

**THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE QUALITY AND OUTPATIENT REVISITS  
AT THE INTERNAL MEDICINE POLY RSUD H. ABDUL MANAP JAMBI CITY**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG  
PASIEN DI POLI PENYAKIT DALAM RSUD H. ABDUL MANAP KOTA JAMBI**

**Meira Putri Azkia<sup>1)\*</sup>, Fransiska Sitepu<sup>2)</sup>, Samsinar<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup>STIKES Garuda Putih Jambi

e-mail\* : [meiraputriazkia14@gmail.com](mailto:meiraputriazkia14@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Quality health services are a major determinant of patient satisfaction and loyalty, including their decision to return to treatment. This study aims to determine the extent of the influence of service quality on the intention to revisit outpatients at the Internal Medicine Poly at RSUD H. Abdul Manap Jambi City. The study was conducted using a quantitative approach and cross-sectional design, involving 99 respondents who were selected incidentally. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test. The results showed that three of the five dimensions of service quality had a significant relationship with the intention to revisit, namely (responsiveness) with a p value of 0.027, (assurance) with a p value of 0.000, and (empathy) with a p value of 0.003. While dimension (tangible) with a p value = 0.271 and (reliability) with a p value = 0.234 did not show a significant relationship. This finding confirms that the responsiveness of staff, the sense of security provided, and personal attention are very important in shaping patient loyalty. Therefore, improving the quality of service in these aspects needs to be a priority for the hospital in*

**Keywords :** Service Quality, Repeat Visit, Hospital

**ABSTRAK**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan penentu utama kepuasan dan loyalitas pasien, termasuk keputusan mereka untuk kembali berobat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan desain cross-sectional, melibatkan 99 responden yang dipilih secara insidental. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga dari lima dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan niat berkunjung kembali, yaitu daya tanggap (responsiveness) dengan nilai  $p=0,027$ , jaminan (assurance) dengan nilai  $p=0,000$ , dan empati (emphaty) dengan nilai  $p=0,003$ . Sedangkan dimensi bukti fisik (tangible) dengan nilai  $p = 0.271$  dan reliabilitas (reliability) dengan nilai  $p = 0.234$  tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Temuan ini menegaskan bahwa daya tanggap petugas, rasa aman yang diberikan, dan perhatian pribadi sangat penting dalam membentuk loyalitas pasien. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan pada aspek-aspek tersebut perlu menjadi prioritas bagi rumah sakit dalam

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kunjungan Ulang, Rumah Sakit

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan kondisi Kesejahteraan yang menyeluruh,

mencakup dimensi fisik, mental, dan sosial.

Definisi ini menegaskan bahwa sehat melampaui absennya penyakit, melainkan

sebuah keadaan optimal yang menjadi fondasi bagi individu untuk menjalani kehidupan yang berdaya guna dan produktif. Pelayanan kesehatan merupakan serangkaian intervensi yang ditujukan kepada individu maupun komunitas dengan tujuan menjaga serta mengoptimalkan taraf kesehatan masyarakat. Cakupan layanan ini bersifat komprehensif, meliputi upaya edukasi (promotif), pencegahan (preventif), penyembuhan (kuratif), pemulihan (rehabilitatif), hingga perawatan kualitas hidup (paliatif) (Kesehatan, 2023). dengan begitu pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan pelayanan kesehatan yang bermutu aman, serta mudah diakses oleh masyarakat.

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar dan krusial, dan status sosial masyarakat memengaruhi penyediaan layanan kesehatan yang bermutu. Tenaga kesehatan harus menyediakan layanan yang terjangkau untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan mutu layanan. Keberhasilan fasilitas kesehatan, seperti rumah sakit, didasarkan pada layanan kesehatan bermutu yang berdampak positif bagi masyarakat, aman, dan didukung oleh sumber daya yang memadai (Cahya et al., 2024).

Ketidakkonsistenan dalam layanan kesehatan di Indonesia, seperti kesalahan operasional dan manajemen yang buruk, menyebabkan layanan kesehatan yang buruk menjadi buruk dan menimbulkan dampak negatif pada sistem perawatan kesehatan. Laporan media sosial menunjukkan bahwa layanan kesehatan yang tidak memadai berfokus pada fisik, keandalan, pengetahuan, ketakutan, dan emosi, menyebabkan ketidaknyamanan bagi pasien dan menghambat peningkatan kualitas perawatan kesehatan. Loyalitas pasien terhadap perawatan kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas perawatan yang diberikan. Fasilitas perawatan kesehatan menjadi pusat yang

menyediakan layanan medis, perawatan lanjutan, dan diagnostik (Ahmad et al., 2022).

