

**PUBLICATION MANUSCRIPT**

**RELATIONSHIP OF QUALITY OF SERVICE WITH INTEREST TO  
REVIEW OF PATIENTS IN THE STREET PATIENTS IN KLINIC  
ISLAMIC CENTRE SAMARINDA CITY**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN  
ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK ISLAMIC CENTER KOTA  
SAMARINDA**



**DI AJUKAN OLEH :**

**AINA ALMARDIAH  
17.111024.13.0380**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
2018**

**PUBLICATION MANUSCRIPT**

**Relationship of Quality of Service with Interest to Review of Patients  
in The Street Patients in Klinik Islamic Centre  
Samarinda City**

**Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien  
Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda**



**Di AJUKAN OLEH :**

**Aina Almardiah  
17.111024.13.0380**

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
2018**

**PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Dengan ini kami mengajukan surat persetujuan untuk publikasi penelitian yang berjudul

**Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang  
Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center  
Kota Samarinda Tahun 2018**

Bersama dengan surat persetujuan ini kami lampirkan naskah publikasi

**Menyetujui**

**Pembimbing**



**Muhammad Habibi, M.KL**  
NIDN.1104118401

**Peneliti**



**Aina Almardiah**  
NIM. 17111024130380

**Mengetahui,  
Koordinator Mata Ajar Skripsi**



**Lisa Wahidatul Oktaviani, M.PH**  
NIDN. 1108108701

LEMBAR PENGESAHAN

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien  
Rawat Jalan di Klinik Islamic Center  
Kota Samarinda Tahun 2018

NASKAH PUBLIKASI

DISUSUN OLEH :

Aina Almardiah  
17111024130380

Diseminarkan dan Diujikan  
Pada tanggal, 08 Agustus 2018

Penguji I



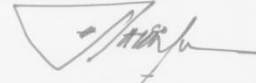
Kresna Febriyanto, M.PH  
NIDN.1120029301

Penguji II



Lisa Wahidatul Oktaviani, M.PH  
NIDN. 1108108701

Penguji III



Muhammad Habibi, M.KL  
NIDN.1104118401

Mengetahui,  
Ketua  
Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat



Sri Sunarti, M.PH  
NIDN.1115037801

**Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang  
Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center  
Kota Samarinda**

**Aina Almardiah<sup>1</sup>, Muhammad Habibi<sup>2</sup>**

**INTISARI**

**Latar Belakang :** Mutu pelayanan/jasa, adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Maka, baik tidaknya mutu pelayanan/jasa tergantung pada penyedia pelayanan/jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan terhadap kinerja dari penyedia pelayanan/jasa tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Klinik Islamic Center.

**Metode Penelitian :** Penelitian ini adalah jenis penelitian cross sectional yang telah dilakukan di Klinik Islamic Center. Sampel penelitian ini berjumlah 96 responden dengan teknik *accidental sampling*.

**Hasil Penelitian :** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik.

**Kesimpulan :** Terdapat hubungan yang signifikan secara statistik pada setiap dimensi mutu pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles*) dengan minat kunjungan ulang pasien.

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, Rawat Jalan

---

<sup>1</sup>Mahasiswa Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan pada Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

<sup>2</sup>Dosen Pembimbing Skripsi Prodi Ilmu Kesehatan Lingkungan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Farmasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**Relationship of Quality of Service with Interest to Review of Patients in  
The Street Patients in Klinik Islamic Centre  
Samarinda City**

**Aina Almardiah<sup>1</sup> Muhammad Habibi<sup>2</sup>**

**ABSTRACT**

**Background** = Quality of service, is the expenced level of excellence and control over the level of excellence to fu fill customer desires. Then whether or not the quality of services depends on the service provider in meeting their customer's expectation consistently. Interest in repurchase is part of the after, purchase behavior, after buying the product, the customer will experience a leve of satisfaction or dissatisfaction with the performance of the service provider. This study aims to find out there is a relationship between service quallity and interes in revisting out patient clinics in islamic centre's.

**Methods** = This studyis a cross sectional research that has been conducted in the islamic centre clinic. The sample of this study amounted to 96 respondents with accidental sampling technique.

**Result** = The result of this study indicate that there is a relationship between the variabel of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible of service with interest in revisting at the clinic.

