

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi

Dwi Amrina¹, Listautin², Renny Afriany N³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Jun 30, 2025

Revised Jan 30, 2026

Accepted Feb 27, 2026

Keywords:

Service Quality Facilities

Interest in Revisits

Outpatient

Hospital

ABSTRACT

The quality of health services plays an important role in the reputation of health service institutions in the community. Good quality of service and facilities can increase patient satisfaction and encourage patients to make repeat visits. This study aims to analyze the influence of service and facility quality on the interest of outpatient revisits in hospitals TK III dr. Bratanata Jambi. The research approach uses a quantitative method with an associative study design.. The research sample amounted to 100 new outpatient respondents who were selected using purposive sampling techniques. Data were collected through questionnaires and observations, analysis using Chi-Square test, Partial T test and F test with the help of SPSS version 25. The results of the analysis showed that the quality of service had a significant effect on the interest of patient revisits with a value of $p = 0.001$ (<0.05), and facilities showed a significant influence with a value of $p = 0.000$ (<0.05). A simultaneous test (F test) confirmed that the quality of service and facilities together had an effect on the interest of repeat visits (F value = 6.755, $p < 0.05$). The quality of services and facilities has a significant effect on the interest of outpatient revisits at the hospital TK III dr. Bratanata Jambi.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Dwi Amrina,

Prodi S1-Administrasi Rumah Sakit,

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi,

Jl. Raden Mattaher No. 35, Sulanjana, Kec. Jambi Tim., Kota Jambi, Jambi 36123.

Email: dwiamrina12@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan mempunyai peranan penting dalam membangun reputasi institusi pelayanan kesehatan di masyarakat sebagai indikator kekuatan dan keandalan organisasi. Peningkatan mutu pelayanan kesehatan dapat diwujudkan melalui pemeriksaan manfaat layanan bagi pasien dari segi kualitas maupun fasilitas yang mendorong kunjungan ulang di masa mendatang. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan harapan pasien, petugas kesehatan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan totalitas tinggi [1]. Kualitas pelayanan yang merujuk pada ketepatan prosedur medis,

ketersediaan sumber daya dan teknologi bertujuan memberikan pelayanan bermutu sesuai kebutuhan pasien sehingga menimbulkan tingkat kepuasan tinggi [2].

Persepsi pasien mengenai mutu layanan kesehatan yang dinilai dari keunggulannya menjadi tolok ukur kepuasan berdasarkan pengalaman selama menerima layanan [3]. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan dapat dicapai melalui pemberian edukasi tentang hak dan kewajiban pasien, mempertahankan hubungan jangka panjang, fokus pada pasien, serta pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan standar layanan [4]. Pelayanan bermutu tidak hanya berfokus pada penyembuhan fisik, tetapi juga mencakup pemahaman dan sikap petugas, komunikasi yang baik, pemberian informasi yang jelas, keramahan staf, responsivitas, efisiensi waktu pelayanan, serta kondisi lingkungan yang nyaman dan memadai.

Kelengkapan fasilitas menjadi komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan karena ketersediaan sarana yang memadai tidak hanya memberikan kenyamanan tetapi juga menumbuhkan empati pasien, sehingga berperan signifikan dalam peningkatan tingkat kepuasan pengguna layanan [5]. Fasilitas merupakan kebutuhan medis pasien tanpa mengeluarkan biaya tambahan, meliputi penyediaan obat-obatan, alat medis yang memadai, kondisi ruang tunggu dan ruang periksa yang bersih serta nyaman, area parkir yang memadai, dan fasilitas penyambutan bagi pelanggan [6].

Permasalahan kualitas layanan kesehatan menjadi isu global yang serius. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) melaporkan bahwa kualitas layanan kesehatan yang buruk menyebabkan kematian 5,7-8,4 juta orang per tahun di negara-negara dengan pendapatan rendah dan menengah, yang mewakili hingga 15% dari keseluruhan kematian di negara-negara tersebut. Sebanyak 60% kematian di negara berpendapatan rendah dan menengah disebabkan oleh kualitas layanan yang buruk, sedangkan 40% sisanya disebabkan oleh tidak dimanfaatkannya sistem kesehatan [7].

