

Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Wahyu Medika

The Relationship Between Perceptions of Service Quality and Patient's Re-Visit Interest at The Wahyu Medika Clinic

Heryn Mandala Putri¹, Luvi Dian Afriyani²

¹Kebidanan Program Sarjana, Universitas Ngudi Waluyo, Indonesia

²Kebidanan Program Sarjana, Universitas Ngudi Waluyo, Indonesia

Korespondensi Email : herynmandala46@gmail.com

Article Info

Article History

Submitted, 2025-01-28

Accepted, 2025-02-14

Published, 2025-03-29

Keywords: Perception, Service Quality, Revisit Interest

Kata Kunci: Persepsi, Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

Abstract

The quality of health services is a health service that can satisfy every user of health services in accordance with the level of community satisfaction. Good service can increase patient interest in making repeat visits. Based on the results of a preliminary study conducted at the Wahyu Medika Clinic, data on the number of patient visits in the period January-August 2024 was obtained as many as 8,254 people. The target number of patient visits was formulated in early 2024, namely 1200/month with an average of 40 patients per day, this shows that patient visits did not meet the target. The patient satisfaction survey score conducted by the Wahyu Medika Clinic was obtained 60% stated that they were satisfied and 40% stated that they were less satisfied. This study aims to determine the relationship between perceptions of service quality and patient interest in repeat visits at the Wahyu Medika Clinic. This type of research uses a quantitative method through a correlational analytical design with a cross-sectional approach. The population in this study were all patients at the Wahyu Medika Clinic in the period of December 2024 as many as 1,030 people and the sampling technique used accidental sampling as many as 97 people. Data collection using questionnaire sheets. Data analysis is univariate analysis using percentages and bivariate analysis using the chi square test (χ^2). The description of the perception of the quality of patient service at the Wahyu Medika Clinic with a good category of 49 people (50.5%) and a less than good category of 48 people (49.5%). Description of patient's re-visit interest at Wahyu Medika Clinic with interested category, namely 61 people (62.9%) and not interested category, namely 36 people (37.1%). The results of the chi square statistical test (χ^2) obtained p value (0.000) $< \alpha$ (0.05) indicating that H_a is accepted, meaning there is a relationship between the perception of service quality and patient's re-visit interest at Wahyu Medika Clinic. From this study, it can be concluded that the majority of respondents have

good perceptions and are interested in making repeat visits, it is expected that the clinic will conduct a comprehensive evaluation of the aspects of appearance, friendliness, and empathy of medical personnel, and align service practices with professionalism standards.

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Klinik Wahyu Medika didapatkan data jumlah kunjungan pasien pada periode Januari-Agustus 2024 sebanyak 8.254 orang. Target angka kunjungan pasien dirumuskan di awal tahun 2024 yaitu 1200/bulan dengan rata-rata perharinya 40 pasien, hal ini menunjukkan kunjungan pasien tidak memenuhi target. Skor survey kepuasan pasien yang dilakukan Klinik Wahyu Medika diperoleh 60% menyatakan puas dan 40% menyatakan kurang puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif melalui desain analitik korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Klinik Wahyu Medika periode bulan Desember 2024 sebanyak 1.030 orang dan teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling sebanyak 97 orang. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data adalah analisis univariat menggunakan persentase dan analisis bivariat menggunakan uji chi square (χ^2). Gambaran persepsi mutu pelayanan pasien di Klinik Wahyu Medika dengan kategori baik yaitu 49 orang (50,5%) dan kategori kurang yaitu 48 orang (49,5%). Gambaran minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika dengan kategori berminat yaitu 61 orang (62,9%) dan kategori tidak berminat yaitu 36 orang (37,1%). Hasil uji statistik chi square (χ^2) diperoleh p value $(0,000) < \alpha$ $(0,05)$ menunjukkan bahwa H_a diterima artinya terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika. Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi baik baik dan berminat melakukan kunjungan ulang, diharapkan agar klinik melakukan evaluasi menyeluruh terhadap aspek penampilan, keramahan, dan empati tenaga medis, serta menyelaraskan praktik pelayanan dengan standar profesionalisme.

