

PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI UNIT RAWAT JALAN RS UNAND TAHUN 2019



Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas
diterbitkan oleh:

Program Studi S-1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas

p-ISSN 1978-3833

e-ISSN 2442-6725

13(2)27-33

@2019 JKMA

<http://jurnal.fkm.unand.ac.id/index.php/jkma/>

Diterima 09 September 2019
Disetujui 16 September 2019
Dipublikasikan 23 September 2019

Yeni Dilla Roza¹✉, Ujang Sumarwan², Lilik Noor Yuliaty²

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Andalas, Padang, Sumatra Barat, 25148

²Departemen IKK, Fakultas Ekologi Manusia, Institut Pertanian Bogor

Abstrak

Jumlah Rumah Sakit di kota Padang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan tersebut menyebabkan persaingan yang cukup ketat. Hal ini juga dirasakan oleh Rumah Sakit Universitas Andalas (RS UNAND) sebagai salah satu rumah sakit pendidikan yang berada di kota Padang. Oleh karena itu RS UNAND memerlukan strategi pemasaran yang tepat dalam menghadapi persaingan tersebut. Salah satu strategi pemasaran yang dapat dilakukan oleh RS UNAND adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bermutu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan minat pasien dalam memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di unit rawat jalan RS UNAND. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan alat bantu berupa kuisioner. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan accidental sampling dengan pendekatan cross sectional sampling. Jumlah sampel sebanyak 140 responden, menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Simpulan penelitian adalah terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang. Implikasi manajerial yang dihasilkan adalah memperbaiki aturan tentang jadwal dokter dan mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan.

Kata kunci: Persepsi, Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

THE PATIENT'S PERCEPTION OF SERVICE QUALITY AND INTEREST IN RE-VISITS AT SERVICE UNIT OF UNAND HOSPITAL IN 2019

Abstract

Every year the number of hospitals has increase in Padang city. This increase intense competition in these hospitals. This is also felt by Andalas University Hospital (RS UNAND) as one of the teaching hospitals in the city of Padang. Therefore UNAND Hospital need to identify the right marketing strategy in dealing with such competition. One marketing strategy that can be carried out by UNAND Hospital is to provide good quality services. This study aims to analyze the relationship between patients' perceptions about the quality of service and patient's interest in reusing health services in the outpatient unit of UNAND Hospital. This research uses descriptive method and use questionnaire as tool to get the data. The sampling technique using accidental sampling with cross sectional sampling approach. There are 140 140 respondents as sample, using quantitative descriptive analysis. The conclusion of the study is that there is a significant correlation between patients' perceptions about the quality of service and patients re-visit. The managerial implications of this is through improving the physician schedules and maintaining and improving service quality.

Keywords: Interest in Re-Visits, Perception, Service Quality

✉ Korespondensi Penulis:

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Andalas

Kampus Unand Limau Manis, Padang, Sumatra Barat, Email : rozayenidilla@yahoo.co.id

Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 1 menyebutkan bahwa Rumah Sakit merupakan organisasi kesehatan yang bersifat komprehensif yang meliputi aspek promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit memiliki peran penting sebagai institusi pelayanan kesehatan dengan tersedianya tenaga kesehatan yang profesional, baik itu medis maupun non-medis dan fasilitas rawat inap yang lengkap sesuai dengan standar dari suatu rumah sakit. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat.⁽¹⁾ Perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, perubahan sosio ekonomi masyarakat semakin menuntut akan pelayanan kesehatan yang lebih berkualitas.⁽²⁾

Jumlah rumah sakit di Indonesia berdasarkan sumber yang diperoleh melalui <http://siryankes.kemkes.go.id/rsonline/report/> yang diolah Laksono dan Elisabet (2018) menyebutkan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia semakin meningkat. Sejak tahun 2012 sampai saat ini terjadi peningkatan sebesar rata-rata 5.2%.⁽³⁾

Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) kota Padang (2016), jumlah rumah sakit di kota Padang, hingga saat ini berjumlah 29 unit, dengan rincian RS umum terdiri dari 6 RS Pemerintah, 7 RS Swasta dan 16 RS Khusus.⁽⁴⁾ 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. Salah satu Rumah Sakit yang bersaing di Kota Padang adalah Rumah Sakit Pendidikan Universitas Andalas (RS UNAND). Oleh karena itu manajemen rumah sakit perlu melakukan kajian yang lebih mendalam terhadap pelayanan kesehatan pada pasien yang berobat sebagai sasaran potensial dalam pengembangan customer relationship marketing. Berry dan

Parasuraman menyatakan Customer relationship marketing adalah sasaran pasar potensial yaitu pasien yang memanfaatkan pelayanan secara intensif bila ia sedang sakit atau bermasalah kesehatan dan atau memberitahu orang lain untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, tidak hanya mempertahankan pasien lama tapi juga memperoleh pelanggan baru.⁽⁵⁾ Pasien berpotensi sebagai penyebar luasan informasi pelayanan rumah ketika memperoleh pelayanan yang sesuai harapan dan kebutuhannya.

