

---

**PENGARUH KEPERCAYAAN PASIEN RAWAT JALAN PADA  
PELAYANAN DOKTER TERHADAP MINAT KUNJUNGAN  
ULANG DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA  
PONDOK KOPI**

**Maria Hiasinta Meo<sup>1</sup>, Siswati<sup>2</sup>, Hosizah<sup>3</sup>, Nauri Anggita Temesvari<sup>3</sup>  
Universitas Esa Unggul, Jakarta**

e-mail: <sup>1</sup>hiasintameongetu@student.esaunggul.ac.id, <sup>2</sup>nauri@esaunggul.ac.id,  
<sup>3</sup>hosizah@esaunggul.ac.id, <sup>4</sup>nauri@esaunggul.ac.id

**Abstract:** *Hospitals are required to minimize errors made by medical and non-medical staff to build patient trust in the services provided. Data show that patient visits at Jakarta Islamic Hospital Pondok Kopi from January to August 2023 reached 36,188 with an average of 4,523 visits per month, with the lowest number recorded in April 2023. This study aims to describe the influence of outpatient trust in doctors' services on their interest in repeat visits. The research employed a quantitative approach with a cross-sectional design, involving 100 non-BPJS outpatients at the Outpatient Unit, with data collected through questionnaires. Data were analyzed using a Simple Logistic Regression test. The findings indicate that patients trust doctors' services and are interested in returning for subsequent visits. Bivariate analysis revealed that outpatient trust in doctors' services simultaneously had a significant effect on repeat visit interest, as shown by the wald test result ( $f$  count 11.170 >  $f$  table 1.984467) with a significance level of  $0.001 < 0.05$ . Thus, patient trust plays a crucial role in fostering loyalty through repeat visits at Jakarta Islamic Hospital Pondok Kopi.*

**Keyword:** *Patient Trust, Doctor Services, Repeat Visits, Hospital, Outpatient*

**Abstrak:** Rumah sakit dituntut untuk meminimalkan kesalahan tenaga medis maupun nonmedis agar tercipta kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Data menunjukkan kunjungan pasien di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi pada Januari–Agustus 2023 sebanyak 36.188 orang dengan rata-rata 4.523 kunjungan per bulan, di mana angka terendah terjadi pada April 2023. Penelitian ini bertujuan menggambarkan pengaruh kepercayaan pasien rawat jalan terhadap pelayanan dokter dalam meningkatkan minat kunjungan ulang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross sectional, melibatkan 100 responden pasien non-BPJS di Unit Rawat Jalan, dan data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis dilakukan menggunakan uji Regresi Logistik Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien menaruh kepercayaan pada pelayanan dokter dan berminat melakukan kunjungan ulang. Analisis bivariat mengungkapkan kepercayaan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang, dibuktikan dengan hasil uji wald ( $f$  hitung 11.170 >  $f$  tabel 1.984467) pada tingkat signifikansi  $0.001 < 0.05$ . Dengan demikian, kepercayaan pasien menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas melalui kunjungan ulang di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi.

**Kata kunci:** Kepercayaan Pasien, Pelayanan Dokter, Minat Kunjungan Ulang, Rumah Sakit, Rawat Jalan

## PENDAHULUAN

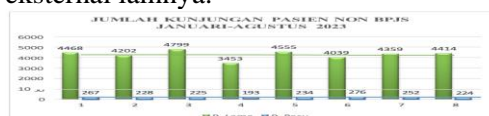
Rumah sakit merupakan salah satu industri jasa di bidang kesehatan yang

memiliki fungsi penting dalam memberikan pelayanan medis kepada masyarakat. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan

mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Suryani, 2018). Kemajuan teknologi dan ilmu kedokteran menuntut rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya, tetapi di sisi lain juga memicu persaingan yang semakin kompetitif (Najib et al., 2022). Dalam kondisi ini, rumah sakit dituntut untuk menjaga kepercayaan pasien agar tetap loyal dan berminat melakukan kunjungan ulang (Sediawan, 2022).

