

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG
RAWAT JALAN DI FASILITAS KESEHATAN : *SYSTEMATIC
REVIEW***



Oleh:

**MITHA SUTRIASIH
16132011019**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINA HUSADA
PALEMBANG
2020**

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU
PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG
RAWAT JALAN DI FASILITAS KESEHATAN : *SYSTEMATIC
REVIEW***



Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
memperoleh gelar
SARJANA KESEHATAN MASYARAKAT

Oleh:

MITHA SUTRIASIH
16132011019

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
BINAHUSADA
PALEMBANG
2020**

ABSTRAK
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN (STIK)
BINA HUSADA PALEMBANG
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
Skripsi, Agustus 2020

Nama : Mitha Sutriasih, NPM : 16132011019
Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan di Fasilitas Kesehatan Tahun 2020 :*Systematic Review*
(xiii + 64 halaman, 2 tabel, 1 diagram dan 6 lampiran)

Perkembangan zaman di era digital saat ini sangat pesat, hal ini tentunya menjadi tantangan bagi semua instansi yang mempunyai fasilitas pelayanan publik, salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan sesuatu yang lebih baik lagi, terutama dalam melayani pasien dengan pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu dapat memberikan kepuasan tersendiri pada pasien. Pdasarnya tantangan yang sesungguhnya adalah persepsi dari pasien itu sendiri. Persepsi pasien berhubungan langsung dengan mutu, sebab apabila seseorang menganggap mutu pelayanan itu baik maka pasien akan melakukan kunjungan ulang rawat jalan di fasilitas Kesehatan.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengidentifikasi Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang pasien Rawat jalan di Fasilitas Kesehatan dengan menggunakan Tinjauan *Sytematic Riview*. Metode Penelitian *Systematic Riview* ini yaitu Metode PICOC yang di dalamnya ditentukan berdasarkan kriteria inklusi dan eklusi dengan metode pencarian menggunakan 2 Database yang terindeks SINTA dan GARUDA, metode pencarian berdasarkan kata kunci yaitu *Persepsi, Mutu Pelayanan dan Minat Kunjungan Ulang rawat jalandan* strategi pencarian yang di susun secara sistematis menggunakan diagram alur PRISMA 2009 .

Hasil penelitian dari riview 6 Jurnal terkait , menunjukkan adanya Hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan ulang pasien Rawat jalan . dengan mengukur 5 dimensi mutu pelayanan keseluruhan 6 jurnal tersebut di peroleh hasil Pvalue =0,000 atau kurang dari 0,05 . penelitian ini di pertegas oleh (Sastrianegara,2014) “mutu pelayanan itu adalah empati, respek, tanggap sesuai dengan kebutuhan dan ramah”

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang di nyatakan berhubungan hal tersebut di ukur dengan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Tangibles, Emphaty, assurance*

Kata Kunci : Persepsi, Mutu Pelayanan,dan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat

ABSTRACT
BINA HUSADA COLLEGE OF HEALTH SCIENCES
PUBLIC HEALTH STUDY PROGRAM
Student Thesis, August 2020

Name : Mitha Sutriasih, NPM : 16132011019
Relationship of Patient Perception to The Quality of Services with Interest in Outpatient Reuse in Health Facilities in 2020: *Systematic Riview*
(xiii + 64 pages, 2 tables, 1 diagram and 6 attachments

The development of the era in the digital age is very rapid, this is certainly a challenge for all agencies that have public service facilities, one of which is health care. The health service is required to provide something even better, especially in serving patients with high quality and quality services. Quality and quality health care can provide satisfaction to patients. The real challenge is the perception of the patient himself. The patient's perception is directly related to quality, because if one considers the quality of service is good then the patient will make an outpatient re-visit at the Health facility.

This research aims to identify the Relationship of Patient Perception to The Quality of Services with the Interest in Outpatient Reuse in Health Facilities by using Riview Sytematic Review. This Systematic Riview Research method is picoc method which is determined based on inclusion and exclusion criteria with the search method using 2 Databases indexed SINTA and GARUDA, search method based on keywords namely Perception, Service Quality and Outpatient Re-Visit Interest and search strategy that is systematically organized using PRISMA 2009 flowchart.

The results of the study from riview 6 related journals, showed the relationship of patient perception to the quality of health services with the interest of reuse of outpatients. by measuring 5 dimensions of overall service quality 6 journals obtained results Pvalue = 0.000 or less than 0.05 . this research was affirmed by (Sastrianegara,2014) "the quality of service is empathy, respect, responsiveness according to needs and friendly".

The conclusion of the results of this study is that the patient's perception of the quality of health care with interest in rea-visitation is expressed in relation to it measured by 5 dimensions of service quality namely Reliability, Responsiveness, Tangibles, Emphaty, assurance.

Keywords: Perception, Quality of Service, and Interest in Reuse of Inpatients

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT
PEMANFAATAN ULANG RAWAT JALAN DI FASILITAS KESEHATAN**

Oleh

Mitha Sutriasih
16132011019
Program Studi Kesehatan Masyarakat

Telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan dihadapan tim penguji Ujian Skripsi
Program Studi Kesehatan Masyarakat.

Palembang, 15 Agustus 2020

Pembimbing



Hamyatri Rawalillah, SKM, M.Kes

KetuaPSKM,

Maria Ulfah, SKM, MPH

**PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI PROGRAM STUDI KESEHATAN
MASYARAKAT SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BINA HUSADA
PALEMBANG**

Palembang, 15 Agustus 2020

Ketua,



(Hamyatri Rawalillah, SKM, M.Kes)

Anggota I,



(Maria Ulfah, SKM., MPH)

Anggota II,



(Dewi Suryanti, SST, M.Kes)

RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Identifikasi Pribadi

Nama : Mitha Sutriasih
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/ Tanggal lahir : Bangun Rejo, 18 Agustus 1997
Alamat : Desa Bangun Rejo, Kec. Sukakarya, Kab.
Musi Rawas
Agama : Islam
No.Telp : 0821-7718-7046
E-mail : mithasutriasih97@gmail.com

2. Riwayat Pendidikan

2016-sekarang : Administrasi Kebijakan Kesehatan, Kesehatan
Masyarakat, STIKES BINA HUSADA
2012-2015 : SMA YADIKA Lubuk Linggau
2009-2012 : SMPN Bagun Rejo
2004-2009 : SD KARTIKA II-9
2003-2004 : TK KARTIKA II-9

PERSEMBAHAN dan MOTTO

Alhamdulillah dengan mengucapkan rasa syukur ini Kepada Allah SWT, atas segala rahmat ,kesempatan serta kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini . Begitu banyak rasa syukur ini ku ucapkan kepadamu ya Robb yang telah menghadirkan orang-orang yang bearti di sekeliling saya, untuksebuah hasil karya yang sederhana ini , maka saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua yang telah bercucuran keringat dan air mata dalam mendidik dan membesarkan saya sampai dengan hari ini, sehingga saya bias menggapai cita-cita saya. Kelah cita-cita ini akan menjadi persembahan yang paling mulia untuk kalian berdua.
2. Suami dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan motivasi, tanpa adanya kalian skripsi ini tidak akan terselesaikan pada waktunya.
3. Sahabat saya yang selalau meberikan dukungan dan selalu menjadi tempat cerita sehari-hari baik suka maupun duka, tanpa adanya kalian tidak akan pernah ada warna di hidup ini

MOTTO

“ kerjakan apa yang menurutmu bahagia, turuti sesuai dengan nalurimu sendiri “

“ Hidup bukan orang lain yang menentukan diri kita bahagia”

“ Pasrahkan semua pada yang Maha Kuasa, niat, berusaha selalalu berikhtiar dengan sang Pencipta dan berprasangka baik terhadap Allah SWT”.

Hasbunallah Wa Ni'mal Wakil

“cukuplah Allah SWT yang menjadi penolong kami dan Allah sebaik-baik pelindung”

(QS.Ali-Imron 173)

Sesungguhnya di balik kesulitan pasti ada kemudahan

(QS.Al-Insyiroh 94 :5)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuninya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan di program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIK) Bina Husada.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Hamyatri Rawalillah, SKM, M.Kes sebagai pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
2. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Amar Muntaha, SKM,M.Kes selaku Ketua STIK Bina Husada
3. Ibu Maria Ulfah, SKM, MPH selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan Administrasi penulisan skripsi ini.
4. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Maria Ulfah, SKM,MPH dan ibu Dewi Suryanti,SST,M.Kes selaku penguji dalam penyusunan skripsi
5. Maria Ulfah, SKM,MPH selaku pembimbing akademik selama mengikuti pendidikan di Program Studi Kesehatan Masyarakat Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dan kesempurnaan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang memerlukan dan bagi siapa saja yang membacanya.

