

## **BAB V**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Rumah sakit ibu dan anak Permata Hati didirikan pada tahun 2009. RSIA Permata Hati terletak di kompleks Perumahan Bumi Tamalanrea Permai Jl. Tamalanrea Raya Blok 10 M no. 9-10 Makassar dengan luas 350 meter persegi.

Rumah bersalin Permata Hati (RBPH) merupakan rumus bersalin swasta yang mengkhususkan diri dalam bidang pelayanan kesehatan khususnya kebidanan, RBPH juga ditunjang dengan pelayanan kesehatan lainnya.

Dalam rangka optimalisasi pelayanan yang terbaik sebagai motto kami, maka kami bermitra bersama dokter-dokter yang ahli di bidangnya, bidan dan perawat yang professional dan berpengalaman serta karyawan lain yang siap membantu untuk memberikan pelayanan yang menitik beratkan pada konsep kepedulian, kasih sayang, keramahan, menghormati dan menghargai setiap kebutuhan

Selain pelayanan yang ramah, RSIA Permata Hati juga dilengkapi dengan fasilitas penunjang kesehatan lainnya yang menjamin kenyamanan serta kepuasan setiap pasien dan keluarga yang merupakan prioritas kami selama berada di RBPH.

## **B. Visi dan Misi**

Visi :

Menjadi salah satu rumah sakit ibu dan anak dengan pelayanan yang terbaik.

Misi :

1. Sebagai tempat pelayanan kesehatan masyarakat terhadap masalah kesehatan yang dialami
2. Sebagai mitra pemerintah dalam memberikan pelayanan preventif dan kuratif serta rehabilitative dengan pelayanan secara *holistic* dan professional
3. Memberikan pelayanan kesehatan dalam usaha meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dengan meningkatkan pemahaman kesehatan khususnya kesehatan ibu dan anak
4. Memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai prosedur dengan konsep kenyamanan dan dapat terjangkau oleh kalangan masyarakat

### **a. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk melihat Faktor yang berhubungan dengan minat kembali pasien pada RSIA Permata Hati Makassar dengan jumlah sampel 140. Berdasarkan hasil penelitian ini dianalisis secara univariat untuk melihat distribusi frekuensi setiap variabel

penelitian dan bivariat untuk melihat hubungan variabel independen terhadap variabel dependen.

## 1. Analisis Univariat

### a. Umur

**Tabel 5.1**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Umur Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati Makassar**

Usia	Frekuensi (n)	%
17-20 tahun	33	16,5
21-30 tahun	57	52,2
31-40 tahun	30	16,6
41-42 tahun	20	14,7
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.1 didapatkan distribusi umur pada pasien rawat jalan yang memiliki umur 41-42 tahun sebanyak 14,7 % dan pasien yang memiliki umur 21-30 tahun sebanyak 52,2 %.

### b. Pembayaran

**Tabel 5.2**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pembayaran Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati Makassar**

Pembayaran	Frekuensi (n)	%
Umum	46	32,9
BPJS	94	67,1
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 5.2 didapatkan distribusi pembayaran pada pasien rawat jalan yang memilih pembayaran

menggunakan BPJS sebanyak 67,1 % dan pasien yang memilih pembayaran secara umum sebanyak 32,9 %.

c. Pendidikan

**Tabel 5.3**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Pada**  
**Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati**  
**Makassar**

<b>Pendidikan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>%</b>
Tidak Sekolah	29	20,7
SD	23	16,4
SMP	26	18,6
SMA	34	24,3
S1	28	20
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.3 didapatkan distribusi pendidikan pada pasien rawat jalan yang memiliki pendidikan SD sebanyak 16,4 % dan yang memiliki pendidikan SMA sebanyak tahun sebanyak 24,3 %.

d. Persepsi

**Tabel 5.4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pada**  
**Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati**  
**Makassar**

<b>Persepsi</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>%</b>
Cukup	63	45
Kurang	77	55
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.4 didapatkan distribusi persepsi pada pasien rawat jalan yang memiliki persepsi cukup sebanyak 45 % dan yang memiliki persepsi kurang sebanyak 55 %.

e. Kondisi Geografis

**Tabel 5.5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Kondisi Geografis**  
**Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati**  
**Makassar**

<b>Kondisi Geografis</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>%</b>
Cukup	79	56,4
Kurang	61	43,6
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.5 distribusi kondisi geografis pada pasien rawat jalan yang memiliki kondisi geografis kurang sebanyak 43,6 % dan yang memiliki kondisi geografis cukup sebanyak 56,4 %.

