

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG
KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG DI KLINIK DOKTER
KELUARGA (KDK) FK UM PALEMBANG**



SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S.Ked)**

Oleh:

M. IKHSAN NUGROHO

NIM 702019082

**PROGRAM STUDI KEDOKTERAN
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI KLINIK DOKTER KELUARGA(KDK) FK UM PALEMBANG

Dipersiapkan dan disusun oleh

M. Ikhsan Nugroho

NIM : 702019082

**Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Kedokteran (S. Ked)**

Pada tanggal 20 Januari 2023

Mengesahkan

dr. Putri Rizki Amalia Badri, M.K.M
Pembimbing Pertama

dr. Ni Made Elva Mayasari, Sp. JP
Pembimbing Kedua

**Dekan
Fakultas Kedokteran**



dr. Yanti Rosita, M.Kes
NBM/NIDN: 1079954/0204076701

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini Saya menerangkan bahwa :

1. Skripsi Saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Palembang, maupun Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik atau sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 20 Januari 2023
Yang membuat pernyataan



M. Ikhsan Nugroho
NIM 702019082

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Dengan Penyerahan Naskah Artikel Dan *Softcopy* Berjudul: Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Dokter Keluarga (KDK) FK UM Palembang

Kepada Program Studi Kedokteran Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang (FK-UM Palembang), Saya:

Nama : M. Ikhsan Nugroho

NIM : 702019082

Program Studi : Kedokteran

Fakultas : Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, setuju memberikan pengalihan Hak Cipta dan Publikasi Bebas Royalti atas Karya Ilmiah, Naskah, dan *softcopy* di atas kepada FK-UM Palembang. Dengan hak tersebut, FK-UMP berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan, menampilkan, mempublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin dari Saya, dan Saya memberikan wewenang kepada pihak FK-UMP untuk menentukan salah satu Pembimbing sebagai Penulis Utama dalam Publikasi. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam Karya Ilmiah ini menjadi tanggungjawab Saya pribadi.

Demikian pernyataan ini, Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Palembang

Pada tanggal : 20 Januari 2023

Yang Menyetujui,



(M. Ikhsan Nugroho)

NIM 702019082

ABSTRAK

Nama : M. Ikhsan Nugroho
Program Studi : Kedokteran
Judul : Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Dokter Keluarga (KDK) FK UM Palembang

Klinik adalah Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan medis. Penentuan kualitas pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi. Kualitas pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya sehingga pasien berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang, mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan mengetahui minat kunjungan ulang di KDK FK UM Palembang. Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan cross sectional. Pada 87 responden dalam penelitian ini, data primer diambil dengan mengunjungi rumah responden untuk pengisian kuesioner secara mandiri. Teknik analisis statistik yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan *fisher's exact test* dengan aplikasi SPSS 26. Analisis kuesioner univariat didapatkan 80,5% pasien merasa puas dan 19,5% tidak puas dengan kualitas pelayanan di KDK FK UM Palembang. Pasien berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 72,4% dan pasien yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 27,6% di KDK FK UM Palembang. Analisis bivariat didapatkan hubungan yang bermakna antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang dari pelayanan dokter $p(0,000)$, pelayanan administrasi $p(0,000)$ dan fasilitas klinik $p(0,000)$ di KDK FK UM Palembang.

Kata kunci: Persepsi Pasien, Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

ABSTRACT

Name : M. Ikhsan Nugroho

Study Program: Medical

Title : The Relationship Between Patient Perceptions Of Service Quality And Interest in Re-Visits At The Family Doctor Clinic (KDK) FK UM Palembang

