

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MOTIVASI BERKUNJUNG KEMBALI DI RUANG RAWAT JALAN RSI SAKINAH MOJOKERTO

Arief Fardiansyah¹ *)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto. Jenis penelitian korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional* dengan populasi seluruh seluruh pasien yang berkunjung di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto pada bulan Juni 2014, diseleksi dengan menggunakan *Consecutive sampling* yaitu pemilihan sampel dengan menetapkan subyek yang memenuhi kriteria penelitian dimasukkan dalam penelitian sampai kurun waktu tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto. Beberapa faktor penunjang yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien antara lain : pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, prosedur penjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum, serta *out come* yang diterima. Selain itu, faktor pendidikan petugas kesehatan dan penampilan juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga kepuasan pasien akan tercapai. Diharapkan hal-hal yang mempengaruhi pasien untuk mengadakan kunjungan kembali dapat lebih diperhatikan oleh rumah sakit, sehingga rumah sakit akan tetap tumbuh dan *survive* di masa depan, karena persaingan rumah sakit khususnya di RSI Sakinah sekarang ini tidak hanya dengan sesama rumah sakit swasta sendiri tetapi juga dengan rumah sakit milik pemerintah yang sekarang ini juga terus berkembang dan berupaya meningkatkan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, motivasi berkunjung kembali

A. PENDAHULUAN

Persaingan di dunia pelayanan kesehatan semakin hari semakin ketat, untuk itu penyedia layanan jasa khususnya di bidang kesehatan

1) Penulis adalah Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto

berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu pelayannannya agar pelanggan merasa puas sehingga yang pada akhirnya dapat meningkatkan motivasi pelanggan untuk kembali lagi ke tempat pelayanan kesehatan tersebut. Dalam Era Globalisasi yang tanpa batas ini pembangunan kesehatan merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan tersebut bertujuan agar setiap penduduk mampu hidup sehat sehingga dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, yang merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan pembangunan nasional. Hal tersebut sejalan dengan tujuan sistem kesehatan nasional yaitu tercapainya kemampuan hidup sehat, melalui upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun swasta. Mutu pelayanan dan kepuasan pasien merupakan salah satu faktor dalam meningkatkan jumlah kunjungan, bahkan menjadi salah satu faktor penentu citra institusi pelayanan kesehatan di mata masyarakat (Aditama, 2004).

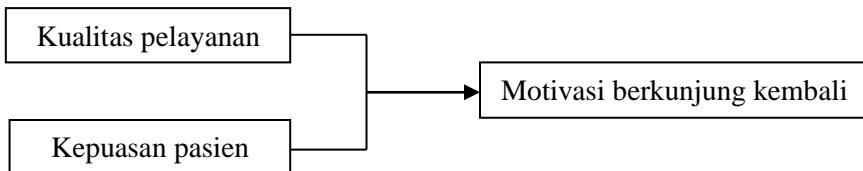
Maka dari itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan, sehingga akan tersedia umpan balik yang segera, berarti, dan objektif. Berdasarkan hasil pengukuran, orang lain dapat melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaanya, membandingkan dengan standar kerja, dan memutuskan untuk melakukan perbaikan. Pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan selalu menggunakan data yang akurat, sehingga setiap pengambilan keputusan dapat dilaksanakan berdasarkan fakta. Penggunaan data akan membangun perilaku jujur, *evidence based*, dan logis. Keberhasilan penerapan pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan akan menimbulkan kepuasan pasien, sehingga tuntutan pasien terhadap petugas kesehatan dapat dihindari jika pelayanan kesehatan menerapkan pendekatan jaminan mutu pelayanan kesehatan (Pohan, 2003). Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian tentang “Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto”.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analitik observasional dengan pendekatan *crossectional* yaitu jenis penelitian yang menekankan pada waktu pengukuran/observasi data variabel dependen dan independen

yang dinilai secara simultan pada satu saat (*point time approach*), artinya tiap subyek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subyek pada saat pemeriksaan (Notoatmodjo, 2005). Kerangka kerja (*frame work*) merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian yang ditulis dalam kerangka kerja atau alur penelitian (Hidayat, 2003).

