Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 4, Nomor 6, July 2026, P. 229-240
E-ISSN: 2986-6340
Licenced by CC BY-SA 4.0
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.21890304

Pengaruh Kualitas Layanan Medis, Kelengkapan Medis, dan Tarif Medis Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Poli Bedah *Digestive* Rsud Dr. Iskak Kabupaten Tulungagung

The Influence of Medical Service Quality, Medical Equipment Completeness, and Medical Fees on Patient Revisit Intention at the Digestive Surgery Outpatient Clinic of dr. Iskak Regional General Hospital, Tulungagung Regency

Rahadyan Anugraha Gitta Satriatama
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
Email: rahadyanags@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan medis, kelengkapan medis, dan tarif medis terhadap kunjungan ulang pasien Poli Bedah Digestive RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini mengginakan pendekatan kuantitatif dengan jenis asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 84 responden yang merupakan pasien Poli Bedah Digestive RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung dengan Teknik purposive sampling, yaitu pasien pernah melakukan kunjungan ulang ke Poli Bedah Digestive RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung dan berdomisili di Karesidenan Kediri. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian bahwa kualitas layanan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang dengan nilai koefisien sebesar 0,864 dan signifikansi 0,000. Kelengkapam medis juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang dengan nilai koefisien sebesar 0,256 dan signifikansi 0,000. Selain itu, tarif medis berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kunjungan ulang dengan nilai koefisien sebesar -0,271 dan signifikansi 0,050. Temuan ini menjelaskan bahwa kualitas layanan medis, kelengkapan medis, dan tarif medis memiliki dampak pada kunjungan ulang pasien Poli Bedah Digestive RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung.
Kata Kunci: *Kualitas Layanan Medis; Kelengkapan Medis; Tarif Medis; Kunjungan Ulang; Poli Bedah Digestive RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung*

Abstract

This study aims to analyze the effects of medical service quality, medical equipment completeness, and medical fees on patient revisit intention at the Digestive Surgery Outpatient Clinic of dr. Iskak Regional General Hospital, Tulungagung Regency. This study employed a quantitative approach with an associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to 84 respondents who were patients of the Digestive Surgery Outpatient Clinic of dr. Iskak Regional General Hospital, Tulungagung Regency, using purposive sampling. The respondents were patients who had previously made repeat visits to the Digestive Surgery Outpatient Clinic of dr. Iskak Regional General Hospital, Tulungagung Regency, and were domiciled in the Kediri Residency area. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination test. The results showed that medical service quality had a positive and significant effect on patient revisit intention, with a coefficient value of 0.864 and a significance level of 0.000. Medical equipment completeness also had a positive and significant effect on patient revisit intention, with a coefficient value of 0.256 and a significance level of 0.000. In addition, medical fees had a negative and significant effect on patient revisit intention, with a coefficient value of -0.271 and a significance level of 0.050. These findings indicate that medical service quality, medical equipment completeness, and medical fees have an impact on patient revisit intention at the Digestive Surgery Outpatient Clinic of dr. Iskak Regional General Hospital, Tulungagung Regency.
Keywords: *Medical Service Quality; Medical Equipment Completeness; Medical Fees; Patient Revisit Intention; Digestive Surgery Outpatient Clinic, dr. Iskak Regional General Hospital, Tulungagung Regency.*

Article Info
Received date: 30 June 2026 Revised date: 10 July 2026 Accepted date: 24 July 2026

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang dituntut mampu menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekaligus mempertahankan kepercayaan pasien. Kondisi tersebut menjadikan keberlanjutan pemanfaatan pelayanan sebagai salah satu aspek penting dalam pengelolaan rumah sakit. Pasien yang kembali menggunakan pelayanan setelah memperoleh pengalaman pada kunjungan sebelumnya dapat mencerminkan adanya kepercayaan terhadap rumah sakit dan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Salah satu bentuk keberlanjutan pemanfaatan pelayanan tersebut adalah kunjungan ulang pasien pada pelayanan rawat jalan.

RSUD dr. Iskak Tulungagung merupakan rumah sakit tipe B milik Pemerintah Daerah yang berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dalam bentuk Unit Organisasi Bersifat Khusus (OBK). Salah satu pelayanan yang diselenggarakan adalah pelayanan rawat jalan pada Poli Bedah *Digestive*. Karakteristik pelayanan pada poli tersebut menyebabkan kunjungan ulang memiliki arti yang penting karena pasien pascaoperasi membutuhkan kontrol secara berkala untuk memantau proses pemulihan, penyembuhan luka, fungsi saluran pencernaan, serta kemungkinan terjadinya komplikasi. Sementara itu, pasien yang masih berada pada tahap observasi memerlukan pemeriksaan lanjutan untuk mengevaluasi kondisi dan mencegah perburukan penyakit. Dengan demikian, keberlanjutan kunjungan pasien pada Poli Bedah *Digestive* tidak hanya berkaitan dengan keinginan pasien untuk menggunakan kembali jasa rumah sakit, tetapi juga berkaitan dengan kesinambungan proses pelayanan medis.

Keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang terbentuk dari pengalaman yang diperoleh selama menerima pelayanan. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas layanan medis menjadi salah satu aspek yang dapat menentukan bagaimana pasien menilai pelayanan yang diberikan. Kualitas tersebut tercermin melalui kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara andal, cepat, kompeten, memberikan jaminan, serta menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan mendorong keinginan untuk kembali menggunakan pelayanan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang responsif, kurang memberikan perhatian, atau tidak mampu memberikan rasa aman dapat menyebabkan pasien mempertimbangkan fasilitas kesehatan lainnya.

Keputusan untuk kembali memperoleh pelayanan juga membutuhkan kesinambungan informasi medis. Dalam hal ini, kelengkapan medis dalam rekam medis menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari proses pelayanan pasien. Rekam medis memuat informasi mengenai identitas, waktu pemeriksaan, anamnesis, hasil pemeriksaan, diagnosis, pengobatan, dan tindakan medis yang telah diberikan. Informasi yang terdokumentasi secara lengkap dapat membantu tenaga kesehatan memahami riwayat pasien ketika pelayanan diberikan pada kunjungan berikutnya. Bagi pasien, kelengkapan tersebut juga dapat memberikan keyakinan bahwa kondisi kesehatan dan riwayat pelayanan mereka tercatat dengan baik. Sebaliknya, informasi medis yang tidak lengkap berpotensi menimbulkan ketidakjelasan mengenai diagnosis, tindakan, maupun pengobatan yang telah diterima sehingga dapat memengaruhi kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit.

Di samping kualitas layanan dan kelengkapan informasi medis, aspek biaya juga menjadi pertimbangan dalam keputusan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan. Tarif medis menggambarkan biaya yang harus dikeluarkan pasien untuk memperoleh pelayanan kesehatan, sehingga penilaiannya tidak terlepas dari manfaat dan kualitas pelayanan yang diterima. Pasien dapat membandingkan biaya yang dibayarkan dengan pelayanan, fasilitas, dan hasil yang diperoleh selama menjalani perawatan. Ketika tarif dipersepsikan sesuai dengan manfaat pelayanan, pasien dapat menilai bahwa pelayanan yang diterima memberikan nilai yang sepadan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara biaya dan pelayanan yang diperoleh dapat menurunkan persepsi nilai pasien dan memengaruhi keputusan untuk menggunakan kembali pelayanan tersebut.

Meskipun kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas atau informasi medis, dan tarif sering dikaitkan dengan perilaku pasien, hasil penelitian terdahulu belum menunjukkan pola yang sepenuhnya

konsisten. Kualitas pelayanan tidak selalu berpengaruh secara langsung terhadap kunjungan ulang karena keputusan pasien juga dapat dipengaruhi oleh ketepatan diagnosis dan keberhasilan pengobatan. Demikian pula, setiap dimensi kualitas pelayanan tidak selalu memberikan kontribusi yang sama. *Tangibles, reliability,* dan *responsiveness* pada beberapa penelitian menunjukkan hubungan dengan minat kunjungan ulang, sedangkan *empathy* dan *safety* tidak selalu menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan mengenai tarif juga beragam, karena harga yang kompetitif dan terjangkau dapat mendorong kunjungan ulang, tetapi pada kondisi tertentu tarif tidak lagi menjadi pertimbangan utama ketika pasien lebih mengutamakan kualitas klinis dan keberhasilan pelayanan.

Ketidakkonsistenan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan medis, kelengkapan medis, dan tarif medis terhadap kunjungan ulang perlu dilihat berdasarkan karakteristik pelayanan dan konteks fasilitas kesehatan tertentu. Hal ini menjadi semakin relevan pada pelayanan Poli Bedah *Digestive* yang memiliki kebutuhan pelayanan lanjutan dan kesinambungan informasi medis. Pasien pascaoperasi membutuhkan kontrol secara berkala, sehingga kualitas interaksi dan pelayanan medis, ketersediaan informasi mengenai riwayat pelayanan, serta persepsi terhadap biaya dapat menjadi bagian dari pertimbangan pasien dalam menentukan keberlanjutan kunjungan.

