

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PADA LAYANAN DI KLINIK PRATAMA ASY-SYIFA SRAGEN

Inggit Suci Lestari<sup>1)</sup>, Widiyono<sup>2)</sup>, Vitri Dyah Herawati<sup>3)</sup>

## INTISARI

**Latar Belakang:** Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan mengambil keputusan untuk melakukan kunjungan ulang di waktu lain saat melakukan kunjungan kesehatan. Mutu pelayanan pada klinik Pratama Asy-Syifa Sragen juga dapat dipengaruhi oleh faktor kelengkapan fasilitas kesehatan, lokasi yang mudah dijangkau serta mutu pelayanan baik

**Tujuan:** Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan pada klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

**Metode:** Penelitian ini dengan metode deskriptif korelasional, dengan pendekatan *cross sectional*. sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen sebanyak 86 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrument penelitian menggunakan kuesioner fasilitas, lokasi, pelayanan dan minat berkunjung ulang. Analisis data menggunakan uji *Chi Square*.

**Hasil:** Sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas yang ada di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong baik sebanyak 65 orang (75,6%). 45 orang (52,3%) responden menilai bahwa lokasi di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong strategis. Terdapat 31 orang (36%) responden menilai pelayanan yang ada di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong cukup baik. sebanyak 52 orang (60,5%) menyatakan berminat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. Hasil uji *Chi Square* diketahui hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang ( $\chi^2_{hit} = 19.938$ ;  $p-value = 0,000$ ), hubungan antara lokasi dengan minat kunjungan ulang ( $\chi^2_{hit} = 15.078$ ;  $p-value = 0,001$ ), hubungan antara pelayanan dengan minat kunjungan ulang ( $\chi^2_{hit} = 16.820$ ;  $p-value = 0,000$ )

**Kesimpulan :** Ada hubungan faktor fasilitas, lokasi, pelayanan dengan minat kunjungan ulang pelayanan pada praktek keperawatan mandiri klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

**Kata kunci:** Fasilitas, lokasi, pelayanan, minat kunjungan ulang pelayanan, klinik pratama

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Keperawatan, Dept. Keperawatan Medikal Bedah Universitas Sahid Surakarta

<sup>3)</sup> Dosen Program Studi Keperawatan, Dept. Manajemen Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

## PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat dengan mengutamakan kualitas layanan, pemerataan dan jangkauan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal yang perlu dilakukan, salah satunya upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan layanan kesehatan (Anggraini dan Rohami, 2012).

Keberhasilan upaya tersebut dapat dinilai melalui peningkatan mutu layanan pada klinik, selain itu tujuan pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat 2025 adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat, Bangsa dan Negara Indonesia yang ditandai oleh penduduknya hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku yang sehat,

memiliki kemampuan untuk menjangkau layanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang optimal diseluruh wilayah Republik Indonesia (Anggraini dan Rohami, 2012).

Klinik adalah fasilitas layanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan layanan medis dasar dan atau spesialisik, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Memerlukan keberadaan sistem informasi yang akurat dan handal, serta cukup memadai dengan meningkatkan layanan kesehatan para pasien serta lingkungan yang terkait lainnya. Tenaga medis dalam klinik adalah minimal dua orang Dokter atau Dokter Gigi, sementara dalam klinik diperlukan satu orang Spesialis untuk masing-masing jenis layanan dan bentuk klinik dapat berupa : Rawat jalan, Rawat inap, *One day care*, *Home care*, Layanan 24 jam dalam sehari (Permenkes RI No.9, 2014).

Klinik memberikan layanan

kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Berdasarkan jenis layanannya, klinik dibagi menjadi Klinik Pratama dan Klinik Utama. Klinik Pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan layanan medik dasar, Klinik Utama merupakan klinik yang menyelenggarakan layanan spesialisik atau layanan medik dasar dan spesialisik. Klinik Pratama atau Klinik Utama dapat mengkhususkan layanan pada satu bidang tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit tertentu. Kepemilikan Klinik Pratama yang menyediakan layanan rawat inap atau Klinik Utama harus berbentuk badan usaha. Tenaga medis pada Klinik Utama terdiri dari satu orang dokter spesialis dari masing-masing spesialisasi sesuai jenis layanan yang diberikan (Permenkes RI No.9, 2014).