f. Dukungan Keluarga

**Tabel 5.6**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Dukungan Keluarga**  
**Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati**  
**Makassar**

<b>Dukungan Keluarga</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>%</b>
Cukup	84	60
Kurang	56	40
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.6 distribusi Dukungan Keluarga pada pasien rawat jalan yang memiliki Keluarga kurang sebanyak 40 % dan yang memiliki keluarga cukup sebanyak 60 %.

g. Petugas Kesehatan

**Tabel 5.7**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Petugas Kesehatan**  
**Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati**  
**Makassar**

<b>Petugas Kesehatan</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>%</b>
Cukup	93	66,4
Kurang	47	33,6
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.7 distribusi petugas kesehatan pada pasien rawat jalan yang memiliki petugas kesehatan kurang sebanyak 33,6 % dan yang memiliki petugas kesehatan cukup sebanyak 66,4 %.

h. Promosi

**Tabel 5.8**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Promosi Kesehatan**  
**Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA**  
**Permata Hati Makassar**

<b>Promosi</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>%</b>
Cukup	77	55
Kurang	63	45
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.8 distribusi promosi pada pasien rawat jalan yang memiliki promosi kurang sebanyak 45 % dan yang memiliki promosi cukup sebanyak 55 %.

i. Minat Kembali

**Tabel 5.9**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Minat Kembali**  
**Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA**  
**Permata Hati Makassar**

<b>Minat Kembali</b>	<b>Frekuensi (n)</b>	<b>%</b>
Ya	92	65,7
Tidak	48	34,3
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Primer*

Berdasarkan tabel 5.9 distribusi minat kembali pada pasien rawat jalan yang tidak berminat sebanyak 34,3% dan yang berminat sebanyak 65,7 %.

**2. Analisis Bivariat**

a. Hubungan Persepsi dengan Minat Kembali Pasien Rawat Jalan

**Tabel 5.10**  
**Hubungan Persepsi dengan Minat Kembali Pada Pasien**  
**Rawat Jalan di RSIA Permata Hati**

Makassar							
Persepsi	Minat Kembali				Total		Nilai <i>p</i>
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	48	76,2	15	23,8	63	100	0,018
Kurang	44	57,1	33	42,9	77	100	
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>65,7</b>	<b>48</b>	<b>34,3</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.10 menunjukkan bahwa dari 63 pasien rawat jalan yang memiliki persepsi cukup dengan minat kembali sebesar 76,2 % sedangkan pasien rawat jalan yang memiliki persepsi kurang dengan minat kembali sebanyak 57,1 %.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0,018 < 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada hubungan persepsi dengan minat kembali pasien rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar.

b. Hubungan Kondisi Geografis dengan Minat Kembali Pasien Rawat Jalan

**Tabel 5.11**  
**Hubungan Kondisi Geografis dengan Minat Kembali**  
**Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati**  
**Makassar**

Kondisi Geografis	Minat Kembali				Total		Nilai <i>p</i>
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Cukup	66	83,5	13	16,5	79	100	0,000
Kurang	26	42,6	35	57,4	61	100	
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>65,7</b>	<b>48</b>	<b>34,3</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	



Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.11 menunjukkan bahwa dari 79 pasien rawat jalan yang memiliki kondisi geografis cukup dengan minat kembali sebesar 83,5 % sedangkan pasien rawat jalan yang memiliki kondisi geografis kurang dengan minat kembali sebanyak 42,6 %.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0,000 < 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada hubungan kondisi geografis dengan minat kembali pasien rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar.

c. Hubungan Dukungan Keluarga dengan Minat Kembali  
Pasien Rawat Jalan

**Tabel 5.12**  
**Hubungan Dukungan Keluarga dengan Minat Kembali**  
**Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati**  
**Makassar**

Dukungan Keluarga	Minat Kembali				Total		Nilai <i>p</i>
	Berminat		Tidak Berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Cukup	65	77,4	19	22,6	84	100	0,000
Kurang	27	48,2	29	51,8	56	100	
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>65,7</b>	<b>48</b>	<b>34,3</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.12 menunjukkan bahwa dari 84 pasien rawat jalan yang memiliki dukungan keluarga cukup dengan minat kembali sebesar 77,4 % sedangkan pasien rawat

jalan yang memiliki dukungan keluarga kurang dengan minat kembali sebanyak 48,2 %.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0,000 < 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada hubungan dorongan keluarga dengan minat kembali pasien rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar.

