

Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro

Sudalhar¹, Ahmad Zainul¹, Dwi Nur Hidayah¹

^{1*} Program Studi S1 Administrasi Rumah Sakit Stikes Muhammadiyah Bojonegoro

ABSTRACT

Background: The BOR rate fluctuates from year to year and the results of the preliminary survey of inpatient satisfaction that have not reached the standard, it can be predicted that there is relevance between the level of patient satisfaction with the quality of inpatient services which can influence intention to return to the Muhammadiyah Islamic Hospital Sumberrejo Bojonegoro Regency. So that the analysis of the quality of inpatient services needs to be done with the hope that the existing gaps can be minimized so that ultimately the hospital can provide quality services while meeting patient expectations and satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of the quality of inpatient services on the intention to revisit inpatients at the Muhammadiyah Sumberrejo Islamic Hospital, Bojonegoro Regency.

Research Method: The design of this study is an observational analytic with a cross sectional approach. The population of this study were all inpatients at the Muhammadiyah Sumberrejo Islamic Hospital, Bojonegoro Regency, with a sample taken of 89 respondents in May-June 2019. The sampling technique used was purposive sampling. The prerequisite analysis test is a simple logistic regression test.

Research Results: The quality of inpatient services at the Muhammadiyah Sumberrejo Islamic Hospital in Bojonegoro Regency is still not good at 55%. Most of the interest in visiting inpatients at the Muhammadiyah Islamic Hospital Sumberrejo, Bojonegoro Regency, is 56.2%. There is an influence of the quality of inpatient services on the intention to return inpatients at the Muhammadiyah Sumberrejo Islamic Hospital, Bojonegoro Regency (OR= 6.89; 95% CI: 2.62 to 18.14; sig: 0.000)

Conclusion: Seeing the results of this study, it is necessary to improve the quality of inpatient services so that they can meet patient expectations so that patients continue to choose inpatient services at the Muhammadiyah Sumberrejo Islamic Hospital, Bojonegoro Regency.

Keywords: Quality of Service, Interest in Repeat Visits

ABSTRAK

Latar Belakang: Tingkat BOR yang fluktuatif dari tahun ke tahun dan hasil survei pendahuluan kepuasan pasien rawat inap yang belum mencapai standart, dapat prediksi bahwa adanya relevansi antara tingkat kepuasan pasien akan kualitas pelayanan rawat inap yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Sehingga analisis kualitas pelayanan rawat inap perlu dilakukan dengan harapan kesenjangan yang ada dapat diminimalkan sehingga akhirnya pihak rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.

Metode Penelitian: Desain penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, dengan sampel yang diambil sebanyak 89 responden pada bulan Mei-Juni 2019. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Uji prasyarat analisis yaitu uji regresi logistik sederhana.

Hasil Penelitian: Kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro masih kurang baik yaitu sebesar 55%. Minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro sebagian besar berminat yaitu sebesar 56,2%. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro (OR= 6,89; CI 95%: 2,62 hingga 18,14; sig:0,000)

Kesimpulan: Melihat hasil penelitian ini maka perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan rawat inap agar dapat memenuhi harapan pasien sehingga pasien tetap memilih pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

Korespondensi : Sudalhar. Program Studi S₁ Administrasi Rumah Sakit, Stikes Muhammadiyah Bojonegoro. Jalan Ahmad Yani no 14 Kapas Bojonegoro. Email : stikesmuhbjngr@gmail.com.

LATAR BELAKANG

Persaingan dalam pengelolaan rumah sakit pada era globalisasi dipastikan akan semakin ketat. Akibat globalisasi tuntutan masyarakat akan pelayanan yang diberikan sudah lebih tinggi lagi. Minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit dipengaruhi oleh pengalaman pasien akan kualitas pelayanan yang telah diterimanya, oleh karena itu rumah sakit harus memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien agar rumah sakit tersebut menjadi pilihan utama dihati pengguna pelayanan kesehatan khususnya pasien. Hal tersebut dilakukan oleh Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro dalam memberikan pelayanan rawat inap. Namun masih ditemukan keluhan pasien akan pelayanan rawat inap yang tidak sesuai harapan sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien.

