

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era kompetitif dalam persaingan bisnis semakin ketat, tidak hanya memberikan peluang tapi juga tantangan. Rumah sakit juga dihadapkan kepada tantangan untuk selalu mendapatkan cara terbaik untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Salah satu upaya yang dilakukan rumah sakit dengan meningkatkan kualitas/mutu pelayanan dalam rumah sakit, yang diharapkan dapat menarik minat kunjungan ulang pasien dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Minat kunjungan ulang pasien menjadi sangat penting untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien (Rahmiati, 2020)

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep adalah Poli Gilut, akan tetapi mengalami penurunan kunjungan pasien rawat jalan dalam 4 tahun terakhir. Pada tahun 2019 angka kunjungan sejumlah 6.319 pasien dan pada tahun 2020 menurun menjadi 5.588 pasien. Pada tahun 2021 menurun lagi menjadi 5.215 pasien dan pada tahun 2022 angka kunjungannya sejumlah 4.892 pasien (Data Rekam Medis Klinik Tirta Amerta, Desember 2022). Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada tanggal 16 Desember 2022 di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep kepada 10 responden, didapatkan bahwa 6 responden (60%) mengatakan pada masa pandemi pasien cenderung takut dan membeli obat sendiri diluar. Dokter gigi yang melayani pasien menggunakan atribut lengkap sehingga membyat pasien merasa takut. Sedangkan 4 responden (40%) mengatakan tidak berani membeli obat sendiri diluar dan Dokter Gigi sudah lebih profesional dalam menangani pasien. Banyak faktor yang

mempengaruhi perilaku pasien untuk melakukan kunjungan ulang dalam mencari pelayanan kesehatan yaitu kepuasan, kepercayaan dan persepsi pasien.

Kepuasan konsumen dapat juga diartikan sebagai suatu sikap konsumen ditinjau dari kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan. Bagaimanapun kepuasan pasien sebagai pengguna adalah unsur pokok penting akhir pelayanan kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Baharza 2020 yang menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien terhadap layanan di fasilitas kesehatan semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien ke fasilitas kesehatan tersebut.

Selain kepuasan pasien, kepercayaan pelanggan sangat berpengaruh terhadap minat seseorang untuk melakukan kunjungan ulang terhadap pelayanan kesehatan. Pasien yang puas akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan atau melakukan minat kunjungan ulang bila mereka membutuhkan lagi, bahkan akan mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang sama (Nursalam, 2017). Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Yuniarti 2021 yang menyatakan bahwa kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

. Persepsi merupakan suatu proses yang dipelajari melalui interaksi dengan lingkungan sekitar. Persepsi seseorang timbul sejak kecil melalui interaksi dengan manusia lain. Faktor strategi promosi kesehatan sendiri dipengaruhi oleh persepsi pasien tentang kualitas atau mutu jasa pelayanan sehingga pentingnya upaya peningkatan mutu dalam pelayanan Kesehatan (Putri, dkk 2022). Kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah persepsi pasien akan mutu pelayanan rawat jalan dan juga minat (Depkes RI, 2013). Persepsi pasien sangat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang ditinjau dari persepsi yang kurang baik maupun yang baik (Aguspai, 2018).

Berdasarkan kondisi di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Tirta Amerta Sumenep.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka diajukan perumusan masalah penelitian ini, yaitu : “Apakah ada pengaruh Faktor Perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Tirta Amerta Sumenep?”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepercayaan, persepsi dan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (gilut) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh kepercayaan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep
- b. Menganalisis pengaruh persepsi pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep
- c. Menganalisis pengaruh kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep
- d. Menganalisis pengaruh kepercayaan, persepsi dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien gigi dan mulut (GILUT) di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian diharapkan dapat sebagai wacana pengembangan ilmu kesehatan masyarakat, mendapatkan pengetahuan berdasarkan kebenaran ilmiah, serta penelitian lebih lanjut tentang Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Tirta Amerta Sumenep.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam penelitian ilmiah mengenai Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Tirta Amerta Sumenep.

b. Manfaat Bagi Profesi Kesehatan Masyarakat

Dapat menambah ilmu pengetahuan bagi petugas kesehatan dalam Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Tirta Amerta Sumenep.

c. Manfaat Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak yang positif dalam mengembangkan konsep dan ilmu kesehatan mengenai Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Tirta Amerta Sumenep.

d. Manfaat Bagi Tempat Penelitian

Dapat sebagai masukan dan menambah ilmu petugas kesehatan dalam mengetahui Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang di Klinik Tirta Amerta Sumenep.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

