

**PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS
PELAYANAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG**

Azizatul Hamidiyah
(Mahasiswa Pascasarjana Program Studi
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas
Airlangga, Surabaya)

ABSTRAK

Minat konsumen memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Klinik umum di RS. Bhineka Bakti Husada menduduki urutan keenam dengan persentase kunjungan pasien lama terendah dibanding 18 poliklinik lainnya. Klinik umum memiliki persentase angka kunjungan pasien lama rendah juga memiliki angka kunjungan pasien lama yang menurun terutama pada tahun 2011-2012. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode cross sectional. Pengambilan sampelnya menggunakan teknik purposive sampling. Sampel adalah pasien baru di klinik umum yang telah merasakan pelayanan di unit klinik umum. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univariat dengan distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kehandalan (Pvalue = 0,000), daya tanggap (Pvalue = 0,000), jaminan (Pvalue = 0,000), empati (Pvalue = 0,000) dan bukti fisik pelayanan (Pvalue = 0,000) dengan minat kunjungan ulang. Simpulan penelitian ini adalah terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

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

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Menurut Undang-Undang No.44 tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit tidak hanya berfungsi untuk kegiatan kuratif, tetapi merupakan tempat untuk meningkatkan status kesehatan individu, sehingga kualitas kesehatan dan hidup manusia Indonesia juga meningkat. Dalam menghadapi era desentralisasi dan globalisasi ekonomi, berbagai macam tantangan serta perubahan tentu dihadapi oleh rumah sakit. Perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan sosio-ekonomi masyarakat semakin menuntut akan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas (Karyati, 2006).

Menurut data Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dalam Meryana (2012), jumlah rumah sakit di Indonesia per Mei 2012 sudah mencapai 1.959 unit. Rumah sakit pemerintah sebanyak 785 atau lebih dari 50% merupakan rumah sakit swasta. Tren kenaikan jumlah rumah sakit yang semakin tahun semakin bertambah mengindikasikan bahwa rumah sakit harus mampu bersaing. Oleh karena itu, rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi saat ini harus mempersiapkan diri untuk membina organisasinya agar mampu menciptakan pelayanan kesehatan rumah sakit yang berkualitas bagi pelanggannya.

Menurut Kotler (2003), biaya untuk mendatangkan pelanggan baru lebih besar dibandingkan dengan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang telah ada. Oleh karena itu akan jauh lebih baik bagi rumah sakit untuk mempertahankan pasien yang telah ada dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien.

Dalam hal ini, menurut Solomon (1985) dalam Karyati (2006), perilaku pembeli dapat dijadikan kiat dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan dan minat perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama. Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Karena Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh

pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan serta mereka akan menggunakan jasa itu kembali. Hal ini dapat dilihat dari tren rasio jumlah kunjungan pasien lama dengan total jumlah kunjungan (Rustiyanto, 2010).

Menurut Maslina (2011), Salah satu pelayanan yang sangat penting dalam Rumah Sakit adalah pelayanan rawat jalan, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Selain itu menurut Hapsari (2006), Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (*one day care*). Oleh sebab itu para manajemen rumah sakit menyadari bahwa menetapkan sebuah posisi yang kuat dalam pasar rawat jalan adalah penting demi kelangsungan rumah sakit. Dengan demikian, para manajemen rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada.

Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada merupakan rumah sakit swasta yang telah berdiri 25 tahun yang terletak di lokasi strategis di Jl. Cabe Raya No. 17 Pamulang, Tangerang Selatan. Namun, dalam perkembangannya banyak sekali rumah sakit baru yang bermunculan dan menjadi rumah sakit kompetitor, diantaranya RSUD Tangerang Selatan, RS. Permata Pamulang, RS. Sari Asih, RS. Syarif Hidayatullah dan RSUD Depok.

