Pengaruh Faktor Sosio-Demografi Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

Rudyanto Wiharjo Seger [1] ,Erliany Syaodih[2] Rian Andriani[1]
Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya, rudy26686@hotmail.com

ABSTRAK

RS Bhayangkara Tk III Nganjuk bulan Januari - Desember tahun 2022 mengalami fluktuasi. Naik turunnya angka tersebut menggambarkan jumlah minat kunjungan ulang pasien yang tidak stabil. Ketidakstabilan angka tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Tujuan penelitian mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor sosio-demografi pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk. Jenis penelitian kuantitatif, dengan *purposive sampling* sebagai motode pengambilan sampelnya. Pengumpulan data memakai kuesioner dengan teknik analisis data yang dipakai berupa analisis univariat serta bivariat. Penelitian ini menghasilkan tidak ada pengaruh signifikan yang disebabkan oleh jenis kelamin terhadap minat kunjungan pasien serta ada pengaruh signifikan yang disebabkan oleh usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dibagian jenis penelitian, pendekatan, dan metode analisis data yang digunakan. Adapun perbedaannya terletak pada variabel X dan objek materiel yang digunakan.
Kata Kunci: Sosio-Demografi, Minat Kunjungan, Pasien

ABSTRACT

Bhayangkara Level III Nganjuk Hospital in January - December 2022 experienced fluctuations. The rise and fall of this figure illustrates the unstable number of patient interest in repeat visits. The instability of these numbers can be caused by various factors. The aim of the research is to determine and analyze the influence of patient socio-demographic factors on patient interest in revisiting Bhayangkara Level III Nganjuk Hospital. This type of quantitative research, with purposive sampling as the sampling method. Data collection used a questionnaire with data analysis techniques used in the form of univariate and bivariate analysis. This research resulted in no significant influence caused by gender on the patient's interest in visiting and there was a significant influence caused by age, education, employment, income on the patient's interest in repeat visits. The similarities between this research and previous research are the type of research, approach and data analysis methods used. The difference lies in the variable X and the material objects used.
Keywords: *Socio-Demographic, Visit Interest, Patient*

PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah suatu institusi yang memberikan pelayanan rawat jalan, rawat inap, bedah serta anestesi. Rumah akit tidak hanya memberikan perawatan medis, melainkan pengalaman dalam berobat (Anisah, Rohendi, & Rahim, 2023). Artinya, pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasien wajib berkualitas serta kompleks (Nugraha et al., 2023). Sebuah rumah sakit memiliki fungsi utama yaitu memberikan layanan untuk pasien diagnostik, penderita, serta terapeutik untuk macam-macam penyakit yang mempunyai permasahalan pada kesehatan (Agustiawan dan Wijaya, 2012). Pada UU No. 44 Tahun 2009 mengenai Rumah Sakit menerangkan bahwasannya rumah sakit ialah sebuah institusi pelayanan kesehatan yang memberikan suatu layanan kesehatan perorangan dengan maksimal yang mencangkup prefentif, kuratif, promotif, serta rehabilitatif dengan menyediakan pelayanan berupa unit gawat darurat, rawat jalan, serta rawat inap.

Pada bulan Juni 2013 Kementerian Kesehatan Republik Indonesia sudah menetapkan Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III sebagai Rumah Sakit Umum Tipe C. Rumah sakit yang sudah mulai berkembang maju memiliki salah satu unsur utama dalam

mutu pelayanan berupa kepuasan pasien (Adafiah et al., 2023). Kepuasan pasien ada karena mutu pelayanan yang diberikan berkualitas (Bangsa et al., 2023). Kualitas layanan dapat dilihat dari kesesuaian harapan dan kenyataan yang diperoleh pasien (Augustina et al., 2023). Aspek ini merupakan sebuah indikator proses guna menggapai indikator hasil berupa kelangsungan hidup suatu institusi. Lengkapnya fasilitas yang dimiliki menjadi perhatian bagi calon pasien untuk berkunjung ke Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Nganjuk.