Salah satu cara paling penting untuk menilai kualitas pelayanan di fasilitas kesehatan adalah dengan melihat seberapa puas pasien terhadap layanan yang mereka terima. Kepuasan pasien mencerminkan apakah harapan mereka terpenuhi, dan menjadi indikator langsung dari keberhasilan pelayanan yang diberikan (D. G. Sari et al., 2021). Pasien yang merasakan kepuasan dengan layanan rumah sakit lebih mungkin untuk menyarankan fasilitas tersebut kepada teman dan keluarga dan dapat kembali menggunakan layanannya di masa depan, yang meningkatkan loyalitas pasien. (Laila, 2024). Adapun salah satu layanan yang sering dikunjungi oleh pasien adalah layanan rawat jalan.

Rawat jalan merupakan jenis pelayanan medis yang memungkinkan pasien untuk mendapatkan observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi, serta pelayanan kesehatan lainnya tanpa perlu menginap di rumah sakit lebih dari satu hari. (Lestari & Nurcahyanto, 2017). Rawat jalan merupakan tonggak utama dalam pelayanan dirumah sakit (Ramadhani, 2023).

Secara umum, beberapa pelayanan rawat jalan di rumah sakit masih belum memuaskan, khususnya pada poli penyakit dalam. Hal ini dikarenakan masih rendahnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Salah satu indikatornya adalah adanya berbagai macam keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat, baik melalui interaksi personal maupun melalui media massa, yang mana mereka sudah datang pagi untuk mengantre namun ternyata dokternya terlambat hadir atau bisa juga tidak buka praktek dan mereka juga mengeluh terkait antriannya yang terlalu lama bisa memakan waktu sehari. Jika kualitas pelayanan tidak ditingkatkan, maka hal ini akan

berdampak pada turunnya kepuasan pasien, sehingga mengurangi jumlah kunjungan ulang dan membuat citra pelayanan kesehatan yang buruk.

Beberapa penelitian serupa yang telah dilakukan oleh (D. P. Sari et al., 2023) menunjukkan bahwa 84,4% responden puas dengan pelayanan saat waktu tunggu baik, berbeda dengan 15,6% yang tidak puas. Begitu pula 86,0% responden puas dengan kualitas pelayanan yang memenuhi syarat, sementara 14,0% tidak puas. Selain itu, 81,7% responden merasa puas dengan informasi obat yang diberikan, bertolak belakang dengan 18,3% yang tidak puas. Uji Chi-Square menunjukkan bahwa waktu tunggu, kualitas pelayanan, dan informasi obat berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. P value didapat sebesar  $0,000 < (0,5)$  untuk setiap variabel tersebut.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan (Syahputra et al., 2022) didapatkan hasil tidak terdapat hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam Grandmed Lubuk Pakam dengan nilai sig. 0,023 untuk aspek *tangible*, 0,386 untuk aspek *reliability*, 0,59 untuk aspek *responsiveness*, 0,68 untuk aspek *assurance*, 0,058 untuk aspek *emphaty*.

RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi adalah rumah sakit yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Jambi. Rumah sakit ini dapat dikatakan sebagai rumah sakit yang bereputasi, khususnya di Kota Jambi. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam pada RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi tertera pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1|** Jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam

No	Bulan	Tahun	
		2023	2024
1	Januari	936	896
2	Februari	926	843
3	Maret	812	861

4	April	669	649
5	Mei	812	833
6	Juni	829	784
7	Juli	821	808
8	Agustus	834	793
9	September	850	814
10	Oktober	806	779
11	November	870	771
12	Desember	761	811
	Jumlah	9.926	9.642
	Jumlah rata-rata		9.784

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam pada RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi mengalami penurunan kunjungan selama dua tahun terakhir. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, sebagian pasien menyatakan puas dengan layanan yang disediakan oleh rumah sakit. Namun masih terdapat juga keluhan dari pasien yang berobat di Poli Penyakit Dalam, khususnya dalam hal pelayanan seperti proses pendaftaran, administrasi, dan antrian yang lama, serta kedatangan dokter yang cenderung lama sehingga membuat pasien lama menunggu.