Minat kunjungan ulang pasien ke suatu layanan kesehatan disebabkan karena berbagai faktor baik dari dalam maupun dari luar rumah sakit. Faktor dari dalam rumah sakit antara lain

faktor ketenagaan, biaya pemeriksaan, kondisi fisik bangunan, dan kualitas layanan. Sedangkan faktor dari luar antara lain adanya fasilitas penyedia layanan kesehatan lain yang semakin banyak bermunculan sehingga menimbulkan persaingan yang ketat (Suhendro, 2014).

Penelitian yang dilakukan oleh Satriyanegara, dkk (2016), menjelaskan faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pada pasien adalah faktor predisposisi yang meliputi sikap, faktor pemungkin: lokasi, fasilitas, layanan. Penelitian yang dilakukan oleh Helmiwati dan Handayani (2015), menjelaskan faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta adalah kualitas layanan (43,8%) dan dimediasi kepuasan (47,2%).

Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen merupakan salah satu layanan keperawatan mandiri milik Bapak Duwiyono, AMK. yang terletak di wilayah Kabupaten Sragen. Pada mulanya, hanya dimulai dengan upaya

layanan dasar disertai layanan keperawatan di poli, sehingga banyak masyarakat mengenalnya sebagai klinik yang mempunyai tarif terjangkau oleh masyarakat. Bertambahnya tenaga praktek keperawatan mandiri maka jenis layanannya juga bertambah yang berakibat pada peningkatan jumlah kunjungan. Hal ini dibuktikan dengan jumlah kunjungan yang meningkat di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen, yaitu dari tahun 2005 jumlah kunjungan rawat jalan 620 pasien, kemudian terus meningkat sampai pada tahun 2018 rata-rata kunjungan sebanyak 7.142 pasien, sedangkan jumlah pasien pada tiga bulan terakhir (bulan November 2018 - Januari 2019) sebanyak 1.809 orang.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 24 Desember 2018 diketahui bahwa fasilitas di Klinik Asy-Shifa Sragen saat ini belum begitu lengkap seperti pemeriksaan dengan CT-Scan, belum adanya pemeriksaan jantung. Di klinik tersebut hanya tersedia fasilitas berupa pemeriksaan penunjang seperti alat

pemeriksaan tekanan darah, kadar gula darah, asam urat, reumatik, kadar gliserin dan lain sebagainya. Selain itu berdasarkan hasil wawancara terhadap 4 pasien diketahui bahwa alasan mereka berobat di Klinik Asy-Syifa Sragen adalah karena jaraknya yang dekat, layanannya ramah dan fasilitas pendukung seperti ruangan diberi kipas angin, ada rawat inap dan jalan, dan ruang tunggu yang bersih. Melihat kondisi tersebut maka peneliti ingin menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pasien rawat jalan untuk memilih kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif korelasional, dengan pendekatan studi potong lintang (*cross sectional*). Penelitian ini dilakukan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen pada tanggal 16 April sampai dengan 12 Mei 2019. Populasi penelitian yang diambil adalah seluruh pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

dengan rata-rata kunjungan pasien dalam kurun waktu Januari – Desember 2018 sebanyak 7.142 pasien. Jumlah pasien rata-rata pasien tiap bulannya sebanyak 603 orang. Penentuan sampel dapat dilakukan perhitungan besar sampel minimum dengan rumus Slovin, dimana diperoleh 86 responden. Teknik pengambilan sampel adalah dengan teknik *non probability sampling* *Purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji univariat dan bivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian Fasilitas Kesehatan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen Periode April-Mei 2019