Tabel 1. Data Kunjungan Pasien Tahun 2022 Berdasarkan Bulan

No.	Pasien	Bulan											
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sep	Okt	Nov	Des
1	Polri	15	15	14	10	14	12	8	6	12	8	11	8
2	PNS polri	2	1	1	1	0	1	0	0	2	2	2	2
3	Kel. Polri/PNS	53	51	38	32	36	41	45	41	42	38	55	49
4	Watah	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
5	Umum	243	186	234	224	255	273	228	217	206	249	250	294
6	BPJS Kes	462	421	439	456	475	507	451	492	596	659	678	767
7	BPJS TK	1	0	3	0	1	1	1	1	2	3	8	3
8	Jasaraharja	19	22	15	19	17	18	15	15	15	22	28	31
9	Rekanan	1	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
	Jumlah	797	697	744	742	800	856	749	772	875	981	1032	1154

Sumber: administrasi RS Bhayangkara TK III Nganjuk

Tabel 1. menunjukkan bahwa kunjungan ulang pasien berubah-ubah setiap bulannya. Kunjungan terendah berada di bulan Februari sebanyak 697 pasien dan kunjungan terbanyak pada bulan Desember sebanyak 1.154 pasien. Kunjungan pasien dapat dipengaruhi oleh minat kunjungan ulang pasien (Gusmawan dkk, 2019). Pengalaman pertama kali saat berkunjung merupakan salah satu pengaruh dari timbulnya minat kunjungan ulang. Pengalaman tersebut seperti, adanya sistem antrian yang tertib, kinerja pada bagian poli, serta pelayanan administrasi (Fardhoni et al., 2021). Pengalaman yang diterima oleh pasien nantinya memberikan sebuah penilaian objektif atau menimbulkan respon langsung yang dapat menjadikan minat kunjungan ulang pasien meningkat atau menurun (Asmoro et al., 2023). Beberapa pasien juga memberikan ulasan yang berbeda, karena antar pasien memiliki sosiodemografi yang berbeda sehingga respon yang diterimanya juga berbeda.

Berdasarkan data pada tabel 1.1 di atas, jumlah kunjungan pasien RS Bhayangkara TK III Nganjuk dari bulan Januari hingga Desember tahun 2022 mengalami fluktuasi. Naik turunnya angka tersebut menggambarkan jumlah minat kunjungan ulang pasien yang tidak stabil. Ketidakstabilan angka tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Jika merujuk pada ulasan yang diberikan pasien, kunjungan ulang pasien RS Bhayangkara TK III Nganjuk dipengaruhi oleh perbedaan sosiodemografi. Hal ini sama seperti penelitian Wardani (2017) dan Gusmawan dkk. (2019) yang disebutkan bahwa terdapat faktor dari munculnya kenaikan serta turunnya jumlah pasien yang berkunjung ke rumah sakit, dimana salah satu faktornya yaitu demografis. Maka dari itu, penelitian mengenai faktor sosiodemografi yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien RS Bhayangkara Tk III Nganjuk penting untuk dilakukan.

Perbedaan faktor sosiodemografi yang dapat memengaruhi pasien antara lain, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan (Efriani, dkk, 2022). Faktor sosiodemografi menurut Putri dan Rahyuda (2017) mencangkup jenis kelamin, tingkat pendidikan, umur, pekerjaan, jabatan, status perkawinan, serta pendapatan. Umur ialah kondisi kehidupan manusia yang

diamati pada aspek kronologis yang terdapat sebuah perkembangan baik anatomis atau fisiologis yang dilakukan pengukuran pada satuan waktu (Gusmawan dkk, 2019). Penentuan tingkat kematangan perilaku manusia yaitu dengan usia, dimana usia mempengaruhi sebuah tindakan berupa mengambil keputusan apakah akan menggunakan layanan lagi atau tidak, atau mempengaruhi minat kunjungan ulang.

Faktor lain yang memberikan pengaruh kepada minat kunjungan ulang pada pelayanan kesehatan yaitu jenis kelamin. Hal ini apabila diamati dari aspek tingkat kerentanan manusia yang bersumber dari jenis kelamin, maka persentase tertinggi yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah perempuan. Perempuan memiliki sensitivitas, ketelitian dan loyalitas yang tinggi (Lesmana *et al.*, 2023). Selain itu, persentase tingkat kekhawatiran yang tinggi juga dialami perempuan dibanding laki-laki yang sedikit tidak memiliki kepedulian yang menjadikan wanita lebih memberi perhatian mengenai kesehatannya yang mana pada saat sakit pergi ke puskesmas untuk diperiksa (Ama dkk, 2020).