Pendahuluan

Sektor kesehatan menjadi salah satu layanan publik yang paling krusial bagi masyarakat. Di antara institusi penyedia layanan kesehatan, rumah sakit, Palang Merah Indonesia (PMI), dan klinik berperan vital dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Klinik didefinisikan sebagai fasilitas kesehatan yang menyediakan dan mengelola layanan medis dasar maupun spesialis. Lembaga ini dioperasikan oleh tim multidisiplin tenaga kesehatan serta dikelola di bawah pengawasan seorang tenaga medis sebagai penanggung jawab utama (Sulila, 2020).

Pada tahun 2021, terdapat 5.389 kematian ibu yang tercatat di Indonesia, menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan angka sebanyak 4.627 kematian pada tahun 2020. Kematian ibu tersebut dapat dikategorikan ke dalam beberapa penyebab utama, di mana infeksi COVID-19 menjadi penyebab utama dengan kontribusi terbesar mencapai 2.982 kasus (55,33%). Selain itu, penyebab lainnya melibatkan perdarahan sebanyak 1.330 kasus (24,68%) serta hipertensi selama kehamilan yang mencatatkan 1.077 kasus (19,99%) (Kemenkes RI, 2022).

Data dari Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) mengungkapkan bahwa 5,7 hingga 8,4 juta kematian per tahun di negara berpenghasilan rendah dan menengah terkait erat dengan rendahnya standar layanan kesehatan. Angka ini menyumbang sekitar 15% dari total mortalitas di wilayah tersebut. Lebih spesifik, 60% kematian pada pasien yang memerlukan intervensi medis disebabkan oleh ketidakefektifan kualitas fasilitas kesehatan, sementara 40% sisanya terjadi akibat minimnya akses atau pemanfaatan sistem layanan kesehatan yang tersedia (Destya, 2023).

Kualitas dan standar tinggi dalam pelayanan kesehatan merupakan aspek fundamental yang wajib dipenuhi oleh seluruh institusi medis. Suatu layanan kesehatan dinilai bermutu apabila tenaga medis mampu menjawab kebutuhan sekaligus memberikan kenyamanan bagi pasien. Tingkat kenyamanan yang dihadirkan oleh penyedia layanan berkontribusi signifikan terhadap persepsi kepuasan individu atas prosedur pelayanan yang dijalani. Oleh sebab itu, rumah sakit sebagai penyelenggara layanan kesehatan harus memastikan bahwa proses yang diterapkan dapat mendukung pemulihan, keamanan, serta kualitas hidup pasien. Terdapat korelasi erat antara mutu layanan dan kepuasan pengguna layanan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan pelanggan (Maliangkay, 2023).

Mutu layanan memiliki peran kritis dalam institusi kesehatan, terutama karena persepsi pasien terhadap mutu layanan terbentuk selama interaksi kunjungan. Apabila persepsi tersebut negatif, hal ini dapat mengurangi kepercayaan pasien dan mendorong pencarian alternatif layanan kesehatan lain pada kunjungan berikutnya. Sebaliknya, layanan yang berkualitas tinggi mampu menciptakan kepuasan pelanggan, yang kemudian mendorong loyalitas dalam bentuk penggunaan ulang serta rekomendasi kepada orang lain. Dampak ini turut memengaruhi keputusan untuk kembali menggunakan layanan (*repurchase decision*) dan membentuk *word of mouth* konsumen terkait pengalaman mereka. Pada akhirnya, peningkatan mutu layanan tidak hanya memperkuat kepercayaan masyarakat tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan pendapatan institusi (Mualifah, 2019).

Setiap klinik wajib menyelenggarakan layanan kesehatan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan oleh institusi tersebut, sekaligus selaras dengan ekspektasi pasien. Kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada keberhasilan penyembuhan penyakit, melainkan juga dipengaruhi oleh mutu layanan yang diberikan selama proses pengobatan. Konsistensi klinik dalam memberikan pelayanan yang optimal berpotensi menciptakan loyalitas serta kepuasan pasien. Hal ini akan mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan klinik saat membutuhkan perawatan dan merekomendasikan klinik tersebut kepada kerabat sebagai pilihan utama (Ramadhan, 2018)

Kecenderungan konsumen untuk kembali menggunakan layanan kesehatan mencerminkan perilaku yang dikenal sebagai revisit intention. Fenomena ini dapat menjadi indikator hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas. Konsumen yang mengalami kepuasan atas layanan yang diterima cenderung mengulangi penggunaan jasa tersebut. Revisit intention sendiri dipengaruhi secara signifikan oleh pengalaman positif sebelumnya dalam interaksi dengan penyedia layanan. Kepuasan pelanggan tidak hanya menciptakan relasi yang harmonis antara institusi kesehatan dan pengguna jasanya, tetapi juga menjadi fondasi bagi pembelian berkelanjutan, loyalitas jangka panjang, serta terbentuknya *word-of-mouth* positif yang menguntungkan reputasi layanan (Nahak, 2022).