**Conclusion** = There is a statistically significant relationship on each dimension of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles) with patient reinterest.

**Keywords** = service quality, interest in revisting, out patient.

---

□<sup>1</sup> Student of Health Administration and Policy Specialization on Public Health Study Program Faculty of Health and Pharmacy of Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

□<sup>2</sup> Research Paper Supervisor of Public Health Study Program, Faculty of Health and Pharmacy of Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan mengutamakan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan, salah satunya upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan (Anggraini dan Rohami 2012).

Keberhasilan upaya tersebut dapat dinilai melalui peningkatan mutu pelayanan pada Klinik, selain itu tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2025 adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat, Bangsa dan Negara Indonesia.

Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialistik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Tenaga medis dalam Klinik adalah minimal dua orang Dokter atau Dokter Gigi, sementara dalam Klinik diperlukan satu orang Spesialis untuk masing-masing jenis pelayanan dan bentuk Klinik dapat berupa : Rawat jalan, Rawat inap, *One day care*, *Home care*, Pelayanan 24 jam dalam sehari (Permenkes RI No.9, 2014).

Rawat jalan adalah pelayanan medis kepada seorang pasien untuk tujuan pengamatan, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi dan

pelayanan kesehatan lainnya, tanpa mengharuskan pasien tersebut dirawat inap. Pelayanan rawat jalan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang mutu pelayanan suatu institusi kesehatan terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari tempat pelayanan kesehatan yang lain.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudirto (2013), di beberapa Klinik Di Daerah Jakarta diketahui bahwa pada umumnya pasien mengeluh dengan antrian pada saat pengurusan Administrasi yang mampu mencapai 15-20 menit. Hal ini merupakan salah satu rendahnya jumlah kunjungan di Klinik. Dalam hal ini. Karena minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya.

Hasil penelitian Trimurthy (2008), Niti (2009) dan Maslina (2011) menunjukkan bahwa ada hubungan pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan. Sehingga, Atas latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Islamic Center.

Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu daerah dengan Provinsi terluas kedua setelah Papua. Kalimantan Timur memiliki jumlah penduduk, yaitu 3.426.638 jiwa (BPS,Prov.Kal-Tim,2015). Kota Samarinda merupakan Ibu Kota dari Provinsi Kalimantan Timur. Kota Samarinda memiliki jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Kalimantan Timur dengan jumlah penduduk

yaitu 925.559 jiwa. Jumlah penduduk di Kecamatan Sungai Kunjang berjumlah 127.384 penduduk dan Kecamatan Sungai Kunjang menduduki peringkat ke 2 dengan jumlah penduduk terbanyak setelah Samarinda Ulu (Bps Kota Samarinda 2015). Klinik yang terdapat di Kota Samarinda berjumlah 84 dan yang mempunyai fasilitas rawat jalan yaitu berjumlah 48 Klinik. Untuk tipe Klinik Pratama berjumlah 42 Klinik yaitu salah satunya adalah Klinik Islamic Center (Dinas Kesehatan Kota 2017).

Jumlah kunjungan pasien Rawat jalan Klinik Islamic Center pada tahun 2015 itu sebanyak 9.610 pasien sedangkan pada tahun 2016 sebanyak 48.547 pasien. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini untuk mengetahui minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan karena hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti mengetahui kualitas pelayanan di Klinik tersebut kurang memuaskan oleh karena itu peneliti tertarik mengangkat judul Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Klinik Islamic Center sungai Kunjang Kota Samarinda

### TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui hubungan kehandalan dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan Klinik Islamic Center.
2. Mengetahui hubungan daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan Klinik Islamic Center.
3. Mengetahui hubungan jaminan dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan Klinik Islamic Center.

4. Mengetahui hubungan empati dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan Klinik Islamic Center.
5. Mengetahui hubungan bukti fisik dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan Klinik Islamic Center

### METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan adalah penelitian *kuantitatif*, dengan pendekatan *Cross Sectional* dimana variabel dependen dan independen diukur pada waktu yang bersamaan. Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Di Klinik Islamic Center tahun 2018. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke pelayanan rawat jalan Klinik Islamic Center Kota Samarinda. sampel yang digunakan adalah 96 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability* yakni Teknik *sampling accidental*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*accidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Menggunakan rumus sampel lemeshow.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel penelitian yang harus dijawab oleh

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Laki-laki	43	44,8
2	Perempuan	53	52,2
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

responden. Format yang dipakai dalam kuesioner adalah format skala likert dan skala guttman. Skala likert pada variabel



independen dengan jawaban atas pertanyaan yaitu skala nilai 1-4.