Fasilitas	Jumlah	Persentase
Baik	65	75,6
Kurang baik	21	24,4
Total	86	100,0

Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden menilai Fasilitas kesehatan yang diberikan pihak klinik dalam kategori baik sebanyak 65 orang (75,6%). Sebagian

kecil responden menilai fasilitas kurang baik sebanyak 21 orang (24,4%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian Lokasi di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen periode April-Mei 2019

Lokasi	Jumlah	Persentase
Strategis	45	52,3
Cukup strategis	26	30,2
Kurang strategis	15	17,4
Total	86	100,0

Hasil penelitian diketahui sebagian besar responden menilai lokasi klinik strategis sebanyak 45 orang (52,3%) dan paling sedikit menilai lokasi kurang strategis yaitu sebanyak 15 orang (17,4%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penilaian Layanandi Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen periode April-Mei 2019

Layanan	Jumlah	Persentase
Baik	30	34,9
Cukup	31	36,0

Kurang	25	29,1
Total	86	100,0

Hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden menilai layanan yang diberikan pasien tergolong cukup baik sebanyak 31 orang (36,0%) dan paling sedikit menilai layanan kurang yaitu sebanyak 25 orang (29,1%)

Tabel 4. Distribusi frekuensi Responden Menurut Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen periode April-Mei 2019

Minat kunjungan ulang Pasien	Jumlah	Persentase
Berminat	52	60,5
Kurang berminat	34	39,5
Total	86	100,0

Hasil penelitian diketahui sebagian besar responden menyatakan berminat untuk kunjungan dalam pemeriksaan kesehatan apabila mengalami sakit sebanyak 52 orang (60,5%) dan 34 orang menyatakan kurang berminat untuk kunjungan dalam pemeriksaan kesehatan (39,5%)

## Analisis Bivariat

### a. Hubungan Fasilitas dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Tabel 5. Hubungan Fasilitas dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen periode April-Mei 2019

Fasilitas	Minat Kunjungan Ulang					
	Berminat	%	Kurang Berminat	%	Total	%
Baik	48	55,8	17	19,8	65	19,8
Kurang baik	4	4,7	17	19,8	21	24,4
Total	52	60,5	34	39,5	86	100

$\chi^2 19,938$ ; *p-value* 0,000

Hasil penelitian diketahui responden yang menilai fasilitas kesehatan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen baik lebih banyak yang berminat untuk kunjungan ulang dibanding responden yang menyatakan fasilitas di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen kurang baik.

Uji *chi-square* diperoleh nilai  $\chi^2 = 19,938$  dengan *p value* 0,000. Nilai  $p < 0,05$  diartikan ada hubungan yang

signifikan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

b. Hubungan Lokasi dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Tabel 6. Hubungan Lokasi dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen April-Mei 2019

Lokasi	Minat Kunjungan Ulang					
	Berminat	%	Kurang Berminat	%	Total	%
Strategis	36	41,9	9	10,5	45	52,3
Cukup strategis	10	11,6	16	18,6	26	30,2
Kurang strategis	6	7	9	10,5	15	17,4
Total	52	60,5	34	39,5	86	100

$\chi^2 15,078$ ;  $p\text{-value} 0,001$

Hasil penelitian diketahui responden yang menilai lokasi Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen strategis menjadikan responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Responden yang menyatakan lokasi di

Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen cukup strategis dan kurang strategis mengakibatkan kurang berminat dalam melakukan kunjungan ulang pemeriksaan kesehatan.