Di Indonesia, berdasarkan pernyataan DPR RI pada saat Urgensi Rancangan Undang-undang Kesehatan Indonesia Tahun 2022, terdapat enam poin transformasi sistem kesehatan yang menjadi tantangan, yaitu rendahnya ketersediaan layanan kesehatan bermutu, mekanisme pembiayaan kesehatan yang rumit, ketidakseimbangan distribusi SDM kesehatan, belum meratanya kualitas tenaga medis, keterbatasan sarana kesehatan, serta dominasi produk farmasi impor [8].

Laporan hasil analisis pelaksanaan penilaian tingkat kepuasan masyarakat atas layanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas terkait Provinsi Jambi (2022) menunjukkan bahwa unsur kualitas pelayanan yang terdiri dari persyaratan, mekanisme prosedur, durasi layanan, besaran biaya, jenis layanan, kualitas petugas, sikap penyedia layanan, kelengkapan fasilitas, serta penanganan keluhan memiliki nilai rata-rata pada interval skor 3,295-3,686 yang dikategorikan "Baik" [9].

Data awal di Rumah Sakit dr. Bratanata Jambi menunjukkan fluktuasi jumlah pengunjung pasien rawat jalan dari Januari hingga November 2024 dengan total 6.767 pasien. Survei awal yang dilakukan peneliti pada Desember 2024 melalui wawancara kepada lima responden pasien rawat jalan mengungkapkan bahwa meskipun rumah sakit telah memberikan pelayanan yang baik dan ramah dari segi dokter, perawat, dan tenaga lainnya, masih terdapat permasalahan yang menghambat pengalaman proses penanganan pasien. Permasalahan tersebut mencakup durasi tunggu dokter yang panjang, proses pendistribusian obat yang lambat, kondisi infrastruktur yang belum optimal seperti keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu poli, serta lahan parkir yang sangat sempit sehingga pasien terpaksa parkir di luar area rumah sakit. Kondisi ini dapat memberikan pengalaman kurang nyaman bagi pasien dan mempengaruhi minat mereka untuk berkunjung kembali.

Minat kunjungan ulang merupakan respons timbal balik yang diberikan pasien untuk berkunjung kembali di fasilitas kesehatan dan menjadi faktor krusial untuk

kesuksesan suatu perusahaan dalam meningkatkan profitnya. Minat kunjungan ulang pada dasarnya berlandaskan dari kepuasan pasien yang berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan dan fasilitas. Sehingga institusi rumah sakit perlu menyediakan layanan kesehatan bermutu sesuai kebutuhan pasien [10]. Kualitas pelayanan dan fasilitas harus dilaksanakan dengan baik dan optimal untuk kelangsungan hidup atau reputasi rumah sakit, yang dipengaruhi oleh kemampuan petugas kesehatan dan komitmen pengelola rumah sakit dalam mempertahankan kepuasan pasien [11].

