ pada seluruh dimensi. Dengan demikian, kelima dimensi mutu pelayanan yang diteliti berhubungan dengan minat pasien rawat jalan untuk kembali menggunakan pelayanan Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua..

Kata Kunci: Mutu pelayanan; Minat kunjungan ulang; Pasien rawat jalan; Dimensi SERVQUAL; Rumah sakit.

Abstract

Service quality is an important consideration in understanding patients' intention to return for hospital services. At Sembiring General Hospital in Deli Tua, the number of patient visits increased from 2,835 in December 2023 to 3,447 in June 2024. This study aimed to examine the relationship between service quality and outpatients' revisit intention at the hospital. A quantitative approach with a cross-sectional design was employed. A total of 71 respondents were recruited through convenience sampling, and data were collected using a questionnaire. Associations between variables were assessed using the chi-square test at a significance level of 0.05 and a 95% confidence level. The findings indicated that reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles were each significantly associated with patients' revisit intention, with $p < 0.001$ for all dimensions. Thus, all five service quality dimensions examined were associated with outpatients' intention to return for services at Sembiring General Hospital in Deli Tua.

Keywords: Service quality; Revisit intention; Outpatients; SERVQUAL dimensions; Hospital..

*Corresponding Author: Putri Sari Maharani Institut Kesehatan Medistra Lubuk Pakam, Deli Serdang Indonesia

E-mail : putrimaharani4432@gmail.com

Doi : 10.35451/jkg.v9i1.3964

Received : September 26, 2026. Accepted: September 29, 2026. Published: Oktober 30, 2026

Copyright (c) 2026 Putri Sari Maharani Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit berperan dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyediaan layanan rawat jalan, rawat inap, dan kegawatdaruratan. Pelayanannya mencakup promosi kesehatan, pencegahan penyakit, diagnosis, pengobatan, serta rehabilitasi [1]. Mengacu pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna. Pelaksanaan pelayanan tersebut perlu memperhatikan profesionalitas, keselamatan, mutu, serta kebutuhan pasien [2]. Mutu pelayanan menggambarkan kesesuaian layanan dengan standar, perkembangan ilmu pengetahuan, dan kebutuhan penerimanya. Pelayanan yang efektif, aman, tepat waktu, serta berorientasi pada pasien dapat mendukung terbentuknya kepuasan dan kepercayaan terhadap rumah sakit [3]. Dari perspektif pasien, penilaian mutu juga berkaitan dengan kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diperoleh. Ketidaksesuaian keduanya dapat menimbulkan ketidakpuasan sehingga evaluasi pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan [4].

Salah satu aspek yang berkaitan dengan pengalaman pelayanan adalah minat kunjungan ulang, yaitu keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan pada fasilitas yang sama. Minat tersebut dapat berkaitan dengan kepuasan, kepercayaan kepada tenaga kesehatan, kenyamanan, serta terpenuhinya kebutuhan pasien [5]. Namun, minat kunjungan ulang perlu dibedakan dari kunjungan aktual karena keinginan pasien belum tentu diwujudkan dalam penggunaan layanan. Dalam pelayanan rawat jalan, pengalaman pasien terbentuk melalui rangkaian interaksi sejak pendaftaran hingga pelayanan selesai. Pemenuhan kebutuhan, kejelasan komunikasi, kesopanan petugas, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan waktu tunggu merupakan aspek yang dapat berkaitan dengan keinginan pasien untuk kembali [6]. Oleh karena itu, penilaian pasien diperlukan untuk mengidentifikasi bagian pelayanan yang membutuhkan perbaikan.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara persepsi mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang. Penilaian positif terhadap pelayanan dapat disertai pengalaman yang menyenangkan serta kepercayaan kepada rumah sakit [7]. Sebaliknya, pengalaman yang tidak sesuai harapan dapat berkaitan dengan menurunnya keinginan menggunakan kembali pelayanan tersebut [8]. Survei pendahuluan di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua mencatat jumlah kunjungan pasien rawat jalan sebanyak 2.835 pada Desember 2023 dan 3.447 pada Juni 2024 [9]. Perbandingan tersebut menunjukkan peningkatan antara dua periode pengamatan, tetapi belum menjelaskan penyebab peningkatan maupun minat pasien untuk berkunjung kembali. Dengan demikian, diperlukan pengkajian terhadap persepsi dan minat pasien.

