Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2024. Vol. 5, No. 2. Page 210-217
https://doi.org/10.52103/jahr.v5i2.1701
P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

JOURNAL OF AAFIYAH HEALTH RESEARCH (JAHR)

Publisher: *Postgraduate Program, Universitas Muslim Indonesia*
Journal Homepage:
http://pascaumi.ac.id/index.php/jahr/index

Original Article

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar

Aulia Khaerunnisa, *Alimin Maidin, Sumiaty

Program Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 30 January 2024
Revised: 20 February 2024
Accepted: 20 March 2024

Keywords: Kualitas Pelayanan; Kepuasan; Minat Kembali

Corresponding Author:
E-mail:
aliminmaidin@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, No. 5, 90231, Makassar, South Sulawesi, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit merupakan fasilitas pemerintah yang dibangun sebagai pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Secara umum, rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau untuk masyarakat dalam rangka meningkatkan kesehatan masyarakat. Setiap rumah sakit baik dalam kota dan daerah memiliki tantangannya tersendiri dalam menyukseskan pelayanan bagi pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pasien yang puas akan menjadi pasien yang loyal, mereka akan kembali ke rumah sakit yang sama.

Tujuan: Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan rumah sakit terhadap minat kembali pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar.

Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar. Tehnik Pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *accidental sampling*, yakni siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

Hasil: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (p=0.000) dengan dimensi kualitas yang paling berpengaruh adalah handal (reability) dengan p=0.000, Tanggap (responsiveness) dengan p=0.000, dan empati (empathy) dengan p=0.000. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kembali pasien dengan p sebesar 0.000. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat kembali pasien (p=0.000) dan diantara dimensi kualitas pelayanan, Handal (reability) dengan p= 0.020, Tanggap (Responsiveness) dengan p=0.000, dan Jaminan (Assurance) dengan p=0.000 merupakan dimensi kualitas yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kembali pasien.

ABSTRACT

Background: Hospitals are government facilities built as health services for the community. In general, hospitals provide quality and affordable health services to the community in order to improve public health. Every hospital, both in the city and in the region, has its own challenges in providing successful services for patients. In meeting patient needs, excellent service is the main priority in hospital services. Satisfied patients will become loyal patients, they will return to the same hospital.

Objective: The aim of this research is to analyze the influence of the quality of hospital services on the return interest of inpatients at Ibnu Sina Hospital, Makassar City.

Method: This research uses a quantitative type of research. The population in this study were inpatients at Ibnu Sina Hospital, Makassar City. The sampling technique in this research is accidental sampling, that is, anyone who happens to meet the researcher can be used as a sample, if it is deemed that the person they happen to meet matches the criteria determined by the researcher.

Results: Service quality has a significant influence on patient satisfaction (p=0.000) with the most influential quality dimensions being reliability with p=0.000, responsiveness with p=0.000, and empathy with p=0.000. Patient satisfaction has a significant effect on patient interest in returning with p of 0.000. Service quality has a significant effect on patient return interest (p=0.000) and among the service quality dimensions, Reliability with p= 0.020, Responsiveness with p=0.000, and Assurance with p=0.000 are the dimensions of quality that has a significant influence on patient interest in returning.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

PENDAHULUAN

Jenis-jenis pelayanan yang minimal wajib disediakan oleh rumah sakit meliputi: pelayanan gawat, darurat, rawat jalan, rawat inap, bedah, persalinan dan perinatologi serta pelayanan intensif yang seluruhnya merupakan jenis pelayanan medik di rumah sakit. Selain itu terdapat pelayanan penunjang medik yang meliputi pelayanan radiologi, laboratorium, patologi klinik, pelayanan rehabilitasi medik, farmasi, gizi, transfusi darah, keluarga miskin, rekam medis, pengelolaan limbah, administrasi manajemen, ambulans dan kereta jenazah, tujuan untuk menyelenggarakan perawatan kesehatan pemulasaraan jenazah, laundry, pemeliharaan sarana rumah sakit, dan pencegahan pengendalian infeksi. Masing-masing pelayanan tersebut memiliki indikator dan standar yang wajib dipenuhi oleh rumah sakit (1).