Berdasarkan data rekam medis Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada (2013), kunjungan pasien lama rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada selama tiga tahun terakhir menunjukkan penurunan pada jumlah kunjungan pasien lama di unit rawat jalan. Penurunan angka kunjungan pasien lama terutama dari tahun 2011 ke 2012. Penurunan yang terjadi mencapai 920 kunjungan. Dari data penurunan jumlah kunjungan pasien lama tersebut, klinik umum menjadi sorotan karena merupakan klinik yang memiliki rata-rata persentase kunjungan pasien lama ke enam yang

rendah setelah klinik terendah lainnya yaitu klinik psikologi, gizi, *Medical Check Up*, mata dan THT. Selain itu, jumlah kunjungan pasien lama klinik umum terus mengalami penurunan dibandingkan klinik terendah lainnya (Rekam Medis RS. Bhineka Bakti Husada, 2013).

Kunjungan pasien lama klinik umum memiliki angka yang lebih rendah dibandingkan dengan kunjungan pasien baru. Tahun 2010, kunjungan pasien lama berjumlah 1320 sedangkan pasien baru 1638. Begitu pula pada tahun 2011, pasien lama berjumlah 2833 dan pasien baru 3303. Serta tahun 2012, kunjungan pasien lama sebesar 2399 dan 2114 pasien baru. Apabila dirata-ratakan dalam persentase selama tiga tahun terakhir, angka kunjungan pasien lama sebesar 48% dibandingkan dengan total angka kunjungan. Serta angka kunjungan pasien lama di klinik umum terjadi penurunan, terutama pada tahun 2011 ke 2012 sebesar 434 kunjungan (Rekam Medis RS. Bhineka Bakti Husada, 2013). Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan klinik umum. Sehingga agar tetap dapat menjadi pelayanan pilihan pasien, Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Sebagaimana menurut Parasuraman dalam Trimurthy (2008), minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebelumnya.

Hasil penelitian Karyati (2006) menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dokter spesialis obstetri dan ginekologi dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan. Yuliasuti (2009) juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di ruang okupasi terapi. Serta menurut Trimurthy (2008), Niti (2009) dan Maslina (2011) menunjukkan bahwa ada hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan. Sehingga, berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengetahui persepsi pasien tentang kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di klinik umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2013 sampai Mei 2013 di klinik umum unit rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Pamulang, Tangerang Selatan Banten.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien baru di klinik umum unit rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Tahun 2013. Sampel pada penelitian ini adalah pasien baru yang berkunjung ke klinik umum unit rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dan telah merasakan pelayanan di unit klinik umum mulai dari parkir, registrasi, pelayanan dokter, apotek hingga kasir. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi, meliputi, (a) pasien baru yang telah memanfaatkan pelayanan klinik umum unit rawat jalan namun belum melakukan kunjungan ulang saat dilakukan penelitian ini; (b) bersedia menjadi responden penelitian; (c) pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi yaitu pasien adalah pegawai rumah sakit dan atau keluarganya.

Penentuan jumlah sampel pasien ditentukan dengan menggunakan rumus uji hipotesis dua proporsi (Ariawan, 1998) sebanyak 82 sampel. Untuk mengantisipasi adanya missing jawaban maka peneliti menambahkan jumlah sampel sebanyak 10%, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 orang. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa variabel dependen dan independen yang diperoleh dari hasil wawancara kuesioner tentang hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum unit rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Dalam penelitian ini, data sekunder bersumber dari studi kepustakaan dan telaah dokumen berupa profil Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada, data kunjungan pasien klinik umum unit rawat jalan, dan data lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner terstruktur berisi pernyataan yang harus diisi oleh responden terpilih. Format yang dipakai dalam kuesioner adalah format skala likert dan skala guttman. Pertanyaan yang terdapat pada kuesioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, hasilnya valid dan reliabel. Dalam pengkategorian hasil ukur

variabel menggunakan hasil uji normalitas yang didapatkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi tidak normal dengan nilai Pvalue $\leq 0,05$ sehingga menggunakan *cut of point* berdasarkan nilai median. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis data univariat berdasarkan distribusi frekuensi, analisis data bivariat menggunakan uji statistik *chi square*.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dan minat kunjungan ulang di Klinik Umum RS. Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013