Dalam penelitian ini kerangka kerjanya adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Kerja Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Dengan Motivasi Berkunjung Kembali Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Hipotesis adalah suatu jawaban sementara dari pernyataan penelitian. Biasanya hipotesis ini dirumuskan dalam bentuk hubungan antara dua variabel, variabel bebas dan variabel terikat. Hipotesis berfungsi untuk menentukan ke arah pembuktian, artinya hipotesis ini merupakan pernyataan yang harus dibuktikan (Notoatmodjo, 2010). Hipotesis dalam penelitian ini adalah H_1 : Ada hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto pada saat penelitian dilakukan yaitu pada bulan Juni 2014. Sampel merupakan bagian populasi yang akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Hidayat, 2007). Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *Consecutive sampling* yaitu pemilihan sampel dengan menetapkan subyek yang memenuhi kriteria penelitian dimasukkan dalam penelitian sampai kurun waktu tertentu yaitu pada bulan Juni 2014. Karena jumlah populasi yang tidak bisa diprediksi sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah

seluruh pasien yang berkunjung di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi.

Teknik Pengolahan Data meliputi *editing*, *coding*, *scoring*, *Transferring*, dan *tabulating* setelah itu dilakukan analisa data.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji signifikansi hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali, maka model analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistik *chi square* dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Jika $\rho < \alpha$ maka H1 diterima yang berarti ada hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto, tetapi jika $\rho > \alpha$ maka H1 ditolak yang berarti tidak ada hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto.

C. HASIL PENELITIAN

Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto yang berlokasi di Jalan R.A. Basuni No.12 Sooko Mojokerto Jawa Timur merupakan rumah sakit swasta kelas C. Rumah sakit ini memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas dengan beberapa jenis pelayanan adalah Instalasi Gawat Darurat, Rawat Jalan, Rawat Inap, dan Penunjang Medis serta menampung pelayanan rujukan dari Puskesmas dan bekerja sama dengan BPJS Kesehatan maupun perusahaan asuransi lainnya. Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto mempunyai lahan seluas 50.050 M² dan luas bangunan 13.500 M² (atas : 300 M², bawah : 13.200 M²) dengan kapasitas tempat tidur 155 buah dan batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara : Tanah hak milik perorangan
- b. Sebelah Barat : Tanah pemukiman Desa Jampirogo dan Desa Kedungpring.
- c. Sebelah Selatan : Kantor Dinas Infokom dan Tanah Puskud.
- d. Sebelah Timur : Jalan Raya RA Basuni yang menghubungkan Kota Mojokerto dengan Kota Jombang serta menghubungkan Kota Mojokerto dengan Kecamatan Sooko, Trowulan, Puri dan Jatirejo.

Data umum terdiri dari karakteristik responden, karakteristik disini terdiri dari usia, pendidikan terakhir, jenis kelamin, dan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian dari 45 responden dengan menggunakan kuesioner maka didapatkan hasil seperti pada tabel sebagai berikut :

a. Usia

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Pasien Yang Berkunjung Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto.

No.	Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	15-25 tahun	5	11,1
2.	26-35 tahun	8	17,8
3.	36-49 tahun	20	44,4
4.	≥ 50 tahun	12	26,7
Jumlah		45	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa paling banyak responden berumur 36-49 tahun yaitu 20 responden (44,4%) dan yang paling sedikit berumur 15-25 tahun yaitu sebanyak 5 responden (11,1%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien Yang Berkunjung Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto.

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	27	60
2.	Perempuan	18	40
Jumlah		45	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa paling banyak responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 27 responden (60%).

c. Pendidikan Terakhir

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pasien Yang Berkunjung Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto.

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Tidak sekolah	4	8,9
2.	SD/sederajat	5	11,1
3.	SMP/sederajat	10	22,2
4.	SMA/sederajat	20	44,4
5.	Perguruan Tinggi	6	13,4
Jumlah		45	100

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa paling banyak responden berpendidikan SMA/sederajat yaitu 20 responden (22,2%) dan yang paling sedikit tidak sekolah yaitu sebanyak 4 responden (8,9%).

- d. Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Yang Berkunjung Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto.

No.	Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Tidak bekerja	3	6,7
2.	Petani	7	15,6
3.	PNS/Pensiunan PNS	6	13,3
4.	Swasta/Pensiunan Swasta	10	22,2
5.	Wiraswasta	19	42,2
Jumlah		45	100

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa paling banyak pekerjaan responden wiraswasta yaitu sebanyak 19 responden (42,2%) dan yang paling sedikit tidak bekerja yaitu sebanyak 3 responden (6,7%).