Palembang, 25 Agustus 2020

Penulis

Mitha Sutriasih

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN JUDUL DENGAN SPESIFIKASI..... | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| LEMBAR PENGESAHAN | v |
| PANITIA SIDANG UJIAN SKRIPSI..... | vi |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vii |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN | viii |
| UCAPAN TERIMA KASIH | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR BAGAN..... | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 6 |
| 1.4 Tujuan..... | 8 |
| 1.4.1 Tujuan Khusus..... | 9 |
| 1.4.2 Tujuan Umum | 9 |
| 1.5 Manfaat..... | 10 |

| | | |
|---|---|-----------|
| 1.5.1 | Manfaat Bagi STIKES BINA HUSADA PALEMBANG | 10 |
| 1.5.2 | Manfaat bagi Mahasiswa..... | 10 |
| 1.6 | Penelitian Terkait | 11 |
| BAB II METODE PENELITIAN..... | | 18 |
| 2.1 | Metode Pencarian..... | 18 |
| 2.1.1 | Sumber Pencarian..... | 19 |
| 2.1.2 | Strategi Pencarian..... | 19 |
| 2.2 | Seleksi Studi..... | 20 |
| 2.2.1 | Strategi Seleksi Studi | 22 |
| 2.2.2 | Kriteria Inklusi | 23 |
| 2.3 | Kriteria Kualitas Studi | 23 |
| 2.4 | Ekstrasi Data | 24 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | | 30 |
| 3.1 | Hasil | 30 |
| 3.1.1 | Hasil lain dari item Tujuan penelitian | 30 |
| 3.2 | Pembahasan..... | 40 |
| 3.2.1 | Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan..... | 40 |
| 3.2.2 | Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan ulang pasien rawat jalan | 45 |
| 3.2.3 | Dimensi Mutu pelayanan kesehatan yang mempunyai hubungan kuat dengan Minat kunjungan ulsng rawat jalan | 48 |

| | | |
|-------------------------------|--|-----------|
| 3.2.4 | Mutu Pelayanan yang di butuhkan pasien rawat jalan | 52 |
| 3.2.5 | Identifikasi mutu pelayanan yang baik dapat membuat persepsi pasien kembali melakukan kunjungan ulang | 59 |
| BAB IV KESIMPULAN..... | | 61 |
| 4.1 | Kesimpulan | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 62 |

DAFTAR TABEL

| Nomor Tabel | Halaman |
|------------------------------|----------------|
| 1.6 Penelitian Terkait | 17 |
| 2.4 Ekstrasi Data | 25 |

DAFTAR DIAGRAM

| Nomor Diagram | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| 2.1 Diagram Alur PRISMA 2009 | 22 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman di era digital saat ini sangat pesat, hal ini tentunya menjadi tantangan bagi semua instansi yang mempunyai fasilitas pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan sesuatu yang lebih baik lagi, terutama dalam melayani pasien dengan pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu dapat memberikan kepuasan tersendiri pada pasien. Pada dasarnya tantangan yang sesungguhnya adalah penilaian dari pasien itu sendiri yakni pasien yang telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh setiap masing – masing pelayanan kesehatan tersebut. Ketika pasien merasa puas dengan kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan, maka pasien tersebut akan menunjukkan peluang yang besar untuk melakukan kunjungan ulang pada instansi kesehatan tersebut.

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat sempurnanya jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan memanfaatkan potensi sumber daya yang tersedia pada fasilitas kesehatan tersebut, , memberikan pelayanan yang efisien, efektif, aman, wajar, sesuai dengan etika, norma, hukum dan social budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. Satrianegara,(2014 :198).

Meningkatnya tuntutan masyarakat pada kualitas pelayanan kesehatan, diharapkan juga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga dampaknya dapat memberikan kepuasan pada pasien (Nurmalasari,2017). Permasalahan pada dunia kesehatan memiliki banyak faktor, terutama bertambahnya berbagai macam penyakit yang sekarang ini banyak dirasakan oleh masyarakat baik dari kalangan atas maupun kalangan bawah. Hal ini menjadi indikator utama di dunia kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien tentang baik atau tidak tingkat pelayanan kesehatan yang di terima.

Kesehatan masyarakat dapat tercapai dengan target yang ditetapkan oleh pihak yang berkaitan, apabila mutu pelayanan kesehatan berjalan dengan baik. Mutu pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas sarana dan prasarana, tenaga medis, obat dan proses melayani (Etildawati,2017).

Persepsi pasien adalah hasil penilaian terhadap suatu objek dimana penilaian itu di dapat dari harapan pasien dengan kenyataan yang mereka lihat dan rasakan , sehingga timbulah hasil pemikiran baik atau buruk dan puas mauapun tidak puas. Apabila persepsi pasien tentang mutu itu baik otomatis merka akan merasakan puas dan akan berpeluang untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan. Kepuasan pasien merupakan hal yang subjektif, tidak mudah di ukur, sifatnya berubah-ubah bergantung pada pengalaman yang meraka rasakan Satrianegara, (2014:218).

Banyaknya fasilitas kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit, membuat pasien semakin pandai dalam memilih dimana mereka akan mempercayakan kesehatannya, salah satunya dengan melihat kepuasan pelayanan yang mereka dapatkan. Kepuasan pasien merupakan persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi. Perolehan hasil pada kepuasan yang optimal bagi setiap pasien dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarga pasien. Perhatian terhadap keluarga pasien, kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik dan tanggapan terhadap kebutuhan pasien yang berkesinambungan dengan sebaik – baiknya antara kepuasan dan hasil (Supranto dalam Vera *dkk* ,2011). Kesehatan menjadi salah satu bagian dari unsur kesejahteraan yang merupakan hak setiap masyarakat yang dapat diwujudkan, jika pelayanan kesehatan mempunyai kualitas dan mutu yang tinggi dalam melayani setiap pasien.

Banyak pasien yang mempunyai keluhan dengan berbagai persepsi yang mereka rasakan terhadap mutu pelayanan saat melakukan kunjungan rawat jalan. Persepsi pasien dengan harapan yang subyektif akan sangat mudah memberikan penilaian apakah mereka puas dan akan kembali lagi pada pelayanan kesehatan tersebut atau berpindah kepada pelayanan kesehatan yang lain. Dengan begitu mutu pelayanan baik rumah sakit swasta dan pemerintah di harapkan dapat memberikan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas . hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sinaga ,2017) bahwa setiap fasilitas kesehatan di harapkan dapat memberikan mutu yang baik yang bertujuan tujuan untuk meningkatkan kepuasan

pasien terhadap pelayanan rawat jalan dan untuk mempertahankan agar pasien mau melakukan kunjungan ulang pada pelayanan rawat jalan di Rumah sakit .

Pelayanan Rawat Jalan merupakan kegiatan pelayanan medis yang berhubungan dengan kegiatan Poliklinik, yang pada alurnya pasien Rawat Jalan di mulai dari pendaftaran pasien, menunggu untuk pemeriksaan, mendapatkan pelayanan pemeriksaan , kemudian mengambil obat atau pun pemeriksaan penunjang lainnya.

Menurut sebarguna, (2012;96) pelayanan Rawat Jalan adalah pelayanan yang memegang elemen penting dalam Segi pemasaran, dalam segi memberikan pelayanan .batasan hukum, kepuasan pasien, hasil manajemen Dan status kesehatan masyarakat. Jadi pasien Rawat Jalan akan merasakan pelayanan yang di berikan tersebut baik atau tidaknya.

Persepsi untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan pada masing- masing pasien membuat berbagai anggapan yang berbeda – beda terhadap pelayanan yang diterima. Persepsi tentang mutu pelayanan sendiri mempunyai sifat yang tidak sama , tergantung dari pengalaman pasien yang telah merasakn mutu pelayanan kesehatan tertsebut . mutu pelayanan dalam fasilitas kesehatan harus sesuai dengan kenyataan dan harapan pasien itu sendiri.

Menurut penelitian terkait yang di lakukan Andriani (2017), adanya hubungan mutu pelayan terhadap kepuasan pasien ini dipengaruhi oleh 5 dimensi yaitu wujud (*tangible*), ketanggapan (*responsivennes*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan kemampuan petugas (*Reliability*).

Berdasarkan jurnal terkait yang ada, terdapat penilaian pasien yang subjektif terhadap mutu pelayanan sehingga mempengaruhi minat kunjungan ulang . maka peneliti tertarik untuk mengidentifikasi adanya “Hubungan Persepsi terhadap Mutu Pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan ”dengan menggunakan tinjauan *Systematic Review*.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah adakah hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan suatu Tinjauan *Systematic Review*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian ini di rumuskan berdasarkan metode PICOS/PICOC

| | |
|--|--|
| Participant/Population (Populasi) | Pasien yang melakukan kunjungan rawat jalan |
| Intervention (intervensi) | Mutu pelayanan yang di berikan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan kepada pasien. |
| Comparison (Perbandingan) | (-) |
| Outcomes | Melakukan kunjungan ulang rawat |

| | |
|----------------|---|
| | jalan, jika pasien tersebut puas maka mereka akan datang kembali untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan. |
| Context | Fasilitas pelayanan kesehatan rawat jalan |

Yang selanjutnya jika di rumuskan dalam bentuk pertanyaan adalah sebagai berikut :

| ID | Research Question |
|------------|---|
| RQ1 | Apakah persepsi pasien mempunyai hubungan terhadap mutu pelayanan rawat jalan ? |
| RQ2 | Apakah mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan terhadap pasien rawat jalan untuk melakukan kunjungan ulang kembali ? |
| RQ3 | Apakah dimensi mutu mempunyai hubungan yang kuat terhadap kembalinya pasien untuk melakukan kunjungan ulang pasien ? |
| RQ4 | Mutu pelayanan kesehatan seperti apa yang dibutuhkan pada pasien rawat jalan, sehingga pasien tetap mempunyai persepsi untuk melakukan kunjungan ulang kembali pada fasilitas pelayanan kesehatan ? |
| RQ5 | Apakah dengan mutu pelayanan kesehatan yang baik, dapat |

| | |
|--|---|
| | membuat persepsi pasien untuk kembali melakukan kunjungan ulang rawat jalan ? |
|--|---|

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

- a. Untuk mengidentifikasi hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan pada fasilitas pelayanan kesehatan dengan menggunakan suatu Tinjauan *Systematic Review*.

1.4.2 Tujuan Khusus

| ID | Research Question | Motivation |
|------------|---|--|
| RQ1 | Apakah persepsi pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rawat jalan ? | Mengidentifikasi hubungan persepsi pasien dengan mutu pelayanan rawat jalan. |
| RQ2 | Apakah mutu pelayanan kesehatan mempunyai hubungan dengan pasien untuk kembali melakukan kunjungan ulang pasien rawat jalan ? | Mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan |
| RQ3 | Apakah dimensi mutu mempunyai hubungan yang kuat terhadap | Mengidentifikasi dimensi mutu pelayanan kesehatan |

| | | |
|------------|---|---|
| | kembalinya pasien untuk melakukan kunjungan ulang pasien ? | apa yang mempunyai hubungan kuat dengan kembalinya pasien untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan |
| RQ4 | Mutu pelayanan kesehatan seperti apa yang dibutuhkan pada pasien rawat jalan, sehingga pasien tetap mempunyai persepsi untuk melakukan kunjungan ulang kembali pada fasilitas pelayanan kesehatan ? | Mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan yang di butuhkan pasien rawat jalan, agar pasien tetap mempertahankan persepsinya untuk kembali melakukan kunjungan ulang pada fasilitas pelayanan kesehatan. |
| RQ5 | Apakah dengan mutu pelayanan kesehatan yang baik, dapat membuat persepsi pasien untuk kembali melakukan kunjungan ulang rawat jalan ? | Mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan yang baik, dapat membuat persepsi pasien untuk kembali melakukan kunjungan ulang rawat |

| | | |
|--|--|--------|
| | | jalan. |
|--|--|--------|

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi STIK BINA HUSADA

Naskah Penulisan dalam bentuk Tinjauan Systematic Review ini dapat menjadi referensi di perpustakaan, serta sumbangsih dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi kesehatan, sebagai bahan rujukan dari para pendidik serta tinjauan Systematic Riview ini dapat menjadi salah satu audit internal kualitas pengajaran.

