

**Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017**

**Desi Mardianingsih, Tamri**  
Universitas Respati Indonesia  
desim@urindo.ac.id

**ABSTRAK**

Persaingan di dunia bisnis yang semakin marak membuat banyak perusahaan berlomba-lomba menyediakan berbagai macam pilihan maupun fasilitas yang ditawarkan untuk konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan studi *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Klinik Pratama Ananda sedangkan sampel pada penelitian ini sebagian populasi yang telah dihitung dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang dianggap mewakili populasi. Dalam penelitian ini tidak ditemukan adanya hubungan yang bermakna antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel tersebut adalah kehandalan ( $p\ value = 0,11$ ), daya tanggap ( $p\ value = 0,14$ ), jaminan ( $p\ value = 0,2$ ), empati ( $p\ value = 0,06$ ), sedangkan pada variabel bukti fisik ( $p\ value = 0,01$ ) terhadap hubungan yang bermakna dengan minat kunjungan ulang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Tidak ada hubungan antara kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Sedangkan terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda.

Kata Kunci: minat kunjungan ulang, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik pelayanan.

**ABSTRACT**

Competition in the business world is increasingly rife making many companies competing to provide a variety of choices and facilities offered to consumers. This study aims to determine the relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence of service with the interest of a return visit. This research is a research using cross sectional study. The population in this study was all patients who visited the Ananda Primary Clinic while the sample in this study was part of the population that had been calculated using sampling techniques that were considered to represent the population. In this study, no significant relationship was found between the independent variables and the dependent variable. These variables are reliability ( $p\ value = 0.11$ ), responsiveness ( $p\ value = 0.14$ ), guarantees ( $p\ value = 0.2$ ), empathy ( $p\ value = 0.06$ ), while for physical evidence variables ( $p\ value = 0.01$ ) towards a meaningful relationship with the interest of a repeat visit. Based on the results of research and discussion, it can be concluded that there is no relationship between reliability, responsiveness, assurance, empathy of service and interest in return visits. There was a significant relationship between physical evidence of service with the interest of a repeat visit at Ananda Primary Clinic.

Keywords: return visit interest, reliability, responsiveness, assurance, empathy, physical care evidence

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia yang semakin tinggi membuat pasar menjadi semakin luas dan peluang ada dimana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara kesinambungan. Perkembangan dan persaingan yang semakin tajam di dunia bisnis tersebut membawa dampak perubahan yang luar biasa bagi kehidupan masyarakat. Dewasa ini masyarakat mulai memastikan kebutuhan – kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka.

Salah satu kebutuhan baru tersebut diantaranya adalah kebutuhan pelayanan kesehatan, karena 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. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal

kesehatan. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya (Mauludin, 2004).

Persaingan di dunia bisnis yang semakin marak membuat banyak perusahaan berlomba-lomba menyediakan berbagai macam pilihan maupun fasilitas yang ditawarkan untuk konsumen. Oleh karena itu masyarakat menjadi semakin selektif untuk memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohaninya. Tujuan pemenuhan kebutuhan maupun keinginan adalah tercapainya tingkat kepuasan setinggi mungkin. Kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam sebuah bisnis untuk meraih sukses. Lebih penting lagi adalah bahwa kepuasan konsumen menjadi dasar bagi bisnis tersebut untuk tetap bertahan dan terus berkembang. Kepuasan konsumen dapat kita peroleh pada tiga faktor variable yaitu kualitas pelayanan, kepercayaan, dan fasilitas yang diberikan. Kemampuan produk atau jasa untuk memberikan kepuasan tertinggi kepada pemakainya akan menguatkan kedudukan atau posisi produk maupun jasa tersebut dalam

benak atau ingatan yang akan menjadi pilihan bilaman terjadi pembelian pada waktu yang akan datang.

Fakta yang terjadi didalam dunia bisnis sekarang menjadi tantangan dan peluang bagi organisasi/lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan. 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 (Kotler,2009).

Klinik adalah salah satu lembaga yang bergerak di bidang jasa / pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang klinik. Saat ini klinik menghadapi

tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan. 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 (Trisnantoro,2005). Klinik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggannya. Mutu pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya, memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi memanfaatkan pelayanannya.

Agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, banyak syarat yang harus dipenuhi. Syarat yang harus dipenuhi paling tidak menyangkut delapan hal pokok yakni tersedia (*Available*), wajar (*Appropriate*), berkesinambungan (*Continue*), dapat diterima (*Acceptable*), Efisien (*Efficient*), serta bermutu (*Quality*) (Azwar,1996).

Tersedianya tenaga medis dengan pengetahuan dan keterampilan yang tinggi menjadi unsur yang paling penting bagi pasien dalam memilih penyedia jasa kesehatan sebagai tempat yang dapat membantu mereka untuk sembuh dari penyakitnya karena pada dasarnya *core business* suatu klinik adalah menjual jasa kesehatan.

Oleh sebab itu dalam rangka meningkatkan kepuasan pasien ke klinik maka klinik harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu. Dengan pengalaman yang diterima pasien akan kualitas pelayanan yang prima maka akan berdampak terhadap kepuasan pasien ke klinik tersebut. Selain kualitas pelayanan, terdapat faktor lain yang juga mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya adalah fasilitas dan kepercayaan. Kertajaya (2003) mengatakan pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologi akan memberikan suatu pelayanan bahwa mereka puas dalam melakukan pembelian.

Persaingan antar klinik di kota Jakarta timur semakin tajam demikian pula dengan klinik pratama ananda dengan klinik yang ada di kota Jakarta timur. Masing- masing klinik tentunya berupaya memenangkan persaingan itu dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dan teknologi kedokteran. Jenis pelayanan yang ada di klinik pratama ananda terdiri atas pelayanan kesehatan ibu dan anak yang terdiri dari pemeriksaan hamil, persalinan, KB, imunisasi, pelayanan gigi, pelayanan umum, apotik, dan rawat inap.

#### **METODE**

Penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif analitik dengan desain studi *Cross Sectional*. Penelitian dilakukan di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur dan dilaksanakan Pada bulan Juli 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017 yaitu pada bulan juni sebanyak 30 orang, bulan juli sebanyak 25 orang. Rata – rata kunjungan pasien setiap bulannya 30 orang .Pengambilan sampel secara purposive non probability sampling. (Data kunjungan pasien bulanan di Klinik Pratama Ananda). Sampel dalam

penelitian ini adalah total populasi sejumlah 30 orang

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1**  
Hasil Analisis Univariat

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Kehandalan pelayanan</b>		
Baik	16	53,3
Tidak baik	14	46,7
<b>Daya tanggap</b>		
Baik	19	63,3
Tidak baik	11	36,7
<b>Jaminan pelayanan</b>		
Baik	17	56,7
Tidak baik	13	43,3
<b>Empati pelayanan</b>		
Baik	15	50
Tidak baik	15	50
<b>Bukti fisik pelayanan</b>		
Baik	18	60
Tidak baik	12	40

**Tabel 2**  
Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Minat Kunjungan Ulang				Total		OR (95% CI)	P Value
	Berminat		Tidak Berminat					
	n	%	n	%	n	%		
<b>Kehandalan Pelayanan</b>								
Baik	9	56,2	7	43,8	16	100	4,714	0,11
Tidak Baik	3	21,4	11	78,6	14	100	0,93 – 23,68	
<b>Daya Tanggap</b>								
Baik	10	52,6	9	47,4	19	100	5	0,14
Tidak Baik	2	18,2	9	81,8	11	100	0,84 – 29,56	
<b>Jaminan Pelayanan</b>								
Baik	9	52,9	8	47,1	17	100	3,75	0,2
Tidak Baik	3	23,1	10	76,9	13	100	0,75 – 18,64	
<b>Empati</b>								

<b>Pelayanan</b>								
Baik	9	60	6	40	15	100	6	0,06
Tidak Baik	3	20	12	80	15	100	1,17 – 30,72	
<b>Bukti Fisik Pelayanan</b>								
Baik	11	61,1	7	38,9	18	100	17,2	0,01
Tidak Baik	1	8,3	11	91,7	12	100	1,81 – 164,9	

**Hubungan Persepsi Pasien tentang Kehandalan Pelayanan dengan Minat Kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda.**

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai *Pvalue* = 0,11 yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hasil yang diperoleh tidak sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Delia Halim (2006) dengan judul Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Restoran Mirimar Medan. Variable bebasnya adalah kualitas, pelayanan, harga. Variable terikatnya adalah kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas produk, pelayanan, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Hal ini juga tidak sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dalam Tjiptono

(2009) yaitu apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana menurut Suryani (2008) dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengait ngaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan, dan kepentingan.