Faktor selanjutnya yang memberikan pengaruh terhadap minat kunjungan ulang ke pelayanan kesehatan yaitu pendidikan. Perubahan tingkah laku pasien dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, semakin banyak informasi serta pengetahuan kesehatan yang pasien maka bisa dipastikan pendidikan dari pasien tersebut semakin tinggi (Syarifudin dan Amelia, 2021). Maka dari itu, tingkat pendidikan dapat memengaruhi pola pikir seseorang (Sakrilesi & Perang, 2022). Pasien dengan pendidikan yang lebih tinggi dapat menilai seberapa baik pelayanan yang diberikan rumah sakit tersebut kepadanya, penilaian tersebut dapat menimbulkan minat pasien untuk berkunjung ulang.

Kemudian terdapat faktor pekerjaan yang bisa mempengaruhi minat kunjungan ulang. Pekerjaan bisa berhubungan erat dengan kesehatan seseorang, yang mana penyakit tersebut muncul dengan cara yang berbeda-beda yaitu berupa faktor lingkungan yang bisa memunculkan penyakit (Mardiana dkk, 2022). Hal yang membuat seseorang untuk menggunakan layanan kesehatan yaitu timbulnya penyakit yang disebabkan oleh kondisi pekerjaan yang membuat stres serta aktivitas yang kurang saat bekerja atau di lingkungan pekerjaan. Layanan kesehatan yang digunakan tentunya sesuai dengan kebutuhan kesehatan orang tersebut. Dengan demikian, pekerjaan juga memicu minat kunjungan ulang pasien untuk menggunakan layanan kesehatan Kembali (Helmawati dan Handayani, 2014).

Hal lain yang menjadi faktor minat kunjungan ulang yaitu pendapatan. Pendapatan ialah penghasilan keseluruhan yang didapatkan dari sektor formal atau sektor non formal yang penghitungannya dilakukan pada jangka waktu tertentu (Sularsih dan Nasir, 2021). Hal yang bisa diamati dari pendapatan yaitu seberapa besar daya beli atau kemampuan yang dimiliki seseorang, daya beli pada seseorang dalam mengkonsumsi atau menggunakan barang maupun jasa dengan pendapatan yang lebih rendah nantinya daya belinya lebih kecil daipada sesorang yang pendapatannya lebih tinggi. Hal ini berhubungan dengan minat pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit yang telah digunakannya yang digambarkan dengan besaran biaya yang harus dikeluarkan (Fatih *et al.*, 2020).

Pada penlitian Gusmawan, dkk. (2019) yang dilakukan pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas, memiliki kesamaan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia, pendidikan dan pendapatan berpengaruh terhadap minat pasien untuk berkunjung lagi ke pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. Adapun penelitian Zain dkk. (2020) yang dilakukan pada Poliklinik Neurologi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan, mengungkapkan bahwa pekerjaan berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang.

Studi lain oleh Harun dan Listyowati (2022) yang melakukan penelitian terhadap pasien rawat jalan RIS Hospital 2021 menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh yang disebabkan oleh usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan terhadap minat pasien untuk mengunjungi kembali ke pelayanan rawat jalan RIS Hospital 2021. Adapun penelitian Amly dkk. (2020) yang dilakukan pada pasien instalasi rawat jalan Poliklinik Endokrin RS Pirngadi, menunjukkan bahwa pendapatan tidak

berpengaruh terhadap minat kunjungan. Sedangkan untuk batasan penelitian ini yaitu berupa peneliti hanya melakukan kajian terhadap faktor sosiodemografi pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, pekerjaan, serta minat kunjungan ulang pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu dibagian jenis penelitian, pendekatan, dan metode analisis data yang digunakan. Adapun perbedaannya terletak pada variabel X dan objek materiel yang digunakan. Berdasarkan kesamaan dan perbedaan tersebut, diketahui bahwa penelitian mengenai pengaruh faktor sosio-demografi terhadap minat kunjungan ulang pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk masih jarang dilakukan. Maka dari itu, penelitian ini penting dilakukan.

Tujuan dari penelitian ini berlandaskan pada latar belakang yang telah diuraikan yaitu melihat pengaruh faktor sosiodemografi pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk.