Kepercayaan pasien merupakan refleksi emosional terhadap kualitas layanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pasien akan merasa puas dan percaya untuk kembali menggunakan layanan tersebut (Sudirman, 2022). Hasil survei Global Trustworthiness Index 2022 menunjukkan profesi dokter menempati posisi tertinggi sebagai pihak yang dipercaya masyarakat dunia sebesar 54%, meski mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Menurut (Khoirunnisa & Ramadhika, 2024), pasien yang memiliki kepercayaan pada penyedia layanan kesehatan biasanya lebih taat menjalani anjuran pengobatan dan berpeluang tinggi untuk kembali melakukan perawatan berikutnya.

Sejumlah penelitian terdahulu memperkuat bahwa kepercayaan pasien berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang. Penelitian (Putri et al., 2020) di Klinik Vita Medistra Pematangsiantar menunjukkan adanya pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pasien. Faktor lain seperti budaya, bahasa, status sosial ekonomi, serta perilaku dokter juga dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pasien (Putri et al., 2020). Dengan demikian, kepercayaan pasien tidak hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan medis, tetapi juga dipengaruhi interaksi interpersonal serta faktor eksternal lainnya.



**Gambar 1** Kunjungan Pasien Non BPJS Januari – Agustus 2023

Berdasarkan data rekam medis RS Islam Jakarta Pondok Kopi, jumlah kunjungan pasien rawat jalan non BPJS pada Januari–Agustus 2023 sebanyak 36.188 orang dengan rata-rata 4.523 kunjungan per bulan. Namun, kunjungan tersebut menunjukkan fluktuasi, dengan angka terendah pada April 2023 sebanyak 3.453 pasien. Hasil studi pendahuluan pada September 2023 mengungkapkan bahwa 43% pasien berminat kembali berobat karena lokasi yang strategis, sedangkan 57% tidak berminat kembali karena dokter tidak hadir tepat waktu sehingga pelayanan menjadi terburu-buru dan kurang efisien. Kondisi ini menegaskan pentingnya membangun kepercayaan pasien terhadap pelayanan dokter sebagai faktor utama yang memengaruhi minat kunjungan ulang di RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain observasional potong lintang (*cross sectional*). Desain ini dipilih karena pengumpulan data dilakukan pada satu titik waktu tertentu untuk melihat hubungan antara kepercayaan pasien rawat jalan terhadap pelayanan dokter dengan minat kunjungan ulang. Variabel penelitian diukur dengan instrumen kuesioner, sehingga data yang diperoleh berupa angka yang kemudian dianalisis menggunakan prosedur statistik (Lestari, 2022). Penelitian ini dilaksanakan di Unit Rawat Jalan RS Islam Jakarta Pondok Kopi yang berlokasi di Jl. Raya Pondok Kopi, Jakarta Timur, pada periode September–Oktober 2024.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan dengan penjamin non BPJS Kesehatan di RS Islam Jakarta Pondok Kopi. Teknik pengambilan sampel menggunakan Accidental Sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan pasien yang kebetulan ditemui peneliti dan memenuhi kriteria penelitian. Jumlah

sampel ditentukan dengan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 1 - \alpha / 2P(1 - P)}{d^2}$$

dengan  $Z=1,96$ ,  $Z = 1,96$ ,  $Z=1,96$  (95% CI),  $P=0,5$ ,  $P=0,5$ ,  $P=0,5$ , dan  $d=0,1$ ,  $d=0,1$ ,  $d=0,1$ . Hasil perhitungan adalah:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = 96,04 = 96$$

Untuk mengantisipasi kehilangan data, peneliti menetapkan 100 responden. Kriteria inklusi meliputi pasien non BPJS berusia 18–56 tahun, dalam kondisi sadar dan kooperatif, telah selesai mendapatkan perawatan, serta bersedia menjadi responden. Kriteria eksklusi meliputi petugas RS, pasien JKN, dan pasien yang tidak sedang melakukan pengobatan.