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Febriani [12] tentang pengaruh mutu pelayanan dan fasilitas terhadap jumlah kunjungan pasien di Rumah Sakit Umum "K" Bandung menunjukkan bahwa secara parsial mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien dengan nilai t hitung $4,535 > 1,986$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan pasien dengan nilai t hitung $6,082 > 1,986$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik mampu meningkatkan pasien dan mendorong pasien untuk melakukan minat kunjungan ulang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis studi asosiatif yang bersifat replikasi. Penelitian dilaksanakan di RS TK III dr. Bratanata Jambi pada Oktober 2024 dengan pengambilan data selama tiga minggu. Populasi penelitian sebanyak 6.767 pengunjung baru poliklinik (Januari-November 2024) dengan sampel 100 responden menggunakan rumus Slovin dan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data melalui kuesioner [13] dan observasi khusus variabel fasilitas. Analisis data menggunakan analisis univariat (statistik deskriptif) dan bivariat (*uji Chi-Square $\alpha=0,05$*). Uji hipotesis dilakukan dengan uji t (parsial) dan uji F (simultan) pada tingkat signifikansi 5%.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Data dalam penelitian diperoleh dari 100 responden yang merupakan pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi. Peneliti melakukan pendampingan langsung selama proses pengisian untuk memastikan responden memahami seluruh pertanyaan di kuesioner. Adapun hasil deskripsi karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 1. Data Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1. Laki-laki	30	30
2. Perempuan	70	70
Total	100	100
Usia		
1. 17-30 Tahun	35	35
2. 31-45 Tahun	55	55
3. 46-60 Tahun	5	5
4. >60 Tahun	5	5
Total	100	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden, proporsi responden Perempuan lebih dominan dibandingkan dengan laki-laki sebanyak 70% (70 orang) Adalah Perempuan dan laki-laki hanya 30% (30 orang). Distribusi usia dengan mayoritas responden berada dalam rentang usia 31-45 tahun sebanyak 55 % (55 orang). Kelompok usia kedua

terbanyak Adalah 17-30 tahun mencakup 35% (35 orang), sementara kelompok usia 46-60 tahun dan diatas 60 tahun masing-masing hanya terdiri dari 5% (5 responden).

Tabel 2. Uraian Tanggapan Responden Per Item Pernyataan tentang Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS (%)	S (%)	TS (%)	STS (%)	Total (%)
<i>Tangibles (berwujud)</i>						
1	Petugas berpenampilan rapih	70	30	0	0	100
2	Jumlah loket pendaftaran sudah memadai	24	74	2	0	100
3	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap untuk pendaftaran	32	67	1	0	100
<i>Reliability (kehandalan)</i>						
4	Petugas memberikan pelayanan dengan teliti	70	30	0	0	100
5	Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	39	50	11	0	100
6	Petugas memberikan informasi dengan jelas sesuai kebutuhan pasien	38	62	0	0	100
7	Petugas membantu jika ada masalah	58	42	0	0	100
<i>Responsiveness (ketanggapan)</i>						
8	Petugas melayani dengan baik	52	48	0	0	100
9	Petugas tanggap melayani kebutuhan pasien	50	49	1	0	100
10	Petugas melayani pasien sesuai dengan prosedur	44	55	1	0	100
<i>Assurance (jaminan)</i>						
11	Petugas mempunyai skill dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pasien dengan baik	48	52	0	0	100
12	Petugas mempunyai pengetahuan dalam menjalankan tugasnya sehingga mampu melayani pasien dengan baik	48	51	1	0	100
13	Petugas melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa nyaman	35	63	2	0	100
<i>Emphaty (empati)</i>						
14	Petugas melayani pasien dengan sopan	57	42	1	0	100
15	Petugas melayani pasien dengan ramah	49	49	2	0	100
16	Petugas memberikan Solusi bagi masalah pasien pada pendaftaran	46	54	0	0	100
17	Patugas memberikan perhatian khusus kepada pasien	39	58	3	0	100
Total		47	51,5	1,5	0	100

Data pada Tabel 2 mengungkapkan bahwa 51,5% dari 100 responden menyatakan setuju terhadap 17 pernyataan mengenai kualitas pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa RS TK III dr. Bratanata Jambi telah memenuhi kebutuhan pasien melalui layanan kesehatannya.

Tabel 3. Uraian Tanggapan Responden Per Item Pernyataan tentang Fasilitas

No	Pernyataan	SS (%)	S (%)	TS (%)	STS (%)	Total (%)
1	Ruang tunggu nyaman	28	61	10	1	100
2	Rumah sakit memiliki papan petunjuk yang jelas	24	65	11	0	100
3	Tempat parkir yang luas	0	22	67	11	100
4	Toilet bersih	8	61	30	1	100
Total		15	52,3	29,5	3,2	100

Tabel 3 memberikan informasi bahwa dari 4 pernyataan yang disebarkan kepada 100 responden dengan variabel fasilitas, dominan jawaban yang dipilih ada setuju dengan persentase sebanyak 52,3%. Hal ini berarti fasilitas Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi telah menyediakan sarana prasarana yang memadai sesuai persepsi pengguna layanan.