Clinic is a health service facility that provides medical services. The determination of service quality can be reviewed from five dimensions. Good service quality will satisfy patients and their families so that patients are interested in making re-visits. This study aims to determine the relationship between patient perceptions of service quality and re-visit interests, knowing patient perceptions of service quality and knowing the interest in re-visits at KDK FK UM Palembang. This type of research is an analytical survey with a cross-sectional design. In 87 respondents in this study, primary data were taken by visiting the respondent's home to fill out the questionnaire independently, primary data were taken by visiting respondents' homes for filling out questionnaires. The statistical analysis techniques used are univariate analysis and bivariate analysis using fisher's exact test with the application of SPSS 26. Univariate analysis found 80,5% of patients were satisfied and 19,5% were dissatisfied with the quality of service at KDK FK UM Palembang. Patients are interested in re-visiting as much as 72,4% and patients who are not interested in re-visiting as much as 27,6% at KDK FK UM Palembang. Bivariate analysis found a meaningful relationship between patient perceptions of service quality and interest in re-visits from doctor services $p (0.000)$, administrative services $p (0.000)$ and clinical facilities $p (0.000)$ at KDK FK UM Palembang.

Keywords: Patient Perceptions, Service Quality, Revisit Interest

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Dokter Keluarga (KDK) FK UM Palembang dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini dilaksanakan sebagai salah satu syarat penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Kedokteran di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. dr. Putri Rizki Amalia Badri, M.K.M, dr. Ni Made Elva Mayasari, Sp.JP dan dr. Hibsah Ridwan, M.Sc selaku pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini
2. Seluruh dosen staf pengajar di Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Ibu Rika Rianty, SKM yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu dan staff di Klinik Dokter Keluarga FK UM Palembang yang telah
4. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan material dan moral kepada saya

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang membantu. Semoga proposal ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Palembang, 20 Januari 2023

Peneliti
M. Ikhsan Nugroho

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.4.2.1 Manfaat Bagi Peneliti	4
1.4.2.2 Manfaat Bagi KDK di FK UM Palembang.....	4
1.5 Keaslian Penelitian	5
BAB II	Error! Bookmark not defined.
2.1 Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Definisi	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Jenis Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Ciri-ciri Umum Persepsi	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Minat Kunjungan Ulang	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Definisi	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang ..	Error! Bookmark not defined.
2.4 Kerangka Teori.....	Error! Bookmark not defined.
2.5 Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB III	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Populasi dan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.3 Besar Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3.4 Kriteria Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.5 Cara Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variabel Dependent (Variabel terikat).....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Variabel Independent (Variabel Bebas).....	Error! Bookmark not defined.
3.3 Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
3.6 Cara Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7 Metode Teknis Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.8 Alur Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
 BAB IV	 Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Analisis Univariat	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Analisis Bivariat	Error! Bookmark not defined.
4.2 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Analisis Univariat	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Analisis Bivariat	Error! Bookmark not defined.
 BAB V	 Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Bagi Klinik	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Bagi Masyarakat	Error! Bookmark not defined.
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	7
LAMPIRAN:	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian.....	5
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	20
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di KDK FK UM Palembang.....	24
Tabel 4.2 Distribusi Persepsi Kepuasan Pasien di KDK FK UM Palembang.....	25
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan di KDK FK UM Palembang.....	25
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Dokter di KDK FK UM Palembang	26
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Administrasi di KDK FK UM Palembang.....	27
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Tentang Fasilitas Klinik di KDK FK UM Palembang.....	27
Tabel 4.7 Hubungan Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Dokter dengan Minat Kunjungan Ulang di KDK FK UM Palembang.....	28
Tabel 4.8 Hubungan Persepsi Pasien Tentang Pelayanan Administrasi dengan Minat Kunjungan Ulang di KDK FK UM Palembang.....	29
Tabel 4.9 Hubungan Persepsi Pasien Tentang Fasilitas Klinik dengan Minat Kunjungan Ulang di KDK FK UM Palembang.....	30
Tabel Uji Validitas.....	51
Tabel Uji Reliabilitas.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	17
Gambar 3.1 Bagan Alur Penelitian.....	23
Dokumentasi.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Inform Consent Kuesioner Penelitian.....	46
2. Kuesioner Penelitian.....	47
3. Uji Validitas.....	51
4. Uji Reliabilitas.....	52
5. Hasil Analisis.....	55
6. Dokumentasi Dalam Bentuk Foto.....	59
7. Etik Penelitian.....	60
8. Kartu Aktivitas Bimbingan Proposal.....	61
9. Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi.....	62
10. Biodata.....	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Klinik adalah Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialisasi (Permenkes, 2014). Klinik 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 dan kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, klinik harus berupaya *survive* di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan dan kebutuhan tersebut. Klinik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas, memenuhi standar teknis dan harapan pasiennya (Alghofari dan arifin, 2021).