d. Hubungan Petugas Kesehatan dengan Minat Kembali Pasien Rawat Jalan

**Tabel 5.13**  
**Hubungan Petugas Kesehatan dengan Minat Kembali Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati Makassar**

Petugas Kesehatan	Minat Kembali				Total		Nilai <i>p</i>
	Berminat		Tidak Berminat		N	%	
	n	%	n	%			
Cukup	77	82,8	16	17,2	93	100	0,000
Kurang	15	31,9	32	68,1	47	100	
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>65,7</b>	<b>48</b>	<b>34,3</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.13 menunjukkan bahwa dari 93 pasien rawat jalan yang memiliki petugas kesehatan cukup dengan minat kembali sebesar 82,8 % sedangkan pasien rawat

jalan yang memiliki petugas kesehatan kurang dengan minat kembali sebanyak 31,9 %.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0,000 < 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada hubungan petugas kesehatan dengan minat kembali pasien rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar.

- e. Hubungan Promosi dengan Minat Kembali Pasien Rawat Jalan

**Tabel 5.14**  
**Hubungan Promosi dengan Minat Kembali Pada Pasien Rawat Jalan di RSIA Permata Hati Makassar**

Promosi	Minat Kembali				Total		Nilai <i>p</i>
	Berminat		Tidak Berminat		N	%	
	n	%	n	%			
Cukup	60	77,9	17	22,1	77	100	0,001
Kurang	32	50,8	31	49,2	63	100	
<b>Jumlah</b>	<b>92</b>	<b>65,7</b>	<b>48</b>	<b>34,3</b>	<b>140</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel 5.14 menunjukkan bahwa dari 77 pasien rawat jalan yang memiliki promosi cukup dengan minat kembali sebesar 77,9 % sedangkan pasien rawat jalan yang

memiliki promosi kurang dengan minat kembali sebanyak 50,8 %.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *chi-square* diperoleh nilai *p value* = 0,001 < 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya ada hubungan promosi dengan minat kembali pasien rawat jalan di RSIA Permata Hati Makassar.

### **3. Pembahasan**

#### **a. Karakteristik Umum Responden**

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa usia pasien terbanyak adalah usia 21-30 tahun sebanyak 57 pasien (52,2%) dan yang paling sedikit usia 41-42 tahun sebanyak 20 pasien (14,7%). Karena pada saat melakukan wawancara yang paling banyak ditemukan usia 21-30 tahun dibandingkan usia lebih dari 40 tahun.

Dalam penelitian ini usia memiliki pengaruh yang signifikan dengan minat kembali pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Habibi (2020), yang dilakukan di RSIA Muhammadiyah Cipondoh yang menyatakan bahwa kategori usia terbanyak yaitu berusia dewasa (26-45) untuk minat kunjungan ulang responden paling banyak menyatakan bahwa berminat untuk berkunjung

ulang dikarenakan usia tersebut merupakan usia ibu muda yang melakukan pemeriksaan ataupun mengantarkan anaknya.

Dalam penelitian ini pembayaran pasien rawat jalan yang memilih pembayaran menggunakan BPJS sebanyak 67,1% dan pasien yang memilih pembayaran secara umum sebanyak 32,9%. Dalam penelitian ini pembayaran sangat berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan serta minat kembali pasien.

Penelitian ini sejalan dengan Tri Handayani (2022), yang menyatakan bahwa harga (Price) berpengaruh terhadap revisit pasien apabila tarif yang ditetapkan Rumah Sakit Permata Hati Kecamatan Mandau, sesuai dengan kualitas, terlebih lagi jika dicover oleh asuransi, terutama asuransi terbesar di Indonesia sekarang ini, yaitu BPJS, bila tidak ada biaya tambahan dalam pelayanan kepada pasien BPJS, maka keterikatan revisit pasien kembali akan meningkat.

Dalam penelitian ini pendidikan tinggi pasien rawat jalan yaitu SMA sebanyak 34 pasien (24,3%) dan yang memiliki pendidikan yaitu SD sebanyak 23 pasien (16,4%). Dapat dilihat dari karakteristik responden yang sebagian besar berpendidikan rendah, seseorang yang memiliki pendidikan

yang tinggi maka akan memilih pemikiran yang lebih baik dalam mengolah informasi sehingga dapat mempengaruhi pengetahuannya dalam suatu hal misalnya dalam hal ini pelayanan kesehatan, sehingga dalam penelitian ini pendidikan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dengan minat kembali pada pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumengan (2015), yang berjudul factor-faktor yang berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan di RSIA Suaka Insan menyatakan. bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan minat pemanfaatan ulang.