Data khusus terdiri dari kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan motivasi berkunjung kembali. Berdasarkan hasil penelitian dari 45 responden dengan menggunakan kuesioner maka didapatkan hasil seperti pada tabel sebagai berikut :

- a. Kualitas Pelayanan Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pasien Yang Berkunjung Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto.

No.	Kualitas Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Baik	34	75,6
2.	Tidak Baik	11	24,4
Jumlah		45	100

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 34 responden (75,6%) dan sebagian kecil responden menilai kualitas pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 11 responden (24,4%).

- b. Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien Yang Berkunjung Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto.

No.	Kepuasan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Positif	28	62,2
2.	Negatif	17	37,8
Jumlah		45	100

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai kepuasan yang positif yaitu sebanyak 28 responden (62,2%) dan sebagian kecil responden mempunyai kepuasan yang negatif yaitu sebanyak 17 responden (37,8%).

- c. Motivasi Berkunjung Kembali Pasien Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Motivasi Berkunjung Kembali Pasien Yang Berkunjung Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto.

No.	Motivasi Berkunjung Kembali	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Baik	31	68,9
2.	Tidak Baik	14	31,1
Jumlah		45	100

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui sebagian besar responden mempunyai motivasi berkunjung kembali yang baik yaitu sebanyak 31 responden (68,9%) dan sebagian kecil responden mempunyai motivasi berkunjung kembali yang tidak baik yaitu sebanyak 14 responden (31,1%).

- d. Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Motivasi Berkunjung Kembali Pasien Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Tabel 8. Tabulasi Silang Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Motivasi Berkunjung Kembali Pasien Yang Berkunjung Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto.

Kualitas Pelayanan	Motivasi Berkunjung Kembali				Jumlah			
	Baik		Tidak Baik					
	f	%	f	%				
Baik	20	44,5	14	31,1	34	75,6		
Tidak Baik	11	24,4	0	0	11	24,4		
Jumlah	31	68,9	14	31,1	45	100		

Uji Statistik $P = 0,002 \alpha = 0,05 p < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa responden sejumlah 45 orang dengan tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan motivasi berkunjung kembali, responden yang menilai kualitas pelayanan baik dengan motivasi berkunjung kembali tidak baik sebanyak 14 orang (31,1%) dan responden yang menilai kualitas pelayanan tidak baik dengan motivasi berkunjung kembali baik sebanyak 11 orang (24,4%).

Berdasarkan hasil uji analisis *Chi Kuadrat (X^2) dua sampel* diperoleh angka *significance* 0,002. Karena nilai $p < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan motivasi berkunjung kembali pasien di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto.

- e. Tabulasi Silang Hubungan Kepuasan Dengan Motivasi Berkunjung Kembali Pasien Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Tabel 9. Tabulasi Silang Hubungan Kepuasan Dengan Motivasi Berkunjung Kembali Pasien Yang Berkunjung Di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto.

Kepuasan	Motivasi Berkunjung Kembali				Jumlah	
	Baik		Tidak Baik			
	f	%	f	%	f	%
Positif	14	31,1	14	31,1	28	62,2
Negatif	17	37,8	0	0	17	37,8
Jumlah	31	68,9	14	31,1	45	100
Uji Statistik $P = 0,002$ $\alpha = 0,05$ $p < \alpha$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima						

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa responden sejumlah 45 orang dengan tabulasi silang antara kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali, responden yang kepuasannya positif dengan motivasi berkunjung kembali tidak baik sebanyak 14 orang (31,1%), kemudian responden yang kepuasannya negatif dengan motivasi berkunjung kembali baik sebanyak 17 orang (37,8%).

Berdasarkan hasil uji analisis *Chi Kuadrat* (X^2) dua sampel diperoleh angka *significance* 0,002. Karena nilai $p < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto. Karakteristik responden berdasarkan beban kerja.

D. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada pembahasan ini peneliti akan menguraikan data yang diperoleh dari hasil penelitian yang akan dihubungkan dengan teori yang ada serta berdasarkan opini peneliti ketika melihat secara langsung di tempat penelitian.