Upaya dalam mengembangkan jasa pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan maka pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Jika mendapatkan jasa sesuai bahkan lebih dari yang diharapkan, mereka akan menggunakan lagi, tetapi bila tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pasien tidak akan berniat memanfaatkan kembali. Dengan ini diharapkan para manajemen rumah sakit khususnya unit rawat jalan harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat mempertahankan pelanggan yang telah ada.

Kualitas pelayanan merupakan indikator kinerja penyelenggara pelayanan kesehatan termasuk rumah sakit, dalam hal ini RS UNAND. Rumah sakit akan semakin maju jika kinerjanya dipertahankan. Oleh karena itu pelayanan rumah sakit harus berubah mengarah pada kekuatan pasar, sehingga orientasi rumah sakit bergeser dari organisasi sosial ke sosioekonomi, dengan demikian mempertahankan pelanggan adalah tujuan utama yang harus dicapai. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa atau pelayanan.⁽⁶⁾ Perilaku konsumen dapat dijadikan kiat dasar untuk menghubungkan kualitas dan minat perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama. Pembeli yang merasa puas terhadap suatu produk akan membeli ulang produk itu kembali. Penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2013) bahwa kualitas pelayanan memiliki yang semakin baik akan pengaruh terhadap minat beli ulang na-

sabah atau minat menabung nasabah.⁽⁷⁾ Ini hampir sama dengan penelitian Hamidiyah (2013) bahwa kualitas pelayanan yang semakin meningkat dan baik, memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien untuk memanfaatkan layanan kesehatan di klinik umum RS Bhineka Bakti Husada Tangerang Selatan.⁽⁸⁾

Dengan adanya beberapa penelitian terdahulu, mengenai persepsi pasien tentang kualitas pelayanan minat untuk kunjungan kembali pada konsumen. Maka pengkajian lebih dalam mengenai persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kembali pasien dalam menggunakan layanan kesehatan pada unit rawat jalan RS UNAND perlu dilakukan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di unit rawat jalan RS UNAND.

Metode

Penelitian dilakukan pada unit rawat jalan Rumah Sakit Universitas Andalas Padang. Pengambilan data dilaksanakan selama lima bulan terhitung pada bulan Maret sampai dengan Juli 2019. Desain penelitian ini menggunakan cross sectional survey design. Desain ini dipilih karena memungkinkan pengumpulan informasi dilakukan satu kali. Menurut Sumarwan (2011) cross sectional survey design merupakan design penelitian yang memungkinkan pengumpulan informasi dari setiap elemen populasi dilakukan satu kali dalam waktu tertentu.⁽⁹⁾ Pendekatan penelitian bersifat deskriptif kuantitatif untuk menganalisis persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien di unit rawat jalan RS UNAND.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang datang berobat ke unit rawat jalan RS UNAND, baik yang datang dengan rujukan maupun datang atas keinginan sendiri. Jumlah pasien yang datang berkunjung ke unit rawat jalan RS UNAND dalam kurun waktu tiga bulan terakhir bulan Januari sampai Maret 2019 yaitu sebanyak 9755 orang pasien. Adapun kriteria responden sebagai sampel pada penelitian ini adalah pasien yang telah memanfaatkan pelayanan di unit rawat jalan RS UNAND dalam 1 tahun terakhir dan

sedang melakukan kunjungan ulang saat dilakukan penelitian. Jika pasien anak-anak maka yang menjadi responden adalah orang tuanya.

Dalam menentukan sampel penulis menggunakan Non Probability Sampling. Non Probability Sampling adalah teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan (peluang) pada setiap anggota populasi dijadikan sampel. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling. Dengan parameter model dikali 5 sampai 10. Dalam penelitian ini jumlah variabel indikator atau atribut sebanyak 25 atribut, sehingga jumlah sampel yang dibutuhkan antara $25 \times 5 = 125$ sampai $25 \times 10 = 250$ responden. Berdasarkan pernyataan diatas, maka penulis menetapkan jumlah anggota sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 140 responden yang merupakan pasien yang terdaftar di unit rawat jalan di RS UNAND. Jenis pertanyaan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pertanyaan tertutup dan terbuka. Angket diserahkan kepada pasien pada saat pasien sedang menunggu di ruang tunggu baik sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan maupun sesudah mendapatkan pelayanan kesehatan.

Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini berupa variabel independen dan dependen yang diperoleh dari hasil wawancara kuisisioner tentang hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di unit rawat jalan RS UNAND. Data primer diperoleh dari hasil pengisian kuisisioner dari pasien yang berobat di unit rawat jalan RS UNAND. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu data responden (pasien) berupa karakteristik demografi, perilaku penggunaan fasilitas unit rawat jalan RS UNAND, perilaku pemilihan unit rawat jalan RS UNAND. Sedangkan data sekunder yang digunakan bersumber dari literatur.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner terstruktur berisi pernyataan yang harus diisi oleh responden terpilih. Format yang dipakai dalam kuisisioner adalah format skala likert. Pertanyaan yang terdapat pada kuisisioner telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, hasilnya valid dan reliabel. Analisis data

dilakukan secara kuantitatif dan deskriptif. Analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan sebuah data (Baroroh 2008).⁽¹⁰⁾ Data yang diperoleh akan ditransformasikan dalam bentuk grafik, tabel atau diagram menggunakan perangkat lunak Microsoft Excell 2010 dan SPSS 24 sehingga mudah dipahami.

Analisis sebaran responden menggunakan top two boxes yaitu menggabungkan antara responden yang setuju dan sangat setuju, dibagi jumlah seluruh responden dan bottom two boxes yaitu menggabungkan responden yang sangat tidak setuju (1) dengan tidak setuju (2) dibagi jumlah seluruh responden (Anggelina dan Japariato 2014). Responden yang bersikap cukup setuju (3) diasumsikan antara setuju dan tidak setuju, dan dibuat terpisah, sedangkan responden yang setuju (4) dan sangat setuju (5) digabungkan dalam top two boxes.⁽¹¹⁾

Hasil

Karakteristik responden yang akan dibahas yaitu karakteristik responden berdasarkan demografi. Aspek demografi yang digunakan untuk menjelaskan karakteristik responden yaitu meliputi usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan dan asal daerah. Minat beli memiliki keterkaitan dengan rencana dan keinginan konsumen untuk melakukan pembelian produk pada jumlah dan waktu tertentu (Sumarwan 2011).⁽⁹⁾ Adanya keterarikan konsumen terhadap suatu produk, akan menimbulkan keinginan untuk membeli ulang. Untuk lebih mengetahui apakah ada hubungan antara karakteristik responden terhadap minat pemanfaatan kembali, maka melalui tabulasi silang antara karakteristik responden dengan pemanfaatan kembali dapat diketahui gambarannya yang dapat dilihat pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1 dapat di ketahui bahwa hampir sebagian besar responden dengan jenis kelamin perempuan dengan persentase 57% memiliki minat pemanfaatan kembali yang tinggi untuk datang berobat ke unit rawat jalan RS UNAND. Pada kategori responden tidak bekerja (IRT, pensiunan dan buruh) minat pemanfaatan kembali sebesar 31.4%. Untuk kategori usia yang

memiliki minat pemanfaatan yang tinggi antara usia 37-58 tahun (27%), sedangkan berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dengan minat tinggi (40.%). Untuk kategori pendidikan lebih banyak dengan responden yang berpendidikan SMA sebanyak 37.9% yang memiliki minat yang tinggi untuk datang kembali memanfaatkan fasilitas kesehatan di unit rawat jalan RS UNAND. Namun responden memiliki minat yang sedang untuk datang kembali dengan karakteristik dari jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa (1.4%) dan jenis kelamin laki-laki juga memiliki minat sedang terhadap memanfaatkan kembali fasilitas layanan kesehatan. Dilihat dari usia responden dengan minat pemanfaatan kembali memiliki hubungan karena usia yang paling banyak merupakan usia produktif dan lansia, jika dilihat dari fisik sudah mulai berkurang, dan rentan terhadap penyakit.