Uji *chi-square* diperoleh nilai  $\chi^2 = 15,078$  dengan  $p\text{ value} = 0,001$ . Nilai  $p < 0,05$  diartikan ada hubungan yang signifikan antara lokasi dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

c. Hubungan Layanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Tabel 7. Hubungan Layanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen periode April- Mei 2019

Layanan	Minat Kunjungan Ulang					
	Berminat	%	Kurang Berminat	%	Total	%
Baik	27	31,4	3	3,5	30	34,9
Cukup	14	16,3	17	19,8	31	36,0
Kurang	11	12,8	14	16,3	25	29,1

Total	52	60,5	34	39,5	86	100
-------	----	------	----	------	----	-----

$\chi^2$ 16.820; *p-value*0.000

Hasil penelitian diketahui responden yang menilai layanan kesehatan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen dengan baik menjadikan responden lebih banyak yang berminat untuk kunjungan ulang responden yang menilai layanan kesehatan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen kategori cukup dan kurang menjadikan responden lebih banyak yang kurang berminat untuk kunjungan ulang.

Uji *chi-square* diperoleh nilai  $\chi^2 = 16.820$  dengan *p value* = 0,000. Nilai  $p < 0,05$  diartikan ada hubungan yang signifikan antara layanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

## **Pembahasan**

### a. Fasilitas Kesehatan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel fasilitas diketahui bahwa sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas layanan yang diberikan

pihak klinik pratama Asy-Syifa Sragen sudah baik sebanyak 65 orang (75,6%).

Sitorus dan Ratna (2009), mengemukakan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, dari rumah sakit ataupun klinik kesehatan yang ada harus berupaya untuk tetap bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan tersebut yang bertujuan untuk melakukan upaya meningkatkan mutu dan layanannya dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien dalam melakukan pemeriksaan kesehatan. Kepuasan pelanggan menjadi parameter dari kualitas layanan kesehatan

### b. Lokasi Kesehatan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Berdasarkan hasil penelitian variabel fasilitas diketahui bahwa sebagian besar responden 45 orang (52,3%) menilai lokasi Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen adalah strategis.

Tjiptono (2014), menjelaskan fasilitas kesehatan yang mudah

dijangkau dengan menggunakan alat transportasi yang tersedia akan banyak dipergunakan oleh pasien atau pelanggan. Lokasi fasilitas seringkali menentukan kesuksesan suatu jasa, karena lokasi erat kaitannya dengan pasar potensial suatu perusahaan.

#### c. Layanan Kesehatan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Penilaian responden pada layanan diketahui sebagian besar menilai bahwa mutu layanan yang diberikan pasien tergolong cukup baik yaitu sebanyak 31 orang (36%). Penelitian Mote (2015) di Puskesmas Ngesrep Semarang menunjukkan bahwa ketepatan waktu proses layanan dan keterbukaan waktu penyelesaian layanan dinilai sangat penting oleh responden.

Kotler (2010), menjelaskan lima dimensi kualitas layanan *tangibles* atau bukti fisik terlihat dari kelengkapan fasilitas kesehatan di klinik, *reliability* atau kehandalan dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. *Responsiveness* atau kemauan petugas dalam

membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas. *Assurance* atau yang meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun, serta *empathy* yaitu perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pasien dengan berupaya memahami kebutuhan pasien.

#### d. Minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Berdasarkan hasil penelitian menurut minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen sebagian besar mempunyai menyatakan berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 52 orang (60,50%). Penelitian Afifah (2017), menyebutkan dari 75 responden, sebanyak 71 responden (94,7%) berminat untuk kembali mendapatkan layanan dari Puskesmas Cangkringan.

Hsuan Li (2010) mengemukakan pengalaman terhadap kualitas layanan kesehatan pertama yang dirasakan akan berpengaruh terhadap minat kunjungan

ulang, sehingga dengan memberikan layanan dengan kualitas baik serta terus meningkatkan kualitasnya akan menarik pelanggan untuk terus berkunjung ke layanan kesehatan tersebut.