Hasil penelitian Fatimah (2021) mengungkapkan adanya korelasi signifikan antara kualitas layanan kesehatan dan kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang, dengan tingkat signifikansi statistik yang sangat kuat ($p < 0,001$). Temuan ini sejalan dengan studi Hendarto (2024) yang menyatakan bahwa standar pelayanan medis memiliki pengaruh nyata terhadap keputusan pasien untuk kembali berobat ($p = 0,003$). Lebih lanjut, Manaheda (2022) menegaskan bahwa kompetensi petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan berkorelasi positif dengan loyalitas pasien rawat jalan, sebagaimana tercermin dari nilai signifikansi $p = 0,020$.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Klinik Wahyu Medika didapatkan data jumlah kunjungan pasien pada tahun 2021 sebanyak 14.562 orang, tahun 2022 sebanyak 14.699 orang, tahun 2023 sebanyak 13.611 orang dan periode Januari-Agustus 2024 sebanyak 8.254 orang. Target angka kunjungan pasien dirumuskan di awal tahun 2024 yaitu 1200/bulan dengan rata-rata perharinya 40 pasien, hal ini menunjukkan kunjungan pasien pada periode Januari-Agustus 2024 tidak memenuhi target. Hasil wawancara terhadap 10 orang pasien didapatkan 7 orang pasien mengatakan pelayanan yang diberikan masih kurang baik terdiri dari 3 orang mengatakan kurangnya ketanggapan petugas terhadap keluhan pasien, 2 orang mengatakan masih adanya petugas yang kurang ramah dan 2 orang mengatakan kurangnya informasi tentang tindakan yang akan dilakukan. Sedangkan 3 orang pasien mengatakan pelayanan yang diberikan petugas sudah baik. Selain hasil tersebut, berdasarkan skor survey internal yang dilakukan Klinik Wahyu Medika diperoleh 60% menyatakan puas dan 40% menyatakan kurang puas. Hasil survey eksternal dari tim akreditasi didapatkan bahwa Klinik Wahyu Medika dalam kategori paripurna.

Dari penjelasan diatas maka peneliti ingin melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika.

Metode

Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di hubungan persepsi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika. Populasi dalam penelitian ini adalah Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Klinik Wahyu Medika periode bulan Desember 2024 sebanyak 1.030 orang dengan teknik sampling menggunakan pendekatan *Accidental sampling* sebanyak 97 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer yaitu lembar kuesioner. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi mutu pelayanan diadopsi dari penelitian Henny (2017) berisi 32 item pernyataan yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan *corrected item total correlation* dan *crombach alpha* yaitu 0,754. Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel minat kunjungan ulang diadopsi dari penelitian Daniati (2020) berisi 10 item pertanyaan yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan *corrected item total correlation* dan *crombach alpha* yaitu 0,841. Teknik Analisa data menggunakan analisa univariat dan bivariat. Analisa bivariat menggunakan uji *Chi-square*.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 1 Persepsi Mutu Pelayanan

Persepsi Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	49	50,5
Kurang	48	49,5
Jumlah	97	100

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa persepsi mutu pelayanan pasien di Klinik Wahyu Medika dengan kategori baik yaitu 49 orang (50,5%) dan kategori kurang yaitu 48 orang (49,5%). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada yang memiliki persepsi kurang dengan persentase hampir setengah dari responden.

Temuan dalam studi ini konsisten dengan penelitian Efendi (2024), yang menyatakan bahwa 60 responden atau 65,9% menilai kualitas layanan kesehatan berada pada tingkat yang baik. Hal ini selaras dengan hasil kajian Wati (2020), di mana 72,8% (67 responden) dari partisipan juga memberikan penilaian positif terhadap mutu pelayanan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat pencapaian ideal layanan kesehatan yang selaras dengan standar profesi dan prosedur operasional. Hal ini mencakup pemanfaatan sumber daya di fasilitas kesehatan secara optimal, terukur, dan rasional, serta menjamin keamanan, kepuasan, dan kesesuaian dengan norma etika, hukum, serta nilai sosial-budaya. Implementasinya juga mempertimbangkan kapasitas pemerintah dan masyarakat sebagai penyedia dan penerima layanan dalam batas ketersediaan sumber daya (Sudirman, 2023).