No.	Peneliti / Judul	Tujuan	Variabel	Metode	Temuan	Perbedaan Penelitian
1.	Mumu, Kandou dan Doda (2017) Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado	Untuk mengetahui Fakto-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado 2017	• Variabel penelitian: Bukti Fisik Kehandalan Daya-Tanggap	• Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>Cross-sectional</i>. • Metode kuantitatif	• Hasil penelitian ini adalah Terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.	Perbedaan pada judul: Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
2.	Pouragha &Zarei, 2016. (Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah	Untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas layanan Rawat Inap terhadap kepuasan	• Variabel independen: Aksesibilitas, Janji, Proses Penerimaan, Waktu tunggu yangdirasakan,	• Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>Cross-sectional</i>. • Instrumen survei yang digunakan	• Hasil menunjukkan bahwa dimensi meningkatkan kualitas konsultasi,	Perbedaan pada judul: Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat

	Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya).	pasien di rumah sakit pendidikan di Iran.	Lingkungan Fisik, Konsultasi Dokter, Informasi untuk Pasien, Biaya layanan yang dirasakan • Variabel dependen: Kepuasan pasien	yaitu: kuesioner. • Data dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif, kolerasi Pearson dan metode regresi multivariat dengan software SPSS 18.	memberikan informasi kepada pasien selama pemeriksaan, menciptakan nilai bagi pasien dengan mengurangi biaya atau memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kualitas lingkungan fisik klinik dapat dianggap sebagai strategi efektif untuk pengelolaan pengajaran rumah sakit untuk meningkatkan kepuasan pasien Rawat Inap.	kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
3.	Ramadhan dan Suprajang (2018) Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar	Untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada	• Variabel independen: Akses pelayanan, Interaksi petugas dengan pasien, Keamanan, Kenyamanan dan Waktu tunggu • Variabel	• Penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan desain potong lintang (<i>cross sectional</i>) • Teknik analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat	• Hasil penelitian menunjukkan variabel yang berhubungan dengan Kepuasan pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar adalah akses	Perbedaan pada judul: Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta

		Kecamatan Wates Kabupaten Blitar	dependen: Kepuasan Pasien	dengan uji statistik fisherexact. • Data disajikan dalam analisis p-value, prevalensi rasio (PR) dan 95% interval kepercayaan (CI)	pelayanan dan interaksi petugas dengan pasien, sedangkan keamanan, kenyamanan dan waktu tunggu tidak memiliki hubungan dengan Kepuasan pasien.	Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
4.	Pighin et al 2022 Factors of the Revisit Intention of Patients in the Primary Health Care System in Argentina	Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien pada fasilitas kesehatan tingkat pertama di argentina	 • Variabel Independen: Kualitas jasa, kepercayaan, kepuasan pelanggan • Variabel dependen: Minat kunjungan ulang	• Penelitian ini menggunakan pendekatan <i>Cross-sectional</i>. Metode analitik kuantitatif. • Sampel 407 orang dengan <i>Purposive sampling</i>.	• Hasil penelitian: minat minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pasien.	Perbedaan pada judul: Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
5.	Tonasih (2021) Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan	Untuk mengetahui Kepuasan	• Variabel Independen: Kepuasan Pasien	• Penelitian ini merupakan survei analitik dengan	• Hasil penelitian: terdapat hubungan antara kepuasan	Perbedaan pada judul:

	Kesehatan Di Klinik Pratama	Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Klinik Pratama	• Variabel dependen: Pelayanan Kesehatan	desain penelitian <i>cross sectional study</i> . • Metode Kuantitatif	pasien terhadap pelayanan kesehatan di klinik pratama.	Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
6.	Fahrozy, 2017. (Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda)	Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Abdul Wahab Sjahranie Samarinda	• Variabel independen: Kualitas pelayanan • Variabel dependen: Kepuasan pasien	• Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif • Teknik sampling : <i>probability sampling</i> yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan atau karakteristik yang diperlukan atau bisa juga	• Hasil penelitian: terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan RS dengan kepuasan pasien pengguna BPJS di RS Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. • Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan BPJS di RS yang	Perbedaan pada judul: Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan pen

				disebut <i>Judgmental sampling</i> .	diberikan maka semakin puas tingkat kepuasan pasien. Sebaliknya, semakin buruk kualitas pelayanan BPJS yang diberikan maka semakin rendah tingkat kepuasan pasien BPJS.	elitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.
7.	Karlin Halpy, 2017. (Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat kunjungan ulang Pasien Rawat Inap Di Rsud Siak).	Untuk mengetahui Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat kunjungan ulang Pasien Rawat Inap Di Rsud Siak	• Variabel Independen: Persepsi Mutu Pelayanan (keprofesian, keamanan, kepuasan) • Variabel dependen: Minat kunjungan ulang	• Metode penelitian ini merupakan Survei analitik dengan menggunakan pendekatan potong lintang (<i>cross sectional study</i>). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik total sampling.	Hasil penelitian yang dilakukan menggunakan analisis bivariat dan multivariat dengan taraf kemaknaan p (sig) $< 0,05$. Diperoleh hasil, variabel keprofesian memiliki nilai $0,055 > 0,05$. Variabel efisiensi memiliki nilai $0,027 < 0,05$. Variabel keamanan memiliki nilai $0,002 < 0,05$. Variabel	Perbedaan pada judul: Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.