Di rumah sakit ada beberapa indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan rumah sakit. Salah satu indikator pelayanan kesehatan yang paling umum digunakan yaitu BOR. Berikut adalah tabel data BOR di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro pada tahun 2015-2018.

Tabel 1 Data BOR di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro Tahun 2015-2018

Tahun	2015	2016	2017	2018
Total BOR	73,14 %	49,41%	49,29%	64,91 %

(Sumber : Data Sekunder)

Berdasarkan data BOR diketahui bahwa capaian BOR dari tahun 2015 sampai 2018 adalah fluktuatif, jika dilihat dari standar ideal BOR dari Depkes (2005) yaitu 60-85% maka ditahun 2018

BOR sudah mencapai nilai ideal, akan tetapi masih pada batas baris bawah. Hal ini menunjukkan masih rendahnya minat pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Berdasarkan hasil survei pendahuluan peneliti pada tanggal 4 Februari 2019 tentang kepuasan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, rata-rata kepuasan dari 15 responden adalah 65% terhadap kualitas layanan rawat inap yang meliputi pelayanan petugas, kelengkapan alat medis, waktu tanggap pelayanan dan bukti fisik rumah sakit. Sedangkan berdasarkan SPM rumah sakit bahwa standar kepuasan pasien rawat inap adalah $\geq 90\%$ (Menkes RI, 2008). Sehingga nilai kepuasan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro belum mencapai standart yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pasien merasakan pelayanan yang belum sesuai harapannya.

Tingkat BOR yang fluktuatif dari tahun ke tahun dan hasil survei pendahuluan kepuasan pasien rawat inap yang belum mencapai standart, maka dapat prediksi adanya relevansi antara tingkat kepuasan pasien akan kualitas pelayanan rawat inap yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Ketidakpuasan pasien rawat inap disebabkan karena tidak sesuainya harapan pasien akan pelayanan yang diharapkan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut

(Tjiptono dan Diana, 2003). Apabila rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan maka akan ditinggalkan oleh pelanggannya sebab merasa dirugikan karena kurang puas atas pelayanan yang diterima atau tidak mendapatkan layanan yang bermutu. Sehingga akan berdampak pada berkurangnya minat pelanggan untuk berkunjung kembali ke rumah sakit.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu atau kualitas suatu produk atau jasa yang ditawarkan (Supranto, 2001). Hal tersebut diperkuat oleh Hardyanti (2018) dalam penelitiannya yang dilakukan di ruang rawat inap Rumah Sakit dr.Djasamen Saragih Kota Pematangsiantar, bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung ulang (nilai $p = 0,001$). Selain itu Lestari, *et al* (2017) juga melakukan penelitian di Puskesmas Mandai Kabupaten Maros bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang pasien (nilai $p = 0,001$). Analisis mengenai kualitas pelayanan rawat inap perlu dilakukan dengan harapan kesenjangan yang ada dapat diminimalkan sehingga akhirnya pihak rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang berkualitas sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien. Sehingga pasien yang pernah memanfaatkan fasilitas pelayanan rawat inap akan tetap memilih Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro sebagai tempat berobat atau untuk merekomendasikan kepada keluarga maupun orang lain untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Dengan adanya persoalan yang telah dipaparkan diatas, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro”.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian *cross sectional* adalah desain penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan pada satu titik waktu atau *at one point in time* (Swarjana, 2015).

2. Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro pada bulan Desember 2018 berjumlah 824 pasien. Pengambilan sampel menggunakan metode slovin yaitu berjumlah 89 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan cara *Purposive Sampling*.

3. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 1 (satu) variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan 1 (satu) variabel dependen yaitu minat kunjungan ulang.

4. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Minat kunjungan ulang adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap obyek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuesioner tertutup.

6. Analisis Data

Analisis univariat digunakan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari masing-masing variabel dalam penelitian ini, dan analisis bivariate dilakukan untuk mengetahui besar pengaruh kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang, menggunakan uji regresi logistik sederhana.

7. Etika Penelitian

Etika penelitian meliputi *informed consent* (lembar persetujuan), *anonymity* (tanpa nama), *confidentiality* (kerahasiaan).

HASIL

1. Karakteristik Responden

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019

Karakteristik Responden		Jumlah (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	34	38
	Wanita	55	62
Usia	17-25	15	17
	26-40	37	42
	41-55	18	20
	56-65	11	12
	≥ 65	8	9
	Tidak	11	12
Pendidikan	Sekolah		
	SD/MI	17	19
	SMP/MTs	16	18
	SMA/MA	39	44
	Diploma	2	2
	Sarjana	4	5
	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	4	5
	PNS	1	1
	Pegawai Swasta	17	19
	Buruh/Tuka	19	21

ng/Tani		
Wiraswasta/	19	21
Pedagang		
Tidak	29	33
bekerja/lainnya		
ya		
Pembiayaan	61	69
Kesehatan		
Kesehatan		
Asuransi	3	3
Swasta		
Biaya	25	28
Sendiri/Mandiri		

Pada tabel 2 diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki distribusi frekuensi karakteristik berdasarkan jenis kelamin wanita sebanyak 62%, memiliki usia 26-40 tahun sebanyak 42%, pendidikan SMA/MA sebanyak 44%, pekerjaan yaitu tidak bekerja/lainnya sebanyak 33% dan melakukan pembiayaan kesehatan menggunakan BPJS kesehatan sebanyak 69%.

2. Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019

Kualitas Pelayanan Rawat Inap	Jumlah (f)	Persentase (%)
Kurang Baik	49	55
Baik	40	45

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan baik tentang kualitas pelayanan rawat inap yaitu sebanyak 40 pasien (45%), sedangkan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 49 pasien (55%).

3. Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019

Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Kurang Berminat	39	44
Berminat	50	56

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi minat kunjungan ulang rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan berminat melakukan kunjungan ulang rawat inap yaitu sebanyak 50 pasien (56%), sedangkan responden yang menyatakan kurang berminat melakukan kunjungan ulang rawat inap yaitu sebanyak 39 pasien (44%).

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Tabel 5 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro Tahun 2019

Variabel	OR	Sig	95% C.I. for EXP (B)	
			Lower	Upper
Kualitas Pelayanan (Baik)	6,89	0,000	2,616	18,141
N : 89				
Nagelkerke : 24%				

Berdasarkan hasil dari analisis regresi logistik sederhana, terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap. kunjungan ulang pasien rawat inap. Hasil dari analisis regresi logistik sederhana, kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan

minat kunjungan ulang pasien rawat inap sebesar 6,89 kali dari pada kualitas pelayanan yang kurang baik (OR= 6,89; CI 95%: 2,62 hingga 18,14; sig:0,000).

Sedangkan untuk Nagelkerke R Square didapatkan nilai 24%, yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan hanya dapat menjelaskan besar pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap sebesar 24% dan sisanya 76% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Rawat Inap

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro kurang baik. Responden yang menilai kualitas pelayanan rawat inap kurang baik didominasi oleh indikator keandalan (*reliability*), terutama pada pernyataan jadwal pemeriksaan (*visite*) dokter tepat waktu. Artinya bahwa masih ditemukan responden yang merasakan jadwal pemeriksaan (*visite*) dokter tidak tepat waktu, ada juga yang tidak mengetahui kapan jadwal pemeriksaan (*visite*) dokter dilaksanakan. Sedangkan skor tertinggi responden yang menilai kualitas pelayanan baik ada di indikator jaminan (*assurance*). Kualitas pelayanan yang baik pada indikator jaminan (*assurance*) tersebut adalah dokter berperilaku ramah dan sopan.