### HASIL dan PEMBAHASAN PENELITIAN

Sebelum dilakukan uji statistik mencari hubungan, terlebih dahulu dilakukan analisis karakteristik sampel penelitian.

#### 1. Analisis Karakteristik Responden Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Laki-laki	43	44,8
2	Perempuan	53	52,2
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Pada tabel 1 diatas menunjukkan bahwa distribusi responden menurut jenis kelamin mayoritas perempuan sebesar 55,2% (53 responden), sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase terbesar yaitu 44,8% (43 responden).

#### Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Usia (Tahun)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	17- 20	14	14,6
2	21-30	30	31,3
3	31-40	23	24,0
4	41-50	16	16,7
5	≥ 51	13	13,5
<b>Total</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 96 responden pengunjung di Klinik Islamic center Kota Samarinda, dominan berada pada kelompok usia 21-30 tahun sejumlah 31,3% (30 responden). Sementara itu persentase terkecil sebanyak 13,5% (13 responden) berada pada kelompok usia ≥50 tahun.

#### Tabel 3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	4	4,2
1	Pegawai Swasta	33	34,4
2	Wiraswasta	8	8,3
3	Pelajar/mahasiswa	15	15,6
4	Ibu Rumah Tangga	25	26,0
5	Lainnya	11	11,5
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Pada tabel 3 diatas menunjukkan bahwa dari 96 responden pengunjung di Klinik Islamic Center Kota Samarinda dominan pekerjaan responden adalah Pegawai Swasta yaitu sebesar 37,5% (36 responden). Sementara itu persentase terkecil adalah PNS/TNI/POLRI sebanyak 4,2% (4 responden).

#### Tabel 4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	SD	14	14,6
2	SLTP	22	22,9
3	SLTA	45	46,9
4	D3-S2	15	16,9
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Pada tabel 4 diatas menunjukkan bahwa dari 96 responden pengunjung di Klinik Islamic Center Kota Samarinda, dominan pendidikan terakhir responden adalah Tamat SMA yaitu sebesar 46,9% (45 responden). Sementara itu persentase terkecil adalah tamat SD sebanyak 14,6% (14 responden).

Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

**Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Samainda.**

No	Minat kunjungan ulang	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Berminat	76	79,2
2	Tidak berminat	20	20,8
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 5 diketahui sebagian besar pasien yang mendapatkan pelayanan yang berminat yaitu 79,2% (76 responden).

**Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan Pasien Rawat Jalan Klinik Islamic Center Kota Samarinda.**

No	Reliability (Kehandalan)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Baik	67	69,8
2	Tidak Baik	29	30,2
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 6 diatas diperoleh hasil bahwa 69,8% (67 responden) menyatakan bahwa kehandalan baik dengan pelayanan yang ada di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

**Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Daya Tanggap Pasien Rawat Jalan Klinik Islamic Center Kota Samarinda.**

No	Responsiveness (Daya Tanggap)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Baik	68	70,8
2	Tidak Baik	28	29,2
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 7 diatas diperoleh hasil bahwa 70,8% (68 responden) menyatakan bahwa daya tanggap baik dengan pelayanan yang ada di

**Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan jaminan Pasien Rawat Jalan Klinik Islamic Center Kota Samarinda.**

No	Assurance (jaminan)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Baik	73	76,0
2	Tidak Baik	23	24,0
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 8 diatas diperoleh hasil bahwa 76,0% (73 responden) menyatakan bahwa jaminan baik dengan pelayanan yang ada di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

**Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Empati Pasien Rawat Jalan Klinik Islamic Center Kota Samarinda.**

No	empathy (empati)	Frekuensi (n)	Presentase (%)
1	Baik	64	66,7
2	Tidak Baik	32	33,3
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 9 diatas diperoleh hasil bahwa 66,7% (64 responden) menyatakan bahwa empati baik dengan pelayanan yang ada di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

**Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Bukti fisik Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Samarinda.**