1.5.2 Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dapat memberikan masukan serta informasi yang dapat di gunakan sebagai bahan referensi guna mengembangkan ilmu Administrasi Kebijakan Kesehatan (AKK).

1.6 Penelitian Terkait

Tabel 1.6
Penelitian Terkait

| Nama Penulis | Tahun Publikasi | Judul Penelitian | Hasil | Kesimpulan |
|---------------|--------------------|--|--|---|
| Andriani,Aida | 2017 | Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di ruangan poli umum Puskesmas Bukit Tinggi | Dari 65 responden di poli umum , terdapat 38 responden yang mendapatkan kepuasan pasien dan reponden yang mendapatkan mutu pelayanan rendah terdapat separoh 24 | Berdasarkan hasil penelitian tersebut ada hubungan yang bermakna antara pemberian mutu ppelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas tigo baleh |

| | | | | |
|---------------------|-------------|--|--|---|
| | | | responden dengan kepuasan . . adanya ketidak puasan dalam pelayanan . salah satunya di sebabkan gagal komunikasi, krisis waktu, kualita smutu pelayanan dan kualitas produ dan jasa. | Bukit Tinggi tahun 2014 dengan P Value= 0,067 |
| Sinaga,Sarma E.N | 2017 | Pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap | Dari analisis penelitian ini , mutu pelayanan yang di | |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | | persepsi pasien atau keluarga di RS MISI LEBAK BANTEN | gunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat adalah <i>responsiveness dan tangible</i> . dari hasil penelusuran masyarakat menyatakan bahwa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan , tetapi yang menjadi kendala adalah lahan parkir terlalu sempit oleh karena itu | |
|--|--|---|---|--|

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------------|---|---|--|
| | | | <p>banyak pengujung pasien yang menggunakan sisi jalan raya, akhirnya dapat menyebabkan kemacetan</p> | |
| <p>Etidawati & Diyah. Y.H</p> | <p>2017</p> | <p>Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta Jmainan Kesehatan Nasional</p> | <p>Banyaknya masyarakat yang sudah mengikuti peserta jaminan kesehatan , jadi penelitian ini ingin mengetahui bagaimna pelayanna yang di dapatkan</p> | <p>Terdapat hubungan antara kualitas mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta JKN di Puskesmas di sukaraja.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>terhadap jaminan kesehatan yang di milikinya.</p> <p>Hasil dari tersebut yaitu responden dengan pelayanan baik sebesar 61,2% sebagian responden 55,1 % menyatakan puas , cukup puas sebesar 36,7% dan merasa kurang puas 8 % .</p> | |
|--|--|--|---|--|

| | | | | |
|---------------------------|-------------|---|---|---|
| | | | hasil analisis Chi Square diperoleh hasil Pvalue=0,000 . | |
| Nurmalasari& Faisal .N | 2017 | Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien JKN rawat Inap Kelas III di RSUD polewali Kabupaten Polewali Mandar | Berdasarkan observasi pada penelitian tersebut di dapatkan banyaknya keluhan masyarakat tentang segi pelayanan kesehatan , hasil dari penelitian tersebut dari dimensi mutu tersebut | Berdasarkan hasil dari penelitian tersebut , jadi kesimpulannya adalah pasien menyatakan puas dalam dimensi mutu pelayanan |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | dimensi mutu pelayanan semuanya dalam tergolong puas | |
|--|--|--|--|--|

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Metode Pencarian

Dalam penelitian ini dilakukan tinjauan sistematis yaitu melalui systematic review dengan metode *PRISMA*. Data diambil dari database Online yang terindeks SINTA dan GARUDA. Dalam proses pencarian menggunakan kata kunci "persepsi", "Mutu Pelayanan", "pelayanan rawat jalan" dan "kunjungan ulang pasien". Dari kata kunci tersebut ditemukan 401 jurnal yang terkait semuanya full text dan berbahasa Indonesia. Disini dibatasi hanya pada tahun yaitu 2015-2020 kemudian dengan metode *PRISMA* yaitu pada bagian identifikasi jurnal-jurnal yang sudah didapat dalam pencarian ditemukan 401 jurnal setelah dilakukan screening berdasarkan tahun ditemukan 390 jurnal kemudian dilakukan skrining kembali berdasarkan judul dan abstrak yang tepat ditemukan 48 jurnal. Setelah melakukan skrining berdasarkan judul dan abstrak selanjutnya menentukan kriteria inklusi dan eksklusi, pada bagian ini didapatkan jurnal yang memenuhi syarat inklusi ada 6 jurnal. Yang termasuk dalam kriteria inklusi adalah berdasarkan batasan tahun abstrak, kata kunci dan tujuan penelitian, dan full text. Kemudian untuk kriteria eksklusinya adalah pasien rawat inap, tahun jurnal dibuat kurang dari tahun 2015 atau di bawah tahun 2015, tidak full text.

2.1.1 Sumber Pencarian

Sumber pencarian untuk mengidentifikasi studi yang relevan, yaitu dengan sumber pencarian yang terindeks SINTA dan GARUDA. Yang di dapatkan dari Publikasi jurnal kesehatan dan kesehatan masyarakat. Hasil screening menunjukkan dari 401 jurnal di dapatkan 6 artikel yang memenuhi kriteria inklusi, artikel tersebut berasal dari jurnal *Scientia Journal*, Jurnal Kesehatan Masyarakat *e-Journal*, Jurnal Kesehatan MANARANG, Jurnal STIKes Persada Husada Indonesia, dan jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Jurnal JKFT. Keenam jurnal tersebut di dapatkan dari sumber pencarian yang terindeks SINTA.

2.1.2 Strategi Pencarian

Dalam mencari artikel atau jurnal-jurnal yang sesuai harus memilih terlebih dahulu database yang terindeks SINTA dan GARUDA. Untuk memungkinkan dan menemukan artikel yang sangat relevan jadi terlebih dahulu dalam pencarian literature menggunakan pendekatan PICO berdasarkan kata kunci sebagai berikut :

| Population (populasi) | Intervention (intervensi) | Comparison (perbandingan) | Outcomes (Hasil) |
|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| Konsep utama | Konsep utama | Konsep utama | Konsep utama |
| Pasien | Mutu pelayanan kesehatan | Tidak ada | Minat kunjungan ulang pasien |
| Sinonim/istilah pencarian | Sinonim /istilah pencarian | Sinonim/istilah pencarian | Sinonim/istilah pencarian |
| Pasien | Kualitas pelayanan | | Kepuasan |

2.2 Seleksi studi

Untuk menyeleksi data yang akan di pakai dalam penelitian ini di gunakan pemilihan kriteria inklusi dan eklusi, untuk mempermudah dan mendapatkan studi utama . Kriteria tersebut di tunjukan dalam :

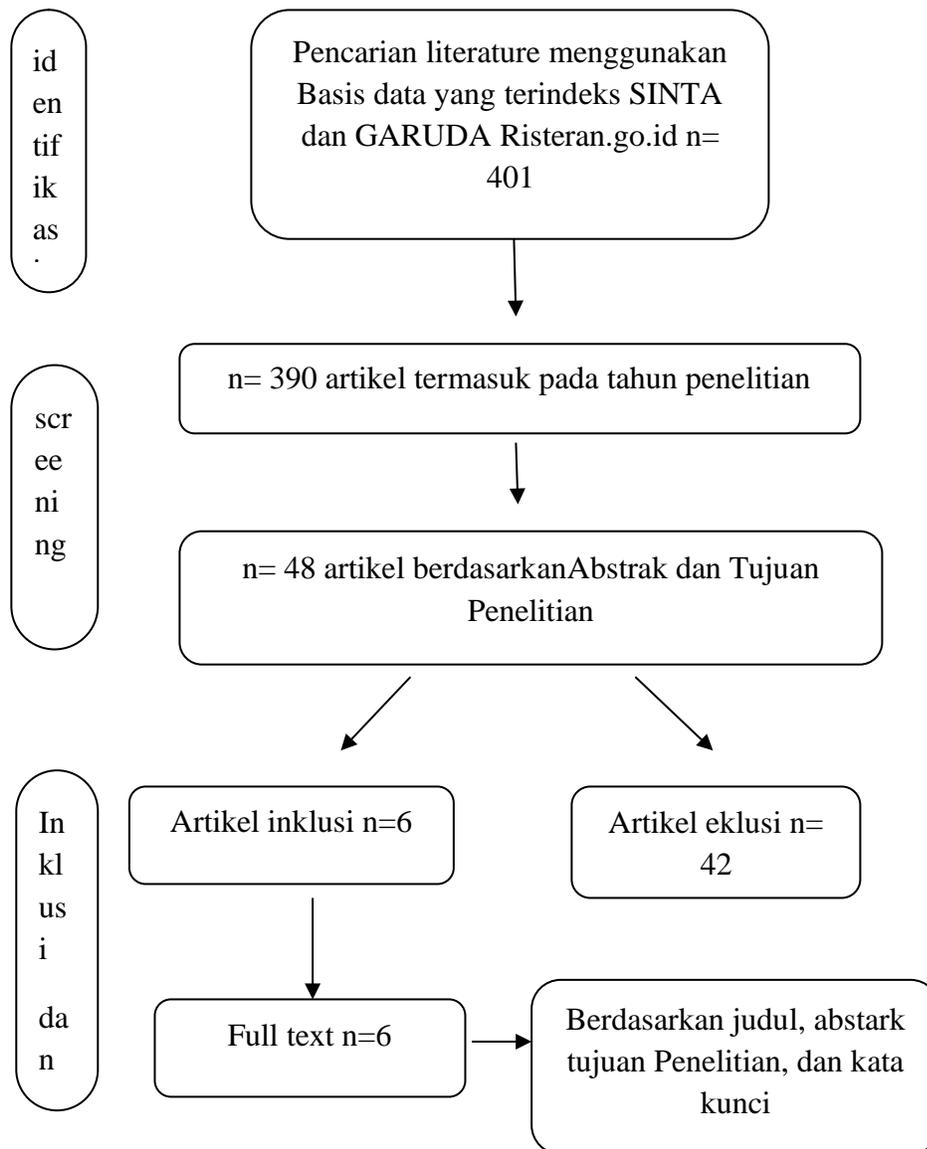
| | |
|-------------------------|---|
| Kriteria inklusi | Pasien rawat jalan Tahun 2015-2020 Jurnal yang mempunyai abstrak, dan kata kunci yang sama Jurnal yang terindeks SINTA Full text Hasil penelitian yang mempunyai validasi kuat dengan judul penelitian ini |
|-------------------------|---|