Instrumen utama penelitian adalah kuesioner berbasis skala Likert yang mencakup variabel kepercayaan pasien (ability, benevolence, integrity) dan minat kunjungan ulang. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi

*Pearson Product Moment* terhadap 30 responden dengan  $r$  tabel = 0,361. Hasilnya menunjukkan semua item valid dengan nilai  $r$  hitung antara 0,618–0,954. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai 0,965 (>0,6) yang berarti instrumen reliabel.

Analisis data meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi responden serta analisis bivariat menggunakan regresi logistik sederhana. Model regresi logistik dituliskan sebagai:

$$\text{Logit}(\pi(x)) = \log\left(\frac{\pi(x)}{1-\pi(x)}\right) = \alpha + \beta x$$

dengan  $(\pi(x))$  menyatakan peluang keberhasilan. Persamaan ini digunakan untuk mengukur pengaruh kepercayaan pasien terhadap pelayanan dokter terhadap minat kunjungan ulang di RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Profil Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi

Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi merupakan amal usaha persyarikatan Muhammadiyah yang memiliki tanggung jawab dalam menjalankan visi dan misi persyarikatan di bidang kesehatan. Rumah sakit ini diresmikan pada 12 Desember 1986 oleh Gubernur DKI Jakarta saat itu, Bapak R. Soeprato, dan berdiri di atas lahan seluas 17.681 m<sup>2</sup> di Jalan Raya Pondok Kopi, Jakarta Timur. RS Islam Jakarta Pondok Kopi merupakan rumah sakit umum tipe B dan rumah sakit pendidikan utama Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka dengan kapasitas 233 tempat tidur. Saat ini, rumah sakit dipimpin oleh dr. Hj. Umi Sjarqiah, Sp.KFR, MKM, dan telah memperoleh akreditasi KARS tingkat Paripurna tahun 2016.

Visi rumah sakit adalah: *“Pada tahun 2025, RS Islam Jakarta Pondok Kopi sebagai Rumah Sakit yang berkualitas dan menjadi kepercayaan masyarakat, peduli pada kaum dhu’afa, dan pusat pengkaderan Persyarikatan Muhammadiyah di bidang kesehatan se-Jakarta serta sebagai pusat pendidikan kedokteran.”*

Misi rumah sakit mencakup pelayanan kesehatan profesional dan adil, penyediaan sarana prasarana berbasis iptek, penyelenggaraan pelatihan dan penelitian, serta pendidikan dan pengkaderan tenaga kesehatan.

### Profil Rekam Medis RS Islam Jakarta Pondok Kopi

Unit Rekam Medis berdiri sejak 12 Desember 1986 bersamaan dengan berdirinya rumah sakit. Pada Oktober 1996, sistem penyimpanan rekam medis disempurnakan menggunakan *Terminal Digit Filing System*. Sejak 1997, pelayanan rekam medis baik rawat jalan maupun rawat inap telah menggunakan sistem komputerisasi. Saat ini, Unit Rekam Medis menjadi bagian dari Instalasi MRMIK (Marketing, Rekam Medis, dan Informasi Kesehatan) di bawah Direktur Pelayanan

**Karakteristik Responden**

Responden penelitian berjumlah 100 pasien rawat jalan non-BPJS. Karakteristik mereka meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi Tahun 2024**

No	Karakteristik	f	%
1	Jenis Kelamin		
	a. Perempuan	47	47
	b. Laki-laki	53	53
2	Usia		
	a. 17-24 Tahun	32	32
	b. 25-34 Tahun	31	31
	c. 35-44 Tahun	15	15
	d. 45-54 Tahun	12	12
	e. 55-64 Tahun	7	7
	f. >65 Tahun	3	3
3	Pendidikan		
	a. SD	10	10
	b. SMP	14	14
	c. SMA	35	35
	d. D3/S1/S2	41	41
4	Pekerjaan		
	a. Pelajar/Maha siswa	16	16
		11	11
	b. PNS/TNI/PO LRI	44	44
		8	8
	c. Pegawai Swasta	3	3
		3	3
	d. Pedagang	5	5
	e. Buruh	3	3
	f. Petani	7	7
	g. Pengusaha		
	h. Tidak Bekerja		
	i. Lainnya		
Total		100	100

Sumber: Hasil Olah Data

Mayoritas responden adalah laki-laki (53%), berusia 17–24 tahun (32%), berpendidikan D3/S1/S2 (41%), dan bekerja sebagai pegawai swasta (44%).