Kualitas pelayanan (jasa) menurut Tjiptono (2011), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima atau

dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya. Sebagaimana bahwa pelanggan berhak menentukan apakah pelayanan itu berkualitas atau tidak (Muninjaya, 2011). Pelayanan yang berkualitas harus dijaga dan dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran sejauh mana mutu pelayanan kesehatan yang telah diberikan secara terus menerus dan berkala, agar diketahui kelemahan dan kekurangan dari jasa pelayanan yang diberikan dan dibuat tindak lanjut sesuai prioritas permasalahan yang ada di lapangan. (Supranto, 2006).

Berdasarkan hasil dan teori di atas, disimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilihat dari jasa yang diterima dibandingkan dengan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Sehingga kualitas pelayanan rawat inap dinilai kurang baik, karena belum sesuai dengan harapan pelanggan.

2. Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Pada hasil kuesioner tentang minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro, responden banyak yang berminat melakukan kunjungan ulang dikarenakan kesukaan responden terhadap produk/jasa (*Liking the brand*). Tetapi masih ditemukan responden yang menilai masih bisa terpengaruh terhadap produk dari pesaing, yang berkemungkinan akan mencoba jasa pesaing yang sesuai dengan yang diharapkan.

Hartono (2010) mengemukakan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli

produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Sebagaimana menurut Wathne *et al* (2001), alasan yang membuat pelanggan memutuskan untuk memilih penyedia layanan yang sama dan membeli kembali layanan yang sama didasarkan atas pengalaman mereka. Hal lain yang masih terkait dengan pembelian ulang adalah menjaga mutu barang atau jasa agar tidak menurun (Nitisusastro, 2012). Pentingnya mengukur minat beli kembali pelanggan untuk mengetahui keinginan pelanggan yang tetap setia atau meninggalkan suatu pelayanan jasa (Zeithalm *et al*, 2006).

Dari beberapa teori dan hasil di atas dapat disimpulkan bahwa minat kunjungan ulang disebabkan oleh pengalaman pelayanan yang diterima sebelumnya yang kemudian dapat mempengaruhi kunjungan berikutnya. Sehingga kualitas jasa/pelayanan perlu dijaga agar tidak menurun dan mengakibatkan konsumen terpengaruh untuk mencoba jasa yang ditawarkan pesaing.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap

Berdasarkan hasil analisis melalui uji regresi logistik sederhana, diketahui bahwa kualitas pelayanan rawat inap berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro. Artinya bahwa, semakin banyak pasien yang berminat berkunjung ulang berarti semakin baik pula mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten

Bojonegoro, meskipun pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang minim.

Mutu pelayanan yang baik dapat dilihat dari minat pembelian ulang yang muncul pada diri pelanggan, sementara konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan-tindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan negatif kepada orang lain. Rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijauhi oleh calon pasien. Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien (Trimurthy, 2008). Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dari Hardyanti (2018) bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali di RSUD dr.Djasamen Saragih Kota Pematangsiantar. Lain halnya dengan Hapsari (2006) yang mengatakan bahwa faktor yang mempengaruhi minat kunjungan pasien adalah tarif dan lokasi.

Dalam penelitian ini, minat kunjungan ulang pasien muncul sesuai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Meskipun sebagian besar didominasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang tersebut. Kualitas pelayanan harus selalu dijaga bahkan ditingkatkan demi memenuhi harapan pasien sehingga dapat mempertahankan pasien untuk tetap memilih pelayanan jasa di rumah sakit ini dan tidak terpengaruh dengan jasa yang ditawarkan pesaing.