Permasalahan tersebut tercermin dari data kunjungan pasien baru Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Tulungagung periode Januari–Desember. Dari 527 kunjungan pasien baru, sebanyak 315 pasien tidak melakukan kunjungan ulang, sedangkan hanya 212 pasien yang melakukan kunjungan ulang. Selain itu, jumlah kunjungan pasien baru mengalami fluktuasi selama periode pengamatan, dengan 10 dari 12 bulan didominasi oleh pasien yang tidak melakukan kunjungan ulang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa jumlah pasien yang kembali menggunakan pelayanan masih lebih rendah dibandingkan pasien yang tidak melakukan kunjungan ulang, sehingga diperlukan kajian mengenai faktor yang berkaitan dengan keberlanjutan pemanfaatan pelayanan pada poli tersebut.

Berdasarkan kondisi empiris dan adanya perbedaan temuan penelitian terdahulu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan medis, kelengkapan medis, dan tarif medis terhadap kunjungan ulang pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor yang memengaruhi kunjungan ulang sekaligus menjadi dasar bagi rumah sakit dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, kesinambungan dokumentasi medis, dan kesesuaian tarif dalam upaya mempertahankan keberlanjutan pemanfaatan pelayanan pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif melalui metode survei. Penelitian dilaksanakan pada pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Populasi penelitian berjumlah 527 pasien, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria pasien umum (non-BPJS) yang telah melakukan kunjungan ke Poli Bedah *Digestive* minimal dua kali dan berdomisili di Karesidenan Kediri. Berdasarkan perhitungan menggunakan Rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 84 responden.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan secara *online* melalui *Google Form*. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Variabel penelitian terdiri atas kualitas layanan medis, kelengkapan medis, dan tarif medis sebagai variabel independen, sedangkan kunjungan ulang sebagai variabel dependen. Kualitas layanan medis diukur melalui indikator *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*; kelengkapan medis meliputi kelengkapan isi rekam medis, keakuratan, ketepatan waktu, dan pemenuhan persyaratan hukum; tarif medis diukur berdasarkan kesesuaian tarif dengan manfaat serta kualitas pelayanan; sedangkan kunjungan ulang diukur melalui keinginan, kekuatan untuk mencoba, upaya, dan komitmen. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan SPSS 23 for Windows. Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas dengan kriteria

Cronbach's Alpha > 0,60. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan menggunakan regresi linier berganda, uji simultan (F), uji parsial (t), serta koefisien determinasi (R^2) pada tingkat signifikansi 5%.

HASIL

A. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 84 pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Tulungagung yang telah memenuhi kriteria penelitian. Karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, dan domisili. Rincian karakteristik tersebut disajikan pada tabel berikut

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Usia Responden

Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
< 17	1	1,2%
17-30	27	32,14%
> 30	56	66,66%
Total	**84**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 1, responden paling banyak berada pada kelompok usia >30 tahun, yaitu 56 orang (66,66%). Selanjutnya, kelompok usia 17–30 tahun berjumlah 27 orang (32,14%), sedangkan responden berusia <17 tahun hanya 1 orang (1,2%).

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	38	45,24%
Perempuan	46	54,76
Total	**84**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Merujuk pada Tabel 4.2, responden ini didominasi oleh perempuan, yaitu 46 orang (54,76%). Temuan ini menunjukkan bahwasanya pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Tulungagung didominasi oleh perempuan.

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Domisili Responden

Kabupaten	Frekuensi	Persentase %
Tulungagung	35	41,7%
Kediri	17	20,2%
Blitar	12	14,3%
Trenggalek	18	21,4%
Nganjuk	2	2,4%
Total	**84**	**100%**

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 3, Kabupaten Tulungagung menjadi domisili terbanyak, yaitu 35 responden (41,7%). Selanjutnya, responden berasal dari Trenggalek sebanyak 18 orang (21,4%), Kediri sebanyak 17 orang (20,2%), Blitar sebanyak 12 orang (14,3%), dan Nganjuk sebanyak 2 orang (2,4%). Dengan demikian, karakteristik responden penelitian didominasi oleh pasien berusia >30 tahun, berjenis kelamin perempuan, dan berdomisili di Kabupaten Tulungagung

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Penilaian terhadap variabel penelitian dilakukan berdasarkan nilai rata-rata jawaban 84 responden pada setiap indikator. Interpretasi nilai rata-rata menggunakan rentang skala 0,80, sehingga skor 1,00–1,80 dikategorikan sangat rendah, 1,81–2,60 rendah, 2,61–3,40 sedang, 3,41–