KAJIAN LITERATUR

Faktor Sosiodemografi Pasien

Pasien merupak orang yang mempunyai kelemahan mental atau fisik yang memerlukan perawatan serta pengawasan menerima serta ikut serta dalam proses pengobatan yang sudah ditentukan oleh tenaga medis (Saputro, 2022). Faktor sosial demografi pasien merupakan satu faktor yang yang mempengaruhi kelemahan pada fisik pasien (Musniati, dkk. 2017). Sosial demografi ialah sebuah karakteristik yang mencerminkan perbedaan yang terjadi pada masyarakat berdasarkan pada usia, jenis kelamin, agama, suku bangsa, status perkawinan, jenis keluarga pekerjaan, pendapatan, kelas sosial, serta posisi geografi (Aprila, 2021).

Faktor demografi yang memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien berupa umur, jenis kelamin, status sosial, dan pendidikan. Putri dan Rahyuda (2017) menerangkan bahwa pada faktor sosiodemografi mencangkup usia, jenis kelamin seseorang, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, jabatan, serta pendapatan. Sedangkan menurut Fitriah dan Mardiati (2021), faktor sosial demografi pasien berupa jenis kelamin, usia, tingkatan pendidikan, pekerjaan serta pendapatan.

Menurut Gusmawan, dkk (2019) faktor sosiodemografi pasien seperti pekerjaan pasien, pendapatan pasien, dan status keanggotaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Efriani, dkk (2022) mengungkapkan bahwa faktor sosiodemografi yang dapat mempengaruhi pasien yaitu jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, maka peneliti mengadopsi usia, pendidikan, jenis kelamin, pekerjaan dan pendapatan sebagai faktor yang bisa memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien.

Minat Kunjungan Ulang Pasien

Minat bisa dikatakan sebuah kecenderungan yang tinggi mengenai sesuatu hal, perhatian, ketertarikan, keinginan, serta kegairahan (Asdiansyuri, 2020). Sedangkan minat kunjungan adalah rasa ingin seseorang untuk mengunjungi suatu tempat tertentu (Japarianto, 2019). Dengan demikian, minat kunjungan ulang ialah niat yang dirasakan oleh pengunjung guna datang kembali ke sebuah tempat pada kurun waktu tertentu yang diwaktu sebelumnya telah melakukan kunjungan untuk pertama kalinya (Hamid dkk, 2020).

Minat kunjungan ulang merupakan tingkah laku dari seseorang sebagai respon kepada sebuah objek. Hal yang menggambarkan dari minat kunjungan ulang yaitu dorongan supaya mengunjungi kembali kepada suatu objek di massa selanjutnya (Gustina dkk, 2019). Minat kunjungan ulang yaitu sebuah kondisi guna memakai ulang sebuah pelayanan yang didasarkan oleh kepuasan mengenai pelayanan yang sebelumnya telah didapatkan (Al Rasyid, 2019). Dasar dari kembalinya seseorang memakai sebuah jasa ataupun produk di waktu yang akan datang yaitu memperolehnya suatu kepuasaan mengenai pelayanan yang sebelumnya sudah didapatkan (Asmoro *et al.*, 2023).

Minat kunjungan ulang menegaskan bahwa melakukan pengukuran terhadap minat pasien untuk berkunjung ulang merupakan hal yang penting agar bisa diketahui keinginan dari para pasien yang selalu setia atau tidak lagi menggunakan pelayanan tersebut (Fajar dan Purwanda, 2021). Kunjungan ulang yang

secara berkelanjutan dari sebuah jasa akan menciptakan suatu loyalitas dari pasien kepada jasa tersebut. Terdapat hubungan erat antara konsep kunjungan ulang pada layanan kesehatan dengan konsep pemasaran (Marpaung, 2019). Tujuan dari pemasaran pada aspek ini yaitu supaya pasien mendapatkan rasa kepuasan dari layanan kesehatan tersebut. Sejalan dengan terdapatnya perkembangan kepuasan yang didapatkan, akan meningkatkan juga minat untuk berkunjung ulang.

Dengan demikian, bisa diambil kesimpulan bahwasannya minat untuk berkunjung kembali merupakan respon yang diberikan kepada sebuah objek yang menampilkan keinginan dari para pasien guna melakukan pemilihan terhadap pelayanan kesehatan yang sama di masa yang akan datang, yang berlandaskan pada pengalaman pasien sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Jenis penilitian ini yaitu kuantitatif, data penelitian dianalisis dengan program SPSS meliputi uji validitas dan reliabilitas dan uji hipotesis. Sejumlah 10.199 pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk tahun 2022 dipakai sebagai populasi penelitian. Total pasien tahun 2022 ini akan digunakan sebagai populasi penelitian. *Purposive sampling* merupakan metode yang dipakai untuk mendapatkan sampel penelitian, dimana yang dipakai sejumlah 100 responden. Pada penelitian ini kriteria yang digunakan sebagai syarat untuk menjadi sampel yaitu responden merupakan pasien di RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk.

PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Karakteristik Responden

Pelaksanaan penelitian ini difokuskan pada layanan kesehatan tepatnya pada Rumah Sakit Bhayangkara Tingkat III Nganjuk. Pasien dari Rumah Sakit tersebut dijadikan sebagai responden penelitian yang berjumlah 100 orang pasien. Berikut ditampilkan dari hasil analisis yang telah dijalankan sebelumnya:

Tabel 2. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah	Presentase
Jenis kelamin		
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Usia		
< 25 tahun	25	25%
26-35 tahun	40	40%
36-45 tahun	19	19%
> 45 tahun	16	16%
Pendidikan		
SD	5	5%
SMP	5	5%
SMA	9	9%
Diploma/Sarjana	76	76%
Pascasarjana	5	5%
Pekerjaan		
PNS	4	4%
Pelajar/Mahasiswa	2	2%
Wiraswasta	11	11%
Pegawai Swasta	79	79%
Tidak Bekerja	4	4%
Pendapatan		
< Rp. 1.000.000	17	17%
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	34	34%
Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	20	20%
Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	11	11%

Karakteristik	Jumlah	Presentase
> Rp. 4.000.000	18	18%

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan data karakteristik di atas, didapatkan bahwa responden terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang (54%) dengan usia terbanyak antara 26-35 tahun sebanyak 40 orang (40%) dengan tingkat pendidikan terbanyak pada diploma/sarjana sebanyak 76 orang (76%) dengan pekerjaan yang dimiliki terbanyak pada pegawai swasta sebanyak 79 orang (79%) dengan pendapatan terbanyak pada Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000 sebanyak 34 orang (34%).

Deskriptif Variabel

Hasil analisis univariat variabel minat kunjungan ulang pasien, sebagai berikut:

Variabel Minat Kunjungan Ulang Pasien

Tabel 3. Variabel Minat Kunjungan Ulang Pasien

		Frequency	Percent
Valid	< 25 (tidak berminat)	15	15
	≥ 25 (berminat)	85	85
	Total	100	100

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas 85 responden (85%) berminat untuk melakukan kunjungan ulang (skor ≥ 25) dan 15 responden (15%) tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang (skor < 25).

Analisis Bivariat

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, hasil analisis data menggunakan chi square variabel independent terhadap variabel dependen sebagai berikut:

Tabel 4. Jenis Kelamin Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Jenis Kelamin	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P *value*
	Berminat		Tidak Berminat		Total		
	n	%	n	%	N	%	
Laki-laki	4	4%	42	42%	46	46%	
Perempuan	11	11%	43	43%	54	54%	0,103
Total	15	15%	85	85%	100	100%	

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 5. Usia Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Usia	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P *value*
	Berminat		Tidak Berminat		Total		
	n	%	n	%	N	%	
<25 tahun	9	9%	16	16%	25	25%	
26-35 tahun	5	5%	35	35%	40	40%	
36-45 tahun	0	0%	19	19%	19	19%	0,004
>45 tahun	1	1%	15	15%	16	16%	
Total	15	15%	85	85%	100	100%	

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 6. Pendidikan Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Pendidikan	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P *value*
	Berminat		Tidak Berminat		Total		
	n	%	n	%	N	%	
SD	2	2%	3	3%	5	25%	
SMP	0	0%	5	5%	5	40%	
SMA	4	4%	5	5%	9	19%	0,027
Diploma/Sarjana	9	9%	67	67%	76	16%	
Pascasarjana	0	0%	5	5%	5	5%	
Total	15	15%	85	85%	100	100%	

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 7. Pekerjaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Pekerjaan	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P *value*
	Berminat		Tidak Berminat		Total		
	n	%	n	%	N	%	
PNS	3	3%	1	1%	4	4%	0,006
Pelajar/Mahasiswa	0	0%	2	2%	2	2%	
Wiraswasta	3	3%	8	8%	11	11%	
Pegawai Swasta	9	9%	70	70%	79	79%	
Tidak Bekerja	0	0%	4	4%	4	4%	
Total	15	15%	85	85%	100	100%	