Penentuan kualitas suatu jasa pelayanan dapat ditinjau dari lima dimensi dalam menentukan kualitas jasa, yaitu : *Reliability* (Kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Assurance* (Jaminan), meliputi kemampuan karyawan atas: pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pasien terhadap perusahaan. *Emphaty* (Empati), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pasien. *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, obat-obatan, komunikasi dan penampilan karyawan (Ahmad dan Napitupulu, 2021)

Penelitian yang dilakukan di 7 provinsi di Indonesia yaitu Riau, Jawa Timur, NTT, Maluku, Kalimantan Barat, Sulawesi Tengah, dan Papua. Mendapatkan hasil bahwa dari 1.236 responden sekitar 80% responden merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Ketidakpuasan tertinggi, pada dimensi *tangible*/ nyata seperti ketersediaan fasilitas, *emphaty*/empati seperti kesempatan pasien untuk berkonsultasi penyakitnya dengan petugas, *responsiveness*/ ketanggapan seperti tidak membedakan pelayanan terhadap setiap pasien (Lely, Made, dan Suryati, 2018). Salah satu penelitian yang dilakukan di rumah sakit khusus mata (RSKM) di provinsi Sumatera Selatan. Penelitian tersebut mendapatkan hasil bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang baik terhadap akses pelayanan, kenyamanan, keamanan dan interaksi petugas dengan pasien dengan waktu tunggu ≤ 60 menit. Penelitian ini menunjukkan mayoritas responden puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSKM Provinsi Sumatera Selatan (Fitri, 2016).

Kualitas pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya, memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi memanfaatkan pelayanannya (Alghofari dan arifin, 2021). Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pasien untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pasien secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya (Habibi, 2013).

Kepuasan pasien dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara institusi pemberi layanan dan pasiennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemanfaatan ulang dan terciptanya minat kunjungan ulang, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit (Tjiptono dan Chandra, 2016). Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena jika kepuasan pasien tidak diperhatikan akan berdampak pada minat kunjungan ulang pasien untuk kembali mendapatkan pelayanan kesehatan dan akhirnya akan berakhir dengan penurunan pendapatan fasilitas kesehatan tersebut (Gusmawan, Haryadi, dan Sutrisna, 2019).

Penelitian yang berjudul Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien ke puskesmas air hitam laut menunjukkan bahwa sebanyak 61,5% responden memiliki persepsi kualitas pelayanan baik dan sebanyak 69,8% responden berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut Tahun 2020 ($p=0,004$) (Armada, 2020). Penelitian yang berjudul Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap BPJS di royal prima kota Jambi tahun 2018 menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan ,meliputi : *Tangible* ($p\text{-value} = 0,005$), *Reliability* ($p\text{-value} = 0,001$), *Responsiveness* ($p\text{-value} = 0,001$), *Assurance* ($p\text{-value} = 0,019$) dan *Empathy* ($p\text{-value} = 0,001$) dengan kunjungan ulang ke Rumah Sakit (Gunawan, 2018).

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di KDK FK UM Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di KDK FK UM Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mengetahui hubungan yang bermakna antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di KDK FK UM Palembang

1.3.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di KDK FK UM Palembang

2. Untuk mengetahui minat kunjungan ulang dari pasien yang berkunjung ke KDK FK UM Palembang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di KDK FK UM Palembang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Manfaat Bagi Peneliti

Menambah ilmu pengetahuan dan memperdalam pengalaman peneliti terkait hubungan persepsi pasien tentang kualitas dengan minat kunjungan ulang sebagai media pengembangan kompetensi diri sesuai dengan keilmuan yang diperoleh selama perkuliahan.