4,20 tinggi, dan 4,21–5,00 sangat tinggi. Ringkasan hasil penilaian responden terhadap setiap variabel disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Mean	Kategori
Kualitas Layanan Medis (X1)	- Bukti fisik (tangibles)	4,18	Tinggi
	- Keandalan (*reliability*)	4,26	Sangat Tinggi
	- Daya tanggap (*responsiveness*)	4,18	Tinggi
	- Jaminan (*assurance*)	4,20	Tinggi
	- Empati (*empathy*)	4,08	Tinggi
	Rata-rata	**4,18**	**Tinggi**
Kelengkapan Medis (X2)	- Kelengkapan informasi rekam medis	4,06	Tinggi
	- Keakuratan data medis	3,99	Tinggi
	- Ketepatan waktu pengisian	4,09	Tinggi
	- Pemenuhan aspek legalitas	4,06	Tinggi
	Rata-rata	**4,05**	**Tinggi**
Tarif Medis (X3)	- Kesesuaian tarif dengan manfaat	4,26	Sangat Tinggi
	- Kesesuaian tarif dengan kualitas pelayanan	4,06	Tinggi
	Rata-rata	**4,16**	**Tinggi**
Kunjungan Ulang (Y)	- Keinginan	4,18	Tinggi
	- Kekuatan untuk mencoba	4,13	Tinggi
	- Upaya yang dilakukan	4,12	Tinggi
	- Komitmen	4,18	Tinggi
	Rata-rata	**4,15**	**Tinggi**

Sumber: Data primer yang diolah (2026)

Berdasarkan Tabel 4, kualitas layanan medis memperoleh rata-rata sebesar 4,18 dan termasuk kategori tinggi. Seluruh indikator berada pada kategori tinggi, kecuali keandalan yang mencapai 4,26 dan menjadi indikator dengan nilai tertinggi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap pelayanan medis di Poli Bedah Digestive RSUD dr. Iskak Tulungagung cenderung positif.

Variabel kelengkapan medis memperoleh nilai rata-rata 4,05 dengan kategori tinggi. Nilai tertinggi terdapat pada indikator ketepatan waktu pengisian rekam medis sebesar 4,09, sedangkan keakuratan data medis memperoleh nilai relatif paling rendah, yaitu 3,99, meskipun masih berada dalam kategori tinggi.

Pada variabel tarif medis, diperoleh nilai rata-rata 4,16 yang termasuk kategori tinggi. Indikator kesesuaian tarif dengan manfaat yang diterima memiliki nilai 4,26 dan berada pada kategori sangat tinggi, sedangkan kesesuaian tarif dengan kualitas pelayanan memperoleh nilai 4,06 dengan kategori tinggi.

Sementara itu, kunjungan ulang memperoleh rata-rata 4,15 dan berada pada kategori tinggi. Indikator keinginan serta komitmen masing-masing memperoleh nilai 4,18, menjadi nilai tertinggi dalam variabel tersebut. Secara keseluruhan, hasil deskriptif menunjukkan bahwa keempat variabel penelitian berada pada kategori tinggi, dengan kualitas layanan medis, kelengkapan medis, tarif medis, dan kecenderungan kunjungan ulang pasien memperoleh penilaian yang relatif baik.

C. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas sebelum digunakan dalam analisis lebih lanjut. Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan kriteria nilai *r-hitung* > 0,300, sedangkan reliabilitas dinilai berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan batas minimum 0,600. Hasil pengujian instrumen disajikan pada Tabel 5:

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r Hitung	Keterangan
Kualitas Layanan Medis (X1)	X1.1	0,947	Valid
	X1.2	0,681	Valid
	X1.3	0,767	Valid
	X1.4	0,823	Valid
	X1.5	0,877	Valid
Kelengkapan Medis (X2)	X2.1	0,903	Valid
	X2.2	0,720	Valid
	X2.3	0,868	Valid
	X2.4	0,836	Valid
Tarif Medis (X3)	X3.1	0,841	Valid
	X3.2	0,850	Valid
Kunjungan Ulang (Y)	Y.1	0,972	Valid
	Y.2	0,871	Valid
	Y.3	0,909	Valid
	Y.4	0,972	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 23 (2026)