Berdasarkan uraian diatas, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk melihat seberapa besar hubungan kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan hubungan kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam rumah sakit dengan menggunakan studi kuantitatif dan analisis data statistik.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross-sectional*, yaitu jenis penelitian yang mengumpulkan data pada satu waktu untuk melihat risiko atau efek yang terjadi. Sifat penelitian ini bersifat korelasional, dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara

dua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien, tanpa mencari hubungan sebab-akibat secara langsung. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi, yang dilaksanakan selama periode Januari hingga Februari 2025.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien rawat jalan di Poli Penyakit Dalam RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi dengan rata-rata kunjungan dua tahun terakhir sebanyak 9.784 pasien. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara insidental, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik yang relevan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer, yang dikumpulkan melalui observasi dan penyebaran kuesioner langsung kepada responden, serta data sekunder berupa dokumen, laporan, dan informasi pendukung dari rumah sakit. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner dengan skala Likert lima poin, serta dokumentasi untuk melengkapi informasi penelitian.

Dalam analisis data, dilakukan uji validitas untuk menilai keakuratan butir pertanyaan dan uji reliabilitas untuk menilai konsistensi jawaban responden. Analisis data selanjutnya terdiri dari analisis univariat, yang mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian seperti minat kunjung ulang, serta analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien. Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 (5%) dengan tingkat kepercayaan 95%.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:  $H_0$  (hipotesis nol): Tidak terdapat hubungan

yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.  $H_1$  (hipotesis alternatif): Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Poli Penyakit Dalam RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa seluruh 24 pernyataan kuesioner memiliki nilai korelasi ( $r$ ) lebih besar dari 0,3061, melebihi batas minimum validitas. Setiap item juga memiliki nilai signifikansi 0,05 atau kurang, yang menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik antara setiap item dan skor total. Dengan demikian, seluruh kuesioner dianggap valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,886 untuk kuesioner penelitian, di atas standar minimum 0,7. Hal ini menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik, yang mengindikasikan bahwa item-item kuesioner cukup kuat untuk dianggap dapat diandalkan.

Adapun analisis univariat dalam penelitian ini menggunakan uji statistik deskriptif untuk menggambarkan variabel Y atau mengetahui minat kunjung ulang pasien. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa mayoritas responden menunjukkan minat untuk melakukan kunjungan ulang, yaitu sebanyak 80 orang (80,8%). Sementara itu, hanya 19 responden (19,2%) yang tidak berminat. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketertarikan untuk kembali berkunjung cukup tinggi di antara responden.

Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji chi-square untuk menguji hubungan antara variabel X dan Y, yang mana variabel X kualitas pelayanan menggunakan teori *SERVQUAL* yang terdiri

dari lima sub variabel yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan menggunakan uji chi-square, Pertama variabel *Tangible* (nyata), ditemukan nilai signifikan nya adalah ( $p = 0,271 > 0,05$ ) yang mengidentifikasi bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, hal tersebut menjelaskan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel *tangible* dengan minat kunjungan ulang pasien. Ini mengindikasikan bahwa aspek fisik pelayanan seperti kebersihan ruangan, kenyamanan fasilitas, dan kerapian penampilan tenaga medis tidak menjadi pertimbangan utama bagi pasien dalam memutuskan untuk kembali berobat ke RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi.

Kedua yaitu *reliability* (keandalan) yang mana nilai signifikan nya adalah ( $p = 0,234 > 0,05$ ) yang mengidentifikasi bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel *Reliability* dengan minat kunjungan ulang pasien. Ini menandakan bahwa keakuratan dan konsistensi pelayanan yang diberikan belum mampu membentuk loyalitas pasien secara nyata.

Ketiga yaitu variabel *responsiveness* (daya tanggap), terdapat nilai signifikan nya adalah ( $p = 0,027 < 0,05$ ) yang mengidentifikasi bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, menandakan bahwa terdapat hubungan antara variabel *responsiveness* dengan minat kunjungan ulang pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapsiagaan petugas dalam menangani keluhan serta memberikan pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien.