Tabel 4. Uraian Tanggapan Responden tentang Minat Kunjungan Ulang

No	Pernyataan	Ya (%)	Tidak (%)	Total (%)
1	Apabila suatu saat Bapak/i Saudara/i membutuhkan pelayanan kesehatan, apakah akan berminat untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit TK III dr. Bratanata Jambi?	91	9	100
Total		91	9	100

Tabel 4 menyajikan informasi bahwa 100 responden terhadap satu pertanyaan yang disebarkan dalam penelitian, didapatkan jawaban responden ya untuk berminat melakukan kunjungan ulang adalah sebesar 91% sedangkan jawaban tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang adalah 9%, yang artinya rumah sakit membangun loyalitas yang baik kepada pasien.

Univariat

Tabel 5. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	%
Baik	7	7
Sangat Baik	93	93
Total	100	100

Tabel 5 bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mendapatkan penilaian yang sangat positif dari responden. Dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden, sebagian besar 93 responden (93%) memberikan penilaian sangat baik terhadap kualitas pelayanan, sedangkan 7 responden (7%) memberikan penilaian baik.

Tabel 6. Fasilitas

Fasilitas	Frekuensi	%
Buruk	3	3
Baik	77	77
Sangat Baik	20	20
Total	100	100

Data pada Tabel 6 mengungkapkan bahwa mayoritas responden (77%) atau setara dengan 77 orang dari total 100 responden menilai fasilitas dalam kategori baik, sedangkan

20 orang (20%) memberikan penilaian sangat baik. Terdapat 3 orang (3%) menilai fasilitas buruk.

Tabel 7. Minat Kunjungan Ulang

Minat Kunjungan Ulang	Frekuensi	%
Tidak	9	9
Ya	91	91
Total	100	100

Berdasarkan tabel 7 dapat memberikan gambaran tentang minat responden untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 91 orang (90%) menyatakan ya, yang artinya berminat untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan hanya 9 orang (9%) yang menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali.

Bivariat

Penelitian ini memanfaatkan uji *Chi-Square* dalam analisis bivariat guna mengidentifikasi pengaruh variabel bebas terhadap terikat. Hubungan dinyatakan signifikan apabila nilai *P-Value* kurang dari 0,05.

Tabel 8. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang

Kualitas Pelayanan	Minat Kunjungan				Total (%)	P Value
	Ya		Tidak			
	N	%	N	%		
Baik	4	4	3	4	7	0,001
Sangat Baik	87	87	6	6	93	
Total	91	91	9	9	100	

Data pada tabel 8 menunjukkan bahwa dari 100 pasien rawat jalan, 4 responden (4%) dengan penilaian pelayanan 'baik' berminat untuk kembali, sementara 3 responden (3%) dengan kategori serupa tidak berminat. Sebanyak 87 responden (87%) yang menilai pelayanan 'sangat baik' menyatakan minat kunjungan ulang, dan 6 responden dalam kategori ini tidak berminat. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p = 0,001$ ($p < 0,05$), yang mengindikasikan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Tabel 9. Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Kunjungan Ulang

Fasilitas	Minat Kunjungan				Total (%)	P Value
	Ya		Tidak			
	N	%	N	%		
Buruk	0	0	3	3	3	0,000
Baik	72	72	5	5	77	
Sangat Baik	19	19	1	1	20	
Total	91	91	9	9	100	

Data pada tabel 9 menunjukkan bahwa dari 100 pasien rawat jalan, 3 responden (3%) yang menilai fasilitas 'buruk' tidak berminat untuk kembali. Sebanyak 72 responden (72%) dengan penilaian 'baik' berminat kunjungan ulang, sementara 5 responden (5%) dalam kategori yang sama tidak berminat. Pada kelompok yang menilai fasilitas 'sangat baik', 19 responden (19%) berminat kembali dan 1 responden (1%) tidak. Hasil uji *Chi-Square* menunjukkan nilai $p=0,000$ ($p \leq 0,05$), yang membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Hipotesis