1.4.2.2 Manfaat Bagi KDK di FK UM Palembang

Manfaat bagi KDK di FK UM Palembang adalah sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan angka kunjungan KDK berdasarkan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan berupa *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) dan *tangibles* (bukti langsung).
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada manajemen KDK di FK UM Palembang mengenai pelayanan untuk peningkatan minat kunjungan ulang pasien.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipertimbangkan sebagai dasar dan langkah awal evaluasi berkala penilaian kualitas pelayanan petugas kepada pasien.

1.5 Keaslian Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran dari berbagai penelitian yang ada, dijumpai penelitian yang berhubungan dengan persepsi tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang, diantaranya:

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No	Nama	Judul	Tahun	Hasil
1.	Arma da et al.	Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien ke puskesmas air hitam laut.	2020	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 61,5% responden memiliki persepsi kualitas pelayanan baik dan sebanyak 69,8% responden berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut Tahun 2020 ($p=0,004$).
2.	Gunawan et al.	Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap BPJS di royal prima kota Jambi tahun 2018.	2018	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan ,meliputi : <i>Tangible</i> ($p\text{-value} = 0,005$), <i>Reliability</i> ($p\text{-value} = 0,001$), <i>Responsiveness</i> ($p\text{-value} = 0,001$), <i>Assurance</i> ($p\text{-value} = 0,019$) dan <i>Empathy</i> ($p\text{-value} = 0,001$) dengan kunjungan ulang ke Rumah Sakit.
3.	Aprilia, Arman, dan Samudra	Analisis hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di klinik gigi dan mulut swasta kota Makassar.	2022	Hasil penelitian menunjukan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.003$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.001$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.000$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan

dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.000$). Ada hubungan antara persepsi pasien tentang bukti langsung pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang di Klinik Gigi Swasta Kota Makassar ($p = 0.010$).

Penelitian yang akan dilakukan ini berbeda dengan penelitian yang telah ada. Perbedaannya terdapat pada tahun penelitian, tempat penelitian, populasi dan sampel penelitian serta variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, H., dan Napitupulu, M. 2021. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 6(2), 193-204. Diakses dari: <https://doi:10.51933/health.v6i2.546>.
- Alghofari, A.K. and Arifin, A.L.M. 2021. Sistem Informasi Manajemen Klinik Imam Syuhodo Pku Muhammadiyah Cabang Blimbing Berbasis Website. *Journal Pengabdian Masyarakat Teknayasa*.
- Alma, B. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Aprilia, A.R., Arman, A. and Samsualam, S. 2022. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di Klinik Gigi Dan Mulut Swasta Kota Makassar: The Analysis Of Patient Perception On Services Quality By Reutilize Interest At Makassar Cities Dental And Mouth Private Clinic. *Journal of Muslim Community Health*, 3, 2 (Apr. 2022), 102-115. DOI:<https://doi.org/10.52103/jmch.v3i2.772>.
- Armada, et al. 2020. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Air Hitam Laut. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman (JKMM)*, vol. 2, no. 2.
- Astuti, D. 2017. Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 1(3), 65-72. Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/16038>.
- Dahlan, Sopiudin M. 2013. *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel*. Jakarta: Salemba Medika.
- Eshetie, SK., et al. 2016. *Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality Industry: The Case*.
- Evelina, Y. 2015. Pengaruh Kinerja Pelayanan Rawat Inap Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rumah Sakit. *Jurnal kesehatan*.
- Felix, R. 2017. *Service quality and customer satisfaction in selected banks in Rwanda*. *Journal of Business & Financial Affairs*.