Setiap rumah sakit baik dalam kota dan daerah memiliki tantangannya tersendiri dalam menyukseskan pelayanan bagi pasien. Dalam memenuhi kebutuhan pasien, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan di rumah sakit. Pelayanan prima di rumah sakit akan tercapai jika setiap SDM rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam, berpenampilan menarik, bersikap ramah dan bersahabat, responsif (peka) dengan pasien, menguasai pekerjaan, berkomunikasi secara efektif dan mampu menanggapi keluhan pasien secara professional (2).

Tingkat keunggulan pelayanan dinilai dari sikap dan perilaku karyawan. Sikap profesionalisme dan komitmen tinggi wajib dimiliki demi membangun minat kembali pasien. Tidak hanya diukur dari lengkapnya fasilitas dan mewahnya teknologi tetapi semua terletak pada pelaksanaannya. Salah satu bentuk evaluasi pelaksanaan pelayanan rumah sakit adalah dengan melakukan survei kepuasan pasien. Survei kepuasan ini dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan hubungan pelayanan pasien. Survei kepuasan pasien diukur berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh pasien (1).

Kepuasan merupakan faktor yang signifikan yang mempengaruhi preferensi rumah sakit (3). Konsep loyalitas pelanggan merupakan inti dalam pemasaran, dan minat kembali pasien dalam sektor bisnis (4). Minat kembali pasien merupakan hal yang penting bagi penyedia layanan kesehatan sebagai kunci kesuksan bagi penyedia layanan kesehatan (5). Pasien mempunyai hak untuk secara bebas memilih pelayanan kesehatan yang tersedia, menyebabkan kompetisi sengit antar penyedia layanan kesehatan (6). Kepercayaan pasien akan mempengaruhi reabilitas pasien dan komitmen pasien yang akan menciptakan hubungan dengan niat pasien/pelanggan untuk menggunakan kembali sebuah layanan/ produk (7). Minat kembali pasien merupakan sebuah manifestasi dan keberlanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit (8).

Berdasarkan data kunjungan yaitu dari tahun 2021 hingga tahun 2023 untuk perawatan di rawat inap RS Ibnu Sina yang diperoleh oleh peneliti, mulai pada tahun 2021 RS Ibnu Sina merawat sebanyak 329 pasien, tahun 2022 sebanyak 491 pasien dan tahun 2023 sebanyak 758 pasien. Dari data tersebut dapat dilihat adanya kenaikan jumlah pasien yang dirawat. Kenaikan jumlah pasien pada tahun 2021 ke tahun 2022 sebanyak 20,8%. Pada tahun 2022 ke tahun 2023 juga terdapat kenaikan jumlah pasien sebanyak 48%.

Berdasarkan data tahun 2023 terdapat 758 pasien rawat inap yang tercatat, dalam data tahunan khususnya pada tahun 2021 terdapat data 329 pasien dan tahun 2022 sebanyak 491 pasien. Dilihat berdasarkan data yang diperoleh, terdapat peningkatan dalam jumlah pasien yang dirawat inap tiap tahunnya dari tahun 2021 sampai 2023. Oleh karena itu, peneliti ingin melihat apa yang menjadi alasan pasien untuk kembali memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan di RS Ibnu Sina Makassar. Peneliti ingin melihat pengalaman pasien dan minat kembali pasien karena ingin mengetahui hubungan pelayanan rumah sakit dan pasien khususnya di ruang rawat inap. Pengkajian hasil survei kepuasan pasien ini digunakan dalam proses quality improvement, yang dilakukan terhadap provider pelayanan kesehatan terhadap hasil survei kepuasan pasien tersebut. Tujuan survei ini adalah untuk menilai pendapat pekerja terhadap hasil survei kepuasan pasien rawat inap dan penggunaannya dalam proses quality improvement, khususnya umpan balik di bangsal terkait.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif pendekatan deskriptif. Penelitian ini dilaksanakan di di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar selama 1 bulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar yang jumlahnya sekitar 1.578 orang. Teknik pengambilan sampel

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

dengan teknik *accidental sampling*. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari lembar kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari arsip-arsip yang ada di rumah sakit yang diteliti. Analisis yang digunakan adalah Path Analysis.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar Tahun 2024

Karakteristik Responden	n	%
Usia		
< 20 tahun	4	3.6
21 – 40 tahun	60	54.5
41 – 60 tahun	29	26.4
>60 tahun	17	15.5
Jenis Kelamin		
Laki – laki	35	31.8
Perempuan	75	61.2