Persepsi	f	%
Persepsi Pasien tentang Keandalan Pelayanan		
• Baik	72	80
• Tidak Baik	18	20
Total	90	100
Persepsi Pasien tentang Daya tanggap Pelayanan		
• Baik	51	56,7
• Tidak Baik	39	43,3
Total	90	100
Persepsi Pasien tentang Jaminan Pelayanan		
• Baik	72	80
• Tidak Baik	18	20
Total	90	100
Persepsi Pasien tentang Empati Pelayanan		
• Baik	65	72,2
• Tidak Baik	25	27,8
Total	90	100
Persepsi Pasien tentang Bukti Fisik Pelayanan		
• Baik	55	61,1
• Tidak Baik	35	38,9
Total	90	100
Minat Kunjungan Ulang		
• Berminat	71	78,9
• Tidak Berminat	19	21,1
Total	90	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi baik tentang kehandalan pelayanan sebesar 80%, persepsi baik tentang daya tanggap pelayanan sebesar 56,7%, persepsi baik tentang jaminan pelayanan sebesar 80%, persepsi baik tentang empati pelayanan 72,2%, persepsi baik tentang bukti fisik pelayanan sebesar 61,1%, dan mayoritas pasien berminat melakukan kunjungan ulang di klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada yaitu sebesar 78,9%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas persepsi pasien tentang kualitas pelayanan klinik umum adalah baik dan mayoritas menyatakan berminat melakukan kunjungan ulang.

Sedangkan hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dilakukan dengan uji statistik *Chi Square*. Hasil uji statistik *chi square* didapatkan sebagaimana tabel 2.

Tabel 2. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum RS.Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013

	Persepsi	Minat Kunjungan Ulang				Total	P-value
		Berminat		Tidak Berminat			
		n	%	n	%		
Pasien tentang Kehandalan Pelayanan	Baik	63	87,5	9	12,5	72	100 0,000
	Tidak Baik	8	44,4	10	55,6	18	
	Total	71	78,9	19	21,1	90	
Pasien tentang Daya Tanggap Pelayanan	Baik	48	94,1	3	5,9	51	100 0,000
	Tidak Baik	23	59	16	41	39	
	Total	71	78,9	19	21,1	90	
Pasien tentang Jaminan Pelayanan	Baik	67	93,1	5	6,9	72	100 0,000
	Tidak Baik	4	22,2	14	77,8	18	
	Total	71	78,9	19	21,1	90	
Pasien tentang Empati Pelayanan	Baik	63	96,9	2	3,1	65	100 0,000
	Tidak Baik	8	32	17	68	25	
	Total	71	78,9	19	21,1	90	
Pasien tentang Bukti Fisik Pelayanan	Baik	53	96,4	2	3,6	55	100 0,000
	Tidak Baik	18	51,4	17	48,6	35	
	Total	71	78,9	19	21,1	90	

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden yang berminat melakukan kunjungan ulang di klinik umum RS. Bhineka Bakti Husada memiliki persepsi baik tentang kehandalan

pelayanan yaitu sebesar 87,5%, persepsi baik tentang daya tanggap pelayanan yaitu sebesar 94,1%, persepsi baik tentang jaminan pelayanan yaitu sebesar 93,1%, persepsi baik tentang empati pelayanan yaitu sebesar 96,9% dan persepsi baik tentang bukti fisik pelayanan yaitu sebesar 96,4%. Dari hasil uji statistik diperoleh nilai *Pvalue* masing-masing persepsi pasien tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang adalah 0,000 ($P \leq 0,05$), dengan derajat kemaknaan α (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