#### **b. Hubungan Persepsi dengan Minat Kembali Pasien**

Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus diperoleh dari respon terhadap objek, peristiwa, atau hubungan. Kotler juga menyebutkan bahwa persepsi adalah proses dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan masukan informasi untuk menciotakan gambaran, intinya persepsi tidak bergantung pada rangsangan fisik tetapi ada

juga hubungan rangsangan terhadap bidang yang mengelilinginya dan kondisi dalam setiap individu.

Penelitian ini sebanding dengan penelitian Nasution, 2020 yang menyatakan adanya hubungan yang bermakna antara persepsi dengan minat kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSIA Kumala Siwi Jepara. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Triyana (2023), menunjukkan bahwa persepsi tidak berpengaruh terhadap minat Kembali pasien pada rumah sakit tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Faradiba Syaifuddin (2021), menunjukkan bahwa hubungan kehandalan terhadap minat berkunjung Kembali pasien di RSUD Batara Suiang Pangkep, berdasarkan persepsi pasien terkait kehandalan diketahui bahwa mayoritas responden yang beranggapan sudah baik. Hal ini dikarenakan prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan dan perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur.

Peneliti berasumsi bahwa pasien dengan persepsi baik terhadap petugas pelayanan kesehatan dengan alasan

pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar diloket administrasi karena petugas administrasi selalu berada ditempat, petugas kesehatan melaksanakan tugas dengan cepat, pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter. Dokter memeriksa dengan teliti serta menanyakan keluhan kesah pasien, serta waktu pengambilan obat tidak terlalu lama dan petugas menyampaikan aturan pakai obat.

### **c. Hubungan Kondisi Geografis dengan Minat Kembali**

#### **Pasien**

Kondisi geografis adalah informasi kependudukan suatu wilayah atau kondisi masyarakat dalam suatu wilayah yang meliputi ukuran, struktur, distribusi penduduk, serta bagaimana jumlah penduduk berubah setiap waktu akibat kelahiran, kematian, migrasi, serta penuaan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan Kondisi Geografis cukup terdapat 79 dan sebanyak 66 responden memilih minat kembali dari total 140 responden. Hal ini sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Toding (2015) di RSIA Elim Makassar yang menyatakan bahwa ada hubungan antara akses dengan minat Kembali. Dengan hasil uji statistic yang



menyatakan bahwa ada hubungan kondisi geografis dengan minat kembali pasien rawat jalan karena responden menyatakan lokasi RSIA Permata Hati Makassar cukup strategis dan mudah di akses oleh masyarakat.

Namun berbanding terbalik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Masruron (2019), yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan dengan lokasi dengan minat Kembali pasien, dikarenakan waktu tempuh ke rumah sakit menjadi relatif singkat dengan adanya kemudahan sarana transportasi seperti angkutan umum maupun kendaraan pribadi dan prasarana jalan yang baik sehingga masyarakat yang jauh dengan rumah sakit dapat mengakses tempat layanan tersebut.

Sebagian besar 79 responden menyatakan kondisi geografis kategori cukup, karena lokasi RSIA Permata Hati yang strategis yakni terletak di jalan yang dilewati kendaraan umum, terlebih lagi rata-rata lokasi rumah responden cukup dekat dari RSIA Permata Hati Makassar sehingga hal ini yang mendorong pasien memanfaatkan pelayanan jasa bahkan melakukan kunjungan ulang untuk memanfaatkan kembali.

Distribusi pelayanan kesehatan terkait dengan lokasi yang strategis sehingga jasa yang ditawarkan lebih mudah

diinformasikan kepada masyarakat. Penyelenggara pelayanan akan dimudahkan untuk menjangkau pelanggan dengan lokasi yang strategis. (Hayati, 2018). Hal ini sejalan dengan teori bahwa strategis atau kurang strategis lokasi ditentukan oleh penilaian pasien terhadap lokasi rumah sakit seperti tempat pelayanan yang mudah dicapai, letak yang strategis dan fasilitas yang menyertainya (Rengkuan, 2015).