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 1 diperoleh bahwa mayoritas responden yang terbanyak berada pada kelompok usia 21 – 40 tahun sebesar 54.5% (n = 60) dan jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebesar 61.2% (n = 75).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Pengaruh Antar Variabel Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Variabel	Kepuasan				Total	
	Puas		Tidak Puas		n	%
	n	%	n	%		
Handal *"Reability"*						
Berkualitas	92	94.8%	5	5.2%	97	100%
Tidak Berkualitas	1	7.7%	12	92.3%	13	100%
Jaminan *"Assurance"*						
Berkualitas	86	87.8%	12	12.2%	98	100%
Tidak Berkualitas	7	58.3%	5	41.7%	12	100%
Wujud *"Tangibles"*						
Berkualitas	88	88.9%	11	11.1%	99	100%
Tidak Berkualitas	5	45.5%	6	54.5%	11	100%
Tanggap *"Responsiveness"*						
Berkualitas	88	93.6%	6	6.4%	94	100%
Tidak Berkualitas	5	31.3%	11	68.8%	16	100%
Empati *"Empathy"*						
Berkualitas	91	90.1%	10	9.9%	101	100%
Tidak Berkualitas	2	22.2%	7	77.8%	9	100%
Variabel	**Minat Kembali**				**Total**	
	Berminat Kembali		**Tidak Berminat Kembali**		**n**	**%**
	n	**%**	**n**	**%**		
Handal *"Reability"*						
Berkualitas	92	94.8%	5	5.2%	97	100%
Tidak Berkualitas	7	53.8%	6	46.2%	13	100%

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Jaminan ***"Assurance"***						
Berkualitas	88	89.8%	10	10.2%	98	100%
Tidak Berkualitas	11	91.7%	1	8.3%	12	100%
Wujud ***"Tangibles"***						
Berkualitas	91	91.9%	8	8.1%	99	100%
Tidak Berkualitas	8	72.7%	3	27.3%	11	100%
Tanggap ***"Responsiveness"***						
Berkualitas	92	97.9%	2	2.1%	94	100%
Tidak Berkualitas	7	43,8%	9	56.3%	16	100%
Empati ***"Empathy"***						
Berkualitas	92	91.1%	9	8.9%	101	100%
Tidak Berkualitas	7	77.8%	2	22.2%	9	100%

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 dari dimensi kualitas pelayanan "Handal" mayoritas terdapat sebanyak 92 orang (94.8%) yang merasa puas dengan kualitas yang diberikan. Dari dimensi kualitas pelayanan "Jaminan" mayoritas terdapat sebanyak 86 orang (87.8%) yang merasa puas dengan kualitas yang diberikan. Dari dimensi kualitas pelayanan "Wujud" mayoritas terdapat sebanyak 88 orang (88.9%) yang merasa puas dengan kualitas yang diberikan. Dari dimensi kualitas pelayanan "Tanggap" mayoritas terdapat sebanyak 88 orang (93.6%) yang merasa puas dengan kualitas yang diberikan. Dari dimensi kualitas pelayanan "Empati" mayoritas terdapat sebanyak 91 orang (90.1%) yang merasa puas dengan kualitas yang diberikan.

Dari dimensi kualitas pelayanan "Handal" mayoritas terdapat sebanyak 92 orang (94.8%) yang berminat kembali ke rumah sakit. Dari dimensi kualitas pelayanan "Jaminan" mayoritas terdapat sebanyak 88 orang (89.8%) yang berminat kembali ke rumah sakit. Dari dimensi kualitas pelayanan "Wujud" mayoritas terdapat sebanyak 91 orang (91.9%) yang berminat kembali ke rumah sakit. Dari dimensi kualitas pelayanan "Tanggap" mayoritas terdapat sebanyak 92 orang (97.9%) yang berminat kembali ke rumah sakit. Dari dimensi kualitas pelayanan "Empati" mayoritas terdapat sebanyak 92 orang (91.1%) yang berminat kembali ke rumah sakit.