Sebagai bagian dari fasilitas kesehatan, klinik berperan dalam menyediakan layanan kesehatan dasar yang bertujuan menjangkau kebutuhan masyarakat secara langsung (Maryati, 2023). Menurut Hendrawan (2021), pelayanan kesehatan primer didefinisikan sebagai bentuk layanan komprehensif yang dikelola oleh tenaga medis profesional. Klinisi tidak hanya bertanggung jawab atas penanganan kesehatan individu, tetapi juga membangun interaksi jangka panjang dengan pasien serta mengintegrasikan praktik klinis ke dalam konteks lingkungan keluarga dan komunitas.

Menurut Sriyanti (2016), pelayanan kesehatan yang ideal perlu memenuhi tujuh prinsip dasar, yaitu 1) Ketersediaan (*available*) dan kelangsungan (*continuous*) layanan; 2) Penerimaan (*acceptable*) secara sosial serta kesesuaian (*appropriate*) dengan kebutuhan pasien; 3) Aksesibilitas (*accessible*) geografis; 4) Keterjangkauan (*affordable*) dari segi biaya, dan 5) Kualitas tinggi (*quality*) dalam pelaksanaannya. Sementara itu, Muchlis (2021) menjelaskan bahwa pengukuran mutu layanan dalam model *SERVQUAL* (*service quality*) dikonseptualisasikan melalui lima dimensi utama: 1) Aspek fisik (*tangibles*) seperti fasilitas dan sarana pendukung; 2) Keandalan (*reliability*) dalam memenuhi janji layanan; 3) Responsivitas (*responsiveness*) terhadap kebutuhan pengguna; 4) Jaminan (*assurance*) tenaga kesehatan, dan 5) Empati (*empathy*) dalam interaksi antara penyedia layanan dan pasien.

Klinik berperan sebagai fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan layanan secara menyeluruh dengan prioritas pada penyembuhan pasien serta pemulihan kondisi kesehatan. Dalam praktiknya, fasilitas ini berkomitmen untuk bersaing melalui penyediaan layanan bermutu tinggi yang berfokus pada pencapaian kepuasan pengguna. Optimalisasi sumber daya menjadi kunci utama guna mewujudkan tujuan pelayanan optimal sekaligus mengurangi potensi keluhan dari pasien terkait kualitas layanan (Laia, 2024). Adapun indikator penentu mutu layanan kesehatan mencakup sistem penghargaan (*reward*), intensitas beban kerja, dan efektivitas proses supervisi (Sriyanti, 2016).

Tabel 2 Gambaran Minat Kunjungan Ulang

Minat Kunjungan Ulang	Frekuensi	Persentase (%)
Berminat	61	62,9
Tidak Berminat	36	37,1
Jumlah	97	100

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika dengan kategori berminat yaitu 61 orang (62,9%) dan kategori tidak berminat yaitu 36 orang (37,1%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan berminat melakukan kunjungan ulang.

Temuan dalam studi ini konsisten dengan penelitian Choiriah (2022) yang mengungkap bahwa sebagian besar partisipan memiliki keinginan untuk melakukan kunjungan ulang, dengan jumlah mencapai 208 orang atau 88,5%. Hal serupa juga diamati dalam studi terdahulu oleh Djuwa (2020), di mana 76 responden (78,4%) menyatakan ketertarikan yang sama untuk kembali berkunjung.

Minat didefinisikan sebagai faktor yang mencerminkan dorongan internal seseorang terhadap aktivitas tertentu, sehingga mendorong individu untuk secara aktif terlibat dalam mempelajarinya demi mencapai hasil optimal (Nastiti, 2020). Adapun minat kunjungan ulang merujuk pada kecenderungan konsumen untuk mengulangi pembelian produk yang pernah dikonsumsi, sebagai bentuk respons terhadap daya tarik objek tertentu. Proses ini melibatkan evaluasi kritis, baik disadari maupun tidak, terhadap pengalaman transaksi sebelumnya oleh pelanggan (Amaliah, 2023).