Tabel 10. Uji T (parsial)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig
Kualitas Pelayanan	2.888	1.98472	0.005
Fasilitas	2.956	1.98472	0.004

Tabel 10 menunjukkan variabel kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi 0,005 ($< \alpha$ 0,05) dan T hitung 2,888 ($>$ T tabel 1,98472), Sedangkan variabel fasilitas memperlihatkan nilai signifikansi 0,004 ($< \alpha$ 0,05) dan T hitung 2,956 ($>$ T tabel 1,98472), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Tabel 11. Uji F

ANOVA	F hitung	F tabel	Sig
Regression	6.755	3.09	0.002

Hasil pengujian statistik dalam Tabel 11 menunjukkan nilai F hitung (6,755) lebih besar dari F tabel (3,09) dengan signifikansi 0,002 ($< 0,05$), yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama memengaruhi minat kunjungan ulang pasien.

3.2 Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi

Teori SERVQUAL Parasuraman (1984) mengidentifikasi lima aspek kualitas pelayanan: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis statistik dengan uji *Chi Square* membuktikan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS TK III dr. Bratanata Jambi (nilai p 0,001 $<$ 0,05). Artinya, semakin optimal pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan, semakin besar kemungkinan pasien akan kembali berobat.

Kualitas pelayanan dinyatakan baik namun tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang sebesar 3% dari 7 responden (7%). Persepsi baik dari responden menjadi indikator bahwa layanan kesehatan telah cukup tetapi tidak untuk mendorong loyalitas kunjungan. Data dari hasil kuesioner menunjukkan bahwa tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang berkaitan dengan beberapa aspek layanan yang masih dirasakan kurang optimal.

Faktor pertama bukti fisik (*tangibles*), responden menuju permasalahan pada loket pendaftaran yang tidak memadai dari segi tata letak maupun sistem antrian yang diterapkan membuat penumpukan antrian pasien. Hal tersebut berdasarkan pada jawaban responden tentang jumlah loket pendaftaran sudah memadai, sedangkan faktor kedua dari segi kehandalan (*reliability*) yaitu petugas kesehatan kurang cepat dalam memberikan pelayanan, responden mengindikasikan bahwa waktu tunggu yang lama terutama pada pelayanan farmasi. Faktor ketiga dari segi fasilitas seperti lahan parkir yang tidak memadai sehingga tidak memberikan kenyamanan pasien. Faktor terakhir dari dimensi jaminan (*assurance*) yang belum optimal, responden merasa petugas kurang melayani dengan sikap meyakinkan untuk membuat pasien merasa nyaman.

Responden yang menyatakan kualitas pelayanan sangat baik namun tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang dengan jumlah 6% dari 9 responden (9%). Dari hasil kuesioner yang telah dianalisis, ternyata responden memberikan pernyataan mengenai fasilitas yang tidak memadai seperti lahan parkir yang sempit. Tidak hanya itu, dari segi kehandalan (*reliability*) waktu tunggu $>$ 60 menit juga mempengaruhi responden untuk

melakukan kunjungan ulang, dimana pelayanan yang didapatkan terlalu lama sehingga tidak sesuai dengan harapan pasien.

Berdasarkan temuan penelitian ini, dapat diasumsikan bahwa penilaian yang baik dan sangat baik dari responden terhadap kualitas pelayanan adalah penilaian yang cukup umum dan sepenuhnya belum menggambarkan kepuasan pasien. Meskipun pasien memberikan penilaian yang positif, di sisi lain terdapat aspek-aspek penting yang menjadi perhatian, seperti lama menunggu tidak sesuai standar dan maksimal waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah 60 menit yang telah ditetapkan oleh Permenkes [14]. Fasilitas pendukung juga sangat berpengaruh pada pilihan responden/pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya bagi penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar yang diharapkan pasien [15].