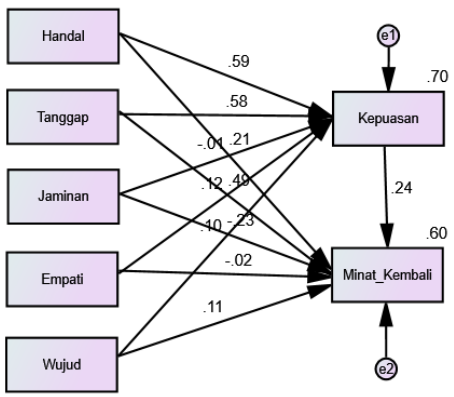
Tabel 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar

Loyalitas	Nilai p (Parsial)	Nilai p (Simultan)	R Square
Kepuasan	0.000	0.000	59.3%

Sumber : Data primer, 2024.

Tabel 3 menjelaskan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan terhadap minat kembali pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dengan nilai p sebesar 0.000.

Analisis Jalur (Path Analysis)



The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

Tabel 4. Hasil Analisis Pengujian Hipotesis dan Analisis Regresi

Variabel			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Handal	--->	Kepuasan	0.586	0.083	11.204	0.000	Direct
Tanggap	--->	Kepuasan	0.578	0.078	11.058	0.000	Direct
Jaminan	--->	Kepuasan	-0.012	0.082	-0.238	0.812	Direct
Empati	--->	Kepuasan	0.119	0.092	2.275	0.023	Direct
Wujud	--->	Kepuasan	0.099	0.095	1.901	0.057	Direct
Handal	--->	Minat_Kembali	0.206	0.075	2.331	0.020	Direct
Tanggap	--->	Minat_Kembali	0.492	0.070	5.604	0.000	Direct
Jaminan	--->	Minat_Kembali	-0.227	0.051	-3.765	0.000	Direct
Empati	--->	Minat_Kembali	-0.018	0.058	-0.286	0.775	Direct
Wujud	--->	Minat_Kembali	0.110	0.060	1.799	0.072	Direct
Kepuasan	--->	Minat_Kembali	0.240	0.059	2.173	0.030	Direct
Handal ---> Kepuasan ---> Minat Kembali			0.140			Tidak signifikan	Indirect
Tanggap ---> Kepuasan ---> Minat Kembali			0.139			Tidak signifikan	Indirect
Jaminan ---> Kepuasan ---> Minat Kembali			-0.003			Tidak signifikan	Indirect
Empati ---> Kepuasan ---> Minat Kembali			0.029			Tidak signifikan	Indirect
Wujud ---> Kepuasan ---> Minat Kembali			0.024			Tidak signifikan	Indirect

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 4 diketahui terdapat jalur yang berpengaruh signifikan. Dengan demikian hipotesis yang mendukung data empiris dan diterima adalah hipotesis pertama yang menyatakan ada pengaruh tangible terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.057 dan nilai koefisien 0.099, ada pengaruh reliability terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.000 dan nilai koefisien 0.586, ada pengaruh responsiveness terhadap minat Kembali pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.00 dan nilai koefisien 0.578, ada pengaruh assurance terhadap minat kembali pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.812 dan nilai koefisien -0.012 dan ada pengaruh empathy terhadap minat kembali pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.023 dan nilai koefisien 0.119.

Selain itu hipotesis yang menyatakan ada pengaruh tangible terhadap minat kembali pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.060 dan nilai koefisien 0.110, ada pengaruh reliability terhadap minat kembali pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.020 dan nilai koefisien 0.206, ada pengaruh responsiveness terhadap minat Kembali pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.000 dan nilai koefisien 0.492, ada pengaruh assurance terhadap minat kembali pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.000 dan nilai koefisien 0.227 dan ada pengaruh empathy

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

terhadap minat kembali pasien rawat inap di RS. Ibnu Sina YW-UMI Makassar dapat diterima dengan nilai probality 0.775 dan nilai koefisien -0.018.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis data bivariat yang dilakukan dalam penelitian ini, didapatkan hasil yang signifikan terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan nilai p = 0.000. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Biyanda yang dilakukan pada dua Puskesmas di Kota Semarang (9). Hasil analisis data penelitian ini, menunjukkan diantara semua dimensi kualitas pelayanan, dimensi faktor yang paling berpengaruh diantaranya adalah faktor kualitas handal "reability" (p=0.000), Tanggap "responsiveness" (p=0.000), dan Empati "empathy" (p=0.023) merupakan dimensi yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmi dkk, dimana dalam penelitian yang dilakukannya tidak ditemukan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien yang berobat di Puskesmas Tanah Grogot dengan p value = 0.130. Tidak adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat disebabkan oleh faktor non teknis, seperti antrian yang panjang dan lama serta pelayanan yang menurut pasien cenderung dinilai lambat (10). Salah satu faktor penentu kepuasan pasien adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan kesehatan sebelumnya. Hal ini yang menjadi masalah jika terdapat persepsi yang kurang baik pada pelayanan kesehatan yang didapat sebelumnya (11,12).