Berdasarkan Tabel 5, seluruh butir pernyataan pada variabel Kualitas Layanan Medis, Kelengkapan Medis, Tarif Medis, dan Kunjungan Ulang memiliki nilai *r-hitung* di atas 0,300. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh item mampu mengukur konstruk yang diteliti, sehingga keseluruhan pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	*Cronbach's Alpha*	Batas Minimum	Keterangan
Kualitas Layanan Medis (X1)	0,877	0,6	Reliabel
Kelengkapan Medis (X2)	0,851	0,6	Reliabel
Tarif Medis (X3)	0,601	0,6	Reliabel
Kunjungan Ulang (Y)	0,947	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 23 (2026)

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 6 memperlihatkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* seluruh variabel berada di atas batas minimum 0,600. Nilai reliabilitas tertinggi diperoleh variabel Kunjungan Ulang (0,947), sedangkan nilai terendah terdapat pada Tarif Medis (0,601). Meskipun demikian, seluruh konstruk telah memenuhi kriteria reliabilitas sehingga instrumen penelitian dinyatakan konsisten dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya

D. Hasil analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = -3{,}352 + 0{,}864X1 + 0{,}256X2 - 0{,}271X3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Medis (X1) dan Kelengkapan Medis (X2) memiliki arah pengaruh positif terhadap Kunjungan Ulang (Y), masing-masing dengan

koefisien sebesar 0,864 dan 0,256. Sebaliknya, Tarif Medis (X3) memiliki arah hubungan negatif terhadap Kunjungan Ulang (Y) dengan koefisien sebesar −0,271. Dengan demikian, peningkatan Kualitas Layanan Medis dan Kelengkapan Medis cenderung diikuti peningkatan Kunjungan Ulang, sedangkan kenaikan Tarif Medis cenderung diikuti penurunan Kunjungan Ulang.

E. Uji F

Uji simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Medis (X1), Kelengkapan Medis (X2), dan Tarif Medis (X3) secara bersama-sama terhadap Kunjungan Ulang (Y). Hasil pengujian disajikan pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	601.395	3	200.465	708.327	.000[b]
	Residual	22.641	80	.283		
	Total	624.036	83			

Sumber: Hasil olah data SPSS 23 (2026)

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Fhitung sebesar 708,327 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Medis, Kelengkapan Medis, dan Tarif Medis secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kunjungan Ulang pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Tulungagung

F. Uji T

Uji t digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu Kualitas Layanan Medis (X1), Kelengkapan Medis (X2), dan Tarif Medis (X3) terhadap Kunjungan Ulang (Y) secara parsial. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05). Hasil analisis disajikan sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3.352	.440		-7.613	.000		
Kualitas Layanan Medis	.864	.048	.907	18.037	.000	.179	5.572
Kelengkapan Medis	.256	.051	.221	5.043	.000	.237	4.228
Tarif Medis	-.271	.136	-.121	-1.988	.050	.123	8.150

Catatan: signifikansi menggunakan α = 0,05.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan Medis (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kunjungan Ulang (Y), dengan nilai koefisien sebesar 0,864 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H1 diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan medis di Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Tulungagung diikuti oleh meningkatnya kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Selanjutnya, Kelengkapan Medis (X2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kunjungan Ulang (Y). Hal tersebut ditunjukkan melalui koefisien regresi sebesar 0,256 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H2 diterima. Artinya, semakin baik kelengkapan informasi dan dokumentasi medis yang diterima pasien, semakin besar kecenderungan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan di Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Tulungagung.

Sementara itu, Tarif Medis (X3) memiliki pengaruh negatif terhadap Kunjungan Ulang (Y), yang ditunjukkan oleh koefisien sebesar −0,271. Nilai signifikansi sebesar 0,050 berada tepat pada batas α = 0,05, sehingga berdasarkan kriteria pengujian yang digunakan dalam penelitian ini H3 diterima. Arah negatif tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan tarif medis cenderung diikuti oleh penurunan kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan tarif yang lebih terjangkau cenderung berkaitan dengan meningkatnya kecenderungan kunjungan ulang.

G. Uji Koefisien Regresi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan Kualitas Layanan Medis (X1), Kelengkapan Medis (X2), dan Tarif Medis (X3) dalam menjelaskan variasi Kunjungan Ulang (Y). Nilai koefisien determinasi yang semakin mendekati 1 menunjukkan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menerangkan perubahan pada variabel dependen.

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.982[a]	.964	.962	.532	2.773

Sumber: Hasil olah data SPSS 23 (2026)

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai R Square sebesar 0,964. Artinya, 96,4% variasi Kunjungan Ulang (Y) dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh Kualitas Layanan Medis (X1), Kelengkapan Medis (X2), dan Tarif Medis (X3). Adapun sebesar 3,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam model penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,962 juga menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dan sampel penelitian, model tetap memiliki kemampuan penjelasan yang sangat tinggi terhadap Kunjungan Ulang.