PEMBAHASAN

Persepsi Pasien tentang Kehandalan Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Kehandalan pelayanan klinik umum dalam penelitian ini ditunjukkan oleh petugas registrasi yang selalu di tempat, dokter hadir sesuai jadwal, dokter memeriksa dengan teliti, petugas kasir melayani dengan teliti dan petugas apotek menyampaikan aturan pakai obat. Persentase persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 20%, lebih sedikit dibandingkan dengan persepsi pasien tentang kehandalan yang baik yaitu sebesar 80%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai *P value* = 0,000 ($P \leq 0,05$), dengan derajat kemaknaan α (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Trimurthy (2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya kehandalan pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang dan hasil penelitian Kunto (2004) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya kehandalan pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara.

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

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

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

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

Kehandalan pelayanan klinik umum RS. Bhineka Bakti Husada yang perlu terus ditingkatkan yaitu kehandalan pelayanan petugas registrasi, petugas kasir dan petugas apotek. Terutama peningkatan kehandalan pelayanan tentang kesesuaian jadwal dengan membuat ulang jadwal praktek dokter serta disosialisasikan kepada pasien. Hal ini karena masih ada persepsi pasien tentang kehandalan pelayanan klinik umum yang tidak baik sebesar 20%, terutama skor pada kesesuaian jadwal

dokter. Seharusnya tidak ada pelayanan klinik umum pada hari minggu, namun masih dicantumkan jadwal praktik dokter pada hari tersebut.

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

Persepsi Pasien tentang Daya Tanggap Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Daya tanggap pelayanan klinik umum dalam penelitian ini ditunjukkan oleh pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar, perawat melaksanakan tugas dengan cepat, petugas parkir memberikan pelayanan dengan tanggap, pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter, dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, dokter menanyakan keluhan pasien, waktu pengambilan obat tidak terlalu lama dan pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar di kasir. Persentase persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 43,3% lebih sedikit dibandingkan persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan yang baik yaitu sebesar 56,7%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{value} = 0,000$ ($P \leq 0,05$), dengan derajat kemaknaan α (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Trimurthy (2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya daya tanggap pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang dan hasil penelitian Kunto (2004) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya daya tanggap pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara.

Hal ini juga sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dalam Tjiptono (2009), apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan

yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana menurut Suryani (2008), dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengait-ngaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan dan kepentingan. Serta hal ini juga sesuai sebagaimana menurut Kotler (2009) dan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Dimana daya tanggap merupakan satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (Parasuraman et al, 1988 dalam Lupioadi, 2008, Suryani, 2008, Jasfar, 2009 dan Muninjaya 2011).

Sehingga dalam pelayanan klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek daya tanggap agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan daya tanggap pelayanan klinik umum ini dilakukan dengan meningkatkan daya tanggap perawat dan dokter. Terutama peningkatan daya tanggap pelayanan pasien saat mendaftar, daya tanggap petugas parkir, waktu tunggu pelayanan dokter dan waktu tunggu obat. Hal ini karena masih adanya persepsi pasien tentang daya tanggap yang tidak baik sebesar 43,3% pada daya tanggap pelayanan saat mendaftar, daya tanggap pelayanan petugas parkir, daya tanggap pelayanan waktu tunggu obat dan pelayanan obat.

Hal tersebut dapat diminimalisir dengan menentukan waktu maksimum dalam memberikan pelayanan saat mendaftar, pelayanan dokter dan waktu tunggu obat agar setiap pasien memiliki waktu tunggu yang sama di setiap saat. Selain itu, memberikan perhatian khusus terhadap daya tanggap petugas parkir, mengingat lingkungan rumah sakit yang berada pada muara pertemuan dari berbagai arah di kawasan lampu merah Pondok Cabe atau yang disebut *one stop shopping area*. Sehingga peranan daya tanggap petugas parkir dalam memberikan pelayanan memiliki kepuasan secara khusus bagi

pasien sejak awal dan akhir pelayanan. Sebagaimana menurut Parasuraman et al (1988) dalam Muninjaya (2011), penilaian terhadap daya tanggap pelayanan merupakan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pelanggan menjadi semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai kualitas pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Dimana pelayanan kesehatan yang responsive terhadap kebutuhan pelanggannya mayoritas ditentukan oleh sikap *front-line staff*, karena mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna jasa dan keluarganya. Sebagaimana juga yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1988) dalam Jasfar (2009) bahwa daya tanggap dalam pelayanan yaitu kesiapan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesigapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