Sebagaimana menurut Kotler (2009) dan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan dan ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk

tersebut. Dimana, bukti fisik merupakan satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (Parasuraman et al, 1988 dalam Lupioadi,2008, Suryani,2008, Jafat,2009 dan Muninjaya 2011).

Sehingga dalam pelayanan klinik Pratama Ananda perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek kehandalan agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Menurut Parasuraman et al (1988) dalam Muninjaya (2011) untuk meningkatkan kehandalan dibidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja berkualitas yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien). budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien.

Kualitas pelayanan klinik yang perlu ditingkatkan adalah kehandalan pelayanan petugas registrasi, petugas kasir dan petugas apotik. Terutama

peningkatan kehandalan pelayanan tentang kesesuaian jadwal dengan membuat ulang jadwal praktek dokter serta disosialisasikan kepada pasien. hal ini karena masih ada persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan klinik yang tidak baik yaitu sebesar 46,7%. Terutama skor pada kesesuaian jadwal dokter.

Sebagaimana menurut Parasuraman et al (1988) dalam Jafar (2009) bahwa kehandalan dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.

#### **Hubungan Persepsi Pasien tentang Daya Tanggap Pelayanan dengan Minat Kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda.**

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai *Pvalue* = 0,14 yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Trimurty (2008)

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

Hal ini juga tidak sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dalam Tjiptono (2009) yaitu apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana menurut Suryani (2008) dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengait ngaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan, dan kepentingan.

Serta hal ini juga tidak sesuai Sebagaimana menurut Kotler (2009) dan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian

dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan dan ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Dimana, bukti fisik merupakan satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (Parasuraman et al, 1988 dalam Lupioadi,2008, Suryani,2008, Jasfar,2009 dan Muninjaya 2011).

Sehingga dalam pelayanan klinik Pratama Ananda perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada seluruh aspek daya tanggap agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan daya tanggap pelayanan klinik ini dilakukan dengan meningkatkan daya tanggap perawat dan dokter terutama peningkatan daya tanggap pelayanan pasien saat mendaftar, daya tanggap petugas parkir, waktu tunggu pelayanan dokter dan waktu tunggu obat. Hal ini karena masih adanya persepsi pasien tentang daya tanggap yang tidak baik sebesar 36,7%.



Hal tersebut dapat diminimalisir dengan menentukan waktu maksimum dalam memberikan pelayanan saat mendaftar, pelayanan dokter dan waktu tunggu yang sama disetiap saat. Selain itu, memberikan perhatian khusus terhadap daya tanggap petugas parkir, mengingat lingkungan klinik yang berada pada muara pertemuan dari berbagai arah. Sehingga peranan daya tanggap petugas parkir dalam memberikan pelayanan memiliki kepuasan secara khusus bagi pasien sejak awal dan akhir pelayanan.

Sebagaimana menurut Parasuraman et al (1988) dalam muninjaya (2011) penilaian terhadap daya tanggap pelayanan merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonomisnya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan yang responsive terhadap kebutuhan pelanggannya mayoritas ditentukan oleh sikap *Front-line staff*, karena mereka secara langsung

berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya.

Sebagaimana juga dikemukakan oleh Parasuraman et al (1988) dalam Jasfar (2009) bahwa daya tanggap dalam pelayanan yaitu kesiapan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

#### **Hubungan Persepsi Pasien tentang Jaminan Pelayanan dengan Minat Kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda.**

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai *Pvalue* = 0,2 yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Kartika Aji Tahun 2011 dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik As Syifa di Kabupaten Bekasi. Variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan, harga, fasilitas, variabel terikat adalah kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis diperoleh

bahwa variable kualitas layanan, harga, dan fasilitas mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,508 yang menunjukkan bahwa 50,8 % variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variable independen dalam penelitian ini. Sedangkan sisanya sebesar 49,2% dijelaskan oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

Serta hal ini juga tidak sesuai Sebagaimana menurut Kotler (2009) dan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan dan ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan

mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Dimana, bukti fisik merupakan satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (Parasuraman et al, 1988 dalam Lupioadi,2008, Suryani,2008, Jasfar,2009 dan Muninjaya 2011).