Minat pasien untuk kembali melakukan kunjungan merupakan faktor krusial dalam menjaga keberlangsungan operasional klinik. Tingkat kualitas layanan yang optimal berkontribusi pada terciptanya kepuasan pengguna layanan, yang pada gilirannya menjadi determinan dalam pembentukan niat pasien untuk kembali (Rahmiati, 2020). Dalam konteks evaluasi mutu layanan kesehatan, kepuasan penerima layanan diakui sebagai parameter utama kesuksesan institusi. Kepuasan pasien merupakan evaluasi komprehensif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, di mana hal ini menjadi faktor penentu dalam memengaruhi kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan tersebut (Masdan, 2022).

Minat dapat dipahami melalui dua dimensi utama, yakni dimensi kognitif dan afektif. Aspek kognitif merujuk pada pemahaman konseptual terhadap suatu bidang yang berkembang melalui pengalaman individu, pembelajaran di lingkungan domestik, institusi pendidikan, komunitas, maupun paparan media. Sementara itu, aspek afektif tercermin dalam sikap positif terhadap aktivitas yang diminati, yang terbentuk dari pengalaman pribadi dan pengaruh figur signifikan seperti orang tua, pendidik, atau rekan sebaya. Indikator minat mencakup kesadaran, fokus perhatian, motivasi, serta rasa ketertarikan yang menyenangkan (Ananda, 2020).

Minat kunjungan didefinisikan sebagai respons individu terhadap suatu objek yang mendorong hasrat konsumen untuk melakukan pembelian berulang. Fenomena ini menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan keuntungan melalui loyalitas pelanggan (Putri, 2020). Adapun faktor penentu minat kunjungan ulang meliputi persepsi konsumen, karakteristik demografis, dukungan keluarga, serta peran tenaga kesehatan dalam membentuk preferensi (Amaliah, 2023).

Kecenderungan pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan dapat dipandang sebagai manifestasi dari perilaku pasca-penggunaan, di mana tingkat kepuasan atau ketidakpuasan muncul setelah interaksi dengan layanan tersebut. Dalam konteks institusi kesehatan, kualitas layanan menjadi determinan kritis: apabila tidak memenuhi standar, kepuasan pasien cenderung tidak tercapai secara optimal, sehingga mengurangi kemungkinan retensi. Sebaliknya, layanan yang berkualitas tinggi berpotensi

meningkatkan loyalitas pasien, mendorong mereka untuk kembali menggunakan fasilitas tersebut (Syaputra, 2022).

Tabel 3 Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien

Persepsi Mutu Pelayanan	Minat Kunjungan Ulang						P value
	Berminat		Tidak Berminat		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	43	87,8	6	12,2	49	100	0,000
Kurang	18	37,5	30	62,5	48	100	
Jumlah	61	62,9	36	37,1	97	100	

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (87,8%) dengan persepsi mutu pelayanan pasien yang baik berminat melakukan kunjungan ulang. Hasil uji statistik *chi square* (χ^2) diperoleh *p value* (0,000) < α (0,05) dengan demikian menunjukkan bahwa H_a diterima artinya terdapat hubungan antara persepsi mutu pelayanan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Fatimah (2021), studi ini mengungkapkan adanya korelasi signifikan antara persepsi mutu pelayanan pasien dan minat kunjungan ulang, dengan nilai signifikansi statistik ($\rho=0,000$). Kesimpulan tersebut turut diperkuat oleh riset Pairs (2018) yang mengonfirmasi hubungan serupa antara kedua variabel, ditunjukkan melalui hasil analisis ($\rho=0,000$).

Pelayanan kesehatan yang bermutu diartikan sebagai upaya pemberian layanan kepada pasien berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan untuk menjawab kebutuhan serta harapan masyarakat. Hal ini bertujuan meningkatkan kepuasan yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Dalam rangka mewujudkan mutu pelayanan kesehatan, diperlukan implementasi lima dimensi penilaian kualitas, meliputi *tangible* (aspek fisik fasilitas), *reliability* (konsistensi kinerja), *responsiveness* (kemampuan merespons kebutuhan pasien), *assurance* (kepastian kompetensi tenaga kesehatan), dan *empathy* (sikap empati dalam interaksi) (Masdan, 2022).

Mutu pelayanan menjadi faktor krusial dalam menentukan tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan. Evaluasi terhadap standar pelayanan yang optimal tidak hanya mencakup aspek kesembuhan penyakit, tetapi juga meliputi kompetensi, sikap, dan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan, kemampuan komunikasi, penyampaian informasi, kesopanan, ketepatan waktu, responsivitas, serta ketersediaan fasilitas dan lingkungan yang memadai (Ridwan, 2022).