Penilaian terkait kepuasan sangat dipengaruhi oleh keadaan pasien seperti masa lalu pasien, pendidikan, situasi psikis, waktu pelayanan dan juga pengaruh faktor lingkungan. Dalam penelitian yang dilakukan Aini di Padang mengungkapkan meskipun secara keseluruhan sebagian besar pasien merasa puas tetapi pasien tetap menginginkan adanya rasa aman saat dokter atau perawat melakukan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan (13). Keputusan pemanfaatan atau penggunaan pelayanan kesehatan sangat tergantung dari persepsi konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan. Meskipun penilaian sebuah mutu pelayanan kesehatan yang diterima oleh seorang pasien bersifat subjektif. Petugas kesehatan harus mampu memberikan tanggapan objektif terhadap pelayanan kesehatan yang telah diberikan agar pelayanan selanjutnya dapat diberikan secara optimal (10). Penilitian yang dilakukan oleh Naima di Puskesmas Sienjo Kabupaten Parigi Muotong Sulawesi Tengah menemukan terdapat subjektifitas penilaian mutu oleh masyarakat dimana dari seluruh dimensi mutu hanya variabel efektifitas yang kurang baik (14).

Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian yang tertera pada tabel 5.4, diperoleh adanya pengaruh yang signifikan dari kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar dengan p value = 0.000. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahayanti Dwi, dimana dalam penelitian yang dilakukannya di Rumah Sakit Umum An-Nisaa Blitar bahwa 69% responden menyatakan puas terhadap pelayanan. Loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum An-Nisaa Blitar sebesar 84% responden menyatakan loyal terhadap pelayanan. Berdasarkan analisis hubungan yang dilakukan dengan Uji-Square didapatkan Asymp Sig 0.000 (Asymp Sig < 0.05) sehingga H0 ditolak. Berdasarkan uji tersebut disimpulkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien di rumah sakit umum An-Nisaa Blitar (15).

Kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit baik dari segi pelayanan dokter maupun perawat, pihak rumah sakit pun menunjukkan sikap keramahan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan selalu mendahulukan kepentingan yang dibutuhkan pasien apabila terjadi sesuatu hal atau sesuatu yang dibutuhkan pasien sehingga pasien merasa aman dan nyaman, pihak rumah sakit pun selalu merespon dengan sopan terhadap apa yang ditanyakan pasien baik dari segi keadaannya maupun kebutuhannya. Dan dari segi tangible pihak rumah sakit selalu menggunakan peralatan yang bersih dan menggunakan peralatan modern, dan petugas kesehatan selalu berpenampilan rapi sehingga pasien benar-benar merasakan pelayanan yang optimal. Dengan demikian pasien merasa percaya dan yakin dengan ksembuhannya atas apa yang telah diberikan dan dijanjikan dari pihak rumah sakit (16).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wardanengsih dkk, dimana setelah dilakukan uji statistic dengan uji chi-square didapatkan p value 0.019 < 0.05 yang artinya bahwa hipotesis alternatif (Ha) diterima yang berarti terdapat hubungan antara Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo (16). Hasil yang berbeda ditunjukkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Pattiasina RY, dimana dalam penelitiannya yang didapatkan dari sampel yang digunakan sebanyak 100 pasien. Tehnik penentuan sampel menggunakan tehnik probably sampling dengan pengukuran variabel menggunakan skala likert. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), uji signifikan simultan (uji statistic F) dan uji signifikan parameter individual (uji statistic t). Hasil penelitian tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan pengguna JKN KIS di RSUD Sake BE Solu Kota Sorong (17).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian yang tertera pada tabel 5.5 diperoleh adanya pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap loyalitas pasien (p=0.000) dan diantara dimensi kualitas pelayanan, handal "reability" (p=0.000), jaminan "assurance" (p=0.000) dan tanggap "responsiveness" (p=0.000) merupakan dimensi kualitas yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ketut Gunawan (2011), dimana berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai F sebesar 330.251. Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% (α = 5%) dan derajat kebebasan 5/100, diperoleh F table sebesar 2.29. Hal ini berimplikasi pada penolakan terhadap H0. Dengan kata lain, secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara tampilan fisik (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan empati (empathy) terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil t-test untuk proksi kualitas layanan memberikan kesimpulan jika dimensi tampilan fisik (tangibles), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness) dan empati (empathy) memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (18). Dimensi tampilan fisik (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty) secara bersama-sama akan menyebabkan tinggi rendahnya loyalitas pasien. Persepsi masyarakat tentang kualitas jasa pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan jasa pelayanan kesehatan (19).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien (p=0.000) dengan dimensi kualitas yang paling berpengaruh adalah handal "reability" (p = 0.000), Tanggap "responsiveness" (p=0.000), dan Empati "empathy" (p=0.023).
2. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan p=0.000.
3. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (p=0.000) dan diantara dimensi kualitas pelayanan, handal "reability" (p=0.020), jaminan "assurance" (p=0.000) dan tanggap "responsiveness" (p=0.000) merupakan dimensi kualitas yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Supriyanto E, Hariyanti T, L EW. Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Lengkapnya Laporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri Analysis on Factors Causing Incompleteness of Hospital Minimum Service Standards Report in Ahmad Dahlan Muha. J Kedokt Brawijaya. 2013;28(1):36–40.
2. Maulid M. Penerapan Lean Hospital di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit DR. M. Djamil Padang. 2017.
3. Setyawan FEB, Supriyanto S, Ernawaty E, Lestari R. Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. J Public health Res. 2020;9(2):140–3.
4. Liu S, Li G, Liu N, Hongwei W. The Impact of Patient Satisfaction on Patient Loyalty with the Mediating Effect of Patient Trust. Inq (United States). 2021;58:1–11.
5. Uysal B, Yorulmaz M. How Patient Loyalty Affects Patient Satisfaction. Athens J Heal Med Sci. 2020;7(1):19–36.
6. Zhou WJ, Wan QQ, Liu CY, Feng XL, Shang SM. Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. Int J Qual Heal Care. 2017;29(4):442–9.
7. Kalia P, Kaushal R, Singla M, Parkash J. Determining the role of service quality, trust and commitment

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license

to customer loyalty for telecom service users: a PLS-SEM approach. TQM J. 2021;33(7):377–96.
8. Satyawati, Pink Berlianto M. Enrichment: Journal of Management The Service Quality, Patient Satisfaction And It's Impact To Patient Loyalty at X Hospital. Enrich J Manag. 2022;12(4).
9. Eninurkhayatun B, Suryoputro A, Fatmasari EY. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. J Kesehat Masy. 2017;5(4):33–42.
10. Rahmi SN, Hilda, Noorma N. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pasien di Puskesmas Tanah Grogot Tahun 2020. J Kedokt Mulawarman. 2022;9(1):28–34.
11. Rasnidiati KAP, Subawa NS. Persepsi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Puskesmas di Kabupaten Buleleng. J Ilm Manaj Publik dan Kebijak Sos. 2020;4(1):1–18.
12. Ahri, R. A., Puspitasari, A. W., Haeruddin, H., Yuliati, Y., Hardi, I., Yusuf, R. A., & Amelia AR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. J Ekon. 2023;7(1):171–84.
13. Aini R, Semiarty R, Nursal DGA. Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. Hum Care J. 2021;6(1):139–45.
14. Naima, Sudirman, Anzar M. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sienjo Kecamatan Toribulu Kabupaten Parigi Moutong. jurnal.unismuhpalu. 2020;711–8.
15. Mahayanti D. Hubungan kepuasan pasien rawat inap terhadap loyalitas pasien di rumah sakit umum An-Nisaa. 2018;
16. Wardanengsih E, Azis AY, Darwis N, B K. Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Lamaddukelleng Sengkang Kabupaten Wajo. J Ilm Mappadising. 2022;4(2):280–9.
17. Pattiasina RY. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna JKN KIS di RSUD Sale Be Solu Kota Sorong. J Progr Stud Pendidik Ekon. 2020;1(2):49–58.
18. Gunawan K, Djati SP. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). J Manaj dan Kewirausahaan. 2011;13(1).
19. Rifai A. Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Pengobatan di Puskesmas Binjai Kota Tahun 2004. 2005.

The Author(s). This Open Access article is distributed under a creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license