Temuan ini juga sejalan dengan penelitian [16] tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Poliklinik jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto” dengan hasil nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat kunjungan ulang pasien. Salah satu indikator yang paling besar nilainya adalah *Interaction Activity* (Interaksi dengan tenaga kesehatan). Petugas kesehatan mampu mendengarkan serta menerima setiap keluhan pasien dan rasa empati yang tinggi terhadap masalah yang dihadapi oleh pasien.

Berdasarkan landasan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman (1984) dengan 5 dimensi kualitas pelayanan, permasalahan loket pendaftaran yang dinilai kurang memadai merupakan salah satu dari dimensi bukti fisik (*tangibles*). Temuan ini diperkuat oleh teori tersebut yang mana aspek ini menjadi faktor penentu dalam pembentukan harapan pengguna layanan kesehatan. Bukti fisik mencakup fasilitas, peralatan, petugas hingga media berkomunikasi. Kekurangan pada aspek ini dapat menciptakan persepsi awal yang kurang baik dan mempengaruhi penilaian secara keseluruhan [17].

Permasalahan dari dimensi kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) juga termasuk kedalam teori SERVQUAL. kehandalan merupakan kemampuan petugas dalam menyediakan layanan yang konsisten sesuai komitmen, mencakup ketepatan waktu, minim kesalahan, sikap ramah, dan akurasi tinggi untuk memuaskan ekspektasi pelanggan [18]. Jika hal ini dilaksanakan dengan optimal dapat menciptakan kepuasan pasien yang berujung loyalitas kunjungan. Sementara jaminan (*assurance*) menekankan pentingnya bidang pengetahuan, etika dan keterampilan petugas dalam membangun kepercayaan pasien terhadap rumah sakit [19].

Pengaruh Fasilitas Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi

Pengujian dengan metode *Chi Square* membuktikan adanya pengaruh secara signifikan antara fasilitas terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi (nilai signifikansi $0,000 < 0,05$). Artinya jika fasilitas memadai dalam suatu pelayanan kesehatan maka sangat memengaruhi kepuasan pasien sehingga dapat menimbulkan loyalitas kunjungan kembali.

Analisis data menunjukkan bahwa mayoritas responden (77% / 100%) menilai fasilitas dengan kategori baik, sementara 5% responden tidak memiliki minat untuk kembali menggunakan layanan. Berdasarkan analisis tanggapan responden pada kuesioner, ditemukan bahwa rata-rata faktor yang menyebabkan ketidakmauan untuk berkunjung kembali menggunakan layanan telah teridentifikasi, yaitu faktor lahan parkir yang sempit (tidak memadai) dan pelayanan yang kurang cepat, hal ini tidak sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan informasi yang diperoleh penulis berasumsi bahwa meskipun terdapat 77 responden (77%) memberikan penilaian yang positif terhadap fasilitas, serta terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap minat kunjungan ulang yang dilihat dari hasil uji *Chi Square*, akan tetapi ada 5 responden yang memberikan penilaian dengan kategori baik tetapi tidak berminat kembali. Kondisi ini menggambarkan bahwa penilaian baik tidak menjadi penentu untuk berminat melakukan kunjungan ulang. Lahan parkir dan kecepatan pelayanan menjadi faktor terbesar dalam keputusan kunjungan ulang. Manajemen rumah sakit tidak memperhatikan hal ini secara kritis yang mana seharusnya dapat berfokus pada area area kecil yang menjadi kelemahan dalam pelayanan [20].

Analisis ini mendukung penelitian sebelumnya dari Negsih [21] tentang "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Saraf". Temuan statistik menunjukkan korelasi antara fasilitas terhadap minat kunjungan ulang dengan (nilai $p\ 0,003 < 0,05$). Diperoleh analisis responden dengan pernyataan belum lengkapnya fasilitas cenderung 0,197 x lebih besar tidak berkemauan untuk kembali menggunakan layanan, berbeda terhadap responden dengan memberikan pernyataan fasilitas lengkap.