Peneliti berasumsi bahwa lokasi merupakan factor yang sangat penting sehingga pasien ingin berobat dirumah sakit bila sakit, karena menjadi salah satu alasan seseorang agar lokasi rumah sakit strategis dan juga mudah dijangkau oleh pasien. Serta tempat dan kemudahan akses lokasi menuju sebuah rumah sakit dan unit pelayanan yang ada didalamnya menjadi sangat penting bagi pasien karena dalam keadaan sakit bila sulit menemukan lokasi akan menambah rasa sakit bagi pasien dan kondisi lingkungan Rumah Sakit Ibu dan Anak yang nyaman.

#### **d. Hubungan Dukungan Keluarga dengan Minat Kembali Pasien**

Peneliti berasumsi bahwa dukungan keluarga didefinisikan sebagai informasi verbal atau non verbal, saran,

bantuan yang nyata atau tingkah laku yang diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek di dalam lingkungannya atau yang berupa kehadiran dan hal-hal yang dapat memberikan keuntungan emosional dan berpengaruh pada tingkah laku penerimanya. Dalam hal ini orang yang merasa memperoleh dukungan secara emosional merasa lega karena diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Safitri (2012) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Bunda Suryatni yang menyatakan bahwa ada hubungan keluarga dengan minat untuk memilih pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Cindy, (2021) menyatakan bahwa yang menunjukkan hasil peran keluarga berpengaruh positif dalam penggunaan layanan tempat persalinan pasien poliklinik kesehatan ibu dan anak di klinik keluarga pisangbaru, jakarta. Namun berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Satrianegara (2020), berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara dukunganko keluarga dengan minat

kunjungan ulang dikarenakan sebagian keluarga pasien (suami ibu hamil) tidak mempunyai waktu untuk menemani pasien memeriksakan kehamilannya serta ibu hamil kurang mendapatkan informasi terkait pemeriksaan kehamilan dari keluarga sehingga mengurangi minat ibu hamil untuk memeriksakan kehamilannya.

Terdapat dua macam keluarga, khususnya keluarga inti yang terdiri dari orangtua dan kerabat kandung. Terlebih lagi, keluarga prokreasi, khususnya pasangan hidup dan anak. Makna pentingnya keluarga ditunjukkan dari rerata pasien wanita hamil yang berkunjung saat *antenatal care* didampingi oleh ibu maupun suami pasien.

#### **e. Hubungan Petugas Kesehatan dengan Minat Kembali**

##### **Pasien**

Petugas kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Tidak kalah pentingnya dalam mempertimbangkan agar pasien (*customers*) memanfaatkan kembali yaitu penampilan petugas. Selain pendapat Zeithaml, menurut

Solomon persepsi *costumer* terhadap pelayanan yang diterimanya secara keseluruhan dipengaruhi oleh stimuli yang salah satunya adalah penampilan dan tanggapan petugas yang melayaninya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nduru (2019), yang mengatajan bahwa adanya hubungan antara petugas Kesehatan dengan minat Kembali pasien dalam pemanfaatan Kembali pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sriratu Medan. Sedangkan penelitian yang di lakukan oleh Aguspairi (2018), tidak sejalan dikarenakan prosedur pelayanan yang kurang baik yang menyebabkan pasien kurang berminat untuk Kembali lagi berkunjung ke Rumah Sakit Royal Prima Jambi.

Baik buruknya pelayanan di rumah sakit terletak pada petugas sebagai *first liner* dalam pelayanan. Meningkatkan kompetensi petugas rumah sakit sesuai dengan tugasnya akan meningkatkan kepuasan pasien dan masyarakat pengguna rumah sakit. Dengan semakin meningkatnya kompetensi melalui proses belajar untuk memperbaiki proses, pada gilirannya akan meningkatkan status finansial.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Ilmayanti (2022), berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa

pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan indikator sikap petugas kesehatan, dilihat hampir semua pasien mengatakan bahwa sikap petugas kesehatan di RSUP dr.Tadjuddin Chalid sudah baik hal tersebut menunjukkan sikap petugas kesehatan bekerja sesuai SOP, ramah dan berkata sopan kepada pasien, serta memberikan informasi secara detail kepada pasien, namun masih terdapat pasien yang mengatakan bahwa masih terdapat dokter yang tidak datang tepat waktu sehingga membuat pasien menunggu lama namun hal tersebut bukanlah suatu masalah untuk responden memanfaatkan pelayanan kesehatan unit rawat jalan poli interna di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

Peneliti berasumsi kehandalan kemampuan dokter dan perawat dirumah sakit ibu dan anak untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang tanpa membuat kesalahan apapun serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan dokter dan perawat dirumah sakit tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Bakri dkk, 2022) respon pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar menganggap petugas pelayanan kesehatan memiliki kemampuan dalam membantu pasien dan

memberikan pelayanan kesehatan dengan tanggap. Selain itu, sebagian besar petugas pelayanan kesehatan juga dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap serta tidak menyulitkan pasien serta penampilan fisik baik itu sarana dan prasarana pada rumah tersebut dianggap baik oleh pasien.

