
Hubungan Faktor *Enabling* dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Pemeriksaan Radiologi

The Relationship between Enabling Factors and Patients' Intention to Revisit Radiology Examination

Siti Arifah*¹, Ulfa Rahayu²

^{1,2,3} Stikes Guna Bangsa Yogyakarta, Indonesia

*Email korespondensi: siti.arifah@gunabangsa.ac.id

INFO ARTIKEL

Article History

Received: 18 Juni 2026

Revised: 23 Juni 2026

Accepted: 26 Juni 2026

Kata Kunci:

Faktor Pemungkin, Minat Kunjungan Ulang, Fisher's Exact.

Keywords:

Enabling Factors, Interest in Repeat Visits, Fisher's Exact

Copyright@author

Licensed by CC BY-SA 4.0

ABSTRAK

Instalasi radiologi merupakan salah satu unit layanan kesehatan di rumah sakit yang wajib menerapkan standar pelayanan minimal (SPM) sebagai acuan mutu. Keinginan pasien untuk kembali menggunakan layanan radiologi dipengaruhi oleh faktor pemungkin yang mencakup aspek pelayanan, ketersediaan fasilitas, dan keterjangkauan lokasi. Tercatat pada April 2025, jumlah kunjungan pasien di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali turun 31,8% dibandingkan bulan sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis keterkaitan antara faktor *enabling* (pelayanan, fasilitas, lokasi) dengan kecenderungan pasien melakukan kunjungan ulang pemeriksaan radiologi konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali. Desain penelitian menggunakan analitik observasional dengan pendekatan cross sectional, melibatkan 70 pasien rawat jalan sebagai sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan uji *Fisher's Exact*. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa faktor *enabling* yaitu variabel pelayanan ($p = 0,018$) dan variabel fasilitas ($p = 0,018$) terbukti berkaitan secara signifikan dengan keinginan pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan radiologi. Pihak RSUD Pandan Arang Boyolali disarankan untuk terus mengoptimalkan mutu pelayanan dan kelengkapan fasilitas di unit radiologi.

ABSTRACT

Radiology installation is one of the healthcare service units in hospitals that must comply with minimum service standards (SPM) as a quality benchmark. Patient interest in repeat visits is influenced by enabling factors encompassing service quality, facility availability, and location accessibility. Data recorded in April 2025 showed that patient visits at the Radiology Installation of Pandan Arang Regional Hospital, Boyolali, declined by 31.8% compared to the previous month. This study aimed to analyze the association between enabling factors (service, facilities, location) and patients' tendency to revisit for conventional radiology examinations at the Radiology Installation of Pandan Arang Regional Hospital, Boyolali. An observational

analytic study with a cross-sectional approach was employed, with 70 outpatients as the study sample. Data were gathered through a structured questionnaire and analyzed using the Fisher's Exact test. Study findings revealed that enabling factors, specifically the service variable ($p = 0.018$) and the facility variable ($p = 0.018$), were significantly associated with patients' revisit interest for radiology examinations. Pandan Arang Regional Hospital, Boyolali, is recommended to continuously optimize service quality and facility completeness in the radiology unit.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran sentral dalam penyediaan layanan medis bagi masyarakat luas. Tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan mendorong munculnya berbagai tuntutan yang membuat masyarakat semakin kritis dan selektif dalam menentukan pilihan fasilitas kesehatan. Agar mampu bertahan dan unggul di tengah persaingan dengan fasilitas kesehatan lainnya, setiap rumah sakit dituntut untuk secara konsisten meningkatkan mutu layanan dan memperbaharui fasilitas yang dimiliki.¹

Instalasi radiologi merupakan salah satu unit layanan kesehatan berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi medis yang mencakup radioterapi serta radiodiagnostik, dengan memanfaatkan radiasi pengion maupun non-pengion untuk keperluan diagnosis dan terapi di lingkungan rumah sakit.² Unit ini diharapkan mampu beroperasi sesuai standar pelayanan minimal (SPM) yang berlaku, di mana SPM berfungsi sebagai tolak ukur kualitas dalam menjaga konsistensi mutu pelayanan di rumah sakit.