Minat kunjungan ulang konsumen dipengaruhi oleh faktor kualitas layanan yang bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Pada penelitian ini, sistem layanan di loket pendaftaran yang dilakukan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen mendapat penilaian baik (Lupiyoadi, 2008). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem layanan di loket pendaftaran sudah memuaskan pasien. Pada hal teknologi yang digunakan, adanya sarana komunikasi pengeras suara untuk memanggil pasien, penggunaan komputer untuk pendaftaran serta adanya sarana pemeriksaan dengan USG (Ultrasonografi) membuat penilaian responden menjadi puas. Pada faktor manusia, tersedianya petugas kesehatan termasuk dokter, perawat dan petugas kesehatan lain

yang terampil turut memberikan nilai minat kunjungan ulang pada pasien.

e. Hubungan fasilitas dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Hasil penelitian hubungan fasilitas dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragendiketahui bahwa nilai  $\chi^2$  sebesar 19.938 dengan p-value = 0,000, sehingga disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian Satriyanegara, (2016) yang menyebutkan faktor fasilitas berhubungan dengan pemanfaatan ulang layanan rawat jalan pada pasien TB Paru di RSUD Labuang Baji Makasar Tahun 2016.

Kotler (2010) mendefinisikan wujud fisik (*tangible*) sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik

perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi konsumen maka semakin besar pula harapan konsumen pada perusahaan pemberi jasa tersebut.

Responden yang berminat memanfaatkan ulang layanan rawat jalan karena fasilitas yang disediakan lengkap, hal ini disebabkan keinginan dan kebutuhan mengenai fasilitas sudah terpenuhi, dan didukung oleh peralatan yang berfungsi dengan baik dan petugas menjaga kebersihan/strelisasi alat-alat yang digunakan selain fasilitas kesehatan lain yang cukup lengkap seperti adanya laboratorium dan unit rawat inap.

f. Hubungan Lokasi dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Hubungan fasilitas dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen berdasarkan hasil analisis uji *chi-square* diperoleh nilai  $\chi^2 = 15.078$  dan *p value* = 0,001, sehingga disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara lokasi klinik dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sugiyono (2014) yang menjelaskan faktor lokasi berhubungan dengan minat pemanfaatan kembali layanan rawat inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar Tahun 2013.

Mubarak (2009) menjelaskan salah satu faktor keberhasilan dalam layanan kesehatan adalah faktor *accessible* atau mudah dicapai, dengan demikian, untuk dapat mewujudkan layanan kesehatan yang baik, maka pengaturan distribusi sarana kesehatan menjadi sangat penting. Layanan kesehatan yang terlalu terkonsentrasi di daerah perkotaan saja dan itu tidak ditemukan di daerah pedesaan bukanlah layanan kesehatan yang baik. Lokasi di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen yang

mudah diakses karena bertempat di tepi jalan raya akan membantu pasien dalam melakukan pemeriksaan kesehatan.

g. Hubungan Layanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen

Hasil penelitian hubungan layanan dengan minat kunjungan ulang dari nilai  $\chi^2=16.820$  dan  $p\ value =0,001$ , sehingga disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara layanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. Penelitian Helmawati dan Handayani (2015), menyebutkan dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang di klinik rumah sakit Yogyakarta. Tjiptono (2009), menjelaskan apabila jasa dalam hal layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Suryani (2011), juga menyebutkan dalam proses persepsi

secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengkait-kaitkan 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.

Kotler (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mendapatkan perasaan kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, maka ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut.

Mutu layanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan layanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang

nantinya akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang layanan yang diberikan. Layanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan puskesmas (Trimurthy, 2008).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis data, maka dapat disimpulkan:

1. Sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas yang ada di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong baik yaitu sebanyak 65 orang (75,6%).
2. Sebagian besar responden menilai bahwa lokasi yang ada di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong strategis yaitu sebanyak 45 orang (52,3%).
3. Sebagian besar responden menilai bahwa layanan yang ada di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong cukup yaitu sebanyak 31 orang (36%).