Hubungan petugas kesehatan dengan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan rawat jalan merupakan keramahan oleh tenaga medis (dokter dan perawat) dan tenaga penunjang medis dirumah sakit, kehandalan kemampuan dokter dan perawat dirumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan papun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan dokter dan perawat.

Hubungan petugas dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan merupakan keramahan oleh tenaga medis (dokter dan perawat) dan tenaga penunjang medis lainnya dirumah sakit.

#### **f. Hubungan Promosi dengan Minat Kembali Pasien**

Promosi adalah upaya untuk memberitahukan atau menawarkan produk atau jasa dengan tujuan menarik calon

konsumen untuk membeli atau mengkonsumsinya. Dengan adanya promosi, produsen atau distributor mengharapkan kenaikan angka penjualan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Oktarianita (2020), yang menyatakan bahwa persepsi pasien tentang promotion merupakan salah satu bauran pemasaran yang diduga berhubungan loyalitas pasien. Berbeda hal dengan penelitian yang dilakukan Suhedro (2020), yang menyatakan bahwa kunjungan pasien yang terus menerus menurun menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang dijalankan Rumah Sakit Islam Kudus tidak berjalan baik sehingga minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang rendah.

Mayoritas menyatakan promosi kurang, namun walau demikian sebagian besar responden (50,8%) menilai berminat dalam melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini sejalan dengan sholihah (2015) dalam Yasni (2020), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden (59,3%) menilai promosi kurang dilakukan, sehingga pengguna jasa kurang mengetahui fasilitas apa saja yang tersedia di rumah sakit.

Peneliti berasumsi bahwa perawat dapat berperan dalam melakukan promosi kepada pasien. Upaya yang dapat



dilakukan diantaranya adalah memberikan leaflet atau brosur promosi yang telah disediakan oleh bagian pemasaran rumah sakit atau dapat menjelaskan secara langsung tentang fasilitas pelayanan rumah sakit jika diperlukan oleh pasien maupun keluarga.

Salah satu cara yang bisa dilakukan rumah sakit untuk menarik minat konsumen terhadap produknya adalah dengan melakukan kegiatan promosi, saat ini promosi yang dilakukan RSIA Permata Hati sudah cukup baik, diantaranya telah melaksanakan promosi melalui sosialisasi kesehatan dengan adanya brosur, pamflet, poster papan informasi pelayanan dan sosial media seperti instagram dan *website*.

Promosi ini bertujuan untuk menyampaikan produk-produk yang ditawarkan rumah sakit kepada pengguna jasa pelayanan kesehatan, termasuk dokter ahli, pelayanan operasi, pelayanan pemeriksaan penunjang, termasuk pelayanan rawat inap serta ketersediaan fasilitas ruang rawat inap sesuai segmentasi dan jenis perawatan. Promosi ini perlu dilakukan agar pengguna jasa mengetahui produk-produk apa saja yang tersedia di rumah sakit yang dapat dimanfaatkan. Berkualitasnya suatu produk, bila konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin bahwa produk

tersebut akan berguna bagi mereka maka tidak akan pernah membelinya. Pelanggan akan menjadi loyal apabila produk-produk tersebut ditawarkan (dipromosikan) dengan baik.

Promosi merupakan proses mengkomunikasi variabel bauran pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam memasarkan produk. Inti dari kegiatan promosi adalah suatu bentuk kegiatan komunikasi pemasaran yang berusaha untuk menyebarkan informasi, mempengaruhi, mengingatkan pasar sasaran agar bersedia menerima, membeli, dan loyal kepada produk yang ditawarkan oleh perusahaan. Menurut penelitian, RSIA Permata Hati merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh swasta, saat ini persaingan antar rumah sakit sangat ketat dalam menarik konsumen untuk mengakses pelayanan kesehatan yang ada di rumah sakit tersebut.