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Layanan Medis Terhadap Kunjungan Ulang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang pasien Poli Bedah Digestive RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,864 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H1 diterima. Artinya, semakin baik kualitas layanan medis yang diberikan, semakin tinggi kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Kualitas layanan medis dalam penelitian ini mencakup *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Secara deskriptif, variabel tersebut memperoleh nilai mean 4,18 dalam kategori tinggi. Indikator reliability memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,26, sedangkan assurance sebesar 4,20. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan pelayanan, kemampuan tenaga medis memberikan pelayanan sesuai prosedur, serta

kompetensi dan sikap petugas yang mampu menumbuhkan rasa aman menjadi aspek penting dalam membentuk kepercayaan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman positif selama memperoleh pelayanan dapat mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Pelayanan yang akurat, responsif, dan memberikan rasa aman akan memperkuat kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Oleh sebab itu, RSUD dr. Iskak perlu mempertahankan keandalan dan jaminan pelayanan sekaligus meningkatkan aspek *tangibles, responsiveness,* dan *empathy* agar kecenderungan kunjungan ulang pasien semakin kuat.

B. Pengaruh Kelengkapan Medis Terhadap Kunjungan Ulang

Hasil penelitian membuktikan bahwa kelengkapan medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Koefisien regresi sebesar 0,256 dengan signifikansi 0,000 < 0,05 menunjukkan bahwa H2 diterima. Dengan demikian, semakin baik kelengkapan medis, semakin tinggi kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Variabel kelengkapan medis memperoleh nilai mean 4,05 dan termasuk kategori tinggi. Indikator ketepatan waktu pengisian rekam medis memiliki nilai tertinggi sebesar 4,09, diikuti kelengkapan isi dan aspek legalitas masing-masing sebesar 4,06. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tersedianya informasi medis secara lengkap dan tepat waktu mendukung kesinambungan pelayanan pasien. Kelengkapan rekam medis bukan merupakan tujuan utama pasien melakukan kunjungan ulang, melainkan menjadi instrumen pendukung dalam pelayanan kesehatan lanjutan. Dokumentasi yang lengkap membantu tenaga medis memahami riwayat pasien, diagnosis, tindakan sebelumnya, serta kebutuhan pelayanan berikutnya. Kejelasan informasi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan mendukung keberlanjutan perawatan. Dengan demikian, rumah sakit perlu mempertahankan ketepatan waktu, keakuratan, dan kelengkapan pencatatan rekam medis agar kesinambungan pelayanan tetap terjaga.

C. Pengaruh Tarif Medis Terhadap Kunjungan Ulang

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tarif medis berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kunjungan ulang pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung. Koefisien regresi sebesar -0,271 dengan nilai signifikansi 0,050 menunjukkan bahwa H3 diterima. Arah negatif tersebut mengindikasikan bahwa kenaikan tarif medis cenderung menurunkan kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang, sedangkan tarif yang lebih terjangkau dapat mendorong pasien untuk kembali. Meskipun demikian, secara deskriptif tarif medis memperoleh mean 4,16 dalam kategori tinggi. Indikator kesesuaian tarif dengan manfaat pelayanan memperoleh nilai 4,26, sedangkan kesesuaian tarif dengan kualitas pelayanan sebesar 4,06. Temuan ini menunjukkan bahwa pasien pada dasarnya menilai biaya yang dibayarkan telah sebanding dengan manfaat dan kualitas pelayanan yang diperoleh. Perbedaan antara penilaian deskriptif dan arah hubungan regresi menunjukkan bahwa tarif yang dianggap wajar belum tentu tidak menjadi beban apabila pasien membutuhkan pelayanan secara berulang. Akumulasi biaya untuk kontrol atau perawatan lanjutan dapat menjadi pertimbangan finansial dalam menentukan kunjungan berikutnya. Oleh karena itu, rumah sakit perlu menjaga keterjangkauan tarif, memberikan transparansi biaya, serta mengoptimalkan akses terhadap jaminan kesehatan agar hambatan finansial tidak mengurangi keberlanjutan kunjungan pasien.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan medis dan kelengkapan medis menjadi faktor yang mendorong peningkatan kunjungan ulang pasien Poli Bedah *Digestive* RSUD dr. Iskak Kabupaten Tulungagung, sedangkan tarif medis menunjukkan arah pengaruh yang berlawanan terhadap kunjungan ulang. Kualitas layanan medis memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,864 (p = 0,000), sementara kelengkapan medis juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien 0,256 (p = 0,000). Sebaliknya, tarif medis berpengaruh negatif dengan koefisien -0,271 (p =

0,050), yang menunjukkan bahwa peningkatan beban biaya berpotensi menekan kecenderungan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberlanjutan kunjungan pasien perlu ditopang oleh pelayanan medis yang berkualitas, dokumentasi medis yang lengkap, serta kebijakan tarif yang tetap terjangkau dan sepadan dengan manfaat pelayanan yang diterima pasien.