Minat kunjungan ulang merupakan bentuk respons afektif seseorang terhadap suatu layanan atau produk yang pernah digunakannya, yang tercermin melalui kecenderungan dan keinginan untuk kembali memanfaatkan layanan atau produk tersebut di masa mendatang.³ Merujuk pada teori Green yang dikutip oleh Irwan, terdapat berbagai determinan yang turut membentuk minat pasien untuk kembali memanfaatkan pemeriksaan di instalasi radiologi, salah satunya adalah faktor pemungkin (*enabling*), yakni faktor-faktor yang memfasilitasi terwujudnya suatu keinginan atau aspirasi serta mampu membangkitkan motivasi dalam membentuk perilaku seseorang. Faktor *enabling* ini dalam konteks layanan kesehatan di

rumah sakit meliputi dimensi pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan aksesibilitas lokasi.⁴

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh peneliti, diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien untuk pemeriksaan radiologi konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali pada bulan Maret 2025 mencapai 1.094 orang. Namun pada bulan April 2025, angka tersebut turun menjadi 746 kunjungan, menunjukkan penurunan sebesar 31,8%.⁵ Atas dasar permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan mengkaji keterkaitan antara faktor *enabling* (pemungkin) yang meliputi aspek pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan pemeriksaan radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali.

BAHAN DAN METODE

Studi ini menggunakan rancangan analitik observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien rawat jalan yang menjalani pemeriksaan radiologi konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali.

Besar sampel ditentukan berdasarkan uji hipotesis beda proporsi dengan batas kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 65 pasien. Pemilihan sampel dilakukan menggunakan teknik *consecutive sampling* dengan kriteria inklusi meliputi pasien rawat jalan yang telah memanfaatkan layanan radiologi konvensional, berusia antara 17–45 tahun, serta menyatakan kesediaan untuk berpartisipasi sebagai responden penelitian.

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang dikembangkan dari adaptasi beberapa penelitian terdahulu.⁶⁻⁸ Variabel bebas (*independent*) mencakup komponen faktor *enabling* yang terdiri dari aspek pelayanan, fasilitas, dan lokasi rumah sakit, sementara variabel terikat (*dependent*) adalah minat pasien rawat jalan untuk melakukan kunjungan ulang.

Analisis data dilakukan melalui distribusi frekuensi dari masing-masing variabel, yaitu variabel terikat (*dependent*) minat kunjungan pasien di instalasi radiologi dan variabel bebas (*independent*) pelayanan, fasilitas, dan lokasi. Analisis inferensial menggunakan uji *Fisher's Exact Test* karena data tidak memenuhi asumsi uji *Chi Square test*, guna mengkaji hubungan antara faktor *enabling* yang terdiri dari pelayanan, fasilitas, dan lokasi dengan minat kunjungan pasien di Instalasi Radiologi.

HASIL

Penyajian hasil penelitian ini mencakup analisis distribusi frekuensi tiap variabel serta analisis inferensial untuk mengetahui keterkaitan antara pelayanan, fasilitas, dan lokasi dengan kecenderungan kunjungan ulang pasien di Instalasi Radiologi. Berikut dipaparkan hasil analisis data dimaksud.

1. Analisis Distribusi Frekuensi

Analisis distribusi frekuensi dilakukan untuk memperoleh gambaran proporsi dari setiap variabel yang diteliti, meliputi karakteristik responden, minat kunjungan pasien, pelayanan, fasilitas, dan lokasi.

Berdasarkan Tabel 1, karakteristik responden yang menjalani pemeriksaan radiologi konvensional di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali menunjukkan bahwa kelompok usia yang paling banyak ditemukan adalah rentang usia RSUD Pandan Arang Boyolali dengan rentang usia 26–35 tahun sebanyak 27 responden (38,6%), diikuti oleh kelompok usia kategori rentang usia 36 - 45 tahun sebanyak 20 responden (28,6%). Ditinjau dari jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dengan jumlah 42 orang (60,0%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 28 orang (40,0%), seluruhnya menjalani pemeriksaan radiologi konvensional.

Sebagian besar responden menyatakan berminat kembali ke instalasi radiologi untuk pemeriksaan konvensional, disampaikan oleh 64 responden (91,4%), sedangkan hanya 6 responden (8,6%) yang menyatakan kurang berminat.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik, Minat Kunjungan Pasien, Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi

Variabel	Frekuensi	%
Umur		
17 - 25 Tahun	23	32,9
26 - 35 Tahun	27	38,6
36 - 45 Tahun	20	28,6
Jenis Kelamin		
Laki-laki	28	40,0
Perempuan	42	60,0
Minat Kunjungan Ulang (MKU)		
Kurang Minat	6	8,6
Berminat	64	91,4
Pelayanan		
Kurang Baik	3	4,3
Baik	67	95,7
Fasilitas		
Kurang Baik	3	4,3
Baik	67	95,7
Lokasi		
Kurang strategis	3	4,3
Strategis	67	95,7
Total	70	100,0