1. Kualitas Pelayanan di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menilai kualitas pelayanan baik yaitu sebanyak 34

responden (75,6%) dan sebagian kecil responden menilai kualitas pelayanan tidak baik yaitu sebanyak 11 responden (24,4%).

Menurut Azrul Anwar, (2011) Kualitas pelayanan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan memanfaatkan sumber daya secara wajar, efesien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Hal-hal yang dapat mempengaruhi kesehatan di antaranya adalah ilmu pengetahuan dan teknologi baru, pengetahuan masyarakat dan konsumen, ekonomi dan politik (Hidayat, 2004).

Sebagian besar pasien di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto menyatakan kualitas pelayanan dalam kriteria baik. Artinya bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan pihak rumah sakit sudah sesuai dengan kebutuhan, harapan dan keinginan pasien. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dinilai baik dan memuaskan, jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan akan dinilai tidak baik (Kotler, 2011). Secara kualitas memang RSI Sakinah Mojokerto sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Fasilitas sarana dan prasarana yang ada, membuat pasien maupun keluarga yang mengantar pasien merasa senang dan nyaman. Termasuk petugas kesehatan maupun tenaga yang lainnya mempunyai sikap dan tindakan yang positif dalam memberikan pelayanan yang prima.

2. Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mempunyai kepuasan yang positif yaitu sebanyak 28 responden (62,2%) dan sebagian kecil responden mempunyai kepuasan yang negatif yaitu sebanyak 17 responden (37,8%).

Menurut Kotler (2011) kepuasan adalah perasaan seseorang menyenangkan atau kecewa setelah membandingkan kinerja produk atau hasil dalam hubungannya dengan harapan konsumen. Menurut pendapat Supriyanto (2006), kepuasan pelanggan/pasien adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien dapat

dipenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Oleh karena itu kepuasan pasien adalah rasio kualitas yang di rasakan oleh pasien dibagi dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan pasien merupakan aset yang sangat berharga untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan/jasa. Karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Menurut Joko Wijono (2002), kepuasan terbagi dalam berbagai tingkatan, kaitannya dengan perbedaan antara penampilan melebihi harapan diantaranya bila penampilan kurang dari harapan maka pelanggan tidak puas. Bila penampilan sebanding dengan harapan maka pelanggan dikatakan puas. Dan bila penampilan melebihi harapan maka pelanggan dikatakan amat sangat puas. Selain itu Kepuasan pasien juga di pengaruhi oleh beberapa faktor antara lain kualitas produk/jasa, harga, emosional, kinerja, karakteristik produk, lokasi, fasilitas, komunikasi, estetika, suasana dan desain visual (Klinis, 2007).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto, rata-rata pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan baik oleh petugas kesehatan maupun tenaga resepsionis dan tenaga administrasi lainnya. Hal ini didukung pula dengan fasilitas rumah sakit yang lengkap, suasana ruang tunggu yang nyaman dan sejuk, lingkungan tempat parkir yang cukup luas ditambah petugas keamanan dan parker yang ramah siap membantu, membuat pasien maupun keluarganya merasa puas.

3. Motivasi Berkunjung Kembali Pasien di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui sebagian besar responden mempunyai motivasi berkunjung kembali yang baik yaitu sebanyak 31 responden (68,9%) dan sebagian kecil responden mempunyai motivasi berkunjung kembali yang tidak baik yaitu sebanyak 14 responden (31,1%).

Motivasi merupakan segala sesuatu yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi muncul karena adanya

kebutuhan, dorongan dan tujuan yang saling berhubungan. Kebutuhan muncul karena adanya sesuatu yang dirasakan kurang oleh seseorang, baik bersifat fisiologis ataupun bersifat psikologis. Dorongan merupakan arahan untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan tujuan adalah akhir dari satu siklus motivasi (Purwanto dalam Suarli-Yanyan, 2005).

Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2006), apabila pelayanan yang di berikan berkualitas dan sesuai dengan harapan bahkan melampaui harapan maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima dan akan kembali untuk memperoleh pelayanan tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang berkualitas maka pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterima sehingga pasien tidak akan kembali lagi untuk memperoleh pelayanan dan pasien akan mencari tempat lain untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik. Motivasi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah faktor fisik dan proses mental, faktor hereditas dan lingkungan serta kematangan atau usia, faktor intrinsik seseorang, fasilitas (sarana dan prasarana), Situasi dan kondisi, program dan aktifitas, media Audio Visual Aid (AVA) (Widiyatun 1999).