Berdasarkan kerangka teoritis oleh Tjiptono (2011), dalam menetapkan fasilitas, terdapat 4 unsur penentu yang harus dijadikan pertimbangan, yaitu pertimbangan/perencanaan parsial (ukuran, permukaan, warna), perencanaan ruang (interior ruang tunggu dan arsitektur), perlengkapan dan perabotan (peralatan penunjang), unsur pendukung lainnya (toilet, wifi, lahan parkir). Keluhan tentang lahan parkir yang sempit mengindikasikan kurangnya pertimbangan unsur pendukung lainnya. Masalah lahan parkir menunjukkan ketidaksesuaian antara kapasitas fasilitas dengan kebutuhan pengunjung rumah sakit. Penentuan fasilitas sangat mempengaruhi sejauh mana pasien merasa puas yang kemudian akan menimbulkan loyalitas pasien.

Uji Hipotesis

Uji T parsial hipotesis pertama membuktikan pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang dengan (nilai signifikansi $0,005 < 0,05$ dan T hitung 2,888 melebihi nilai tabel 1,98472), yang mengindikasikan bahwa H_a diterima. Pengujian terhadap hipotesis kedua menunjukkan pengaruh signifikan fasilitas terhadap minat kunjungan ulang dengan (nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ dan T hitung 2,956 melebihi nilai tabel 1,98472), yang mengindikasikan bahwa H_a diterima.

Hasil uji statistik ini secara konsisten membuktikan bahwa baik kualitas pelayanan maupun fasilitas merupakan faktor kritis yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Besarnya nilai T hitung yang melebihi nilai kritis menunjukkan kekuatan hubungan yang cukup kuat antara variabel independen dan dependen. Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa, peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan SDM secara berkala, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas yang optimal, integrasi antara kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai paket layanan terpadu.

Hipotesis yang dilakukan selanjutnya adalah Uji F dimana, dapat membuktikan bahwa nilai signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan nilai $0,002 < 0,05$ dan F hitung (6.755) > F tabel (3.09). Hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap minat kunjungan ulang.

4. KESIMPULAN

Setelah diuraikan hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa analisis statistik membuktikan kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS TK III dr. Bratanata Jambi ($p=0,001$). Hasil uji T ($p=0,005$;

$T=2,888 > 1,98472$) memperkuat temuan ini, sehingga hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Sedangkan hasil analisis statistik juga membuktikan bahwa fasilitas rumah sakit secara signifikan memengaruhi minat kunjungan ulang pasien ($p=0,000 < 0,05$). Hasil uji T ($p=0,004$; $T=2,956 > 1,98472$) menguatkan temuan ini, sehingga H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan analisis statistik F memiliki pengaruh yang signifikan antara pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan nilai $0,002 < 0,05$ dan F hitung (6.755) > F tabel (3.09).

SARAN

Rumah Sakit TK III dr. Bratanata Jambi perlu melakukan perbaikan dengan penataan ulang lahan parkir yang efektif untuk kemudahan akses pasien. Serta diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan analisis mendalam, dengan menggunakan metode lain seperti, kombinasi kuantitatif dan kualitatif (*mix methode*).