Penilaian mutu pelayanan dalam penelitian ini mencakup keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelima dimensi digunakan untuk menggambarkan pengalaman pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua. Hasilnya diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi manajemen rumah sakit dalam menentukan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pasien, sekaligus mendukung penyelenggaraan pelayanan rawat jalan yang lebih responsif, aman, nyaman, dan berorientasi pada pasien..

2. METODE

Penelitian kuantitatif ini menggunakan rancangan potong lintang (cross-sectional) dan dilaksanakan pada bulan Juni di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua. Populasi penelitian berjumlah 3.447 pasien rawat jalan. Sebanyak 71 responden dilibatkan sebagai sampel dengan teknik accidental sampling [11]. Variabel bebas yang dikaji adalah mutu pelayanan, meliputi dimensi jaminan (assurance) dan bukti fisik (tangibles), sementara minat kunjungan ulang pasien menjadi variabel terikat. Data diperoleh melalui kuesioner yang menggunakan skala Likert untuk menilai mutu pelayanan dan skala Guttman untuk mengukur minat kunjungan ulang. Pengolahan data mencakup analisis univariat guna menggambarkan distribusi masing-masing variabel serta analisis bivariat untuk menguji hubungan antarvariabel. Pengujian dilakukan menggunakan uji Chi-square pada tingkat kepercayaan 95% dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Hubungan dinyatakan signifikan secara statistik apabila diperoleh nilai $p < 0,05$ [12].

3. HASIL

3.1 Karakteristik responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 17–29 tahun, yakni 41 orang (57,7%), sementara kelompok berusia di atas 50 tahun memiliki jumlah terendah, yaitu 7 orang (9,9%). Berdasarkan jenis kelamin, terdapat 44 responden perempuan (62,0%) dan 26 responden laki-laki (36,6%). Pada karakteristik pendidikan terakhir, SMA/SMK menjadi jenjang yang paling banyak dilaporkan, dengan jumlah 23 orang (32,4%). Sebaliknya, responden yang tidak bersekolah berjumlah 2 orang (2,8%). Ditinjau dari pekerjaan, petani dan siswa merupakan dua kelompok terbesar, masing-masing sebanyak 20 orang (28,2%), sedangkan kelompok PNS memiliki jumlah paling sedikit, yakni 7 orang (9,9%).

Tabel 1. Gambaran Karakteristik Responden di Rumah Sakit Umum Sembiring

Karakteristik	f	%
Umur		
17-29 Tahun	41	57.7
30-39 Tahun	13	18.3
40-49 Tahun	10	14.1
> 50 Tahun	7	9.9
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	44	62.0
Perempuan	27	36.6
Pendidikan		
SD	21	29.6
SMP	7	9.9
SMA/SMK	23	32.4
Akredemi/PT	18	25.4
Tidak Sekolah	2	2.8
Pekerjaan		
IRT	13	18.3
Petani	20	28.2
Siswa	20	28.2
PNS	7	9.9
Tb	11	15.5

3.2 Analisis Univariat

Berdasarkan Tabel 2, mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap dimensi jaminan (assurance) pelayanan, yaitu sebanyak 53 responden (74,6%), sementara 18 responden (25,4%) memberikan penilaian kurang baik. Sementara itu, pada dimensi bukti fisik (tangibles), sebanyak 48 responden (67,6%) menilai pelayanan dalam kategori baik, sedangkan 23 responden (32,4%) memberikan penilaian kurang baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Sumber Daya Manusia dan Manajemen Tata kelola

Variabel	Kategori	Jumlah (n = 80)	%
Jaminan	Baik	53	74,6
	Kurang Baik	18	25,4
Bukti Fisik	Baik	48	67,6
	Kurang Baik	23	32,4

3.3 Analisis Bivariat

3.3.1 Jaminan (*assurance*)

Tabel 3. Hasil analisis *Bivariate* Jaminan (*assurance*) dengan minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring Kabupaten Deli Serdang.