Sumber: data diolah, 2023

Tabel 8. Pendapatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang

Pendapatan	Minat Kunjungan Ulang Pasien						P *value*
	Berminat		Tidak Berminat		Total		
	n	%	n	%	N	%	
< Rp. 1.000.000	0	0%	17	17%	17	17%	0,039
Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000	10	10%	24	24%	34	34%	
Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000	3	3%	17	17%	20	20%	
Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000	1	1%	10	10%	11	11%	
> Rp. 4.000.000	1	1%	17	17%	18	18%	
Total	15	15%	85	85%	100	100%	

Sumber: data diolah, 2023

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa hasil analisis menunjukkan hasil sebagai berikut:

1. Jenis kelamin tidak berpengaruh signifikan (0,103 > 0,05) terhadap minat kunjungan ulang pasien
2. Usia berpengaruh signifikan (0,004 < 0,05) terhadap minat kunjungan ulang pasien
3. Pendidikan berpengaruh signifikan (0,027 < 0,05) terhadap minat kunjungan ulang pasien
4. Pekerjaan berpengaruh signifikan (0,006 < 0,05) terhadap minat kunjungan ulang pasien
5. Pendapatan berpengaruh signifikan (0,039 < 0,05) terhadap minat kunjungan ulang pasien

Hubungan Jenis Kelamin terhadap Minat Kunjungan Pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan minat kunjungan pasien. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Guswaman dkk. (2019) dan Amly dkk. (2020) menegaskan bahwasannya antara jenis kelamin dengan minat kunjungan pasien tidak ada hubungan yang signifikan.

Hubungan Usia terhadap Minat Kunjungan Pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk

Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui antara usia dengan minat kunjungan pasien terindikasi hubungan yang positif serta signifikan. Artinya, semakin tinggi atau semakin dewasa usia seseorang maka minat kunjungan pasien ke rumah sakit akan menjadi semakin besar. Maka sebaliknya, usia dari seseorang yang semakin muda akan menjadikan semakin kecil minat kunjungan pasien ke rumah sakit. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Arifin (2019) dan Harun & Listyowati (2022) menegaskan bahwasannya antara usia dengan minat kunjungan pasien terjadi hubungan yang signifikan.

Hubungan Pendidikan terhadap Minat Kunjungan Pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk

Setelah melakukan uji hipotesis didapatkan hasil bahwasannya antara pendidikan dengan minat pasien berkunjung

terjadi hubungan yang positif serta signifikan. Artinya besarnya minat kunjungan pasien disebabkan oleh tingkat pendidikan pasien yang semakin tinggi. Maka sebaliknya, semakin rendah tingkat pendidikan pasien dapat menyebabkan minat kunjungan pasien semakin kecil. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Harun dan Listyowati (2022) menegaskan bahwasannya antara pendidikan dengan minat kunjungan pasien terjadi hubungan yang signifikan.

Hubungan Pekerjaan terhadap Minat Kunjungan Pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk

Setelah melakukan uji hipotesis didapatkan hasil bahwasannya antara pekerjaan dengan minat pasien berkunjung terjadi hubungan yang positif serta signifikan. Artinya, semakin bagus pekerjaan seseorang maka minat kunjungan pasien ke rumah sakit akan semakin tinggi. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Zain dkk (2020) menegaskan bahwasannya antara pekerjaan dengan minat kunjungan pasien terjadi hubungan yang positif serta signifikan.

Hubungan Pendapatan terhadap Minat Kunjungan Pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk

Setelah melakukan uji hipotesis didapatkan hasil bahwasannya antara pendapatan dengan minat pasien berkunjung terjadi hubungan yang positif serta signifikan. Artinya besarnya minat kunjungan pasien disebabkan oleh pendapatan pasien yang tinggi. Maka sebaliknya, semakin rendah pendapatan pasien maka menyebabkan minat kunjungan pasien semakin kecil. Hasil tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian Harun dan Listyowati (2022) menegaskan bahwasannya antara pendapatan dengan minat kunjungan pasien terjadi hubungan yang positif serta signifikan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis yang telah dilakukan, secara umum kesimpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh faktor sosio-demografi pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk. Dari lima faktor yang diuji, terdapat satu faktor yang tidak berpengaruh. Adapun secara khusus, kesimpulan dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit. Usia, pendidikan, pekerjaan, serta pendapatan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit.