**Kepercayaan Pasien**

**Tabel 2 Sebaran Hasil Variabel Kepercayaan Pasien**

Min	Max	Medi an	Mea n	95%CI	
				Lower	Upper
23	36	33.50	31.40	30.46	32.34

Sumber: Hasil Olah Data

Hasil uji menunjukkan distribusi tidak normal ( $p=0,000$ ), sehingga kategorisasi berdasarkan median: 0 (tidak percaya  $<33.50$ ) dan 1 (percaya  $\geq 33.50$ ).

**Distribusi Kepercayaan Responden**

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Kepercayaan**

Kepercayaan			
		Frequency	Percent
Percaya	0	50	50.0
	1	50	50.0
Total		100	100.0

Sumber: Hasil Olah Data

Responden memiliki kepercayaan sebanyak 50%. Sedangkan responden yang tidak memiliki kepercayaan terhadap dokter sebanyak 50%.

**Minat Kunjungan Ulang**

**Tabel 4 Sebaran Hasil Variabel Minat Kunjungan Ulang**

Min	Max	Medi an	Mean	95%CI	
				Lower	Upper
9	16	16.00	14.90	14.56	15.24

Sumber: Hasil Olah Data

Distribusi tidak normal ( $p=0,000$ ), sehingga kategorisasi berdasarkan median: 0 (tidak berminat  $<16.00$ ) dan 1 (berminat  $\geq 16.00$ ).

**Distribusi Minat Kunjungan Ulang**

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang**

Minat			
		Frequency	Percent
Minat	0	45	45.0
	1	55	55.0

Total	100	100.0
-------	-----	-------

Sumber: Hasil Olah Data

Responden memiliki minat kunjungan ulang sebanyak 55%. Sedangkan responden yang tidak memiliki minat kunjungan ulang sebanyak 45%.

### Hasil Bivariat

Analisis bivariat yang digunakan adalah analisis regresi logistik binary. Analisis regresi logistik memiliki empat pengujian model yaitu, Menilai keseluruhan Model (*Overall Model Test*), Menguji Kelayakan Model Regresi (*Goodness Fit Test*), Koefisien Determinasi, dan Matriks Klasifikasi.

### Menilai Keseluruhan Model (Overall Model Test)

Tabel 6 Overall Model Fit

No.	-2 Log likelihood	Nilai
1	-2 Log likelihood awal (block number = 0)	137.628
2	-2 Log likelihood awal (block number = 1)	125.702

Sumber: Hasil Olah Data

Terjadi penurunan nilai sebesar 11.926, menunjukkan model regresi semakin baik.

### Menguji Kelayakan Model Regresi (Goodness of Fit Test)

Pengujian kelayakan model regresi dinilai dengan menggunakan *Hosmer and Lemeshow's Goodness of Fit Test* yang diukur dengan nilai *chi square*.

### Goodness of Fit Test (Hosmer and Lemeshow)

Tabel 7 Hosmer and Lemeshow Test

Chi-Square	Df	Sig.
11.926	1	0,001

Sumber: Hasil Olah Data

Nilai  $p=0.001 < 0.05$ , menunjukkan model tidak fit sepenuhnya dengan data.

### Koefisien Determinasi (Nagelkerke's R Square)

Tabel 8 Model Summary

-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
125.702	.112	.150

Sumber: Hasil pengolahan SPSS

Kepercayaan pasien hanya menjelaskan 15% variasi minat kunjungan ulang, sisanya (85%) dipengaruhi faktor lain.