REFERENCES

- [1] N. N. Dohona, Y. Kadang, H. Hutabarat, Y. Tumewu, and I. Keperawatan Universitas Widya Nusantara Palu, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut," pp. 6164–6174, Dec. 2023.
- [2] A. Yassir and R. Andriani, "Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang," Bandung, Aug. 2022. [Online]. Available: <http://ejournal.unikama.ac.idHal1>
- [3] N. A. Santi, B. Aramico, and H. Hasnur, "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Kluet Timur Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2023," *Jurnal Kesehatan Tambusai*, vol. 4, no. 3, pp. 2300–306, Sep. 2023.
- [4] Andrianto, C. Sasmito, and C. Indragunawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik 'X' Di Tuban," *Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, vol. 8, no. 2, p. 206, 2020.
- [5] W. Fahlefi, N. Ayu Cahyani, -Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta, and A. Manajemen Administrasi Yogyakarta, "Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta," 2024.
- [6] N. Hasanah, S. Nuringwahyu, and D. Zunaida, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Klinik Global Sarana Medika)," *JIAGABI*, vol. 9, no. 2, pp. 185–191, Aug. 2020.
- [7] WHO, "Quality Health Services," World Health Organization.
- [8] Kemenkes RI, "Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Lewat RUU Kesehatan," Partisipasi Sehat Kemkes.
- [9] Dinas Kesehatan Provinsi Jambi, "Laporan Kinerja (LKJ)," 2023.
- [10] M. Amelia, R. Stikes, and M. Bojonegoro, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSIM Sumberrejo Bojonegoro Effect Of Services Quality To Interest Revisits In RSIM Sumberrejo Bojonegoro," *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, vol. 8, no. 2, pp. 149–156, 2022.
- [11] F. Gozal, A. B. Saptaningsih, and M. N. Nugroho, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS X Dalam Masa Pandemi Covid-19," Jakarta, Mar. 2022.

- [12] N. Febriani, E. Syaodih, and B. Sukijie, “Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Jumlah Kunjungan Pasien Rumah Sakit Umum “K,”” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, pp. 616–627, Sep. 2024.
- [13] B. Sudaryanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan pada Bagian Pendaftaran Rumah Sakit OMNI Pulomas,” Jakarta, Jul. 2021.
- [14] Permenkes No129/Menkes/SK/II/2008, “Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.”
- [15] Nadillah Nurahma, Fitri Kumalasari, and Suwato Suwato, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka,” *Manajemen Kreatif Jurnal*, vol. 1, no. 4, pp. 134–146, Oct. 2023, doi: 10.55606/makreju.v1i4.2164.
- [16] A. Alretha and V. A. R. Damayanti, “Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokert,” *Jurnal Bermasyarakat*, vol. 4, no. 2, pp. 333–341, Mar. 2024, doi: 10.37373/bemas.v4i2.838.
- [17] A. Widia Sari and E. Siska, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Kasih Bunda Medika Leuwinanggung,” *Jurnal Manajemen Riset Inovasi (MRI)*, vol. 1, no. 3, pp. 119–131, 2023, doi: 10.55606/mri.v1i3.1197.
- [18] M. S. Eli Zebua, D. Fitria, A. Sulisna, F. Kesehatan Masyarakat, I. Kesehatan Helvetia, and P. Korespondensi, “Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Ulang Kembali Pasien Umum Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Sundari Medan Influence Of Service Quality On Outpatient Satisfaction And Willing Revisiting In Sundari Hospital Medan,” *JurnalRekamMedis*, vol. 4, no. 2, pp. 104–116, Aug. 2021.
- [19] V. Destya, P. Raisah, and M. Hidayatullah, “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Kabupaten X,” *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, vol. 3, no. 12, pp. 4102–4116, Dec. 2023, doi: 10.33024/mahesa.v3i12.12431.
- [20] H. A. Amaliah, A. Rizqiani, and E. Andyanie, “Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Berkunjung Kembali Pada Pasien di RSIA Permata Hati Makassar,” *Window of Public Health Journal*, vol. 4, no. 6, pp. 968–977, Dec. 2023.
- [21] S. B. Negsih, S. Rahutami, and A. D. Priyatno, “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Saraf,” *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, vol. 16, no. 2, pp. 81–95, 2024, [Online]. Available: <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/>

BIOGRAPHIES OF AUTHORS

	Dwi Amrina, Mahasiswa Prodi S1-Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi.
	Listautin, S.Kep, M.Kes, Saat ini menjadi dosen tetap di Prodi S1-Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi.
	Renny Afriany N, S.Kom., M.S.I, Saat ini menjadi dosen tetap di Prodi S1-Administrasi Rumah Sakit, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Garuda Putih Jambi.