2.2.1 Strategi Seleksi Studi

Diagram 2.1

Diagram Alur PRISMA 2009

Seleksi studi berpedoman pada diagram PRISMA (2009)



2.2.2 Kriteria inklusi

Kriteria inklusi di tetapkan berdasarkan item PICOS

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| Participant/population (Populasi) | Persepsi Pasien kunjungan rawat jalan |
| Intervention (Intervensi) | Mutu Pelayanan Kesehatan |
| Comparison (Perbandingan) | (-) |
| Outcomes (Hasil) | Melakukan kunjungan ulang rawat jalan |
| Study Design | <i>Cross sectional</i> |

2.3 Kriteria Kualitas studi

| | |
|---|--|
| Pencarian literature | Di publikasikan hanya dari jurnal yang teindeks SINTA |
| Batas pencarian | Pada tahun 2015-2020 |
| Skriining/penyaringan | Full text |
| Risiko penilaian bias | Satu orang mengabstraksi data sedangkan yang lain memverifikasi |
| Apakah 1 penulis akan secara mandiri menilai studi | Tidak, yang lain menilai studi |
| Proses penilain | Full text |
| Bagaimana perbedaan pendapat akan di kelola | Perbedaan pendapat akan di kelola oleh orang yang ahli dalam bidangnya |

| | |
|--|---|
| Apakah penelitian ini membahas tentang hubungan persepsi terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatn ulang rawat jalan | Dari 6 artikel semua membahas tentang adanya hubungan |
|--|---|

2.4 Ekstrasi Data

Tabel 2.4

| Informasi khusus | | | | Informasi umum | |
|---------------------|---|-----------------|-----------|---|-----|
| Nama Penulis | Judul Artikel | Tahun Publikasi | Negara | Kriteia inklusi | RQ |
| Sinaga,Sarma E.N | Pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap persepsi pasien atau keluarga di RS MISI | 2017 | Indonesia | Pasien rawat jalan yang telah mendapatkan layanan kesehatan | RQ1 |

| | | | | | |
|------------|---|------|-----------|--|-----|
| | LEBAK BANTEN | | | | |
| Sukiwo,S.S | Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat | 2018 | Indonesia | 1. Responden yang berusi diatas 17 tahun 2. Responden yang pernah berobat dan terdaftar di Puskesmas 3. Berdomisili diwilayah kerja puskesmas 4. Dan bersedia berpartisipas i dalam penelitian | RQ3 |

| | | | | | |
|------------------------------|--|------|-----------|---|-----------------|
| Vitha Lontaan, <i>dkk</i> | Hubungan Antara Persepsi Pasien terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan diPuskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara | 2018 | Indonesia | 1. Pasien Rawat jalan berusia >18 tahun 2. Sudah pernah berkunjung minimal 2 kali | RQ1 |
| Marsono & Elwindra | Penaruh Persepsi Mutu | 2015 | Indonesia | 1. Sudah pernah menerima | RQ4 ,RQ 5 |

| | | | | | |
|--------------------|--|------|-----------|--|-----|
| | Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit | | | <p>pelayanan rawat jalan</p> <p>2. Umur 14tahun keatas</p> <p>3. Mau diwawancara</p> <p>4. Dapat berkomunikasi</p> | |
| Aprina.H.T,dk k | Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan | 2019 | Indonesia | Pasien rawat jalan pada tahun 2018 | RQ2 |

| | | | | | |
|--------------|---|------|-----------|--|-----|
| | Puskesmas dan Hubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018 | | | | |
| Aguspiri.dkk | Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang | 2018 | Indonesia | Pasien Yang pernah berkunjung ke instalasi rawat jalan | RQ4 |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi | | | | |
|--|--|--|--|--|--|

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Hasil Lain Berdasarkan item Tujuan Penelitian

Dari hasil analisis 6 jurnal yang sudah diriview, semuanya membuktikan bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan pada fasilitas kesehatan . hal ini di buktikan pada 6 jurnal yang di teliti oleh masing- masing peneliti dan jurnal yang berbeda-beda.

Menurut Aprina (2019), dalam penelitiannya mengatakan bahwa persepsi pasien muncul tidak hanya diukur dari pemberian jasa pelayanan tetapi diukur dari kesan pasien. Persepsi pasien mempunyai peran penting dalam menilai suatu mutu, saat persepsi pasien menilai baik terhadap mutu pelayanan kesehatan maka akan mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas akan berpeluang untuk kembali memanfaatkan pelayanan tersebut. Hal ini di pertegas oleh penelitian Trimurty (2008), yang mengatakan bahwa perilaku penerima jasa pelayanan dijadikan kiat dasar dalam menghubungkan mutu, kepuasan dan minat, perilaku penerima jasa pelayanan untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama. Apabila mereka merasa

puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima, maka penerima jasa layanan tersebut akan membeli ulang suatu produk atau jasa itu kembali.

Berdasarkan teori Menurut Satrianegara (2014: 212), Mutu pelayanan kesehatan dapat di ukur oleh 5 dimensi yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayan kesehatan, dikenal dengan model *SERQUAL* yang di kembangkan zeithan dan parasurman yaitu dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Emphaty*, dan *Responsivness*.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga (2017), dalam jurnal yang berjudul “*Pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap persepsi pasien atau keluarga di RS MISI LEBAK BANTEN*”. Menyatakan adanya hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan dengan minat kunjungan ulang pasien. Hasil analisa review didapatkan dengan sampel yang berjumlah 110 responden, bahwa responden yang mendapat hasil *responsiveness* baik sebesar 33 (30.0%), *Responsiveness* kurang baik sebesar 77 (70.0%). Pasien dengan *tangibles* baik sebesar 27 (24.5%), *tangibles* kurang baik sebesar 83 (75,5%). Pasien yang berumur <43 tahun yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan ada sebanyak 13 (23.2%). Sedangkan pasien yang berumur > 43 tahun yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan ada sebanyak 8 (14,8%). Ada sebanyak 7 (9.1%) pasien yang mendapat *Responsiveness* kurang baik memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Sedangkan diantara pasien yang mendapatkan *responsiveness* baik ada 14 (42.4%) yang memiliki persepsi baik

terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Ada sebanyak 7 (8.4%) pasien yang mendapatkan *tangibles* kurang baik memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Sedangkan diantara pasien yang mendapatkan *tangibles* baik, ada 14 (19.1%) yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Selanjutnya hasil dari uji statistika terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan. Pada jurnal tersebut yang diukur hanya pada 2 dimensi mutu pelayanan yaitu *Responsivness* dan *tangibles* dan kedua dimensi tersebut menunjukkan hasil $Pvalue = 0,000$ yang artinya terdapat hubungan dari keduanya.

Peneliti pada Jurnal tersebut memberikan saran dalam penelitian, bahwasanya pemilik jasa pelayanan harus memiliki petugas kesehatan yang terampil dan selalu menjaga kebersihan, kerapian ruangan dan fasilitas fisik lainnya, serta seluruh petugas kesehatan yang langsung berhubungan dengan pasien hendaknya meningkatkan pelayanan dalam kesediaannya untuk memberikan bantuan pelayanan yang terbaik.

Karena setiap persepsi pasien mempunyai sudut pandang berbeda, jadi dalam setiap penilaian mereka akan memberikan penilaian berdasarkan apa yang sudah mereka rasakan . Disini sudah jelas bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang , sebenarnya dimensi mutu yang banyak di pakai dalam penelitian untuk di jadikan sebagai alat mengukur kepuasan dan persepsi pasien itu ada 5 dimensi dan dalam penelitian ini hanya menyebutkan 2 dimensi , namun dari kedua dimensi tersebut sudah mewakili adanya

hubungan persepsi terhadap mutu dengan minat kunjungan ulang . Hal ini dijelaskan dalam saran yang ia berikan bahwa setiap pasien ingin di berikan mutu pelayanan yang terbaik agar timbulah kepuasan dari pasien tersebut (Strianegara,2014).

Dari hasil review penelitian yang di lakukan oleh Lontaan dkk (2018), dalam jurnal yang berjudul “*Hubungan Anatara Persepsi Pasien terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*”. Sampel penelitian ini berjumlah 90 responden, penelitian ini mengukur dari 5 dimensi *mutu pelayanan* , *daya tanggap*, *reabilitas*, *bukti fisik*, *jaminan*, *empati*. Dalam pengukurannya, peneliti menggunakan 3 kategori dalam menilai persepsi pasien yaitu kategori (baik, cukup baik, dan kurang baik). Dari hasil penilaian persepsi berdasarkan pengukuran pada variable dimensi mutu pelayanan, didapatkan hasil untuk kategori baik sebesar 84 responden, 4 responden menilai cukup baik dan 1 responden menilai kurang baik. 84 responden yang menilai baik mutu pelayanan 15 menyatakan puas, 64 menyatakan cukup puas dan 5 responden menyatakan kurang puas. Sedangkan untuk responden yang menilai cukup baik semua nya menyatakan kurang puas dan 1 responden yang menilai kurang baik menyatakan cukup puas pada jasa pelayanan yang di berikan . Dari hasil analisis didapatkan nilai $Pvalue= 0,000$ artinya terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan .

Kemudian hasil analisis review dalam jurnal Sukiwo (2018), dengan judul “*Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat*” . Hasil analisis berdasarkan analisis univariat, dari 35 responden untuk faktor *Reabilitas* 14 diantaranya puas dan 21 nya tidak puas, factor *daya tanggap* 23 diantaranya puas dan 12 responden tidak puas, sedangkan faktor *jaminan* 17 responden puas dan 18 diantaranya tidak puas, untuk faktor *empati* 20 repsonden puas dan 15 dianatarnya tidak puas, dan faktor *daya bukti* 18 responden menyatakan puas dan 17 lainnya menyatakan tidak puas, untuk minat kunjungan ulang 17 responden menyatakan minat untuk melakukan kunjungan ulang dan 18 lainnya menyatakan tidak minat. Sedangkan hasil uji *chi square* menunjukkan bahawa ada hubungan bermakna antara *reabilitas* dengan minat kunjuungan ulang dengan *p value* = 0,003, dan nilai koefisien kontingen (CC) sebesar 0,49 menunjukkan tingkat hubungan yang rendah, dimana proporsi responden berminat melakukan kunjungan ulang dengan *reabilitas* yang tidak puas lebih banyak (71,4%) dibandingkan dengan *realibilitas* puas sebesar (14,3%).

Dari hasil uji *chi square* memperlihatkan bahawa terdapat hubungan yang kuat pada dimensi *jaminan* dengan minat kunjungan ulang pasien dengan *p Value*= 0,000<0,05 dari 5 dimensi mutu pelayanan semuanya menunjukkan suatu hubungan namun pada penelitian dalam jurnal Sukiwo (2018), menunjukkan bahawa mutu pelayana pada dimensi jaminan mempunyai hubungan yang kuat hal ini dikarenakan dimensi mutu jaminan menyangkut adanya suatu kepercayaan dalam menerima suatu

pelayanan. Menurut Satrianegara (2014), dimensi mutu pelayanan mencakup keselamatan, keamanan dan kenyamanan pasien jelas bahwa pasien yang datang berkunjung sudah sepatutnya untuk merasa terlindungi dan percaya bahwa mereka aman dan nyaman dalam pelayanan tersebut. Jadi disimpulkan bahwa terdapat hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan.

Selanjutnya pada hasil analisis review jurnal Aprina.,dkk (2019) dengan judul “*Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018*”, diperoleh hasil uji Dari 100 responden pada dimensi mutu pelayanan di dapatkan hasil uji pada dimensi dengan kategori kurang baik dan baik, 46 responden yang menilai kurang baik, 39 menyatakan tidak puas dan 9 menyatakan puas, sedangkan untuk 54 responden yang menilai baik 13 diantaranya menyatakan tidak puas dan 41 responden menyatakan puas. Jadi hasil $Pvalue=0,000$ atau lebih kecil 0,0. Dimensi *reliability* 40 responden yang menilai kurang baik, 33 diantaranya menyatakan tidak puas dan 7 responden menyatakan puas, sedangkan untuk 60 responden yang menilai baik, 17 diantaranya menyatakan tidak puas dan 43 responden menyatakan puas. Menunjukkan bahwa hasil uji $Pvalue= 0,000$ kurang dari 0,05. Dimensi *Responsiviness*, dari 43 responden yang menilai kurang baik, 36 menyatakan tidak puas dan 7 responden menyatakan puas, untuk 57 responden yang menilai baik, 14 diantaranya menyatakan tidak puas dan 43 responden menyatakan

puas, hasil uji menunjukkan $Pvalue=0,000$ kurang dari 0,05. Pada dimensi *Empaty*, 49 responden yang menilai kurang baik 37 diantaranya menyatakan tidak puasa dan 12 diantaranya menyatakan puas, sedangkan untuk 51 responden yang menilai baik 13 diantaranya menyatakan tidak puas dan 38 responden menyatakan puas, menunjukkan bahwa hasil uji di dapatkan $Pvalue=0,000$ kurang dari 0,50, pada dimensi *Assurance* terdapat 47 responden yang menilai kurang baik dan 36 diantaranya menyatakan tidak puas dan 11 diantaranya menyatakan puas, sedangkan pada responden yang menilai baik terdapat 53 responden , 14 diantaranya menyatakan tidak puas sedangkan 39 diantaranya menyatakn puas. Hasil ini menunjukan $Pvalue=0,000$ kurang dari 0,05.

Selanjutnya pada analisis jurnal terkait yang di alkukan oleh (Marsono,2015) dalam judulnya “ *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit*” dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden , dari hasil anilisis menunjukkan nilai P value=0,000 yang artinya terdapat hubungan Persepsi pasien terhadap Mutu pelaynan dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di fasilitas kesehatan .

Kepuasan dan ketidak puasaan pasien adalah hasil yang menentukan proses pemberian pelayanan kesehatan , hal tersebut di latarbelakangi dari pengalaman pasien itusendiri . pasien yang merasa puas tentunya akan mengatakan hal yang positif dan mempunyai peluang untuk kembali pada pelayanan tersebut, begitu juga

sebaliknya , apa bila pelayanan yang di berikan kepada pasien tidak memuaskan , maka pasien akan berpindah kepada pelayanan yang lain (lupiyoadi,2006)

Terkahir dari analisa jurnal Aguspairi.dkk (2018) "*Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi*" hasil analisis Dari 196 responden di peroleh bahwa persepsi tentang mutu pelayanan yang menyatakan kurang baik sebesar 47 responden dan 149 di antaranya menyatakan baik, sedangkan untuk responden yang memiliki minat kunjungan ulang sebanyak 178 dan 18 diantaranya tidak berminat, berdasarkan hasil uji statistic *chi-square* di peroleh nilai *Pvalue*= 0,000 bearti $\alpha=5\%$.

Dalam jurnal ini menyimpulkan bahwa ada hubungan yang signifikan hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat pemanfaatn ulang rawat jalan. Hasil riview menjelaskan bahwa dari 196 repsnden yang paling banyak menyatakan baik terhadap mutu pelayanan dan 47 menyatakn kurang baik, dapat di katakan berhubungan, karena dengan jumlah pasien terbanyak mengatakan baik dan kurang baik, ada 178 pasien yang menyatakan minat berkunjung ulang jadi jelas bahwa terdapat hubungan yang signifikan . Dari analisa tersebut peneliti menyimpulkan bahwa semakin puas pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan maka minat untuk berkunjung kembali juga semakin besar.

Menurut Satriangera (2014 :197), Mutu pelayanan dapat dinilai baik terhadap sifat dan wujudnya apabila seseorang telah merasakan serta menilai sendiri mutu pelayanan tersebut. Ketika pasien yang memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan yang diberikan, otomatis pasien akan merasakan kepuasan . Kepuasan pasien merupakan hal yang subjektif, bergantung pada penilaian pasien, mereka memiliki penilaian yang berbeda-beda dalam suatu instansi publik, khususnya fasilitas pelayanan kesehatan mereka harus mengutamakan pihak yang di layani yaitu pasien, karena pasien merupakan klien dan mempunyai manfaat yang banyak. Salah satunya apabila pasien tersebut merasa puas terhadap mutu pelayanan kesehatan yang di berikan maka manfaat yang di terima oleh pihak pemberi layanan adalah menguntungkan secara sosial dan ekonomi, dengan bertambahnya jumlah pasien untuk berobat karena ingin mendapatkan pelayanan yang memuaskan mereka. Seperti selama ini mereka dengar dan tetap mempertahankan pasien yang berkunjung untuk melakukan kunjungan ulang pasien pada fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Satrianegara,2014:218).

Berdasarkan hasil Review , teori, penelitian terkait, maka penulis berasumsi , bahwa Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan berhubungan dengan minat pemanfaatan kunjungan ulang, jelas karena masyarakat atau pasien itu memiliki pemikiran dan penilaian yang subjektif tentunya pasien yang telah merasakan baik atau tidaknya mutu pelayanan akan dengan sendirinya menilai puas

atau tidaknya. Dan saya berasumsi bahwa pasien yang merasa puas pasti akan melakukan kunjungan ulang.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rawat Jalan

Setelah melakukan riviw untuk mengidentifikasi Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan rawat jalan. Didapatkan hasil analisis dari 6 jurnal dan diperoleh Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu pelayanan Rawat jalan pada artikel yang berjudul "*Pengaruh mutu pelayanan rawat jalan terhadap persepsi pasien atau keluarga di RS MISI LEBAK*" penelitian ini di lakukan oleh (Sinaga ;2017) dan artikel yang berjudul "*Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat*"

Dalam penelitian yang di lakukan oleh Sinaga (2017), dengan jumlah sampel 110 responden yang merupakan pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan . hasil di ukur dari melihat variable *responsiveness* , *tangibles* dan *persepsi* dengan menggunakan kategori baik dan kurang baik.

Dari 110 responden, terdapat 77 responden yang menyatakan *Responsivness* kurang baik dan 7 diantaranya mendapat *responsiveness* kurang baik memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan dan 14 responden yang mempunyai *Responseveness* baik memiki persepsi yang baik terhdapa pelayanan

rawat jalan. Sedangkan pada variable *tangibles* Bukti fisik ada sebanyak 83 responden yang mendapat *tangibles* kurang baik dan baik sebanyak 27 diantaranya yang mendapat *tangibles* baik, 7 diantaranya yang mendapat *tangibles* kurang baik memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan dan 14 yang mendapat *tangibles* baik memiliki persepsi baik terhadap mutu pelayanan rawat jalan . Hasil uji statistic di peroleh nilah $Pvalue = 0,000$ jadi dapat di simpulkan terdapat hubungan dari dimensi *responsiveness tangibles* dengan persepsi terhadap mutu pelayanan rawat jalan .

Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa kurang baiknya dimensi *responsiveness* dan *tangibles* yang dinilai oleh pasien dipengerahui oleh indikator, kebersihan, petugas kesehtan yang terampil, kerapian ruangan ketersediaan fasilitas fisik dan indikator dalam kesiapsiagaan dalam meberikan bantuan pelayanan. Hal ini di pertegas oleh Satrianegara (2014:217) dalam bukunya yang mengatakan kepuasan pasien adalah hal yang penting dalam mempertahankan mutu pelayanan pada fasilitas kesehatan. dengan mengaplikasikan aspek mutu sebagai indikator penilain mutu oleh pasien agar tetap mempertahankan persepsi nya agar terus memberikan nilai yang baik terhadap mutu pelayanan tersebut, aspek mutu tersebut yaitu :

- a. Penampilan keprofesian yang ada di rumah sakit.
- b. Efisien dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya.
- c. Aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan pasien.

d. Aspek kepuasan pasien yang dilayani.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2018) dalam jurnal yang berjudul “*Hubungan anatara Persepsi Pasien terhadap Mutu jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*”. Hasil dari penelitian dengan jumlah sampel sebanyak 90 responden, penelitian ini mengukur dari 5 dimensi Mutu Pelayanan dan di kategorikan persepsi (baik, cukup baik dan kurang baik) dari hasil yang di peroleh dalam penilain persepsi terhadap mutu jasa pelayanan di peroleh bahwa persepsi pasien tergolong baik dan pasien cukup puas terhadap mutu pelayanan yang di berikan.

Dari hasil riview, mendapatkan kesimpulan bahwa 90 responden pasien yang memiliki persepsi baik terhadap mutu jasa pelayanan sebesar 84 responden, 6 diantaranya menilai persepsi terhdap mutu cukup baik dan 2 diantaranya menilai kurang baik. Dari 84 responden yang menilai baik terhadap mutu jasa pelayanan 64 responden di antaranya menyatakan cukup puas terhadap mutu jasa pelayanan. Hal ini berarti adanya kepuasan yang di di rasakan oleh pasien rawat jalan , dari hasil perhitungan di dapatkan nilai $Pvalue = 0,000$ yang artinya ada hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan.

Menurut Satrianegara (2014:217) pasien yang datang pada fasilitas kesehatan pasti memeiliki serangkaian harapan dan keinginan, pada kenyataannya pengalaman yang mereka rasakan terhadap mutu pelayanan kesehatan selama mendapatkan

pelayanan kesehatan baik dari pada yang di harapkannya, maka pasien tersebut akan puas, begitu juga sebaliknya. Berbagai persepsi pasien akan berbeda-beda karena mereka memiliki sifat yang subjektif dan memiliki selera dan harapan yang berubah-ubah. Jadi jelas bahwa adanya hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan.

Seperti yang di jelaskan sebelumnya menurut Satrianegar (2014) bahwa jika pasien yang datang pada fasilitas kesehatan sesuai dengan harapan dan kenyataan maka pasien akan merasa puas dan memiliki persepsi yang baik terhadap Mutu pelayanan kesehatan .

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Aprina.,dkk (2019) dalam jurnalnya yang berjudul “ *Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan hubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018*” dari jumlah sampel yang di ambil berjumlah 100 responden, untuk memperoleh hasil tersebut di gunakan 5 dimensi mutu dengan kategori (baik,kurang baik) dan berdasarkan persepsi kepuasan di gunakan kategori puas dan tidak puas.

Dari hasil uji satatistika yang di peroleh dari pengukuran 5 dimensi , di dapatkan nilai $Pvalue=0,000$ atau kurang dari 0,05 yang ditarik kesimpulan bahwa ada hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini di pertegas oleh Satrianegara (2014), dalam bukunya yang berjudul “*Organisasi dan*

Manajemen pelayanan kesehatan” beliau menjelaskan bahwa dalam kenyataanya persepsi itu berbeda-beda bergantung pada latar belakang terhadap menilai suatu Mutu pelayanan :

1. Menurut persepsi pasien atau masyarakat mutu pelayanan itu adalah empati, respek, tanggap sesuai dengan kebutuhan dan ramah.
2. Menurut petugas kesehatan adalah bebas melakukan segala sesuatu secara professional tapi secara standar yang telah di tentukan.
3. Menurut manjer atau administrasi adalah mendorong manjer untuk mengatur staf dengan baik.
4. Menurut yayasan agar memeili tenagaa profesioanl yang bermutu.

Berdasarkan hasil review, teori, penelitian terkait maka penulis berasumsi Persepsi pasien berhubungan dengan mutu pelayanan rawat jalan . hal ini di karenakan bahwa persespsi setiap orang itu berbeda-beda tergantung dari sudut pandang orang tersebut. tentunya setiap pasien atau penerima jasa sudah sepatutnya memiliki harapan yang sama untuk mendapatkan yang terbaik, jadi ketika persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan menunjukkan sikap yang positif maka akan mempengaruhi mutu pelayanan tersebut , sehingga citra positif mutu jasa pelayanan kesehatan pada fasilitas kesehatan tersebut akan di kenal baik.

3.2.2 Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan

Adanya hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan oleh Aprina.dkk, (2019) dalam jurnalnya yang berjudul “ *Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan hubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018*”. Masalah yang di temukan dalam jurnal tersebut adalah penurunan jumlah kujungan pasien yang cukup drastis pada tahun 2017 baik pada kunjungan lama dan baru. Terdapat masalah yang berkaitan dengan petugas yang bekerja di puskesmas tersebut, petugas di nilai kurang ramah dan kurang peduli terhadap pasien yang datang ke puskesmas tersebut hal ini tentu membuat minat berkunjung pasien menurun.

Adanya hubungan pasien terhadap mutu pelayanan, pasien yang menilai mutu kurang baik dan baik serta menyatakan puas dan tidak puas persepsi tersebut mempengaruhi minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang pasien, seperti dalam penelitian ini maslah yang muncul adalah menurunnya jumlah kunjungan pasien yang di pengaruhi oleh mutu pelayanan yang di berikan olah fasilitas pelayanan tersebut. Pada dasarnya, apabila suatu produk di katakana berkualitas otomatis konsumen akan berpeluang kemabli untuk membeli produk yang kita sediakan begitu juga dengan jasa yang kita berikn, apa bila jasa yang kita berikan tersebut bermutu otomstis pasien

atau penerima jasa pelayanan akan berpeluang kembali untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan.

Tentunya apabila mutu pelayanan yang di berikan tersebut dapat memberikan kepuasan, sehingga dengan sendirinya masyarakat akan datang dan berkunjung kembali pada fasilitas kesehatan tersbut. Hal ini akan memberikan manfaat tersendiri bagi pemilik jasa pelayanan terutama fasilitas pelayanana kesehatan, yaitu terciptanya citra positif dan nama baik fasilitas pelayanan kesehatan, akan menguntungkan secara sossial dan ekonomi, dan lebih bisa di berikan kepercayaan oleh perusahaan seperti asuransi dan sebagainya (Satrianegara,2014: 218).

Pada hasil penelitian, dimensi *tangibles* memiliki hubungan antara kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan, dengan nilai *p Value* =0,000 hal ini di pengaruhi oleh sarana dan prasarana seperti kebersihan dan kenyamanan fasilitas yang diberikan, telah dijelaskan menurut Satrianegara (2014 :212) bahwa dimensi mutu pelayanan kesehatan di gunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dikenal sebagai model *SEVEQUAL*, pada dimensi mutu *tangibles* hal yang berpengaruh terhdap kepuasan pasien adalah wujud kenyataan secara fisik, tersedianya tempat tidur, tempat parker ,kebersihan, kerapihan dan kelengkapan peralatan komunikasi. Untuk dimensi *Reliablity* dalam penelitian tersbut di peroleh nilai *Pvalue*=0,000 artinya ada hubungan kepuasan pasien terhdap mutu pelayanan rawat jalan , hal ini di pengaruhi oleh berdsarkan persyaratan administrasi , prosedur pelayanan, tindskan pemeriksaan pasien,dan lain sebagainya. Untuk dimensi mutu

responsiveness di peroleh nilai $Pvalue=0,000$ yang artinya terdapat hubungan antara mutu dengan kepuasan pasien rawat jalan. Pada dimensi mutu *Empaty* juga di peroleh hasil $Pvalue =0,000$ yang artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan . Sedangkan untuk dimensi mutu *Assurance* hasil yang di peroleh adalah $Pvalue=0,000$ artinya terdapat hubungan anatar mutu dengan kepuasan pasien rawat jalan.

Menurut Satriangeara (2014: 214) mutu yang membaik akan membuat persepsi pasien tentang pelayanan yang berikan oleh fasilitas kesehatan semakin bagus yang selanjutnya mengakibatkan peningkatan pengguna mutu jasa pelayanan kesehatan sehingga pendapatan yang di terima fasilitas kesehatan tersebut semakin banyak .Namun sebaliknya , apabila persepsi pasien tentang pelayanan yang di berikan kurang baik mengakibatkan penurunan pengguna mutu jasa pelayanan . penelitian ini menjelaskan persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang kurang baik, di pengaruhi oleh 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan. jadi jelas bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Berdasarkan hasil review, teori, penelitian terkait maka penulis berasumsi Mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan minat kujungan ulang pasien , saya berasumsi ketika pasien mendapatkan pelayanan berkualitas dengan sendirinya pasien tersebut suatu saat akan kemabli melakukan kunjungan ulang, tetapi sebaliknya apabila pasien mendapat pelayanan yang kurang berkesan tentunya pasien tersebut akan ragu untuk melakukan kunjungan ulang .

3.2.3 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan yang mempunyai hubungan kuat dengan kembalinya pasien untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan

Dari hasil review 6 jurnal yang sudah termasuk kriteria inklusi, disini akan di bahas dimensi mutu pelayanan yang mempunyai hubungan kuat dengan kembalinya pasien untuk melakukan kunjungan ulang, menurut (Sukiwo, S.S, 2018) dalam jurnal nya yang berjudul 'Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat'. Dalam penelitian ini di jelaskan adanya hubungan dimensi mutu dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan namun, sesuai dengan tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui adanya dimensi yang mempunyai hubungan yang kuat dengan minat kunjungan ulang pasien.

Dalam jurnal penelitian yang di lakukan oleh Sukiwo (2018) pada sampel sebanyak 35 responden di peroleh hasil bahwa hubungan yang kuat dimensi mutu dengan minat kunjungan ulang pasien .dari 35 responden hasil yang menunjukkan hubungan yang kuat adalah pada dimensi mutu jaminan dengan $Pvalue = 0,000$ menunjukkan hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien, hal ini di karenakan pasien yang melakukan kunjungan ulang dengan keyakinan dalam pengobatan yang di berikan oleh petugas kesehatan.

