



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph2105>

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KEMBALI PASIEN
RAWAT INAP RSUD BATARA SIANG PANGKEP**

^KFaradiba Syaifuddin¹, A. Rizki Amelia AP²

^{1,2}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): faradibasyaifuddin@gmail.com

faradibasyaifuddin@gmail.com¹, kikiarizkiamelia@gmail.com²

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan dan sesuai dengan standart dan kode etik profesi. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit semakin baik. Jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka akan semakin tinggi minat kunjung ulang pasien. Maka dari itu dilakukan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan minat kembali pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap kunjungan lama di rumah sakit Batara Siang Pangkep sebanyak 1412 orang. Besar sampel yang digunakan adalah 93 responden. Data diperoleh menggunakan metode kuantitatif yang menggunakan kuesioner dan yang kembali dan terisi dengan benar hanya 62 kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *chi square* dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Hubungan Keandalan (*Reliability*), Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*), Hubungan Empati (*Empathy*), Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Minat Berkunjung kembali di Ruang Rawat Inap RSUD Batara Siang Pangkep menunjukkan bahwa ada hubungan beberapa variabel diatas terhadap Minat Berkunjung kembali di Ruang Rawat Inap RSUD Batara Siang Pangkep, kecuali dari variabel Hubungan Jaminan (*Assurance*) menunjukkan bahwa jaminan tidak berhubungan secara signifikan dengan minat kembali di Ruang Inap RSUD Batara Siang Pangkep. Saran dalam penelitian ini adalah kepada Rumah Sakit serta tenaga kesehatan (dokter, perawat, bidan) agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien puas dengan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan; minat kembali; rumah sakit.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email: jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 1 Oktober 2020

Received in revised form : 26 Oktober 2020

Accepted : 7 Februari 2020

Available online : 30 Juni 2021

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Quality of health services is health services that can satisfy every user of health services and in accordance with standards and professional code of ethics. The higher the level of patient satisfaction, the better the quality of service provided by the hospital. If the patient is satisfied with the services provided by the hospital, the higher the interest in revisiting the patient will be. Therefore, a study was conducted to determine the relationship between service quality and interest in returning inpatients at the Batara Siang Public Hospital in Pangkep Regency. This type of research is quantitative with a cross sectional study approach. The population in this study were all 1412 long visit inpatients at the Batara Siang Pangkep hospital. The sample size used was 93 respondents. The data were obtained with quantitative method and using a questionnaire and only 62 were returned and filled in correctly. Data analysis was performed univariate and bivariate using the chi square test with a significance level of $p < 0.05$. Reliability Relations (Reliability), Responsiveness Relations (Responsiveness), Empathy Relation (Empathy), Physical Evidence Relations (Tangible) Against Interest of Returning to the Inpatient Room at Batara Siang Pangkep Hospital shows that there is a relations between the above variables and the Interest in Revisiting the Inpatient Room services at Batara Siang Pangkep Regional Hospital, except from the Assurance relations variable, it shows that the guarantee is not significantly related to the return interest in Batara Siang Pangkep Hospital inpatient Room Suggestions in this study are for hospitals and health workers (doctors, nurses, midwives) to maintain and improve the quality of service so that patients are satisfied with the service.

Keywords: Quality of service; Interest in returning; hospital.

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang RI No.44 Tahun 2009, Rumah sakit sebagai pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat.¹

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.²

Layanan rawat inap diberikan kepada pasien yang memerlukan perawatan intensif karena penyakitnya. Dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat inap, rumah sakit memperoleh penghasilan dari pendapatan jasa dan fasilitas yang diberikan pelayanan kesehatan tersebut, dimana pendapatan dari jasa tersebut didapat dari tarif yang harus dibayar oleh pemakai jasa rawat inap. Penentuan tarif jasa rawat inap merupakan suatu keputusan yang sangat penting, karena dapat mempengaruhi profitabilitas suatu rumah sakit.³

Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang merupakan salah satu rumah sakit umum daerah yang ada di kota Pangkep. Jumlah pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Daerah Pangkep dari tahun 2007 sebesar 9.180 kunjungan. Pada tahun 2008 mengalami peningkatan yaitu 10.791 kunjungan. Tapi pada tahun 2009 mengalami penurunan menjadi 9.592 kunjungan dan meningkat lagi pada tahun 2010 menjadi 10.150 kunjungan. Pada tahun 2011 menurun lagi menjadi 8.326 kunjungan. Hal ini dimungkinkan karena adanya persaingan dengan Rumah Sakit lain dan berkurangnya minat pengguna jasa pelayanan keperawatan. Data rumah sakit menunjukkan angka kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2018

mencapai 16.532 dan total kunjungan pasien lama 1.377 sedangkan pada tahun 2019 angka kunjungan pasien menjadi 16.945 dan orang total kunjungan pasien lama 1.412.⁴ Berdasarkan data jumlah kunjungan pasien yang mengalami peningkatan serta penurunan yang bervariasi, peneliti akan melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pasien rawat inap dengan minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Pangkep.