Tabel 1: Hubungan karakteristik dengan minat pemanfaatan kembali

Karakteristik	Minat Pemanfaatan Kembali				
	Sedang		Tinggi		
	n	%	n	%	
Umur	16-36 th	14	10.0%	26	18.6%
	37-58 th	23	16.4%	38	27.1%
	59-79 th	9	6.4%	30	21.4%
Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	17.9%	37	26.4%
	Perempuan	21	15.0%	57	40.7%
Pendidikan	<=SMP	6	4.3%	16	11.4%
	SMA/D3	31	22.1%	53	37.9%
	S1/S2	9	6.4%	25	17.9%
	Pelajar/Mahasiswa	2	1.4%	11	7.9%
Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	5	3.6%	14	10.0%
	Pegawai swasta/Wiraswasta/Pedagang	20	14.3%	25	17.9%
	Tidak bekerja	19	13.6%	44	31.4%

Pembahasan

Persepsi pasien tentang bukti fisik (tangibles) pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di unit rawat jalan RS UNAND dalam

Tabel 2: Deskripsi Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator Variabel/ Pertanyaan		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
Tangibles						
Bangunan RS terlihat indah, rapi dan bersih	KP 1	0	0	1,43	49,29	49,29
Ruang unit rawat jalan tertata rapi dan bersih	KP 2	0	0	2,86	49,49	47,86
RS memiliki ruang tunggu yang cukup	KP 3	0	0	2,14	49,29	48,57
RS memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap	KP 4	0	0	5	48,57	46,43
Tenaga medis dan karyawan berpenampilan rapi dan bersih	KP 5	0	0	2,86	56,43	40,71
Reliability (Keandalan)						
Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit	KP 6	0	0	2,86	56,43	40,71
Dokter datang tepat waktu	KP 7	0	0,71	14,29	54,29	30,71
Dokter/perawat selalu siap melayani pasien	KP 8	0	0	2,14	61,14	35,71
Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien	KP 9	0	0	1,43	65	33,57
Dokter/Perawat memberikan pelayanan sesuai SOP	KP 10	0	0	9,29	60	30,71
Responsiveness (Tanggap)						
Dokter selalu menanyakan keluhan pasien	KP 11	0	0	2,86	67,14	30
Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien	KP 12	0	0	1,43	68,57	30
Dokter memberikan penjelasan tentang penyakit	KP 13	0	0	0,71	72,86	26,43
Perawat bersikap ramah dan sopan	KP 14	0	0	0	70,71	29,29
Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien	KP 15	0	0	2,14	72,86	25
Assurance (Jaminan)						
Dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman	KP 16	0	0	1,43	73,57	25
Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	KP 17	0	0	1,43	69,29	29,29
Pasien yang datang dilayani dengan baik	KP 18	0	0	2,86	67,14	30
Pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan	KP 19	0	0	5	68,57	26,43
Empathy (Perhatian)						
Petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah	KP 20	0	0	2,14	72,86	25
Perawat memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian pada pasien	KP 21	0	1,43	2,86	73,57	22,14
Petugas apotik melayani pasien dengan ramah	KP 22	0	0,71	5,71	63,57	30
Dokter selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit	KP 23	0	0	9,29	65,71	25
Petugas bagian informasi (reepsioni melayani dengan ramah	KP 24	0	3,57	32,86	47,14	16,43

penelitian ini, ditunjukkan oleh bangunan rumah sakit yang terlihat indah, rapi dan bersih dengan ruangan yang tertata rapi, ruang tunggu yang cukup, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap dan penampilan petugas yang rapi dan bersih. Persentase persepsi pasien terhadap bukti fisik tentang kualitas pelayanan melalui jawaban

responden yang setuju yaitu 97.1%, sedangkan responden dengan jawaban cukup setuju 2.9% dan yang tidak setuju tidak ada. Berdasarkan jawaban responden dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit rawat jalan sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Trimurthy

(2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan khususnya bukti fisik pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang unit rawat jalan RS UNAND.

Persepsi pasien tentang kehandalan (reliability) pelayanan dengan minat kunjungan pasien di unit rawat jalan RS UNAND dalam penelitian ini prosedur penerimaan pasien dilayani cepat dan tidak berbelit-belit, dokter datang tepat waktu, dokter/perawat selalu siap melayani pasien, tenaga medis siap membantu jika ada permasalahan dan dokter/perawat memberikan pelayanan sesuai SOP. Persentase persepsi pasien terhadap kehandalan tentang kualitas pelayanan melalui jawaban responden yang menyatakan setuju yaitu 93.4%, responden yang menyatakan cukup setuju 6% dan tidak setuju sebesar 0.7%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang unit rawat jalan RS UNAND.

Persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Daya tanggap pelayanan unit rawat jalan dalam penelitian ini ditunjukkan bahwa dokter selalu menayakan keluhan pasien, dokter memberi kesempatan bertanya pada pasien, dokter memberikan penjelasan tentang penyakit, perawat bersikap ramah dan sopan serta perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien. Persentase persepsi pasien dapat dilihat melalui jawaban responden yang menyatakan setuju 98.5% dan yang cukup setuju sebesar 1.42% sedangkan yang tidak setuju tidak ada. Persepsi pasien tentang jaminan pelayanan (assurance) dengan minat kunjungan ulang pasien. Jaminan pelayanan unit rawat jalan RS UNAND dalam penelitian ini ditunjukkan oleh dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, tenaga medis bersifat cekatan, pasien datang dilayani dengan baik dan pasien merasa terjamin keamanannya pada pelayanan yang diberikan. Persentase persepsi pasien tentang jaminan pelayanan melalui jawaban responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang cukup setuju sebesar 2.7% dan yang setuju sebesar 97.3%. Persepsi pasien tentang perhatian (empathy) dengan minat kunjungan ulang pasien. Empati pelayanan unit rawat jalan RS

UNAND dalam penelitian ini ditunjukkan oleh petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah, perawat memberikan pelayanan dengan ramah dan penuh perhatian pada pasien, petugas apotik melayani pasien dengan ramah, dokter selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit dan petugas bagian informasi dengan ramah. Persentase persepsi pasien tentang empati pelayanan yang diperoleh melalui jawaban responden yang menyatakan setuju sebesar 88.2%, yang menyatakan cukup setuju 10.6% dan yang tidak setuju 1.1%. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Trimurthy (2008) dimana persepsi pasien tentang kualitas pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pasien, baik melalui bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Kesimpulan

Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di unit rawat jalan RS UNAND yaitu 9.71% pasien memiliki persepsi setuju (baik) tentang bukti fisik, 93.4% pasien memiliki kehandalan memiliki persepsi setuju (baik), 98.5% pasien memiliki persepsi setuju (baik) tentang daya tanggap, 97.3% pasien memiliki persepsi setuju (baik) tentang jaminan dan 88.2% pasien memiliki persepsi setuju (baik) tentang empati. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan minat kunjungan pemanfaatan ulang di unit rawat jalan RS UNAND .

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada Bapak Prof. Dr. Ir. Ujang Sumarwan, MS.c dan Ibu Dr. Ir. Lilik Noor Yuliati, MFSa selaku pembimbing atas kesediaan meluangkan waktu dalam membimbing, memberikan arahan dan saran kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak Defriman Djafri, SKM, MKM, PhD selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas Padang yang telah merekomendasikan penulis

untuk melanjutkan studi. Di samping itu, penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Dr. dr. Yevri Zulfiqar. Sp. B-Sp.U selaku Direktur utama Rumah Sakit Universitas Andalas yang telah memberi ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian beserta staf Bagian Diklat Rumah Sakit Universitas Andalas dan staf bagian rekam medik yang telah membantu selama pengumpulan data serta pasien yang memanfaatkan fasilitas layanan unit rawat jalan Rumah Sakit Universitas Andalas yang telah bersedia menjadi responden.

Ungkapan terima kasih dan penghargaan tak terhingga penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta atas doa, dukungan dan kesabarannya selama penulis menyelesaikan studi ini. Suami dan anak-anak penulis yang telah memberikan begitu banyak cinta, semangat, motivasi dan bantuan selama perjalanan kuliah dan dalam menyelesaikan penelitian ini. Terimakasih juga penulis sampaikan pada rekan-rekan MMPT EK-25 dan mahasiswa SB IPB yang turut memberi masukkan dalam penyelesaian tesis ini. Terimakasih pula penulis sampaikan pada seluruh civitas dan staf SB-IPB atas bantuan dan dukungannya sehingga membantu kelancaran seluruh perkuliahan hingga penulisan karya ilmiah ini selesai.

Daftar Pustaka

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit
2. Karyati, Sri Berdi. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginecolgy dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sri Sultan Agung [Tesis]. Semarang : Universitas Diponegoro. 2006;109:273-84.
3. Jumlah RS di Indonesia. <http://siryankes.kemkes.go.id/rsonline/report/> Laksono dan Elisabet. 2018
4. Badan Pusat Statistik Kota Padang. 2016
5. Zeithmal VA, Parasuraman A, Berry LL. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations. New York : The Free Press. 1990.
6. Tjiptono F. Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia Cawang. 2014
7. Astuti Dwi. Persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Puskesmas. 2017. HIGEIA: 1(3)
8. Hamidiyah A. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik RS Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes. 2013. ISSN 2086-3098, ISSN 2502-7778 7(3):121-130
9. Sumarwan U. Perilaku Konsumen : Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran. 2011. Bogor (ID): Alfabeta
10. Baroroh A. Trik-trik analisis statistik dengan SPSS 15. 2008. Jakarta (ID): PT Elex Media Komputindo.