Assurance	Minat Kunjungan Ulang						<i>p-value</i>
					Total		
	Minat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	51	41.8	2	11.2	53	53.0	0,000
Kurang Baik	5	14.2	13	3.8	18	18.0	

Berdasarkan Tabel 3, dari 53 responden yang memberikan penilaian baik terhadap jaminan (*assurance*) pelayanan, sebanyak 51 responden menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang dengan persentase sebesar 41,8%. Sementara itu, dari responden yang menilai jaminan pelayanan kurang baik, sebanyak 13 responden (3,8%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil uji statistik Chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi jaminan (*assurance*) pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua.

3.3.2 Bukti Fisik

Tabel 4. Hasil analisis *Bivariate* bukti fisik (*tangibles*) dengan minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring Kabupaten Deli Serdang

Minat Kunjungan Ulang							Total	p-value
Assurance	Minat		Tidak Berminat					
	n	%	n	%	n	%		
Baik	44	37.9	4	10.1	48	48.0	0,000	
Kurang Baik	12	18.1	11	4.9	23	23.0		

Berdasarkan Tabel 4, hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 48 responden yang memberikan penilaian baik terhadap bukti fisik (*tangibles*), sebanyak 44 responden menyatakan berminat untuk melakukan kunjungan ulang dengan persentase sebesar 37,9%. Sementara itu, dari responden yang menilai bukti fisik (*tangibles*) kurang baik, sebanyak 11 responden (4,9%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil uji statistik Chi-square menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua.

4. PEMBAHASAN

Karakteristik responden memperlihatkan bahwa kelompok usia 17–29 tahun mendominasi sampel, yaitu 41 orang (57,7%). Responden perempuan berjumlah 44 orang (62,0%), sedangkan pendidikan SMA/SMK merupakan kategori pendidikan terbanyak, yakni 23 orang (32,4%). Berdasarkan pekerjaan, petani dan siswa masing-masing berjumlah 20 orang (28,2%). Distribusi tersebut menggambarkan komposisi sampel, tetapi belum membuktikan hubungan karakteristik demografis dengan pemanfaatan pelayanan maupun minat kunjungan ulang.

Temuan penelitian terdahulu mengenai usia menunjukkan hasil beragam. Sebagian penelitian tidak menemukan perbedaan pemanfaatan pelayanan berdasarkan umur [12], sementara penelitian lain melaporkan keterkaitan usia dengan keberlanjutan penggunaan fasilitas kesehatan [13]. Dominasi perempuan dalam sampel juga tidak

dapat langsung diartikan sebagai tingginya pemanfaatan pelayanan oleh seluruh pasien perempuan tanpa membandingkannya dengan distribusi populasi.

Pendidikan dapat berkaitan dengan pengetahuan, kesadaran, dan perilaku pencarian pelayanan kesehatan [14], [15]. Namun, jenjang pendidikan saja belum cukup untuk memastikan kemampuan responden menilai mutu pelayanan. Demikian pula, pekerjaan dapat berkaitan dengan pendapatan, ketersediaan waktu, dan akses pelayanan. Penelitian sebelumnya melaporkan hubungan pekerjaan dengan pemanfaatan layanan [16], tetapi hubungan tersebut perlu diuji pada sampel penelitian ini.

Pada dimensi jaminan, hasil analisis menunjukkan hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua, dengan $p < 0,001$. Jaminan mencakup kompetensi, kesantunan, komunikasi, serta kemampuan petugas menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman. Aspek tersebut dapat membantu menjelaskan keterkaitan penilaian pelayanan dengan keinginan pasien menggunakan kembali layanan.

Hasil ini konsisten dengan penelitian di RSUD Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis yang memperoleh $p = 0,021$ [17] dan RSU GMIM Pancaran Kasih Manado dengan $p = 0,019$ [18]. Sebaliknya, penelitian di RSU Tangerang tidak menemukan hubungan signifikan, dengan $p = 0,534$ [19]. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarkonstruksi tidak selalu seragam pada setiap tempat pelayanan.

Dimensi bukti fisik juga berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang, dengan $p < 0,001$. Penilaiannya meliputi kebersihan ruang tunggu, kerapian petugas, area parkir, petunjuk ruangan, dan informasi prosedur. Temuan ini searah dengan penelitian di RSUD dr. R.M. Djoelham Binjai yang melaporkan $p = 0,002$, tetapi berbeda dengan penelitian di Puskesmas Sonder yang memperoleh $p = 0,785$ [20].