No	Tangible (Bentuk Fisik)	Frekuensi	Presentase (%)
1	Baik	55	57,3
2	Tidak Baik	41	42,7
<b>Jumlah</b>		<b>96</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel 10 diatas diperoleh hasil bahwa 57,3% (41 responden) menyatakan bahwa bukti fisik baik dengan pelayanan yang ada di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

**Tabel 11 Hubungan Reliability (Kehandalan) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center**

Reliability (pasien tentang kehandalan pelayanan)	Minat kunjungan ulang				Jumlah		P <sub>value</sub>
	Berminat		Tidak berminat				
	N	%	n	%	N	%	
Tidak baik	18	23,7	11	55,0	29	30,2	<b>0,015</b>
Baik	58	76,3	9	45,0	67	69,8	
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

**Samarinda.**

Berdasarkan tabel 11 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden yang berminat melakukan kunjungan ulang di Klinik Islamic Center memiliki jawaban baik tentang kehandalan pelayanan yaitu sebesar 76,3%. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *Pvalue* = 0,015 ( $P \leq 0,05$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%).

**Tabel 12 Hubungan Responsiveness (Daya Tanggap) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Samarinda.**

Responsiveness (pasien tentang daya tanggap pelayanan)	Minat kunjungan ulang				Jumlah		P <sub>value</sub>
	berminat		Tidak berminat				
	n	%	n	%	N	%	
Tidak baik	18	23,7	10	50	28	29,2	<b>0,043</b>
Baik	58	76,3	10	50	68	70,8	
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 12 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden yang berminat melakukan kunjungan ulang di Klinik Islamic Center yang baik tentang daya tanggap pelayanan yaitu sebesar 76,3%. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *Pvalue* = 0,043 ( $P \leq 0,05$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%).

**Tabel 13 Hubungan Assurance (Jaminan) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Samarinda.**

Assurance (pasien tentang jaminan pelayanan)	Minat kunjungan ulang				Jumlah		P <sub>value</sub>
	Berminat		Tidak berminat				
	N	%	n	%	N	%	
Tidak baik	7	9,2	6	30,0	13	13,5	<b>0,026</b>
Baik	69	90,8	14	70,0	83	86,5	
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 13 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden yang berminat melakukan kunjungan ulang di Klinik Islamic Center Kota Samarinda memiliki yang baik tentang jaminan pelayanan yaitu sebesar 90,8%. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *Pvalue* = 0,026 ( $P \leq 0,05$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%).

**Tabel 14 Hubungan *empathy* (empati) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Samarinda.**

<i>Empathy</i> (pasien tentang empati pelayanan)	Minat kunjungan ulang				Jumlah		<i>P</i> <sub>Value</sub>
	Berminat		Tidak berminat		N	%	
	n	%	n	%			
Tidak baik	21	27,6	11	55,0	32	32,3	<b>0,032</b>
Baik	55	72,4	9	45,0	64	66,7	
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 14 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden yang berminat melakukan kunjungan ulang di Klinik Islamic Center Kota Samarinda yang baik tentang empati pelayanan yaitu sebesar 72,4%. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *P*value = 0,032 ( $P \leq 0,05$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%)

**Tabel 15 Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Islamic Center Samarinda.**

<i>Tangible</i> (pasien tentang bukti fisik pelayanan)	Minat kunjungan ulang				Jumlah		<i>P</i> <sub>Value</sub>
	Berminat		Tidak berminat		N	%	
	N	%	n	%			
Tidak baik	25	32,9	16	80,0	41	42,7	<b>0,000</b>
Baik	51	67,1	4	20,0	55	57,3	
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	

Berdasarkan tabel 15 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden yang berminat melakukan kunjungan ulang di Klinik Islamic Center Kota Samarinda yang baik tentang bukti fisik pelayanan yaitu sebesar 67,1%. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *P*value =

0,000 ( $P \leq 0,05$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%).