METODE

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian tersebut diajukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan pasien rawat inap dengan minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Pangkep.⁵ Penelitian ini dilaksanakan di RS Batara Siang Pangkep pada bulan Agustus 2020. Populasi adalah seluruh pasien rawat inap di RS Batara Siang Pangkep sebanyak 1412 orang dengan sampel sebanyak 93 orang yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin.⁶ Penentuan sampling menggunakan purposive sampling yaitu teknik sampling yang digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam mengambil sampelnya. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode pengamatan observasi dan kuesioner.⁷

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data yang bertujuan untuk menghasilkan informasi yang benar sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan langkah-langkah proses editing, *koding*, *processing* dan Pemrosesan.⁸

Analisis yang digunakan yakni analisis Univariat adalah analisis untuk mendapatkan gambaran tentang distribusi frekuensi responden dan untuk memperoleh gambaran masing-masing variabel. Analisis Bivariat uji *Chi-square* adalah untuk mengukur hubungan kualitas pelayanan dengan minat kembali di ruang rawat inap RS Batara Siang Pangkep.⁹

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Umur di Rumah Sakit Batara Siang Pangkep Tahun 2020

Umur	n	(%)
≤30 tahun	14	22,6
31 – 40	18	29,0
41 – 50	20	32,3
≥ 50	10	16,1
Total	62	100.0

Berdasarkan tabel 1 di atas distribusi umur responden dari 62 responden terbanyak pada kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 20 responden (32,3%), dan distribusi terkecil pada kelompok umur ≥ 51 tahun sebanyak 10 responden (16,1%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan pada Pasien di RSUD Batara Siang

Pendidikan	n	%
Tidak Sekolah	5	8,1
SD	8	12,9
SLTP	15	24,2
SLTA	29	46,8
Perguruan Tinggi	5	8,1
Total	62	100,0

Tabel 2 menunjukkan pendidikan pasien terbanyak pada tingkat pendidikan SLTA sebanyak 29 orang (46,8%), pendidikan SLTP sebanyak 15 orang (24,2%), pendidikan SLTP sebanyak 24 orang sedangkan yang paling sedikit adalah tidak sekolah dan perguruan tinggi masing-masing sebanyak 5 orang (8,1%).

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pada Pasien Rawat Inap RSUD Batara Siang Pangkep

Pekerjaan	n	%
Tidak bekerja	5	8.1
PNS	7	11.3
TNI/POLRI	3	4.8
Wiraswasta	25	40.3
IRT	18	29.0
Lainnya	4	6.5
Total	62	100,0

Tabel 3 menunjukkan bahwa pekerjaan responden terbanyak adalah wiraswasta sebanyak 25 orang (40,3%) kemudian disusul IRT sebanyak 18 orang (29%) dan yang paling sedikit adalah yang lainnya sebanyak 4 orang (6,5%).

Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan variabel dependent dan variabel independent, variabel *independent* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dengan dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), bukti fisik (*Tangible*) dan variabel dependentnya adalah minat kembali. Hasil uji bivariat dari variabel independen dan variabel dependen menggunakan uji *Chi-Square* (χ^2) dengan kemaknaan pengaruh secara statistik ditentukan oleh nilai $\alpha = 0,05$ dengan interval kepercayaan (95%).