Adapun saran yang peneliti berikan bagi pihak-pihak yang bersangkutan di antaranya: Untuk Dinas Kesehatan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi maupun masukan atas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk dilakukan evaluasi dan pembinaan pada RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk dalam rangka peningkatan mutu. Adapun bagi RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk, disarankan RS Bhayangkara Tingkat III Nganjuk dapat meningkatkan mutu pelayanan yang akan berdampak terhadap minat kunjungan ulang oleh pasien.

Berdasarkan pengujian dan analisis, variabel jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Maka dari itu, peneliti menyarankan agar pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang tidak membedakan jenis kelamin. Pihak rumah sakit Bhayangkara Tingkat III sebaiknya memberikan kualitas pelayanan yang sama rata dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Untuk penelitian yang akan datang, diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan masukan pada perkembangan ilmu pengetahuan, bisa dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya, dijadikan sebagai bahan literatur bacaan pada aktivitas pengerjaan tugas mata kuliah serta dijadikan untuk mengembangkan keahlian pada perencanaan pelayanan kesehatan yang berkualitas serta memiliki mutu tinggi di lembaga kesehatan.

REFERENSI

Adafiah, Muhamad, Acep Rohendi, & Rian Andriani. (2023). Pengaruh Pelayanan Satuan Darurat terhadap Kepuasan Pasien Selama Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit,* 1(1), 23−41.

Agustina, Shela Tri, Rita Tris Yusnita, & Nita Fauziah Oktaviani. (2023). Pengaruh Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Pegawai. Journal of Mangement and

Creative Business (JMCBUS), 1(2), 139−145.

Al Rasyid, H. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Klinik Bidan Marlina. Perspektif: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Akademi Bina Sarana Informatika, 17(1), 7-16.

Ama, P. G. B., Wahyuni, D., & Kurniawati, Y. (2020). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Preferensi Dalam Memilih Pelayanan Kesehatan Pada Mahasiswa Perantau. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 9(01), 35-42.

Amly, H. Z., Harahap, J., & Lubis, M. (2020). Analisis Faktor Penentu Minat Kunjung Ulang Pasien Diabetes Melitus Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin Rs. Pirngadi. Jurnal Health Sains, 1(4), 184-194.

Anisah, A Rohendi, & Agus Hadian Rahim. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang. Innovative: Journal of Social Science Research 3(4), 9151−9164.

Aprila, B. N. (2021). Hubungan Faktor Demografi Terhadap Keputusan Pembelian Emas Di Kota Pekanbaru Tahun 2021. Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen, 9(4), 405-414.

Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, 6(2).

Asdiansyuri, U. (2020). Analisis Pengaruh Religiusitas, Etika Bisnis Islam Terhadap Minat Beli Online Mahasiswa (Studi Kasus Pada Stie Amm Mataram). Jurnal Kompetitif Media Informasi Ekonomi Pembangunan, Manajemen Dan Akuntansi, 6(2).

Asmoro, Radityo Prasetyo, Acep Rohendi, Bayu Wahyudi. (2023). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Cahya Kawaluyan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien. Jurnal Manajemen Rumah Sakit, 1(1), 36−42.

Augustina, Rachel Tiurma, A. Rohendi, Rian Andriani. (2023). Strategi Manajemen Membangun Kualitas Pelayanan dengan Metode Importance Performance Analysis dan Servqual Puskesmas Pondok Aren. Gema Ekonomi, 12(2).

Bangsa, Gema Putra, Erliany Syaodih, & Rian Andriani. (2023). The Effect of Educational Level on the Performance of Health Workers at UPTD North Cimahi Health Center. Jurnal Penelitian Pendidikan, 23(1), 16−26.

Efriani, L., Dewi, K. L. dan Marfuati, S. (2022) 'Hubungan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kefarmasian di Apotek X Kabupaten Cirebon', Borneo Journal of Pharmascientech, 06(02), pp. 94–98. Tersedia: http://www.jurnalstikesborneolestari.ac id/index.php/borneo/article/view/44 1/247.

Fajar, M., & Purwanda, E. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Ke Klinik Agoes Koesoemah. Jurnal Study And Management Research, 18(2), 60-67.

Fardhoni, Retina Sri Sedjati, & Indra Surya Permana. (2021). Pengaruh Pelayanan Keperawatan, dan Kinerja Perawat terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. Jurnal Keperawatan BSI, 9(1), 10−17.