## PEMBAHASAN

### 1. Hubungan Reliability (Kehandalan) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

Kehandalan pelayanan Klinik Islamic Center Kota Samarinda 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 pasien tentang kehandalan pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 30,2%, lebih sedikit dibandingkan dengan pasien tentang kehandalan yang baik itu sebesar 69,8%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai *P*value = 0,015 ( $P \leq 0,005$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima atau hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

### 2. Hubungan responsiveness (Daya Tanggap) dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islamic Center Kota Samarinda

Daya tanggap pelayanan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda dalam penelitian ini ditunjukkan oleh pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendaftar, perawat melaksanakan tugas dengan cepat, petugas parkir memberikan pelayanan dengan tanggap, pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter, dokter menjelaskan pertanyaan ;yang diajukan pasien, waktu pengambilan obat tidak terlalu lama untuk membayar

dikasir. Persentase pasien tentang daya tanggap pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 23,7% lebih sedikit dibandingkan pasien tentang daya tanggap pelayanan yang baik yaitu sebesar 76,3%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $Pvalue = 0,043$  ( $P \leq 0,05$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima atau hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

### **3. Hubungan Assurance (Jaminan) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.**

Jaminan pelayanan di Klinik Islamic Center 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 yang tidak baik yaitu 9,2%. Lebih sedikit dibandingkan dengan pasien tentang jaminan yang baik yaitu sebesar 90,8%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $Pvalue = 0,026$  ( $P \leq 0,05$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima atau hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

### **1. Hubungan Empathy (Empati) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.**

Empati pelayanan di klinik Islamic Center dalam penelitian ini ditunjukkan oleh petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah, perawat memberikan

pelayanan dengan ramah, petugas kasir melayani dengan ramah dan dokter selalu memberikan pelayanan mengenai penyakit. Persentase pasien tentang empati pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 27,6%. Lebih sedikit dibandingkan dengan pasien tentang empati yang baik yaitu 72,4%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $Pvalue = 0,032$  ( $P \leq 0,05$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima atau hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

### **1. Hubungan Tangible (Bukti Fisik) Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.**

Bukti fisik pelayanan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda dalam penelitian ini ditunjukkan oleh Klinik yang terlihat bersih, ruang tunggu tempat bersisih dan nyaman, ruang periksa bersih dan rapih, ruang apotek bersih dan rapih, memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas, tempat parkir yang memadai, kebersihan alat-alat yang dipakai petugas, peralatan lengkap dan penampilan petugas rapih. Persentase pasien bukti fisik yang tidak baik yaitu 32,9%. Lebih sedikit dibandingkan dengan pasien tentang bukti fisik yang baik yaitu sebesar 67,1%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $Pvalue = 0,000$  ( $P \leq 0,05$ ), dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima atau hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara pasien tentang bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa ada sebagian responden kurang puas dengan

daya tanggap terkait waktu lama dalam mendapatkan pelayanan dokter dan waktu pengambilan obat yang membutuhkan waktu lama. Beberapa pasien mengatakan bahwasannya dokter tidak datang sesuai dengan jadwal sehingga pasien harus menunggu dan juga klinik islamic perlu mempertahankan mutu pelayanan seperti memberikan keramahan kepada pasien tanpa memandang status, dapat memberikan perhatian kepada pasien, dan pengertian terhadap keluhan-keluhan pasien.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara *Realibility* (kehandalan) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di klinik islamic Center Kota Samarinda.
2. Terdapat hubungan antara *Responsiveness* (cepat tanggap) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.
3. Terdapat hubungan antara *Assurance* (jaminan) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klini Islamic Center Kota Samarinda
4. Terdapat hubungan antara *Empathy* (empati) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di klinik Islamic Center Kota Samarinda.

Terdapat hubungan antara *Tangible* (bukti fisik) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda.

### Saran

Klinik Islamic center perlu mempertahankan mutu pelayanan seperti memberikan keramahan

kepada pasien tanpa memandang status, dapat memberikan perhatian kepada pasien, dan pengertian terhadap keluhan-keluhan pasien. Memonitoring dan mengevaluasi setiap staff, agar tidak ada pasien yang mengeluh terkait ketepatan waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

Anggraini dan Afiana Rohami. 2012  
Jurnal. *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga*. Semarang : Universitas Muhammadiyah Semarang. ISBN : 978-602-18809-0-6.

Dinas Kesehatan kota Samarinda 2017 ( Jumlah Klinik di Kota Samarinda).

Iga Trimurty, 2008. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Samarang

Niti. Sri.2009. *Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Di RSUD Kabupaten Brebes* 2009. Tesis. Semarang. UNDIP

Pkfi.net/action=view&p=page&pid=32\_p  
erkenkes RI No.9 tahun 2014