Minat kunjungan ulang mencerminkan perilaku konsumen yang didorong oleh keinginan untuk mengulangi pembelian produk atau layanan yang pernah mereka gunakan. Faktor penentu utama dari perilaku ini adalah tingkat kepuasan konsumen, baik yang positif maupun negatif, yang secara signifikan menentukan kecenderungan tindakan mereka. Kepuasan pelanggan berperan penting dalam menghasilkan sejumlah keuntungan, seperti memperkuat relasi antara penyedia layanan dengan pengguna, menciptakan fondasi untuk keberlanjutan penggunaan layanan kembali serta minat berkunjung ulang, serta memicu rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif bagi institusi terkait (Rahmiati, 2020).

Persepsi pasien terhadap layanan yang diterima secara signifikan memengaruhi keinginan mereka untuk kembali menggunakan fasilitas kesehatan tersebut. Komitmen klinik dalam mengoptimalkan kualitas layanan menjadi faktor kunci untuk mengidentifikasi ekspektasi pasien, yang pada akhirnya berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan serta membangun loyalitas jangka panjang. Evaluasi yang diberikan pasien terkait mutu layanan klinik berperan vital sebagai dasar perencanaan peningkatan kualitas,

sehingga tercapai tujuan akhir berupa kepuasan pasien yang mendorong minat kunjungan ulang (Shilvira, 2023).

Karakteristik pembelian kembali bersifat heterogen, tergantung pada tingkat kompleksitas produk atau layanan yang disediakan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan dan fasilitas pendukung menjadi faktor kritis yang dapat berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan klinik. Untuk mendorong kunjungan berulang pelanggan, diperlukan pembentukan persepsi positif dari konsumen. Persepsi ini berperan sentral dalam menentukan minat kunjungan ulang, terutama terkait penilaian konsumen terhadap standar layanan yang telah diberikan. Secara konseptual, persepsi merujuk pada evaluasi pelanggan terhadap manfaat produk atau jasa, mencakup penilaian nilai tambah dan mutu yang dirasakan (Putri, 2020).

Hasil penelitian menemukan responden (37,5%) dengan persepsi mutu pelayanan pasien yang kurang berminat melakukan kunjungan ulang. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap mutu pelayanan tidak sepenuhnya menghambat niat kunjungan ulang pasien. Hal ini dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti keterbatasan pilihan fasilitas kesehatan, kebutuhan medis yang berkelanjutan, atau hubungan emosional dengan tenaga medis. Menurut Ratu (2024), semakin lengkap fasilitas, kebersihan dan kerapian ruangan, penampilan tenaga medis, fasilitas pemeriksaan yang memadai yang dimiliki oleh rumah sakit maka dapat menimbulkan rasa kepuasan pada pasien dan berdampak pada meningkatnya minat kunjungan ulang pasien.

Hasil penelitian menemukan responden (12,2%) dengan persepsi mutu pelayanan pasien yang baik tidak berminat melakukan kunjungan ulang. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi mutu pelayanan yang baik tidak selalu berkorelasi positif dengan minat kunjungan ulang pasien. Faktor lain di luar kualitas pelayanan, seperti pengalaman emosional, biaya, jarak, atau harapan yang tidak terpenuhi, mungkin berperan dalam memengaruhi keputusan pasien. Menurut Guswaman (2019), minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang diarasakannya saat pertama kali berkunjung, sehingga apabila pasien tidak terpuaskan maka tidak menutup kemungkinan pasien tersebut untuk mengajukan keluhan, menggugat, bahkan tidak akan melakukan kunjungan ulang di pelayanan kesehatan tersebut.

Hasil penelitian menemukan responden (62,5%) dengan persepsi mutu pelayanan pasien yang kurang tidak berminat melakukan kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan secara signifikan memengaruhi minat mereka untuk kembali ke fasilitas tersebut. Rendahnya mutu pelayanan seperti ketidakresponsifan petugas, ketidaknyamanan prosedur administratif, atau kurangnya komunikasi menjadi faktor kritis yang mengurangi loyalitas pasien. Menurut Ningsih (2024), individu yang memberi jasa atau layanan mencakup para medis, non medis serta petugas-petugas yang menunjang penanganan medis juga mempunyai kontribusi penting untuk mengontrol kualitas jasa supaya pelanggan senang. Untuk meningkatkan citra klinik yaitu keramahan petugas dan pelayanan yang maksimal kepada pasien.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa di Klinik Wahyu Medika sebagian besar responden memiliki persepsi mutu pelayanan Persepsi mutu pelayanan dengan kategori baik yaitu 49 orang (50,5%) dan sebagian besar responden minat untuk melakukan kunjungan ulang sebanyak 61 orang (62,9%). Ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Wahyu Medika ($p=0,000$).