### Matriks Klasifikasi

Tabel 9 Classification Table

		Classification Table <sup>a</sup>		
		Observed	Predicted	
			minat baru	Per
			Tidak bermi	cen
			berminat	tag
			nat	e
				Cor
				rect
Step 1 minat	Tidak berminat	31	14	68.9
	berminat	19	36	65.5
	Overall Percentage			67.0

Sumber: Hasil pengolahan SPSS

### Model Regresi Logistik

Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Logistik

	B	S.E.	Wald	Df	Sig.
Kepercayaan an	-1.434	.429	11.170	1	.001
Constant	.944	.315	8.991	1	.003

Sumber: Hasil pengolahan SPSS

Hasil analisis dari regresi logistik dapat dirumuskan persamaan regresi

logistik sebagai berikut: Minat Kunjungan Ulang =  $.944 + -1.434 + e$ . Berdasarkan persamaan regresi logistik diatas, dapat dianalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, antara lain:

Nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 0.944, artinya bahwa jika variabel independen nilainya tetap (konstan), maka nilai minat kunjungan ulang sebesar 0.944.

Variabel kepercayaan memiliki nilai koefisien positif sebesar -1.434, artinya jika setiap kenaikan satu-satuan kepercayaan dengan asumsi nilai variabel lain tetap (konstan), maka akan meningkatkan nilai minat kunjungan ulang sebesar -1.434.

### Uji Hipotesis (Uji Wald)

**Tabel 11 Uji Wald (t)**

	B	S.E.	Wald	Df	Sig.
Kepercayaan	-1.434	.429	11.170	1	.001
Constant	.944	.315	8.991	1	.003

Sumber: Hasil pengolahan SPSS

Dengan  $n=100$ ,  $k=2$ , diperoleh  $df = 98$  dan  $t$  tabel = 1.984467. Karena  $t$  hitung (11.170) >  $t$  tabel (1.984467) dan  $p=0.001 < 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak. Artinya, kepercayaan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang di RS Islam Jakarta Pondok Kopi.

### SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepercayaan pasien rawat jalan terhadap pelayanan dokter di Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi tergolong cukup baik dengan 50% responden menyatakan percaya, dan hal ini didukung oleh tiga dimensi utama yaitu kemampuan, kebaikan hati, serta integritas dokter dalam memberikan pelayanan. Kepercayaan tersebut berdampak positif pada minat kunjungan ulang, di mana 55% responden menyatakan berminat kembali berobat. Hasil analisis regresi logistik menunjukkan pengaruh yang signifikan

antara kepercayaan pasien dan minat kunjungan ulang dengan nilai uji Wald 11.170 lebih besar dari 1.984467 dan tingkat signifikansi  $0.001 < 0.05$ . Temuan ini menegaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien, semakin besar pula peluang mereka untuk melakukan kunjungan ulang, sehingga rumah sakit perlu menjaga konsistensi profesionalisme, empati, dan integritas tenaga medis demi mempertahankan kepercayaan pasien sekaligus menjamin keberlanjutan mutu pelayanan kesehatan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, 4(2), 727–735. <https://doi.org/10.37481/jmeh.v4i2.7>
- Lestari, I. (2022). *Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo*.
- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., Fathonah, R., Administrasi, A. M., & Gunungkidul, K. (2022). *666-1925-1-Pb*. 35–44.
- Putri, D. E., Sinaga, O. S., Silitonga, H. P., Agustina, S. S., & Sudirman, A. (2020). Minat Kunjungan Ulang Pasien yang Ditinjau dari Aspek Persepsi dan Kepercayaan pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 41. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i1>
- Sediawan, M. L. (2022). Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 11(1), 71–83.
- Sudirman, T. A. (2022). *Hubungan brand image, trust dan kepuasan terhadap loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Suryani, W. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat

Inap Pada Rumah Sakit Umum  
Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi*

*Ekonomi dan Bisnis*, 819–838