Sehingga pelayanan klinik perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada seluruh aspek jaminan agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan jaminan pelayanan klinik ini dilakukan dengan terus meningkatkan jaminan keamanan kepada pasien, memberikan pelayanan yang baik dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan masih adanya persepsi pasien tentang jaminan yang tidak baik sebesar 43,3%, terutama dari pemberian skor pada kesesuaian kehati hatian perawat dalam meberikan pelayanan. Sehingga bila hal tersebut ditingkatkan persepsi pasien tentang jaminan pelayanan yang baik dapat tercapai dan minat kunjungan ulang klinik juga meningkat.

Sebagaimana menurut Parasuraman et al (1988) dalam Muninjaya (2011),

penilaian terhadap jaminan pelayanan merupakan penilaian terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas jasa merasa terbebas dari risiko dan bahaya.

### **Hubungan Persepsi Pasien tentang empati Pelayanan dengan Minat Kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda.**

Berdasarkan hasil uji statistic diperoleh nilai *Pvalue* = 0,06 yang menunjukkan tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

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

Hal ini juga tidak sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasurama et al (1985) dalam Tjiptono (2009), apabila jasa dalam hal ini

pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana menurut Suryani (2008), dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar. Konsumen akan mengait ngaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan, dan kepentingan.

Sehingga dalam pelayanan klinik Pratama Ananda perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek empati pelayanan klinik 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 apotik. Hal ini dikarenakan masih adanya persepsi pasien tentang empati yang tidak baik sebesar 50%. Terutama dari pemberian skor ketidaksesuaian pada empati pelayanan perawat dalam melayani dengan penuh perhatian dan keramahan petugas apotek. Sehingga perlu dilakukan

peningkatan pelayanan agar persepsi pasien tentang empati pelayanan yang baik dapat tercapai dan minat kunjungan ulang klinik juga meningkat.

Sebagaimana menurut Parasuraman et al (1988) dalam Muninjaya (2011) empati merupakan upaya perhatian individual yang diberikan pemberi pelayanan kepada pelanggan dengan tulus seperti kemudahan untuk menghubungi pemberi pelayanan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha pemberi pelayanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.

#### **Hubungan Persepsi Pasien tentang Bukti Fisik Pelayanan dengan Minat Kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda.**

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai  $Pvalue = 0,01$  ( $P \leq 0,05$ ). Dengan derajat kemaknaan  $\alpha$  (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima atau hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Hal ini sesuai dengan Penelitian yang dilakukan oleh Puji 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.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Trimurty (2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya bukti fisik pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandadaran 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.

Hal ini juga sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasurama et al (1985) dalam Tjiptono (2009), apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana menurut Suryani (2008), dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar. Konsumen akan mengait ngaitkan dengan semua informasi

yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan, dan kepentingan.

Serta hal ini juga sesuai sebagaimana menurut Kotler (2009) dan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan dan ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Dimana, bukti fisik merupakan satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (Parasuraman et al, 1988 dalam Lupioadi,2008, Suryani,2008, Jafat,2009 dan Muninjaya 2011).

Sehingga dalam pelayanan Klinik Pratama Ananda perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek bukti fisik agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan bukti fisik pelayanan klinik dapat dilakukan dengan

terus meningkatkan kebersihan ruang tunggu, kebersihan dan kerapihan ruang periksa, kerapihan ruang apotik, tetap memberikan papan informasi dan petunjuk arah yang jelas. Kebersihan alat-alat yang dipakai petugas, peralatan lengkap dan kerapihan penampilan petugas, dan menyediakan ruang parkir yang memadai. Hal ini dikarenakan masih adanya persepsi pasien tentang bukti fisik yang tidak baik sebesar 40%. Terutama pemberian skor tidak sesuai pada kebersihan klinik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang apotik dan tempat parkir yang memadai.