Tabel 4. Hubungan Kehandalan terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Batara Siang Pangkep Tahun 2020

Kehandalan	Minat Kembali				Total		ρ
	Tidak Berminat		Berminat		n	%	
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	5	35,7	9	64,3	14	100,0	0,011
Baik	3	6,3	45	93,8	48	100,0	
	8	12,9	54	87,1	62	100,0	

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan kehandalan pelayanan, dari 48 pasien yang menyatakan kehandalan baik terdapat 93,8% pasien yang menyatakan berminat kembali dan 6,3% yang menyatakan

tidak berminat kembali. Sedangkan dari 14 pasien yang menyatakan kahandalan kurang baik terdapat 64,3% yang berminat kembali dan 35,7% yang menyatakan tidak berminat kembali. Hasil uji statistik diperoleh ρ value = 0,011, karena nilai $\rho < 0,05$ dimana derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Secara statistik dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan signifikan kehandalan (*reliability*) dengan minat kembali pasien rawat inap di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep.

Tabel 5. Hubungan Daya Tanggap terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Batara Siang

Daya Tanggap	Minat Kembali				Total		ρ
	Tidak Berminat		Berminat		n	%	
	n	%	N	%			
Kurang Baik	5	41,7	7	58,3	12	100,0	0,005
Baik	3	6,0	47	94,0	80	100,0	
	8	12,9	54	87,1	62	100,0	

Tabel 5 menunjukkan bahwa berdasarkan daya tanggap pelayanan, dari 80 pasien yang menyatakan kehandalan baik terdapat 94,0% pasien yang menyatakan berminat kembali dan 6% yang menyatakan tidak berminat kembali. Sedangkan dari 12 pasien yang menyatakan daya tanggap kurang baik terdapat 58,3% yang berminat kembali dan 41,7% yang menyatakan tidak berminat kembali. Hasil uji statistik diperoleh ρ value = 0,005, karena nilai $\rho < 0,05$ dimana derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Secara statistik dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan minat kembali pasien rawat inap di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep.

Tabel 6. Hubungan Jaminan terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Batara Siang Pangkep

Jaminan	Minat Kembali				Total		ρ
	Tidak Berminat		Berminat		n	%	
	N	%	n	%			
Kurang Baik	1	7,7	12	92,3	13	100,0	1,000
Baik	7	14,3	42	85,7	49	100,0	
	8	12,9	54	87,1	62	100,0	

Tabel 6 menunjukkan bahwa berdasarkan jaminan pelayanan, dari 49 pasien yang menyatakan jaminan baik terdapat 85,7% pasien yang menyatakan berminat kembali dan 14,3% yang menyatakan tidak berminat kembali. Sedangkan dari 13 pasien yang menyatakan jaminan kurang baik terdapat 92,3% yang berminat kembali dan 7,7% yang menyatakan tidak berminat kembali. Hasil uji statistik diperoleh ρ value = 1,000, karena nilai $\rho > 0,05$ dimana derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Secara statistik dapat diinterpretasikan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan jaminan (*Assurance*) dengan minat kembali pasien rawat inap di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep.

Tabel 7. Hubungan Empati terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Batara Siang Pangkep

Empati	Minat Kembali				Total		ρ
	Tidak Berminat		Berminat		n	%	
	n	%	N	%			
Kurang Baik	6	42,9	8	57,1	14	100,0	0,001
Baik	2	4,2	46	95,8	48	100,0	
	8	12,9	54	87,1	62	100,0	

Tabel 7 menunjukkan bahwa berdasarkan empati pelayanan, dari 48 pasien yang menyatakan empati baik terdapat 95,8% pasien yang menyatakan berminat kembali dan 4,2% yang menyatakan tidak berminat kembali. Sedangkan dari 14 pasien yang menyatakan empati kurang baik terdapat 57,1% yang berminat kembali dan 42,98% yang menyatakan tidak berminat kembali. Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,001 karena nilai $p < 0,05$ dimana derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Secara statistik dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan empati (*Empathy*) dengan minat kembali pasien rawat inap di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep.

Tabel 8. Hubungan Bukti Fisik terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di RSUD Batara Siang

Bukti Fisik	Minat Kembali				Total		ρ
	Tidak Berminat		Berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Kurang Baik	4	36,4	7	63,6	11	100,0	0,027
Baik	4	7,8	47	92,2	51	100,0	
	8	12,9	54	87,1	62	100,0	

Tabel 8 menunjukkan bahwa berdasarkan bukti fisik pelayanan, dari 51 pasien yang menyatakan bukti fisik baik terdapat 92,2% pasien yang menyatakan berminat kembali dan 7,8% yang menyatakan tidak berminat kembali. Sedangkan dari 11 pasien yang menyatakan bukti fisik kurang baik terdapat 63,6% yang berminat kembali dan 36,4% yang menyatakan tidak berminat kembali. Hasil uji statistik diperoleh p value = 0,027 karena nilai $p < 0,05$ dimana derajat kemaknaan $\alpha = 0,05$. Secara statistik dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan bukti fisik (*Tangible*) dengan minat kembali pasien rawat inap di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep.