Sebagian besar responden menyatakan baik mengenai pelayanan, yaitu sebanyak 67 orang (95,7%) dibandingkan dengan responden yang menilai kualitas pelayanan sebagai kurang baik, yaitu 3 responden (4,3%). Penilaian terhadap fasilitas menunjukkan hasil serupa, di mana 67 responden (95,7%) menilai fasilitas dalam kondisi baik, sementara 3 responden (4,3%) menganggapnya masih kurang memadai. Terkait lokasi, mayoritas responden menyatakan lokasi RSUD strategis yaitu sebanyak 67 responden (95,7%) dibandingkan dengan responden yang menganggap lokasi RSUD kurang strategis, yakni 3 responden (4,3%).

2. Analisis Inferensial

Analisis inferensial dilakukan untuk mengetahui hubungan faktor *enabling* yaitu mengenai pelayanan, fasilitas dan lokasi RSUD Pandan Arang Boyolali dengan kecenderungan pasien untuk kembali memanfaatkan pemeriksaan radiologi konvensional, yang diuji menggunakan *fisher's exact test*.

Berdasarkan hasil analisis inferensial yang dilakukan menggunakan *fisher's exact test*, diperoleh gambaran bahwa dari 67 responden (95,7%) yang memiliki persepsi positif terhadap pelayanan, sebanyak 63 responden (90%) menunjukkan minat untuk kembali berkunjung, sedangkan 4 responden (5,7%) tidak berminat

melakukan kunjungan ulang. Di sisi lain, dari 3 responden (4,3%) dengan persepsi pelayanan kurang baik, sebanyak 2 responden (2,9%) dan responden yang berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 1 responden (1,4%).

Berdasarkan hasil *fisher's exact test* pada variabel pelayanan dan fasilitas menghasilkan nilai p (0,018) < 0,05. Dengan demikian, terdapat bukti yang cukup untuk menyimpulkan adanya keterkaitan antara faktor *enabling* pelayanan dan fasilitas dengan minat kunjungan ulang pasien pada pemeriksaan di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali.

Tabel 2. Hubungan Faktor *Enabling* dengan Minat Kunjungan Ulang (n=70)

Variabel	Kurang Berminat		Berminat		p value
	n	%	n	%	
Pelayanan					
KurangBaik	2	2,9	1	1,4	0,018
Baik	4	5,7	63	90,0	
Fasilitas					
Kurang Baik	2	2,9	1	1,4	0,018
Baik					
Lokasi	4	5,7	63	90,0	
Kurang strategis	1	1,4	2	2,9	0,239
Strategis	5	7,1	62	88,6	

PEMBAHASAN

Hubungan Faktor *Enabling* Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang

Pada variabel pelayanan, data menunjukkan bahwa dari 67 responden (95,7%) yang memberikan penilaian positif terhadap layanan yang diterima, sebanyak 63 orang (90%) menyatakan berminat untuk kembali berkunjung. Berdasarkan hasil *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai $p = 0,018$ (< 0,05), artinya bahwa ada hubungan antara faktor *enabling* pelayanan dengan kecenderungan kunjungan ulang pasien radiologi di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali.

Temuan ini sejalan dengan pemikiran Kotler yang mengemukakan bahwa layanan dengan kualitas tinggi akan menciptakan kepuasan pelanggan yang berdampak pada peningkatan keinginan untuk terus memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini turut diperkuat oleh berbagai penelitian terdahulu yang mengungkapkan adanya keterkaitan nyata antara kualitas pelayanan rumah sakit dengan

minat pasien untuk kembali berkunjung.⁹⁻¹³ Responden yang menyatakan berminat kunjungan ulang mengungkapkan sejumlah alasan, antara lain petugas memberikan respons yang cepat dan informatif, berpenampilan profesional, memiliki kompetensi yang dapat diandalkan, tanggap terhadap keluhan, serta mampu menjalin komunikasi yang baik dengan pasien.

Hubungan Faktor *Enabling* Fasilitas dengan Minat Kunjungan Ulang

Pada variabel fasilitas, dari 67 responden (95,7%) yang menilai fasilitas dalam kondisi baik, sebanyak 63 orang (90%) menyatakan berminat untuk kembali datang. Berdasarkan hasil *Fisher's Exact test* diperoleh nilai $p = 0,018$ (< 0,05), artinya bahwa ada hubungan antara faktor *enabling* fasilitas dengan kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang pemeriksaan.