					kepuasan memiliki nilai $0,000 < 0,05$. Variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien di rumah sakit adalah variabel kepuasan pasien dengan nilai signifikansi 0,000.	
8.	Nurhayati, 2018. Analisis Pengaruh Mutu Rumah Sakit Terhadap Tingkat Hunian Rawat Inap Dengan Kualitas Pelayanan Dan Keselamatan Pasien Di RS Siaga Raya Jakarta 2018	Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh rumah sakit terhadap tingkat hunian rawat inap (BOR) dengan kualitas pelayanan dan keselamatan pasien sebagai variabel intervening di RS. Siaga Raya.	Variabel Independen: Mutu rumah sakit, Kualitas pelayanan, Keselamatan pasien Variabel Dependen: tingkat hunian rawat inap.	Metode penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif metode <i>survey</i> dan teknik <i>causative</i> tipe pengujian hipotesis dengan teknik analisa <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM). Sampel yang digunakan sebagai responden sebanyak 200, diambil dengan teknik <i>purposive sampling</i>.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu rumah sakit berpengaruh terhadap tingkat hunian rawat inap dengan nilai CR sebesar -3,329 ($p=0,000 \leq 0,05$), mutu rumah sakit berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai CR sebesar 6,407 ($p=0,000 \leq 0,05$), mutu rumah sakit berpengaruh terhadap keselamatan pasien dengan nilai CR	Perbedaan pada judul: Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel

					4,328 ($p=0,000 \leq 0,05$), kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat hunian rawat inap dengan CR 1,111 ($p=0,000 \leq 0,05$), sedangkan keselamatan pasien tidak berpengaruh terhadap tingkat hunian rawat inap dengan nilai CR 0,783 ($p=0,434 \leq 0,05$).	dan lokasi penelitian.
9.	Aguspairi, <i>et al.</i> , 2018. (Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat kunjungan ulang Pasien Rumah Sakit RoyalPrima Jambi)	Untuk mengetahui hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat kunjungan ulang Pasien Rumah Sakit Royal Prima Jambi	Variabel Independen: Persepsi tentang mutu pelayanan Variabel Dependen: Minat kunjungan ulang	Penelitian ini merupakan survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>. Jumlah sampel sebanyak 196 responden dengan teknik pengambilan sampel secara <i>purposive sampling</i>.	Didapati hasil bahwa ada sebanyak 35 (74,5%) pasien dengan persepsi terhadap mutu pelayanan kurang baik berminat untuk berkunjung ulang dan diantara pasien yang menilai mutu pelayanan rumah sakit baik terdapat 143 (96,0%) berminat untuk kunjung ulang. berdasarkan hasil uji	Perbedaan pada judul: Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel

					statistik chi- square diperoleh nilai $p < \alpha$ ($p = 0,000$) berarti pada $\alpha = 5 \%$ maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi terhadap mutu pelayanan dengan minat berkunjung ulang pasien.	dan lokasi penelitian.
10.	Stefanus G. Manuhuwa, 2020. (Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Rawat Inap Di Rumah Sakit TK.III Prof. Dr. J.A Latumen Ambon)	Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Tk III Prof Dr. J.A. Latumeten Ambon.	Variabel independent: kualitas pelayanan yang berdasarkan pada teori Behrouz et al (2016) yaitu Akses, waktu tunggu, proses penerimaan, lingkungan fisik, konsultasi dokter dan informasi untuk pasien. Variabel dependen adalah kepuasan pasien Rawat Inap	Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan menggunakan rancangan <i>cross sectional study</i> . Populasi pada penelitian ini adalah pasien di instalasi Rawat Inap pada bulan Januari-Oktober 2019 yang berjumlah 37.167 pasien. Sampel dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tidak ada hubungan pengaruh akses ($p = 0.097$) terhadap kepuasanxpasien di Rumah.Sakit Tk III Prof Dr. J.A. Latumen Ambon sedangkan Ada hubungan pengaruhxwaktu tunggu ($p = 0.001$), proses penerimaan ($p = 0.000$), lingkungan fisik ($p = x0.000$), konsultasi dokter ($p = .0.013$), informasi dokter ($p = 0.000$) terhadap kepuasan	Perbedaan pada judul: Analisis faktor perilaku pasien pelayanan gigi dan mulut (GILUT) terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Tirta Amerta Kabupaten Sumenep. Dengan metode deskriptif kuantitatif. Perbedaan penelitian ini adalah sampel, variabel dan lokasi penelitian.

				perhitungan besar sampel menurut Lameshow sehingga diperoleh besar sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan <i>metode purposive sampling</i> Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariate.	pasien di Rumah.Sakit Tk III Prof Dr. J.A.Latumen Ambon. Pihak Rumah Sakit TK III Prof Dr. J.A. Latumen Ambon agar mengevaluasi dan membenahi yang menjadi keluhan pasien yang menjadi pemicu pasien merasa tidak puas akan pelayanan rumah sakit	
--	--	--	--	---	--	--