Persepsi Pasien tentang Jaminan Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Jaminan pelayanan klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada dalam penelitian ini ditunjukkan oleh pasien yang datang dilayani dengan baik, perawat berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaannya, dokter melakukan pemeriksaan dengan ramah, pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan dan perawat memberikan pelayanan dengan sopan. Persentase persepsi pasien tentang jaminan pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 20%, lebih sedikit dibandingkan dengan persepsi pasien tentang jaminan yang baik yaitu sebesar 80%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{value} = 0,000$ ($P \leq 0,05$), dengan derajat kemaknaan α (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini, sesuai dengan hasil penelitian Trimurthy (2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya jaminan pelayanan berhubungan dengan

minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang. Dan hasil penelitian Kunto (2004) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, khususnya jaminan pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara. Hal ini juga sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dalam Tjiptono (2009), apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana menurut Suryani (2008), dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengait-ngaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan dan kepentingan. Serta hal ini juga sesuai sebagaimana menurut Kotler (2009) dan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Dimana jaminan merupakan satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (Parasuraman et al, 1988 dalam Lupioadi, 2008, Suryani, 2008, Jafar, 2009 dan Muninjaya 2011).

Sehingga pelayanan klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan khususnya pada seluruh aspek jaminan agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan jaminan pelayanan klinik umum ini dilakukan dengan terus meningkatkan jaminan keamanan pelayanan kepada pasien, memberikan pelayanan yang baik dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Terutama meningkatkan kehati-hatian perawat dalam memberikan pelayanan. Hal ini dikarenakan masih adanya persepsi pasien tentang jaminan yang tidak baik sebesar 20%, terutama dari pemberian skor pada kesesuaian kehati-hatian perawat dalam memberikan pelayanan. Sehingga bila hal tersebut ditingkatkan, persepsi pasien tentang jaminan pelayanan yang baik dapat tercapai dan minat kunjungan ulang klinik umum juga meningkat. Sebagaimana

menurut Parasuraman et al (1988) dalam Muninjaya (2011), penilaian terhadap jaminan pelayanan merupakan penilaian terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas yang mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari risiko dan bahaya.

Persepsi Pasien tentang Empati Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Empati pelayanan klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada dalam penelitian ini ditunjukkan oleh petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah, perawat memberikan pelayanan dengan ramah, perawat melayani pasien dengan penuh perhatian, petugas apotek melayani dengan ramah, petugas kasir melayani dengan ramah dan dokter selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit. Persentase persepsi pasien tentang empati pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 27,8%, lebih sedikit dibandingkan dengan persepsi pasien tentang empati yang baik yaitu 72,2%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $P\text{value} = 0,000$ ($P \leq 0,05$), dengan derajat kemaknaan α (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Trimurthy (2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya empatipelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang dan hasil penelitian Kunto (2004) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya empati pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara. Hal ini juga sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dalam Tjiptono (2009), apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana menurut Suryani (2008), dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengait-ngaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan dan kepentingan. Serta

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

Sehingga dalam pelayanan klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek empati agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan empati pelayanan klinik umum ini dilakukan dengan terus meningkatkan keramahan petugas registrasi, petugas dan dokter selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit. Terutama meningkatkan pelayanan perawat dalam melayani pasien dengan penuh perhatian serta meningkatkan keramahan petugas apotek. Hal ini dikarenakan masih adanya persepsi pasien tentang empati yang tidak baik sebesar 27,8% , terutama dari pemberian skor ketidaksesuaian pada empati pelayanan perawat dalam melayani dengan penuh perhatian dan keramahan petugas apotek. Sehingga perlu dilakukan peningkatan pelayanannya agar persepsi pasien tentang empati pelayanan yang baik dapat tercapai dan minat kunjungan ulang klinik umum juga meningkat.