Kesimpulan dan Saran

1. Kualitas pelayanan rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro dinilai kurang baik, terutama dalam keandalan (*reliability*) pelayanan rawat inap.
2. Minat kunjungan ulang pada pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro cukup baik, karena sebagian besar responden berminat untuk melakukan kunjungan ulang.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan rawat inap terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro sebesar sig : 0,000

Saran

1. Perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi mutu pelayanan, terutama peningkatan keandalan pelayanan tentang kesesuaian jadwal dengan cara memperbaharui (*update*) jadwal pemeriksaan (*visite*) dokter dan disosialisasikan kepada pasien. Melakukan pengawasan dan audit terhadap ketepatan jam kerja petugas rumah sakit.
2. Mempertahankan kualitas layanan yang mendapat skor tertinggi dari pasien yaitu pada dimensi jaminan (*assurance*), untuk meningkatkan kualitas petugas dengan cara mengikuti pelatihan/seminar sesuai bidangnya, lebih komunikatif, ramah dan patuh terhadap SOP pelayanan agar terhindar dari kesalahan tindakan/pengobatan yang membuat pasien aman dan nyaman. Sehingga pasien tetap mempercayakan pelayanan kesehatan di RSIM Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro.

3. Melakukan pengukuran mutu pelayanan kesehatan secara berkala dan berkesinambungan melalui survei kuesioner agar selalu ada perbaikan pelayanan yang dilakukan

Bagi peneliti selanjutnya

1. Melakukan penelitian lanjutan secara kualitatif guna memahami lebih mendalam hasil kuantitatif
2. Hendaknya menggunakan dimensi *servqual* dengan atribut/item pertanyaan yang lebih kompleks mulai dari pasien melakukan pendaftaran sampai pasien pulang, sehingga diharapkan dapat mempertajam hasil penelitian.
3. Melakukan penelitian lanjutan menggunakan dimensi lain, misalnya dimensi kualitas menurut *dabholkar* meliputi aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan. Dengan dimensi yang berbeda, dapat memberikan gambaran kualitas pelayanan dari sisi lain yang belum diketahui sebelumnya untuk dilakukan perbaikan yang berkesinambungan.
4. Melakukan penelitian lebih lanjut tentang faktor lain yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien seperti faktor tarif dan lokasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI Dirjen Pelayanan Medik. (2005) *Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia*. Revisi 1. Jakarta: Departemen Kesehatan RI Direktorat Jendral Pelayanan Medik.
- Hapsari, Y. (2006) *'Analisis Persepsi Pasien tentang Poliklinik Umum terhadap Keputusan Pemanfaatan ulangnya di RS Pantiwilasa Citarum Semarang*. Tesis di publikasikan, Program Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro Semarang.
- Hardyanti, N. (2018) *'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Kembali di Rumah Sakit Umum Daerah dr.Djasamen Saragih Kota Pematangsiantar Tahun 2017'*, Skripsi di publikasikan, Jurusan Administrasi dan Kebijakan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara.
- Hartono, B. (2010) *Promosi Kesehatan Di Puskesmas dan Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Lestari, E.D., Samsualam., Ahri., dan Reza Aril. (2017) *'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017'*, *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, Vol.11 No.4, 2302-2531.
- Menkes Nomor 129. (2008) *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- Muninjaya, A.A.G. (2011) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Nitisusastro, M. (2012) *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta
- Supranto, J. (2001) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2006) *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Swarjana, I.K. (2015) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Valentine
- Trimurthy, I. (2008) '*Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan Ulang Pelayanan Gujarati DN & Porter DC*'. 2009. Basic Econometrics. Fifth Edition. McGraw Hill. Singapura.
- Kale GD & Patil KA. 2010. Verification of Appraisals Brought by 'Watershed Development Project' by Statistical Analysis. International Journal of Watershed Management, Vol. 1, Issue 1, p. 2.13-2.28.
- Virgo G & Goymour A. 2012. Avoiding Restitution of Tax. The Cambridge Law Journals., Vol. 71, No. 3, p. 488-491.