Fasilitas dapat diartikan sebagai keseluruhan sarana fisik yang disediakan guna menunjang kenyamanan penggunaan layanan dan meningkatkan kepuasan pasien.¹⁴ Responden yang menyatakan berminat kunjungan ulang mengungkapkan faktor-faktor seperti ruang tunggu yang nyaman dan memadai, kelengkapan peralatan, kondisi alat yang terjaga sterilitasnya, serta ketersediaan tanda peringatan bahaya radiasi sebagai pertimbangan mereka. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya bahwa ada hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang.⁹⁻¹³

Hubungan Faktor *Enabling* Lokasi dengan Minat Kunjungan Ulang

Pada variabel lokasi, sebanyak 62 responden (88,6%) yang menilai lokasi strategis menyatakan berminat melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan *Fisher's Exact Test* diperoleh nilai $p = 0,239$ (> 0,05), yang berarti tidak ditemukan hubungan antara faktor *enabling* lokasi dengan minat kunjungan ulang pasien.

Hasil ini konsisten dengan studi sebelumnya yang juga tidak menemukan hubungan antara faktor lokasi dengan kecenderungan kunjungan ulang pasien.¹⁵ Kondisi ini dapat dipahami karena meskipun jarak tempat tinggal pasien ke rumah sakit terbilang jauh, pasien tetap bersedia datang kembali didorong oleh kebutuhan medis yang mengharuskan penggunaan layanan radiologi.

Di samping itu, pengalaman positif terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia turut menjadi faktor pendorong utama. Penelitian lain pun menyimpulkan bahwa jarak antara tempat tinggal dan fasilitas layanan kesehatan tidak selalu menjadi penghambat bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut.¹⁵

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian yang dilaksanakan di Instalasi Radiologi RSUD Pandan Arang Boyolali dengan melibatkan 70 responden menghasilkan beberapa simpulan. Pertama, terdapat keterkaitan yang signifikan antara faktor *enabling* pelayanan dengan keinginan pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan radiologi konvensional ($p = 0,018 < 0,05$); terdapat keterkaitan pula antara faktor *enabling* fasilitas dengan keinginan pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan radiologi konvensional ($p = 0,018 < 0,05$); Sementara itu, tidak ditemukan hubungan antara faktor *enabling* lokasi dengan keinginan pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan radiologi konvensional ($p = 0,239 > 0,05$). Rekomendasi yang diberikan kepada pihak instalasi radiologi adalah untuk meningkatkan kecepatan respons layanan, menambah sarana seperti kursi di ruang tunggu, serta melakukan pemeriksaan rutin terhadap kondisi peralatan yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] AS, A. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016. Repository UIN Alauddin. Makassar. 2016.
- [2] Bregida, N., Anwary, A. Z., & Anggraeni, S. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 4(4), 456-463. 2021.
- [3] Damanik, E. N., Kasim, F., & Sari, N. M. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Rendahnya Kunjungan Ulang Pasien Umum Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi Kabupaten Simalungun. Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat, 2(1), 136-143. 2020.
- [4] Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E.. 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). 2020
- [5] Hamidiyah, A.. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan. UIN Syarif Hidayatullah Institutional Repository. Jakarta. 2013
- [6] Irwan, D. S. Etika dan Perilaku Kesehatan. Yogyakarta: Absolute Media. 2017.
- [7] Kasuba, R. S., & Kurniawan, D. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Sulamadaha Kota Ternate Barat Tahun 2018. Jurnal Serambi Sehat, 11(2), 17-22. 2018.
- [8] KepMenKes.. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/316/2020 tentang Standar Profesi Radiografer. Jakarta. 2020
- [9] KepMenKes. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta. 2008.
- [10] Kusuma, R. W., dan Suwitho, S. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 4(12). 2015.
- [11] Lestari, I. S., dan Herawati, V. D. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang pada Layanan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI), 12(2). 2019.
- [12] PerMenKes. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pelayanan Radiologi Klinik. Jakarta. 2020.
- [13] Satrianegara, F., Azis, J., dan Rusmin, M. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenatal Di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa. Jurnal Kesehatan, 13(1), 71-77. 2020.
- [14] Sugiono, E. F. Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit

Stella Maris Makassar Tahun 2013.
Fakultas Kesehatan Masyarakat UNHAS
Makassar. 2013.

- [15] Suryandari, D.. Hubungan Antara Faktor Jarak Pelayanan dengan Pemanfaatan Pos Kesehatan Desa di Desa Gawan Kecamatan Colomandu. Prosiding Seminar Ilmiah Nasional Kesehatan, 160-165. 2013