Variasi hasil mungkin berkaitan dengan karakteristik responden, kondisi fasilitas, atau metode pengukuran, tetapi penjelasan tersebut masih memerlukan pengujian. Secara keseluruhan, jaminan dan bukti fisik berkaitan dengan minat kunjungan ulang. Karena menggunakan desain potong lintang, penelitian ini tidak membuktikan hubungan sebab akibat. Rumah sakit dapat memanfaatkan temuan tersebut sebagai pertimbangan evaluasi kompetensi dan komunikasi petugas serta kenyamanan fasilitas, dengan tetap memperhatikan kebutuhan pasien dan hasil penilaian pelayanan secara berkala.

4 KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan (reliability), jaminan (assurance), dan bukti fisik (tangibles) berhubungan secara signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua. Hubungan tersebut ditunjukkan oleh hasil uji Chi-square dengan nilai $p < 0,05$ pada masing-masing dimensi. Temuan ini memperlihatkan adanya keterkaitan antara penilaian pasien terhadap mutu pelayanan dan keinginan untuk kembali menggunakan layanan, tetapi belum membuktikan hubungan sebab akibat. Berdasarkan temuan tersebut, pihak rumah sakit disarankan melakukan evaluasi berkala terhadap keandalan pelayanan, kompetensi dan komunikasi petugas, serta kenyamanan fasilitas. Perbaikan dapat diprioritaskan sesuai kebutuhan dan masukan pasien agar pelayanan rawat jalan semakin sesuai dengan harapan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis berterima kasih kepada manajemen RSU Sembiring Deli Tua atas izin penelitian dan seluruh responden atas partisipasinya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- [2] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium , Unit Transfusi Darah*.
- [3] Bustami. (2011). *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- [4] Almardiah, Aina Habibi, Muhammad . (2018). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Center Kota Samarindah. *Jurnal Kesehatan*, 56 .
- [5] Rokhmatul Hikmat. (2014). Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang . *jurnal kesehatan*, 9.
- [6] Ahmad Yassir. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 12.
- [7] Notoatmodjo. (2012). *Metedologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [8] Pajow, Mandagi, Rumayar AA . (2017). *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Minat pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder.*; 1-10
- [9] Pohan, I. (2006). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: ECG.
- [10] Rumengan, D. S., Umboh, J. L., & Kandou, G. D. . (2015). *Faktor-Faktor yang berhubungan* . Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- [11] Yeta MD, Zain U, Sikaen M. (2020). *Faktor penentu Minat Berkunjung Ulang di Instalasi Rawat jalan Poliklinik Neurologi RSUD Dr. Pirngadi kota medan*. J. Heakth Sains.; 1 (5): 310-9.
- [12] Fatmawati, S. (2010). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Pemanfaatan Pelayanan ANC pada Ibu Hamil di Puskesmas Cimahi Tengah* . Skripsi, FKMUI.
- [13] Susanti Y. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RS MH. Thamrin Salemba*. Depok: FKMUI.
- [14] Putra, W. (2010). *Analisis Permintaan Penggunaan Layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Kabupaten Semarang*. . Skripsi, Fakultas Ekonomi UNDIP.
- [15] Rumengan, D. S., Umboh, J. L., & Kandou, G. D. . (2015). *Faktor-Faktor yang berhubungan* . Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- [16] Febriana, S. (2011). *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Antenatal Lengkap (K4) di wilayah Kerja Puskesmas Sungayang Kabupaten Tanah Datar* . Skripsi, FKMUI.
- [17] Mualifah AS, Hidana R, Pujiati. (2019). *Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor* . J Mhs Kesehat Masy.;2(6).
- [18] Mualifah AS, Hidana R, Pujiati. (2019). *Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor* . J Mhs Kesehat Masy.;2(6).
- [19] Reskyanti S, Suhadi, Zainuddin A. (2020). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Abeli Kota Kendari Tahun 1* .
- [20] Hamidiyah A. (2016). *Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang.*; VII 121-30.