Berdasarkan opini peneliti bahwa motivasi pasien untuk berkunjung kembali akan sangat tergantung pada apa yang pasien rasakan dan dapatkan ketika pasien mendapatkan pelayanan yang prima dari rumah sakit. Tentunya pasien akan dengan senang hati kembali berkunjung kembali ketika sakit lagi atau bahkan akan memberitahukan kepada yang lainnya secara positif terkait pelayanan yang diberikan rumah sakit.

4. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Motivasi Berkunjung Kembali Pasien di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa responden sejumlah 45 orang dengan tabulasi silang antara kualitas pelayanan dengan motivasi berkunjung kembali, responden yang menilai kualitas pelayanan baik dengan motivasi berkunjung kembali tidak baik sebanyak 14 orang (31,1%) dan responden yang menilai kualitas pelayanan tidak baik dengan motivasi berkunjung kembali baik sebanyak 11 orang (24,4%).

Berdasarkan hasil uji analisis *Chi Kuadrat (X^2) dua sampel* diperoleh angka *significance* 0,002. Karena nilai $p < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan motivasi berkunjung kembali pasien di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto. Artinya bahwa jika kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit baik maka dengan sendirinya motivasi berkunjung kembali pasien juga meningkat, demikian juga sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik, maka motivasi berkunjung kembali dari pasien juga akan menurun.

Tingkat pelayanan yang berkualitas pada industri jasa akan menimbulkan atau memperkuat motivasi berkunjung kembali dari pelanggan, sebagaimana dikatakan oleh Kotler (dalam Tjiptono, 2002) bahwa kualitas harus dimulai dari kualitas pelayanan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta berlanjut pada loyalitas pelanggan.

Jika kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih jelek dari apa yang diharapkan para pengguna (pasien), kinerja pelayanan kesehatan akan dipandang jelek oleh pengguna, karena tidak sesuai dengan harapan pengguna sebelum menerima pelayanan kesehatan. Hasilnya maka pengguna jasa pelayanan kesehatan akan menurunkan motivasinya untuk berkunjung kembali. Jika kinerja institusi penyedia pelayanan kesehatan sama dengan harapan para penggunanya, pengguna jasa pelayanan kesehatan akan menerima kinerja pelayanan jasa dengan baik. Pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan para penggunanya. Sehingga para pengguna pelayanan akan meningkatkan motivasinya untuk berkunjung kembali. Kemudian bila kinerja institusi pelayanan kesehatan lebih tinggi atau jauh melebihi dari harapan para penggunanya, maka pengguna pelayanan kesehatan akan menerima pelayanan kesehatan melebihi harapannya. Hasilnya, para pelanggan akan merasa sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima, sehingga akan menjadi pelanggan yang loyal dan akan mengadakan kunjungan ulang jika sakit, serta akan memberitahukan pelayanan yang diberikan rumah sakit secara positif kepada pelanggan yang lainnya. (Gde Muninjaya, 2011).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan loyalitas terhadap pengguna layanan, kualitas pelayanan yang baik ini pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya terjadi

hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, sehingga pelanggan (pasien) rumah sakit itu akan meningkat motivasinya dalam mengadakan kunjungan kembali pada rumah sakit tersebut dan akan memasarkan rumah sakit dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi rumah sakit tersebut.

5. Hubungan Kepuasan dengan Motivasi Berkunjung Kembali Pasien di Ruang Rawat Jalan RSI Sakinah Mojokerto

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa responden sejumlah 45 orang dengan tabulasi silang antara kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali, responden yang kepuasannya positif dengan motivasi berkunjung kembali tidak baik sebanyak 14 orang (31,1%), kemudian responden yang kepuasannya negatif dengan motivasi berkunjung kembali baik sebanyak 17 orang (37,8%).