- Fitri, A, et al. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, vol. 7, no. 1. ejournal.fkm.unsri.ac.id/index.php/jikm/article/view/157/115. Diakses online tanggal 21 September 2022.
- Ginting, T., dkk. 2021. Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, [online] 3(2), pp.60–67. doi:10.34012/jpms.v3i2.2031.
- Gunawan, I. and Girsang, E. 2018. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Bpjs di Rs Royal Prima Kota Jambi Tahun 2018. *Scientia Journal*, 8(1).
- Gusmawan, F., Haryadi, dan Sutrisna E. 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*, Vol 21, no. 4. <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/jeba/article/viewFile/>. Diakses online tanggal 21 September 2022.
- Habibi, A., Hakim, F., dan Azizi, FS. 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT: Universitas Muhammadiyah Tangerang*, 4(2).
- Hamidiyah, A. 2016 Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang. *Penelitian Kesehatan Suara Forikes*.
- Iman, AT dan Suryani DL. 2017. *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan: Quality Assurance*.
- Johnson, E. and Karlay, J. 2018. *Impact of Service Quality on customer Satisfaction Liberia Revenue Authority*. [online] Available at: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1246475/FULLTEXT01.pdf>.
- Kasuba RS dan Kurniawan D. 2018. Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Sulamadaha Kota Ternate Barat Tahun 2018.

- Kenyon, GN., dan Sen, KC. 2015. *The Perception of Quality Mapping*. Product and Service Quality. London: Springer.
- Khairani, M. 2013. Psikologi Umum. Aswaja Pressindo. Yogyakarta, Indonesia. Hal. 62-64.
- Kotler, Philip, dan Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. United States: Pearson Education.
- Lely, Made, dan Suryati, T. 2022. Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit. Buletin Penelitian Kesehatan, vol. 46, no. 4. 10.22435/bpk.v46i4.33. Diakses online tanggal 21 september 2022.
- Maesaroh, S. 2022. Pengaruh Citra Rumah Sakit, Persepsi Masyarakat Dan Word Of Mouth Terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit (Studi Di Rsud Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara). Medikonis, pp. 1 - 13. doi: 10.52659/medikonis.v13i2.66.
- Malau H. 2017. Manajemen Pemasaran. Bandung : Alfabeta. Hasibuan Malayu.
- Mardianingsih, Desi. 2018. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol. 2. Diakses online melalui: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas>.
- Misngadi, Sugiarto dan Dewi, RS. 2020. Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincah. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(1), 345–352. Diakses dari <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/700/315>.
- Mulyana, D. 2015. Ilmu Komunikasi. Bandung: PT. Rosdakarya Offset.
- Parasuraman., 2014., *The Behavioral Consequenses of Service Quality*. New. Jersey : Prentince Hall.
- Permenkes. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.
- Riezky, A.K., Andriaty, S.N. and Aslim, M.B. 2022. Persepsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Terhadap Lingkungan Pembelajaran. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, [online] 9(2). doi:10.33024/jikk.v9i2.5543.

- Sajidan, S., dkk. 2022. Problem-Based Learning-Collaboration (PBL-C) Model in Elementary School Science Learning in the Industrial Revolution Era 4.0 and Indonesia Society 5.0. *Jurnal Pendidikan IPA Indonesia*, [online] 11(3), pp.477–488. doi:10.15294/jpii.v11i3.30631.
- Saleh, AR. 2014. *Psikologi: Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana.
- Sareong, KM. 2015. Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas. *Jurnal kesehatan. Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2015*
- Sianipar, LY. 2019. Pengaruh Inflasi, Investasi, Nilai tukar, Dan Tenaga Kerja Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi*.
- Siregar dan Sofyan. 2016. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Slameto. 2015. *Belajar dan Faktor-faktor yang Memengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sondari, A dan Raharjo, B B. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA*,1(1): 15-21
- Stylos *et al.* 2016. Elsevier Tourism Management. Destination Images, Holistic Images and Personal Normative Beliefs: Predictors of Intention to Revisit a Destination. p.41-42.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F dan Candra G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Vasilefa, F. 2015. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang Tahun 2014. *Skripsi FK UM Palembang tahun 2015*.

Sholehuddin, S. dan Rahman, F. 2020. Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan), 5(2), p.94. doi:10.32503/jmk.v5i2.1003.