4. Sebagian besar responden menilai bahwa minat kunjungan ulang yang ada di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong berminat yaitu sebanyak 52 orang (60,5%).
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen ( $\chi^2_{hit} = 19.938$ ;  $p\text{-value} = 0,000$ )
6. Terdapat hubungan yang signifikan antara lokasi dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen ( $\chi^2_{hit} = 15.078$ ;  $p\text{-value} = 0,001$ )
7. Terdapat hubungan yang signifikan antara layanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen ( $\chi^2_{hit} = 16.820$ ;  $p\text{-value} = 0,000$ )

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah (2017), Hubungan Mutu Layanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cangkringan. *Artikel Kesehatan*. STIKES Achmad Yani Yogyakarta.
- Anderson, (2009). *Equity in health service. Empirical analysis in social policy*. Cambridge: Massa

- Ballinger Publishing company.
- Druru, F. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Praktek Keperawatan Kemandirian. *Jurnal Publikasi Ilmiah*. Salatiga: FIK UKSW.
- Hasibuan. M. (2014), *Manajemen SumberDaya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Helmawati dan Handayani (2015), Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta.
- Hsuan Li (2010) The Influence Intention. A Case Study of Min-Sheng General Hospital in Tauyua, Taiwan. *School of BusinessJournal*. Assumption University.
- Kotler, P. (2010). *Manajemen Pemasaran Modern*. Edisi Ketiga. Jakarta: Indeks.
- Lestari, T.R.P. (2015). Harapan Profesi Keperawatan di Indonesia. *KAJIAN*. Vol. 79 No. 7 Moret 2015.
- Liu, Chih-Hsing Sam, Tingko Lee. (2010). Service Quality and Price Perception of Service: Influence on Word-of-Mouth and Revisit Intention. *Journal of Transport Management*, 52, 42-54
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2010). *Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi 2)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mubarak, W, I. & Chayatin, N. (2009). *Ilmu Keperawatan Komunitas*. Jakarta: Penerbit Salemba.
- Nawawi, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Notoatmodjo, S. (2014). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Potter,P.A, & Perry,A.G (20102). *Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, dan Praktik*. Edisi 4, Jakarta: EGC
- Purnomo S, Dito Anurogo. (2014). *5 Menit Memahami 55 Problematika Kesehatan*. Jogjakarta : D-Medika.
- Rangkuti, F. (2010). *Riset pemasaran*. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: PT. Pustaka Utama.
- Rifiana, N., & Hartati, S. (2013). *Prinsip-prinsip Dasar Keperawatan*. Penerbit Dunia Cerdas : Jakarta Timur.
- Saputro, N.D dan Suseno, M.N. 2010. Hubungan antara Kepercayaan Diri dengan *Employability* pada Mahasiswa. *Journal Psychology*. Depok: UI.
- Satrianegara M.F, 2016. Faktor-faktor yang Behubungan dengan Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016. *Al-Sihah : Public Health Science Journal*. Vo. VIII. No. 1. Januari 2016. 49-59.
- Sitorus, R. dan Ratna. R. (2009) *Model Keperawatan : Model keperawatan di Ruang Rawat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sunaryo (2008) Kasih Sayang Wanita dan Mencintai Anak. Di unduh melalui <http://repository.usu.ac.id>
- Sunyoto, D. (2013). *Perilaku Konsumen (Panduan Riset*

- Sederhana untuk Mengenal Konsumen*). Yogyakarta : Center of Academic Publishing Service (CAPS).
- Suryani (2011), Hubungan Persepsi Gambaran Tubuh dengan Perilaku Diet pada Remaja Putri di SMK Negeri 2 Goden Sleman. *Jurnal Kesehatan*. STIKes 'Aisyiah Yogyakarta.
- Syaiful. (2015). *Fungsi dan Peran Perawat dalam Menyelenggarakan Praktik Mandiri di Kota Makassar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Tribowo, Cecep, (2012). *Home Care Konsep Kesehatan Masa Kini*. Yogyakarta: Penerbit Nuha Medika.
- Trimurthy, IGA. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Layanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Tesis*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Tjiptono, F. (2009). *Kepuasan Pelanggan. Dalam T. Wijaya, Manajemen Kualitas* Jakarta: Indeks.