Diharapkan agar klinik melakukan evaluasi menyeluruh terhadap aspek penampilan, keramahan, dan empati tenaga medis, serta menelaraskan praktik pelayanan dengan standar profesionalisme.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih untuk Universitas Ngudi Waluyo, Dosen Universitas Ngudi Waluyo dan juga teman-teman yang sudah membantu dalam proses penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Amaliah, H. A. (2023). Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Berkunjung Kembali Pada Pasien di RSIA Permata Hati Makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6).
- Ananda, R. (2020). *Variabel Belajar (Kompilasi Konsep)*. Pusdikra MJ.
- Choiriah, A. N. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2).
- Destya, V. (2023). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kabupaten X. *Mahesa: Malahayati Health Student Journal*, 3(12).
- Djuwa, A. S. S. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2).
- Efendi, M. A. (2024). Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan di RSUD Ajibarang. *Coping: Community of Publishing in Nursing*, 12(1).
- Fatimah, S. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo. *Indonesian Journal of Nutrition Administration*, 4(1).
- Guswaman, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntansi (JEBA)*, 21(4).
- Hendarto. (2024). Hubungan Mutu Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Di Puskesmas. *Jurnal Kepemimpinan Dan Manajemen Keperawatan*, 7(1).
- Hendrawan, D. (2021). Pelayanan Primer yang Berkualitas. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 1(1).
- Kemenkes RI. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Kemenkes RI.
- Laia, B. A. (2024). Analisis Pelayanan Pada Pasien Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Fasilitas Kesehatan Tingkat Satu Di Kelurahan Kwala Bekala. *Jurnal Publik Reform*, 11(1).
- Maliangkay, K. S. (2023). Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Dengan Metode Six Sigma. *Jurnal Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 1(2).
- Manaheda, D. N. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Gogagoman. *Jurnal Inovasi Kesehatan*, 4(1).
- Maryati, W. (2023). Optimalisasi Mutu Pelayanan Kesehatan Di Klinik Dengan Implementasi Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web. *Jurnal LINK*, 19(1).
- Masdan, E. (2022). Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Serambi Sehat*, 15(3).
- Mualifah, A. S. (2019). Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus Di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2019. *PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 2(6).
- Muchlis, N. (2021). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (Tinjauan dalam Perspektif Kesehatan Masyarakat, Kedokteran, Keperawatan dan Kebidanan)*. Deepublish.

- Nahak, A. (2022). Faktor yang mempengaruhi Minat Masyarakat dalam melakukan Kunjungan ke Puskesmas. *Journal of Health Science Community*, 3(1).
- Nastiti, D. (2020). *Buku Ajar Asesmen Minat Dan Bakat Teori Dan Aplikasinya*. UMSIDA Press.
- Negsih, S. B. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf. *Babul Ilmi_Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2).
- Pairi, A. (2018). Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi. *Scientia Journal*, 7(2).
- Putri, D. E. (2020). Minat Kunjungan Ulang Pasien yang Ditinjau dari Aspek Persepsi dan Kepercayaan pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1).
- Rahmiati. (2020). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1).
- Ramadhan, I. H. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(2).
- Ratu, D. A. Y. (2024). Analisis minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. *Mahesa: Malahayati Health Student Journal*, 4(4).
- Ridwan, A. (2022). Analisis Mutu Layanan Kesehatan dalam Perspektif Implementasi JKN di Rumah Sakit Chasan Boesoirie Ternate. *SCIENTIA: Journal of Multi Disciplinary Sciences*, 1(1).
- Shilvira, A. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3).
- Sriyanti, C. (2016). *Mutu Layanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan* (Cetakan 1). Jakarta: PPSDM Kemenkes RI.
- Sudirman. (2023). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Ara Digital Mandiri.
- Sulila, I. (2020). Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web Pada Klinik Gocare. *Diffusion*, 1(1).
- Syaputra, A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 4(2).
- Wati, D. C. (2020). Hubungan Persepsi Pasien Pada Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSD Idaman Banjarbaru Tahun 2020. *Diploma Thesis, Universitas Islam Kalimantan MAB*.