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

Persepsi Pasien tentang Bukti Fisik Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Bukti fisik pelayanan klinik umum RS. Bhineka Bakti Husada dalam penelitian ini ditunjukkan oleh rumah sakit yang terlihat bersih, ruang tunggu tampak bersih dan nyaman, ruang periksa bersih dan rapih,

ruang apotek bersih dan rapih, memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas, tempat parkir yang memadai, kebersihan alat-alat yang dipakai petugas, peralatan lengkap dan penampilan petugas rapih. Persentase persepsi pasien tentang bukti fisik yang tidak baik yaitu 38,9%, lebih sedikit dibandingkan dengan persepsi pasien tentang bukti fisik yang tidak baik yaitu sebesar 61,1%.

Berdasarkan hasil uji statistik diperoleh nilai $Pvalue = 0,000$ ($P \leq 0,05$), dengan derajat kemaknaan α (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Trimurthy (2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya bukti fisik pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas pandanaran Kota Semarang. Dan hasil penelitian Kunto (2004) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan khususnya bukti fisik pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien di Rumah Sakit Kelet Jepara.

Hal ini juga sesuai sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dalam Tjiptono (2009), apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dimana menurut Suryani (2008), dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengait-ngaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan dan kepentingan. Serta hal ini juga sesuai sebagaimana menurut Kotler (2009) dan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Dimana bukti fisik merupakan satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (Parasuraman et al, 1988 dalam Lupioadi, 2008, Suryani, 2008, Jasfar, 2009 dan Muninjaya 2011).

Sehingga dalam pelayanan klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada perlu terus dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada seluruh aspek bukti fisik agar minat kunjungan ulang pasien terus meningkat. Peningkatan bukti fisik pelayanan klinik umum ini dapat dilakukan dengan terus meningkatkan kebersihan ruang tunggu, kebersihan dan kerapihan ruang periksa, kerapihan ruang apotek, tetap memberikan papan informasi dan petunjuk arah yang jelas, kebersihan alat-alat yang dipakai petugas, peralatan lengkap dan kerapihan penampilan petugas. Terutama meningkatkan kebersihan rumah sakit, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang apotek dan menyediakan tempat parkir yang memadai. Hal ini dikarenakan masih adanya persepsi pasien tentang bukti fisik yang tidak baik sebesar 38,9%, terutama pemberian skor tidak sesuai pada kebersihan rumah sakit, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang apotek dan tempat parkir yang memadai.

Hal tersebut dapat dilakukan dengan menjaga kebersihan rumah sakit, terutama setelah hujan, mengingat jalan di luar maupun di dalam rumah sakit selalu becek setiap hujan. Untuk meningkatkan kenyamanan ruang tunggu dapat dilakukan mendesain ulang ruang tunggu dan atau mengganti kursi yang ergonomis dan nyaman bagi pasien karena keadaan ruang tunggu yang ada terlihat sempit untuk digunakan bagi seluruh pasien poliklinik dan kursi yang keras memberikan rasa yang kurang nyaman bagi pasien. Selain memberikan fokus khusus pada kenyamanan ruang tunggu, juga dengan selalu menjaga kebersihan ruang apotek dengan selalu membersihkannya setiap 2 atau 3 jam sekali bukan saat pada jam istirahat seperti yang selama ini dilakukan, mengingat banyaknya orang yang keluar masuk ruang apotek. Serta memperluas area parkir, karena berdasarkan pengamatan peneliti rumah sakit ini memiliki lahan yang luas namun hanya menggunakan sebagian lahannya untuk area parkir.