REFERENSI

Adita, L. 2022. *Gambaran kepuasan pasien JKN-KIS tentang mutu pelayanan di ruang inap di RSU Anwar Medika Sidorajo*.

Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S.R. & Astuti, W. 2020. Hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X. *Jurnal Kesehatan Pena Medika* 10.

Al Rasyid, H. & K, A.T.I. 2019. Analisis kualitas pelayanan dan brand image terhadap minat kunjungan ulang pasien Klinik Bidan Marlina 17(1).

Alfiansyah, G., Rossalina, A.W., Swari, S.J., Nuraini, N. & Wafiroh, S. 2020. Determinan keamanan dan kerahasiaan dokumen rekam medis di ruang filing RS X. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan* 1.

Anggraheni, N.V. 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat untuk memilih jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Arifin, A., Darmawansyah & S, A.T.S.I. 2011. Analisis mutu pelayanan kesehatan ditinjau dari aspek input rumah sakit di instalasi rawat inap RSU Haji Makassar. *Jurnal MKMI* 7(1): 141-149.

Astutik. 2017. *Standar pelayanan medis nasional sebagai bentuk pembatasan otonomi profesi medis*.

Aziz, A., Alfiansyah, G., Wijayanti, R.A. & Selviyani, E. 2022. Faktor penyebab ketidaklengkapan pengisian dokumen rekam medis rawat inap rumah sakit. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes* 13.

Baharza, S.N. & Putri, D.U.P. 2020. Hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara 2: 366-375.

Berwick, D. & Fox, D.M. 2016. Evaluating the quality of medical care: Donabedian's classic article 50 years later. *Milbank Quarterly* 94(2): 237-241.

Devhy, N.L.P. & Widana, A.A.G.O. 2019. Analisis kelengkapan rekam medis rawat inap Rumah Sakit Ganesha di Kota Gianyar tahun 2019. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan* 2(2): 106.

Dika, J.I. 2019. *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas II Sokaraja*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Dwihapsari, B.C. 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pada Oryza Tour*. Universitas Diponegoro Semarang.

Fatawira, A. 2025. *Pengaruh fasilitas, kualitas produk, tarif, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam perawatan kecantikan dalam perspektif manajemen bisnis Islam (studi konsumen Klinik Kecantikan Aestetic Klinik, Krui Pesisir Barat)*. Universitas Islam Negeri Raden Intan.

Fitriana, A.N., Prayitno, S. & Ratnawati, R. 2023. Hubungan service quality terhadap minat kunjungan ulang pasien poli paru revisiting polypulmonary patients Manguharjo Madiun tahun 2023. *Health Information: Jurnal Penelitian* 15.

Gea, S.M.F., Harefa, P., Lase, H. & Ndraha, A.B. 2023. Pengaruh sikap dan budaya organisasi pelayanan publik pada Dinas Perikanan Kota Gunungsitoli. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research* 6: 1208-1223.

Gunawan, A.A. & Sunardi, H.P. 2016. Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Gesit Nusa Tangguh. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis* 16(1): 1-12.

Hariyono, I. 2025. Pengaruh bauran pemasaran dan segmentasi pasar terhadap minat kunjungan ulang pasien melalui kualitas pelayanan rawat jalan di RSUD Besiki Kabupaten Situbondo. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)* 8(3): 309-318.

Heda, K. 2021. *Hubungan persepsi tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci tahun 2020*. Universitas Jambi.

Jati, T.D.S.A. & Suryoko, S. 2020. Pengaruh promosi, tarif, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung (studi pada pengunjung Plaplay Indoor Theme Park Kota Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9: 83-89.

Jauhary, M.C.N. & Irawan, A.P. 2025. Komparasi dimensi SERVQUAL dalam penilaian kualitas layanan rumah sakit swasta dan pemerintahan di Semarang: 868-878.

Khasanah, U.U. & Mahendri, W. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap minat kunjungan kembali pasien melalui kepuasan di Puskesmas Umum Ngimbang. *Fokus Bisnis Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi* 22(1): 85-96.