Sebagaimana menurut Parasuraman et al (1988) dalam Muninjaya (2011). Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Hal tersebut meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan,kerapihan, dan kenyamanan ruangan, penampilan petugas, kelengkapan peralatan pelayanan dan komunikasi

## SIMPULAN

1. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di Klinik Pratama Ananda Tahun 2017 yaitu 53,3% pasien memiliki persepsi baik tentang kehandalan, 63,3% pasien memiliki persepsi baik tentang daya tanggap, 56,7% pasien memiliki persepsi baik tentang jaminan pelayanan, 50% pasien memiliki persepsi baik tentang empati pelayanan dan 60% pasien memiliki persepsi baik tentang bukti fisik pelayanan.
2. Minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda Tahun 2017 hanya sebanyak 40%.
3. Tidak adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017.
4. Persepsi pasien tentang bukti fisik pelayanan berhubungan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Ariawan, Iwan. 1998. *Besar dan Metode Sampel Pada Penelitian Kesehatan*. Depok: FKMUI.
2. Azwar, Azrul. 1996 *Menjaga Muntu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : Sinar Harapan.
3. Departemen Kesehatan RI.2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 9 tahun 2014 tentang *Klinik*. Jakarta.
4. Engel, Blackwell, dan Miniard. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Binarupa Aksara.
5. Hartono,Bambang, Dr.SKM.MSc.MM. 2010. *Manajemen Pemasaran Untuk Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
6. Hermawan, Kertayaja.2003. *Marketing in Venus*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
7. Hidayati, Wahyu.2009. *Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RS Polpus Sukamto pada Pasien Dinas Tahun 2009*. Tesis Depok. FKMUI.
8. Hidayat, A.Aziz Alimul. 2007. *Metode Penelitian dan Keperawatan dan Teknik Analisis Data* Jakarta: Salemba Medika.

9. Jacobalis, Samsu.2000. *Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu Manajemen Rumah Sakit Yogyakarta* : Universitas Gadjahmada.
10. Jasfar, Farida.Prof DR. M.E. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghali Indonesia.
11. Karyati, Sri Bendi.2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang*. Tesis Semarang. UNDIP
12. 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*. Tesis. Semarang: UNDIP.
13. Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2 Jakarta: Salemba Empat.
14. Mauludin,Hanif. 2001. *Analisis Kualitas Pelayanan, pengaruhnya terhadap image*(Studi pada Unit Rawat Inap RSUD DR.R Koesma Tuban) *Jurnal Penelitian Akuntansi. Bisnis dan Manajemen*.
15. Menkes RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang *Standar pelayanan minimal Rumah Sakit*.
16. Mukhlas, Makmuri. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jogjakarta: Gajahmada University Press
17. Munaryo, 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2008*. Tesis. Semarang: UNDIP
18. Muninjaya, Gde AA. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta. EGC
19. Niti, Sri. 2009. *Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Mutu Layanan Rawat Jalan terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab.Brebes Tahun 2009*. Tesis. Semarang: UNDIP
- 20.Notoatmodjo,Sukidjo.2005.*Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
21. Pohan, Imbalo. S.MPH.MHA,Dr. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Graha Ilmu
- 22.Prasetyo. R Ibalauw. JJOL.2005 *Perilaku Konsumen*. Jogjakarta: Andy Offset
23. Pujiastuti. 2010. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah cepu*. *Jurnal Manajemen*.

24. Sulistyono, Joko, S.Si.2010. *Enam Hari Jago SPSS 16*. Jakarta: Penerbit Cakrawala
25. Suryani, Tatik.2008. *Perilaku Konsumen, Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Jakarta: Graha Ilmu
26. Susanti, Yuli. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSMH Thamrin Salemba Tahun 2010*. Skripsi. Depok: FKMUI
26. Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketing Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta : Marknesis
27. Trimurthy, Iga. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Tesis. Semarang
28. Trisnantoro, Laksana. 2005. *Aspek Strategi Manajemen Rumah Sakit antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
29. Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama bekerjasama Dengan Jakarta Business Research Center (JBRC)
30. Wahyuningsih, Nurdini.2009. *Analisis Lost Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008*. Skripsi. Depok:FKMUI.
31. Yazid. 2005. *Pemasaran Jasa*. Ekonisia. Yogyakarta.
32. Yuliasuti, Tri.2009. *Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Ruang Okupasi Terapi RSOS Tahun 2009*. Skripsi Semarang:UNDIP