Fatih, Hudzaifah Al, Tita Puspita Ningrum, & Lalas Lestari. (2020). Tingkat Kepuasan Ibu Balita terhadap Pelayanan Kesehatan di Posyandu Wilayah Kota Bandung. Jurnal Keperawatan BSI, 8(1), 26−31.

Fitriah, R., Mardiati, N., & Ilmu, T. (2021). Pengaruh faktor sosiodemografi terhadap pengetahuan dan sikap pada penggunaan antibiotik di kalangan masyarakat pedesaan: Studi observasional di kecamatan Cempaka Banjarbaru. J. Farm. Sains Dan Prakt, 7(1), 34-43.

Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Karakteristik Sosiodemografi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimoderasi Oleh Kepuasan Pasien Pada

Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi, 21(4).

Gustina, L., Yasri, Y., & Engriani, Y. (2019). Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan Pada Obyek Wisata Pantai Air Manis Di Kota Padang. Jurnal Praktik Bisnis, 8(1), 52-62.

Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis, 13(1), 27-38.

Harun, S. H. A., & Listyowati, R. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021.

Helmawati, T., & Handayani, S. D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien Di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta. Jmmr (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit), 3(1).

Japarianto, E. (2019). Pengaruh Retail Service Quality Terhadap Minat Berkunjung Ulang Mall Di Surabaya Melalui Perceived Quality Dan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Manajemen Pemasaran, 13(1), 17-26.

Lesmana, Anetta, Purwadhi, & Rian Andriani. (2023). Komunikasi Organisasi dan Implementasi Kebijakan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Garut. Jurnal Manajemen Rumah Sakit, 1(1), 1−13.

Mardiana, N., Chotimah, I., & Dwimawati, E. (2022). Faktor-Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Parung Selama Masa Pandemi Covid-19. Promotor, 5(1), 59-74.

Marpaung, B. (2019). Pengaruh Daya Tarik, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Keselamatan Dengan Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Interventing Terhadap Minat Kunjungan Ulang Wisatawan. Mpu Procuratio, 1(2 Oktober), 144-155.

Musniati, M., Suradika, A., & Irawati, D. (2017). Pengalaman Mengatasi Fatigue Pada Pasien Hemodialisa. Jurnal Ilmu Kesehatan dan Farmasi, 5(1), 15-19.

Nugraha, Asep Chandra, Erliany Syaodih, Nining Handayani, & R. Oke Andikaraya. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSU Ramahadi Purwakarta. E-Prosiding Magister Manajemen ARS University, 1(1), 95−106.

Putri, N. M. D. R., & Rahyuda, H. (2017). Pengaruh tingkat financial literacy dan faktor sosiodemografi terhadap perilaku keputusan investasi individu. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 6(9), 3407-3434.

Sakriles, Yohanes & Blasius Perang. (2022). Peran Perawat dalam Pelayanan Rehabilitasi NAPZA. Jurnal Keperawatan BSI, 10(2), 175−183.

Saputro, Y. (2022). Sistem Informasi Perhitungan Pasien Masuk Ruang Rawat Inap. Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI), 1(1), 26-32.

Sularsih, H., & Nasir, A. (2021). Strategi UMKM dalam meningkatkan pendapatan dimasa pandemi COVID-19 guna mempertahankan kelangsungan usaha di era revolusi industri 4.0 (studi pada UMKM makanan dan minuman di Kabupaten Pasuruan). Jurnal Paradigma Ekonomika, 16(4), 763-772.

Wardani, R. (2017). Trend Analisis Peningkatan Jumlah Kunjungan Pasien ditinjau dari Marketing Mix. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, *13*(1).

Zain, U., & Silaen, M. (2020). Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Jurnal Health Sains, 1(5), 310-319.

BIODATA PENULIS

Nama Rudyanto Wiharjo Seger. Latar belakang pendidikan pada tahun 1992-1998 SDK Karitas III Surabaya, 1998-2001 SLTPK St Yosep Surabaya, 2001-2004 SLTAK St Louis 1 Surabaya, 2004-2012 FK Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, 2015-2020 Pendidikan Spesialis Anestesiologi dan Terapi Intensif FK Unair dan Magister Kedokteran Klinik, 2021−sekarang Pascasarjana Prodi Manajemen Universitas ARS. Penghargaan

yang pernah didapat breupa PIN dari kemenkes dalam misi kemanusiaan pada korban gempa Turki 2023.