Krismianto, P., Bramana, S.M. & Musshoddiq, A.J. 2024. Pengaruh customer experience terhadap revisit intention tamu pada Hotel The Zuri Baturaja di Kabupaten Ogan Komering Ulu. *KOLEGIAL* 12(2): 233-244.

Lubis, M.M.B.R. 2025. *Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan tahun 2025*. STIKES Santa Elisabeth Medan.

Mar'ati, N.C. & Sudarwanto, T. 2016. Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi ojek online (studi pada konsumen GOJEK di Surabaya). *Jurnal Pendidikan Tata Niaga* 4.

Mendrofa, K., Mendrofa, Y. & Gulo, S. 2022. Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi* 1(2): 268-274.

Mokoagow, S.M., Samsualam & Haeruddin. 2023. Pengaruh bauran pemasaran terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 4(1): 165-180.

Nahwing, I. 2024. *Pengaruh literasi teknologi informasi dan komunikasi, self efficacy serta pengetahuan terhadap kesiapan profesional pemberi asuhan untuk adopsi rekam medis elektronik di Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai*. Universitas Hasanuddin Makassar.

Peraturan Bupati Tulungagung Nomor 8 Tahun 2021 tentang Tarif Layanan pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Iskak Tulungagung. 2021.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 tentang Rekam Medis. 2008.

Prianugraha, A.R., Rahim, A.H. & Sukajie, B. 2024. Analisis marketing mix 7P terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Khasanah Medika dan Baitul Syifa tahun 2024. *Syntax Admiration* 5(12).

Puteri, D.A., Syaodih, E., Agung, I.W.P. & Andikarya, O. 2024. Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit* 2: 13-23.

Rahmadika, T. 2024. *Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang tahun 2024*.

Ramiati & Temesvari, N.A. 2020. Hubungan dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Pena Medika*.

Rofiyandi, Y.M. t.t. Pengertian tarif, tujuan, jenis, dan contohnya. Tersedia pada: Katadata.

RSUD dr. Iskak Tulungagung. t.t. RSUD dr. Iskak Tulungagung. Tersedia pada: RSUD dr. Iskak Tulungagung.

Sangkot, H.S., Latifah, U., Suryandani, P.E.S.D.H. & Wijaya, A. 2022. Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia* 10.

Sari, L. 2024. *Gambaran kelengkapan indikator mutu rekam medis pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Kabupaten Solok tahun 2024*.

Shalamah, U.H. & Indrawati, F. 2021. Pengaruh bauran pemasaran terhadap minat kunjungan ulang di Balai Kesehatan Masyarakat. *HIGEIA Journal of Public Health Research and Development* 5.

Sikki, N., Nahuri, S.B., Lestari, D.L.P.A., Darmawan, W., Assegaf, M.I., Fansari, R.F.Z., Putri, A.S., Wibawa, M.S.A. & Puspita, N. 2025. Optimalisasi pengadaan dan pemeliharaan alat kesehatan untuk meningkatkan pelayanan di RSUD Pagelaran Kabupaten Cianjur. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research* 9(1): 324-334.

Siwayana, P.A., Purwanti, I.S. & Murcittowati, P.A.S. 2020. Tinjauan literatur: Faktor-faktor penyebab kelengkapan pengisian rekam medis rawat inap rumah sakit. *Jurnal Rekam Medis dan Informasi Kesehatan* 3(2): 46-52.

Siyoto, S. & Sodik, M.A. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*.

Sudariana, N. & Yoedani. 2021. Analisis statistik regresi linier berganda. *Seniman Transactions on Management and Business* 2.

Suzanto, B. 2011. Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship* 5: 28-44.

Swari, S.J., Alfiansyah, G., Wijayanti, R.A. & Kurniawati, R.D. 2019. Analisis kelengkapan pengisian berkas rekam medis pasien rawat inap RSUP Dr. Kariadi Semarang. *Jurnal Ilmu Kesehatan* 1(1): 50-56.

Wati, T.G. 2024. *Analisis sistem pengelolaan rekam medis rawat inap di Rumah Sakit Sandi Karsa Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar.

Wirajaya, M.K.M. 2019. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidaklengkapan rekam medis pasien pada rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia* 7(2).

Wulandari, B., Sianturi, N.G., Hasibuan, N.T.E., Ginting, I.T.A. & Simanullang, A. 2020. Pengaruh likuiditas, manajemen aset, perputaran kas dan struktur modal terhadap kinerja keuangan pada perusahaan manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Owner* 4(1): 176-190.

Yassir, A., Purwadhi & Andriani, R. 2021. Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi* 8.