Menurut Satrianegara (2014:212) dimensi mutu *assurance* atau *jaminan* merupakan kemampuan terhadap produk secara tepat, kesopanan, yang meliputi keramahan dan sikap karyawan, jaminan keselamatan, keterampilan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jaminan ini merupakan gabungan dari kerampilan dan pengetahuan yang di miliki oleh karyawan dan berhubungan dengan kepercayaan kepada perusahaan .

Hal yang paling sulit dalam membentuk persepsi masyarakat mengenai suatu pandangan terhadap objek adalah suatu kepercayaan ,karena disini kita membahas tentang mutu pelayanan kesehatan, maka yang menjadi objek adalah jasa pelayanan kesehatan. Tentunya setiap pasien ingin mendapat kan pelayanan yang bermutu dengan nyaman dan keamanan yang kita percayakan terhadap pelayanan kesehatan tersebut. jelas bahwa dalam kenyataanya pasien ingin mendapatkan pelayanan yang baik seperti keramahan dan perhatian dari karyawan atau tenaga kesehatan, sehingga pasien yang datang baik masih dalam keadaan sehat atau sudah sakit akan merasakan keamanan dan nyaman pada diri pasien tersebut. Dapat di simpulkan bahwa dimensi mutu yang paling kuat hubungannya dengan minat kunjungan ulang adalah dimensi mutu *Jaminan*.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marsono dan Elwindra (2015) yang mengatakan bahwa minat berkunjung kembali dipengaruhi oleh faktor dan tujuan yaitu, kenyamanan dan keamanan, keadaan fisik dan sampai pasien

mengatakan kepuasannya terhadap pelayanan tersebut. Semakin jelas bahwa terdapat hubungan yang kuat dimensi mutu *jaminan* karena didalam mutu jaminan terdapat indikator kenyamanan yang merupakan faktor minat berkunjung kemabli pasien.

Namun berdasarkan analisis riview 6 jurnal yang di dapat, menyatakan memang dari 5 dimensi mutu semuanya mempunyai hubungan yang signifikan ada satu jurnal yang menunjukkan hubungan yang kuat terhadap minat berkunjung ulang yaitu penelitian yang dilakukan oleh (sukiwo,S.S,2018). Hasil penelitian tersebut di perkuat oleh teori yang dikemukakan oleh Satrianegara, 2014 dalam bukunya yang berjudul '*Organisasi dan Manjemen Pelayanan Kesehatan*'.

Berdasarkan hasil review , teori, serta penelitian terkait maka penulis berasumsi Mutu pelayanan kesehatan yang mempunyai hubungan kuat yaitu mutu jaminan dimensi mutu yang mempunyai hubungan kuat dengan kembalinya pasien rawat jalan. Menurut asumsi saya , setiap dimensi mutu jasa pelayanan itu mempunyai hubungan terhadap kembalinya pasien , seperti yangdi jelaskan pada item sebelumnya , bahwa mutu pelayanan itu berhubungan dengan persepsi pasien . sedangkan mutu pelayanan sebenarnya tidak bisa di ukur hanya melihat satu sudut pandang melainkan dilihat dari di mensi mutu yang berbeda-beda. Namun Karena kita berbicara tentang pasien rawat jalan yaitu pasien yang datang dengan tujuan untuk pemeriksaan , serta mendiagnosakan suatu penyakit dan biasanya langsung berhubungan dengan dokter dan petugas kesehatan lainnya jadi menurut asumsi saya bahwa sebelum pasien tersebut datang pada fasilitas pelayanan kesehatan tentunya

pasien tersebut menaruh kepercayaan terlebih dahulu pada pengobatan yang di berikan oleh petugas medis tersebut. jadi dimensi mutu assurance atau jaminan memang yang mempunyai hubungan kuat dengan kembalinya pasien rawat jalan .

3.2.4 Mutu Pelayanan yang di bututhkan Pasien Rawat Jalan untuk Tetap Mempertahankan Persepsinya untuk kembali melakukan kunjungan ulang pasien di fasilitas pelayanan kesehatan

Dari hasil riview jurnal, untuk menjawab RQ4 ini di dapatkan jurnal yang membahas tentang Mutu Pelayanan yang di butuhkan pasien Rawat jalan untuk tetap mempertahankan Persepsi untuk kembali melakukan kunjungan ulang pasien yaitu pada jurnal STIKes Persada Huda Indonesia yang dilakukan oleh Marsono dan Elwindra (2015) dalam judulnya ‘ *Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit*’ maksud dari RQ4 ini adalah untuk mengidentifikasi mutu pelayanan kesehatan seperti apa yang dibutuhkan pasien atau masyarkat sehingga pasien yang telah berkunjung akan melakukan kunjungan ulang difasilitas kesehatan tersebut, pasien akan tetap mempertahankan kan dan tetap menikmati pelayanan kesehatan yang sudah mereka rasakan .

Pasien yang semakin puas maka akan semakin berminat melakukan kunjungan ulang pasien , pasien yang datang pada fasilitas kesehatan, mereka akan datang dengan segenap harapan dan keinginannya (Satrianegra ;2014). sehingga

harapan dan keingannya itu lah yang di butuhkan oleh pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Dari hasil riview 6 jurnal di peroleh hasil bahwa semuanya terdapat hubungan persepsi pasien tentang puas atau tidak puas terhadap mutu pelayanan rawat jalan dengan minat kunjungan ulang . semua pasien tentunya ingin mendapatkan mutu pelayanan yang baik, harapan dan kenyataan merupakan sesuatu yang di butuh kan oleh pasien oleh sebab itu pada penjelasan RQ4 ini di jelaskan mengenai mutu pelayanan kesehatan yang di butuhkan oleh pasien pada umumnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Marsono dan Elwindra (2015) seperti yang telah di jelaskan sebelumnya menurut (Satraangera,2014) bahwa pasien itu datang pada fasilitas kesehatan sesuai dengan harapan dan mendapat kenyataan.

Hasil pengukuran dengan menilai tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan dari masing-masing dimensi mutu pelayanan di fasilitas pelayanan kesehatan.

Nilai kesesuaian rata-rata anatara kenyataan dan harapan

| No | Pertanyaan Dimensi Mutu | Kenyataan | | Harapan | |
|----|---|-----------|-----------|---------|-----------|
| | | Jumlah | Rata-rata | Jumlah | Rata-rata |
| 1. | Petugas cepat tanggap dala melayani keinginan | 364 | 3,68 | 378 | 3,82 |

| | | | | | |
|------------------------------|--|-----|------|-----|------|
| 2. | Petugas cepat dalam melakukan pelayanan | 362 | 3,66 | 374 | 3,78 |
| 3. | Pelayanan dokter tepat waktu | 358 | 3,62 | 374 | 3,78 |
| 4. | Petugas apotik sudah cepat dan tepat | 352 | 3,56 | 369 | 3,73 |
| 5. | Petugas cepat dalam memberikan informasi | 343 | 3,46 | 357 | 3,61 |
| 6. | Petugas cepat dalam menangani keluhan pasien | 345 | 3,48 | 360 | 3,64 |
| <i>RESPONSIVENESS</i> | | 354 | 3,58 | 369 | 3,72 |
| 7. | Pelayanan Dokter tepat waktu | 343 | 3,46 | 342 | 3,45 |
| 8. | Petugas ramah saat memberikan pelayanan | 341 | 3,44 | 354 | 3,58 |
| 9. | Petugas sudah tepat waktu dalam pelayanan | 343 | 3,46 | 354 | 3,58 |
| 10. | Petugas mau memberikan informasi | 340 | 3,43 | 350 | 3,54 |
| 11. | Petugas apotik ramah dan tepat waktu | 336 | 3,38 | 350 | 3,54 |
| <i>RELIABILITY</i> | | 341 | 3,44 | 350 | 3,54 |
| 12. | Petugas jelas dalam penyampaian informasi | 341 | 3,44 | 362 | 3,66 |
| 13. | Dokter sudah tepat dalam memberikan diagnosa | 350 | 3,54 | 398 | 4,02 |

| | | | | | |
|------------------|---|-----|------|-----|------|
| 14. | Petugas ramah dan perhatian dalam pelayanan | 350 | 3,54 | 365 | 3,69 |
| 15. | Petugas apotik cepat tepat dalam pelayanan | 348 | 3,52 | 392 | 3,96 |
| 16. | Petugas kesehatan ramah dan sopan | 346 | 3,49 | 363 | 3,67 |
| <i>ASSURANCE</i> | | 347 | 3,51 | 376 | 3,80 |
| 17. | Petugas ramah dan sopan tanpa memnadang status pasien | 351 | 3,55 | 358 | 3,62 |
| 18. | Dokter ramah dan perhatian saat pengobatan | 346 | 3,49 | 354 | 3,58 |
| 19. | Petugas administrasi ramah dan sopan | 343 | 3,46 | 354 | 3,58 |
| 20. | Petugas perhatian menanggapi keinginan dan keluhan | 339 | 3,42 | 356 | 3,60 |
| 21. | Petugas apotik ramah dan sopan | 335 | 3,38 | 359 | 3,63 |
| <i>EMPATHY</i> | | 343 | 3,46 | 356 | 3,60 |
| 22. | Kebersihan dan kerapihan | 347 | 3,51 | 397 | 4,01 |
| 23. | Ruang tunggu sudah cukup nyaman | 346 | 3,49 | 354 | 3,58 |
| 24. | Kebersihan kamar mandi | 342 | 3,45 | 354 | 3,58 |
| 25. | Ketersediaan papan informasi mengenai penyakit | 346 | 3,49 | 354 | 3,58 |
| 26. | Ketepatan waktu dalam membuka | 342 | 3,45 | 391 | 3,95 |

| | | | | | |
|------------------|--------------------------------------|-----|------|-----|------|
| | pelayanan | | | | |
| 27. | Kebersihan dan kerapian ruang apotik | 336 | 3,39 | 368 | 3.72 |
| TANGIBLES | | 343 | 3,47 | 365 | 3,68 |

Hasil table di atas menjelaskan bahwa kategori harapan yang paling memenuhi harapan responden adalah *Responsivness* pada pertanyaan petugas cepat tanggap dalam melayani. Dan unsur yang di anggap paling tidak memenuhi adalah unsur dimensi mutu *tangibles* pada pertanyaan kebersihan dan kerapian, harapan responden adalah unsur pada dimensi *Emphaty* sedangkan pada kategori keyataan unsur yang dianggap paling memuaskan responden adalah dimensi *jaminan* dan yang dianggap paling tidak memenuhi harapan adalah *Reliablity*. jadi dapat simpulkan bahwa dimensi mutu *Tangibles* menunjukkan bahwa dimensi ini mempengaruhi kepuasan pelanggan, untuk di mensi *Assurance atau jaminan dan responsiveness* menunjukkan unsur yang telah berhasil dan di laksanakan, untuk dimensi *emphaty* dan *reliability* menunjukkan bahwa unsur ini kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan.