Keempat adalah variabel *assurance* (jaminan), yang mana menunjukkan nilai signifikan nya adalah ( $p = 0,000 < 0,05$ ) yang mengidentifikasi bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel *assurance* dengan

minat kunjungan ulang pasien. Hal ini menjadikannya variabel *assurance* salah satu dimensi dengan pengaruh paling kuat dalam penelitian ini. *Assurance* mencakup kompetensi petugas, kepercayaan diri dalam memberikan layanan, serta rasa aman yang ditanamkan kepada pasien.

Kelima adalah variabel *emphaty* (empati), ditemukan nilai signifikan nya adalah ( $p = 0,003 < 0,05$ ) yang mengidentifikasi bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan antara variabel *emphaty* dengan minat kunjungan ulang pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan tenaga medis untuk menunjukkan perhatian personal, memahami kondisi emosional pasien, serta menyampaikan informasi dengan ramah sangat penting dalam membentuk pengalaman positif pasien.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara dimensi kualitas pelayanan dengan keinginan pasien untuk berkunjung kembali di Poli Penyakit Dalam RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi. Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*) memiliki hubungan yang bermakna. Hal ini berarti bahwa perilaku tanggap petugas, kompetensi, jaminan, dan rasa aman terhadap pelayanan yang diberikan, serta perhatian khusus yang dirasakan pasien berperan penting dalam pembentukan loyalitas pasien untuk datang kembali berobat. Sedangkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dan keandalan (*reliability*) tidak menunjukkan hubungan yang bermakna dengan keinginan pasien untuk berkunjung kembali.

## SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Poliklinik Penyakit Dalam RSUD H. Abdul Manap Jambi fokus untuk meningkatkan dimensi pelayanan yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap

minat kunjungan ulang pasien, terutama pada aspek daya tanggap, jaminan, dan empati. Manajemen rumah sakit diharapkan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi untuk menyusun strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan tenaga medis, perbaikan sistem administrasi. Penelitian ini juga memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi rumah sakit, dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian serupa di fasilitas kesehatan lainnya. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggali karakteristik responden secara lebih mendalam agar dapat memperoleh temuan yang lebih komprehensif dan representatif.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan hormat, kami mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Direktur RSUD H. Abdul Manap Kota Jambi serta seluruh pihak yang terlibat atas kesempatan dan dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian kami. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F., Hidayat, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada RSU PKU Muhammadiyah Bantul (Studi pada RSU PKU Muhammadiyah Bantul). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11, 492-503.
- Cahya, F. N., Samino, S., & Angelina, C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Poli Mata RS Pertamina Bintang Amin 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 2638-2651.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. (2013). Penerapan metode servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa indonesia praktis di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Poros Teknik Mesin Unsrat*, 2(1). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/poros/article/view/2396>
- Laila, F. N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 9(2). <https://jurnal.unar.ac.id/index.php/health/article/view/1709>
- Lestari, Y., & Nurcahyanto, H. (2017). Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Studi kasus pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. M. Ashari Kabupaten Pemalang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 441-454.
- Ramadhani, M. (2023). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Ulang Rawat Jalan di Rsud dr. La Palaloi Kecamatan Turikale Kabupaten Maros Tahun 2023 [Skripsi, Universita Islam Negeri Alauddin Makassar]. [http://repositori.uin-alauddin.ac.id/26596/1/70200118010\\_Murafiqah%20Ramadhani.pdf](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/26596/1/70200118010_Murafiqah%20Ramadhani.pdf)
- Sari, D. G., Asdie, R. H., & Retnowulan, H. (2021). Perbandingan Nilai Red Cell Distribution Width terhadap Mortalitas pada Pasien Hospital-Acquired Pneumonia Lansia dan Dewasa. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 8(2), 56. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v8i2.389>
- Sari, D. P., Lilia, D., & Yustati, E. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Poli Penyakit Dalam. *Indonesian Journal of Health and Medical*, 3(4), 147-158.
- Syahputra, A., Saragih, L., & Pardede, D. W. (2022). The Relationship Of Quality Of Service With Interest In Revisit In Output Patients Of Internal Disease Poly At Lubuk Pakam Grandmed Hospital. *Jurnal Kesmas dan Gizi (JKG)*, 4(2), 143-148. <https://doi.org/10.35451/jkg.v4i2.1074>

Kesehatan, U. N. 1. T. 2023 T. (2023).

*Undang-Undang No.17,Tahun 2023.*

<https://kemkes.go.id/id/undang-undang-republik-indonesia-nomor-17-tahun-2023-tentang-kesehatan>

**JHAM**