PEMBAHASAN

Karakteristik pasien berdasarkan umur menunjukkan bahwa pasien rawat inap RSUD Batara Siang Pangkep yang dominan adalah di atas 45 tahun. Bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua lebih cenderung banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda. Berdasarkan status pendidikan diketahui bahwa sebagian besar pasien yang memanfaatkan pelayanan di RSUD Batara Siang Pangkep adalah SLTA. Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui. Berdasarkan status pekerjaan pasien RSUD Batara Siang Pangkep diketahui bahwa sebagian besar responden adalah wiraswasata dan ibu rumah tangga. Pekerjaan pasien

mempengaruhi pendapatan pasien, sehingga mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan untuk memanfaatkan pelayanan sesuai dengan kemampuannya.

1. Hubungan Keandalan (*Reliability*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap minat berkunjung kembali pasien di RSUD Batara Siang Pangkep. Berdasarkan persepsi pasien terkait kehandalan di RSUD Batara Siang Pangkep diketahui bahwa mayoritas responden yang beranggapan sudah baik. Hal ini dikarenakan prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan dan perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur. Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (kehandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu rumah sakit. Menurut asumsi peneliti mayoritas responden mempunyai minat kembali untuk menggunakan jasa pelayanan RSUD Batara Siang Pangkep karena pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah baik, sikap dan perilaku serta tanggap dalam memberikan dan menangani setiap keluhan yang di derita pasien dengan tanggap. Disamping itu pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah ramah serta sopan kepada pasien sehingga pasien merasa puas. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa ada hubungan yang signifikan kehandalan dengan minat kunjungan ulang di RS Unand.¹⁰ Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati, dkk yang menemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan kehandalan dengan minat berkunjung ulang Rumah Sakit Umum Tangerang.¹¹

2. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan daya tanggap dengan minat kembali di RSUD Batara Siang Pangkep. Hasil ini juga sejalan dengan tanggapan responden yang menyatakan bahwa perawat dalam memberikan pelayanan dari dimensi daya tanggap adalah sudah baik. Artinya perawat dalam memberikan pelayanan, selalu menanyakan keluhan pasien, reaksi perawat cepat terhadap pertolongan pasien, perawat tanggap terhadap keluhan dan kebutuhan pasien dan perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien. Hasil ini juga didukung oleh pendapat Santoso (2012) yang menyatakan bahwa daya tanggap yang merupakan bagian dari dimensi kualitas pelayanan berhubungan dengan harapan para pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan, sesuai dengan hasil pengamatan yang terlihat masih ada rumah sakit yang membiarkan pasien menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Menurut pendapat peneliti bahwa komunikasi yang dilakukan oleh petugas kesehatan terutama dokter dan perawat dimana waktu untuk tatap muka dirasa sudah cukup dan memberikan kesan yang baik kepada pasien dan keluarga pasien. Untuk itu petugas kesehatan sudah responsif terhadap kebutuhan pasien, sehingga akan dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Habibi, dkk bahwa daya tanggap berhubungan secara signifikan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cijondoh.¹² Namun tidak sejalan

dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati, dkk (2020) yang menemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan daya tanggap dengan minat berkunjung ulang Rumah Sakit Umum Tangerang.¹³

3. Hubungan Jaminan (*Assurance*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tidak berhubungan secara signifikan dengan minat kembali di Ruang Inap RSUD Batara Siang Pangkep. Menurut responden pada umumnya beranggapan bahwa perilaku perawat menimbulkan rasa aman kepada pasien, perawat terdidik dan mampu melayani pasien, kedatangan pasien rawat inap untuk berobat terjamin untuk dilayani oleh perawat dan selalu menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat inap. Menurut pendapat peneliti adanya hubungan yang tidak signifikan dari jaminan dengan minat kembali di ruang inap RSUD Batara Siang Pangkep, minat kembali maupun minat tidak kembali pasien sangat tidak berpengaruh dengan persepsi jaminan pasien karena jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan.

Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian adanya jaminan petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Hal ini juga dapat dilihat dari pasien yang mengatakan jaminan kurang baik tetapi mayoritas tetap berminat kembali di ruang inap RSUD Pangkep. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati, dkk yang menemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan jaminan dengan minat berkunjung ulang Rumah Sakit Umum Tangerang.¹¹

4. Hubungan Empati (*Empathy*)

Hasil analisis statistik dengan uji Chi-square menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara empati dengan minat kembali di Ruang Inap RSUD Batara Siang Pangkep. Hasil penelitian diketahui bahwa responden mempunyai tanggapan bahwa perhatian perawat kepada pasien selama menjalani perawatan sudah dirasakan dengan baik dengan berusaha menghilangkan rasa cemas pasien. Demikian juga perawat selalu meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien mendengarkan keluhan pasien. Perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya. Dan Menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Tjiptono, 2012). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Habibi, dkk (2019) bahwa daya tanggap berhubungan secara signifikan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati, dkk (2020) yang menemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan daya tanggap dengan minat berkunjung ulang Rumah Sakit Umum Tangerang.

5. Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*)

Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan bukti fisik dengan menggunakan uji chi-square diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan bukti fisik dengan minat kembali di Ruang Inap RSUD Batara Siang Pangkep. Hubungan variabel bukti fisik dengan minat kembali hal ini dikarenakan pasien merasa bahwa beberapa hal di rumah sakit ini sudah cukup baik yaitu memiliki perawat medis yang cukup, penampilan perawat bersih dan rapi, tempat tidur telah disiapkan perawat dalam keadaan rapi, bersih dan siap dan perawat menyiapkan alat makan dan minum bersih dan baik. Dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik (*Tangible*) biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Menurut pendapat Santoso (2012) bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan pegawai dan kemampuan sarana dan prasarana fisik. Hal ini sejalan dengan penelitian Roza, dkk (2019) yang menyebutkan bahwa ada hubungan yang signifikan kehandalan dengan minat kunjungan ulang di RS Unand.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan minat kembali pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Pangkep dapat ditarik kesimpulan yaitu kehandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Empati (*emphaty*), Bukti Fisik (*tangible*) berhubungan secara signifikan dengan minat kembali di Ruang Inap Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Pangkep, sedangkan Jaminan (*assurance*) tidak berhubungan secara signifikan dengan minat kembali di Ruang Inap Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Pangkep. Adapun saran dalam penelitian ini adalah kepada Rumah Sakit agar mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pasien semakin puas dengan pelayanan, Kepada tenaga kesehatan (dokter, perawat, bidan) agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan saat melaksanakan tugasnya sebaiknya tenaga kesehatan lebih ramah terhadap pasien dan cepat tanggap dalam menangani pasien serta diharapkan Rumah Sakit dapat memberikan perhatian khusus kepada pasien dan lebih mendengarkan keluhan pasien dan kepada peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lanjutan secara kualitatif guna memahami lebih mendalam hasil kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

1. Dona R, Fitriani AD, Aini N. Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019. *J Mutiara Kesehat Masyarakat* 2019; 4 93 - 100. 2019;4(2):93–100.
2. Habibi A, Hakim F, Azizi FS. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RISA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *J JKFT*. 2019;4(2):11–21.

3. Prasetya ME, Suhita BM. Mutu Pelayanan dan Tarif Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek. *Str J Ilm Kesehat.* 2017;50–7.
4. Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang. Data Jumlah Pasien Rawat Inap Tahun 2015–2020. 2020.
5. Istiqomah NF. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Ii Tambak Kabupaten Banyumas 2015. 2016.
6. Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: Rineka Cipta; 2015.
7. Nursalam. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan.* 3rd ed. Jakarta: Salemba Medika; 2015.
8. Arikunto S. *Manajemen Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta; 2015.
9. FKM UMI. *Panduan Penulisan Proposal Penelitian dan Skripsi,* Makassar. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2015.
10. Sukiswo SS. Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-Kesmas J Fak Kesehat Masy (The Indones J Public Heal.* 2018;5(1):52–61.
11. Roza YD, Sumarwan U, Yulianti LN. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang di unit rawat jalan rs unand tahun 2019. *J Kesehat Masy Andalas* 2019. 2019;13(2):27–33.
12. Rahmiati, Temesvari NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *J Kesehatan*2019. 2020;13(1):13–21.
13. Mardianingsih D, Tamri T. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017. *JUKMAS J Untuk Masy Sehat.* 2018;2(2):134–49.