Berdasarkan hasil uji analisis *Chi Kuadrat (χ^2) dua sampel* diperoleh angka *significance* 0,002. Karena nilai $p < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan motivasi berkunjung kembali di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto tentang tingkat kepuasan dengan motivasi berkunjung kembali pada pasien yang sedang berkunjung di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto, mayoritas pasien menyatakan puas dan memiliki motivasi yang baik untuk berkunjung kembali. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang prima (Klinis, 2007). Oleh karena itu rumah sakit dalam memberikan pelayanan prima harus lebih ditingkatkan agar pasien yang berkunjung di ruang rawat jalan merasa puas atas pelayanan yang di terima terutama dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan meningkatkan pelayanan prima dapat menimbulkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto sehingga pasien yang merasakan puas atas pelayanan yang diperoleh termotivasi untuk berkunjung kembali menggunakan jasa pelayanan di ruang rawat jalan RSI Sakinah Mojokerto. Disamping itu

faktor penunjang yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien antara lain : pendekatan dan perilaku petugas, mutu informasi yang diterima, prosedur penjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum, serta *out come* yang diterima. Selain itu, faktor pendidikan petugas kesehatan dan penampilan juga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sehingga kepuasan pasien akan tercapai.

E. PENUTUP

Diharapkan hal-hal yang mempengaruhi pasien untuk mengadakan kunjungan kembali dapat lebih diperhatikan oleh rumah sakit, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di RSI Sakinah, sehingga diharapkan motivasi berkunjung kembali pasien di RSI Sakinah bisa lebih meningkat lagi, sehingga rumah sakit akan tetap tumbuh dan *survive* di masa depan, karena persaingan rumah sakit khususnya di RSI Sakinah sekarang ini tidak hanya dengan sesama rumah sakit swasta sendiri tetapi juga dengan rumah sakit milik pemerintah yang sekarang ini juga terus berkembang dan berupaya meningkatkan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Nandra. 2004. "Manajemen Administrasi Rumah Sakit". Jakarta: Universitas Indonesia.
- Ali, Zaidin, Haji. (2010). "Dasar – Dasar Keperawatan Profesional". Jakarta : Widya Medika.
- Alimul Hidayat. (2010). "Metode Penelitian Kebidanan & Teknik Analisa Data". Jakarta : Salemba Medika.
- Aziz Alimul Hidayat. (2003). "Riset Keperawatan & Teknik Penulisan Ilmiah". Jakarta: Salemba Medika.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, edisi kedua. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Bustami. (2011). "Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya". Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Gde Muninjaya. (2011). "Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan" . Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran. EGC.
- Hendrik. (2011). "Etika & Hukum Kesehatan". Jakarta : EGC.
- Hutasoit. (2011). "Perspektif Teoritik Pelayanan Publik". Jakarta : EGC.

- Joko Wiyono. 2000. "Manajemen Mutu Paripurna Pelayanan Kesehatan" Klinis, 2007. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit". (<Http://www.google.com>, diakses tanggal 2 Februari 2014).
- Kotler. (2009). "Pengertian Kepuasan" . (<http://Joniirawan.Wodpress.com>. diakses 21 Januari 2014)
- Mubarok. (2009). "Ilmu kesehatan Masyarakat Teori & Aplikasi. Jakarta" : Salemba Medika.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. "Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan". Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005."Metodologi Penelitian Kesehatan". Jakarta: PT. Renika Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007."Promosi Kesehatan Dan Ilmu Perilaku". Jakarta: PT. Renika Cipta.
- Nursalam. 2002. " Manajemen Keperawatan : Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional".Jakarta: Salemba Medika.
- Nursalam. 2003. "Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan".Jakarta:Salemba Medika.
- Nursalam. 2008. "Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan". Jakarta : Salemba Medika.
- Potter and Perry. 2005."Fundamental Keperawatan."Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Sears, O, D. Freedman, L, J. Peplau, A, L. 2000."Psikologi Sosial".Jakarta:Erlangga.
- Sobur, A. 2003. "Psikologi Umum". Bandung:Pustaka Setia.
- Suarli–Bahtiar. 2005."Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis". Jakarta:Erlangga.
- Sugiyono. 2008. " Metode penelitian kuantitatif Kualitatif dan R & D". Bandung:CV. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik". Jakarta : Edisi Revisi Keenam.
- Supriyanto, S. 2006. "Pemasaran Jasa Industri Kesehatan".Jakarta.
- Syafrudin. (2009). " Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan". Jakarta : TIM.
- Tjiptono, F. 2006. "Manajemen Jasa". Jogjakarta. Penerbit Andi.
- Widyatun. 1999."Psikologi Umum". Bandung: Pustaka Setia.