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

KESIMPULAN DAN SARAN

Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada Tahun 2013 yaitu: 80% pasien memiliki persepsi baik tentang kehandalan dan jaminan, 56,7% pasien memiliki persepsi baik tentang daya tanggap, 72,2% pasien memiliki persepsi baik tentang empati, 61,1% pasien memiliki persepsi baik tentang bukti fisik. Minat kunjungan ulang di klinik umum RS. Bhineka Bakti Husada Tahun 2013 yaitu sebesar 78,9%. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien tentang kehandalan, daya tanggap, jaminan pelayanan kesehatan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum RS.Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan.

Saran bagi klinik umum RS Bhineka bakti Husada yaitu untuk terus meningkatkan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan yang ada selama ini. Hal ini guna meningkatkan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan minat kunjungan ulang di klinik umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariawan, Iwan., 1998. Besar dan Metode Sampel pada Penelitian Kesehatan. Depok: FKMUI.
- Engel, James F, dkk., 1994. Perilaku Konsumen. Jilid 1, Edisi keenam. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Hapsari, Yaumanisa., 2006. Analisis Persepsi Pasien tentang Poliklinik Umum dengan Keputusan Pemanfaatan Ulangnya di RS.Pantiwilasa "Citarum" Semarang. Semarang: UNDIP.
- Hartono, Bambang., 2010. Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasbi, Fiil Hendra., 2012. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol.1 No.2 . diakses pada tanggal 10 Maret 2013 dari <http://ejournals1.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Hidajati, Wahyu., 2009. Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Rawat Inap Kelas III RS.Polpus Sukanto dengan Minat Memanfaatkan Ulang pada Pasien Dinas Tahun 2009. Depok: FKMUI.
- Jacobalis. Samsi., 2000. Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu. Manajemen

- Rumah Sakit.Yogyakarta :Universitas Gadjahmada.
- Jasfar, Farida., 2009. Manajemen Jasa. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Karyati, Sri Berdi., 2006. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang. Semarang: UNDIP.
- Kotler, Philip., 2003. Manajemen Pemasaran. Edisi kesebelas. Jakarta: Indeks kelompok Gramedia
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I Edisi 13. Jakarta: Erlangga
- Kunto, Widy., 2004. Analisis Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Unit Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Kusta Kelet Jepara. Semarang: UNDIP.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani., 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Maslina, Vina Hotnu rayda. 2011. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS. Zahirah Jakarta. Depok : FKMUI
- Mauludin, Hanif., 2001. Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya terhadap Image (Studi pada Unit Rawat Inap RSUD DR.R.Koesma Tuban).Jurnal Penelitian Akuntansi Bisnis dan Manajemen
- Munaryo., 2008. Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab. Brebes Tahun 2008. Semarang: UNDIP.
- Muninjaya, A.A.Gde., 2011. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC.
- Niti, Sri., 2009. Analisis Pengaruh Persepsi Faktor Mutu Layanan Rawat Jalan terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kab.Brebes Tahun 2009. Semarang: UNDIP.
- Prasetijo, R. Ihalauw. JJOI. 2005. Perilaku Konsumen. Jogjakarta: Andy Offset
- Rustiyanto, Ery., 2010. Statistik Rumah Sakit untuk Pengambilan Keputusan. Jakarta: Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy., 2009. Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Jogjakarta: Marknesis.
- Trimurthy, Iga., 2008. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Semarang: UNDIP.
- Wahyuningsih, Nurdini. 2009. Analisis Lost Pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Pertamina Jaya Tahun 2008. Depok: FKMUI
- Yuliasuti, Tri., 2009. Hubungan antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Ruang Okupasi Terapi RSOS Tahun 2009. Semarang: UNDIP.