Dari hasil analisis review jurnal sebelumnya yang dilakukan oleh Sukiwo (2015) menunjukkan hasil bahwa dimensi mutu yang mempunyai hubungan kuat terhadap mutu pelayan rawat jalan adalah dimensi *Assurance atau jaminan*, hal tersebut di pertegas oleh Satrianegara (2014), untuk hasil riview RQ4 ini menunjukkan bahwa dimensi mutu yang di butuhkan dan sangat berpengaruh pada persepsi pasien untuk melkaukan kunjungan ulang adalah dimensi mutu *Assurance dan responsiveness*, jadi terdapat kesamaan dan juga hubungan RQ3 dan RQ4 karena

pada RQ 3 menunjukkan hubungan yang kuat dengan kemabalinya pasien dan RQ 4 menunjukkan mutu pelayanan yang di butuhkan pasien rawat jalan .

Pada dasarnya pelayanan rawat jalan adalah pasien yang tanpa rujukan, datang dengan tujuan pengamatan, diagnose ,pengobatan dan rehabilitasi. Dengan begitu jelas bahwa dimensi Assurance dan Responsivness merupakan mutu pelayanan kesehatan yang di butuhkan pasien rawat jalan , karena notabennya pasien rawat jalaan adalah mereka yang datang untuk melakukan diagnose, pengobatan dan rehabilitasi.

menurut Satrianegara (2014 :212), bahwa dimensi *Assurance* adalah kemampuan karyawan, serta memberikan keselamatn, kenyamanan, keamanan, dan kesopan seta keterampilan dalam membantu pasien. Sedangkan dimensi *Responsivness* adalah ketika petugas kesehatan memberikan respon cepat tanggap , kesiap siagaan dan penanganan keluhan pelanggan .

Berdasarkan hasil review , teori serta penelitian terkait maka penulis berasumsi Mutu pelayanan kesehatan yang di butuhkan agar tetap mepertahankan minat kunjungn ulang rawat jalan . 5 dimensi mutu itu semuanya di butuhkan oleh pasien namun pada hasil riview bahwa dimensi *Assurance dan Responsivness* , kita kembali lagi karena di sisni kita berbicara tentang pasien rawat jalan yaitu pasiebn yang datang tidak selama 24 jam atau yang dang pada jam kerja dan juga pasien yang datang hanya untuk melkauan pemeriksaan dan diagnose suatu penyakit.oleh sebab

itu menurut asumsi saya terhadap hasil riview jurnal terkait yang menyatakan bahwa dimensi *Assurance dan Responsivness* adalah mutu pelayanan yang sangat di butuhkan agar pasien tetap mempertahankan melakaukan kunjungan ulang pada pelayanan fasilitas kesehatn tersebut saya berasumsi memang pada kenyataanya pasien yang datang pada rawat jalan adlah pasien yang datang pada jam kerja , dan notabennya pasien tersebut sering mengeluhkn waktu tunggu serta ketepatan waktu , sehingga memungkinkan pasien yang telah berkunjung pada hari pertama mereka akan merasakan ketidak puasaan pada mutu pelayanan tersebut mengakibatkan pasien tersebut ragu untuk melakukan kunjungan ulang pasien begitu juga sebaliknya. Dan menurut asumsi saya pada dimensi Assurance merupakan mutu pelayanan yang sangat di butuhkan pasien rawat jalan , jadi dari mutu pelayanan kesehatan yang mempunyai hubungan kuat dan mutu pelayanan kesehatan yang di butuhkan untuk mempertahankan agar pasien tetap mempertahankan kan minat kunjungan ulang pasien mempunyai hubungan Karena yang kita bicarakan adalah pasien rawat jalan , yang tentunya ingin mendapatkan pelayanan dengan tidak menuunggu terlalu lama dan percaya akan kenyamanan dan keamanan serta keselamatan pada pasien tersebut.

3.2.5 Identifikasi mutu pelayanan yang baik, dapat membuat persepsi pasien untuk kembali melakukan kunjungan ulang

Dari hasil analisis riviw jurnal, pada item tujuan RQ 5 ini hasil dari pada jawaban dari item tujuan ini adalah keseluruhan jurnal yang di dapat menunjukan bahwa dengan Mutu pelayanan yang baik , dapat membuat persepsi pasien untuk kembali melakukan kunjungan ulang rawat jalan . Menurut (Satriangeara,2014: 214) mutu yang membaik akan membuat persepsi pasien tentang pelayanan yang berikan oleh fasilitas kesehatan semakin bagus yang selanjutnya mengakibatkan peningkatan pengguna mutu jasa pelayanan kesehatan sehingga pendapatan yang di terima fasilitas kesehatan tersebut semakin banyak .namun sebaliknya , apabila persepsi pasien tentang pelayanan yang diberikan kurang baik mengakibatkan penurunan pengguna mutu jasa pelayanan .

Penelitian ini menjelaskan persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang kurang baik di pengaruhi oleh 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan. jadi jelas bahwa dengan persepsi pasien yang mengaggap baik, dan puas terhadap mutu pelayanan maka mereka akan berpeluang untuk kembali melakukan kunjungan rawat jalan .

Dalam item tujuan RQ5 ini sudah jelas dari hasil riviw 6 jurnl terbukti bahwa Mutu Pelayanan yang baik dapat membuat Persepsi Pasien untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan.

Berdasarkan hasil review , teori serta penelitian terkait maka penulis berasumsi Mutu pelayanan kesehatan yang baik dapat membuat persepsi pasien untuk kemabli melakukan kunjungan ulang pasien , menurut asumsi saya bahwa jelas jika pasien di berikan mutu apelayanan yang berkualitas , pasien akan merasa puas sehingga pasien yang puas akan berpeluang untuk melkaukan kunjungan ulang pasien rawat jalan .

BAB IV

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

1. Ada Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu dengan Minat Pemanfaatan ulang rawat jalan .
2. Persepsi terhadap mutu pelayanan kesehatan itu berhubungan dengan mutu pelayanan rawat jalan.
3. Mutu pelayanan kesehatan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan,
4. Dimensi mutu pelayanan kesehatan yang mempunyai hubungan kuat dengan kembalinya pasien untuk melakukan kunjungan ulang rawat jalan ,
5. Mutu pelayanan kesehatan yang di butuhkan pasien rawat jalan , agar pasien tetap mempertahankan persepsinya untuk kembali melakukan kunjungan ulang pada fasilitas pelayanan kesehatan ‘ adalah dimensi *Assurance* atau *jaminan*. Karena disini kita berbicara pasien rawat jalan yang notabennya mereka datang untuk mendiagnosa penyakit dan dari hasil riview jurnal-jurnal ditemukan bahwa untuk pelayanan rawat jalan mutu pelayanan yang dibutuhkan adalah *Assurance dan Responsivness*.
6. Mutu Pelayanan kesehatan yang baik dapat membuat persepsi pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguspairi.dkk.2018
Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi. *SCIENTIA JOURNAL*. (Online).
Vol 7.No.2 (garuda.ritekbrin.go.id., diakses pada Desember 2018)
- Andriani,Aida. 2017
Hubungan Mutu Pelayana Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Poliklinik umum.Journal Endurances.(Online)
2(11),45-52 (sinta.ristekbrin.go.id, di akses pada Februari 2017)
- Aprina.H.T. dkk.2019
Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*.(Online).
Vol.7 No.1 (garuda.ritekbrin.go.id, di akses pada Januari 2019)
- Etlidawati & Diyah,Y.H. 2017
Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta JKN.*Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Kesehatan*.(Online)
Vol 15 No 3 (sinta.ristekbrin.go.id, di akses pada Desember 2017)
- Lupiyoadi,Hamdani.2006
Manajemen Pemasaran Jasa edisi 2. Jakarta ; Salemba empat
- Marsono & Elwindra.2015
Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Rawat jalan di Puskesmas Kecamatan Duren Sawit. *Jurnal STIKes Persada Husada Indonesia*.(Online).
(garuda.ritekbrin.go.id,di akses pada tahun 2016)
- Nurmalasari & faisal. N.2017
Studi Mutu Pelayanan Kesehatan Pasien JKN Rawat Inap Kelas III.*Jurnal Kesehatan Masyarakat*.(Online)
Vol 3 No.2 (sinta.ristekbrin.go.id, di akses pada November 2017)
- Notoatmodjo,S.2014
Ilmu Perilaku Kesehatan .Rineka Cipta : Jakarta

- Satrianegara, M.fais.2014
Organisai Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan. Salemba Medika : Jakarta.
- Sabarguna,B. 2012
Pemasaran Pelayana Rumah Sakit. Sagung Soto: Jakarta
- Sinaga, S.E.N.2017
Pengaruh Mutu Pelayanan Rawat Jalan Terhadap Persepsi Pasien Keluarga
Jurnal Kesehatan MANARANG.(Online)
Vol 3 No 2 (sinta.ristekbrin.go.id, di akses pada Desember 2017)
- Sukiwo,S.S.2018
Hubungan Kepuasan Pasien dengan Mutu Kunjungan Ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. (Online)
Vol V.No.8 (garuda.ritekbrin.go.id, di akses pada tahun 2018)
- Vera,et.al. 2019
Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis* . (Online)
6 (2),116-126 (sinta.ristekbrin.go.id, di akses pada Desember 2019)
- Vitha, Lontaan.dkk. 2018
Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal KESMAS*. (Online).
Vol.7 No.5 (garuda.ritekbrin.go.id, di akses pada tahun 2018)

