Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 1. Page 109-120
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1926
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

Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024

Andriani Yuli Saputri, *Andi Rizki Amelia, Alfina Baharuddin

Magister Program in Public Health, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia

Article History
Received: 03 Desember 2024
Revised: 18 Desember 2024
Accepted: 29 Desember 2024

Keywords: Mutu Pelayanan; Kepuasan; Minat Kunjungan Ulang Pasien

Corresponding Author:
E-mail:
andirizki.amelia@umi.ac.id
Alamat: Jalan. Urip Sumeharjo, KM. 05, Makassar, Indonesia
Phone: +6282292499231

Abstrak

Latar Belakang: Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan Tingkat sekunder dan tersier secara paripurna sesuai dengan UU no.44 tahun 2009. Mutu Pelayanan yaitu suatu mutu pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan rawat inap di rumah sakit merupakan hal yang penting demi kelangsungan suatu rumah sakit. Minat kunjungan kembali ini muncul, karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pasien. Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pemanfaatan kembali pelayanan rumah sakit.
Tujuan: Untuk mengetahui mutu pelayanan dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap sebagai variabel moderator di RSUD Labuang Baji Makassar.
Metode: Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan studi observasional analitik dengan rancangan cross sectional study. Dengan populasi sebanyak 3.229 dan sampel sebanyak 98.
Hasil: Hasil penelitian menggunakan analisis multivariat menunjukkan bahwa Pengaruh beban kerja fisik terhadap patient safety melalui Organizational Citizenship Behavior (OCB) diperoleh nilai koefisien sebesar -0,111 dengan nilai p (0.025) < 0,05. yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan. dan variable OCB merupakan variabel intervening pengaruh beban kerja fisik terhadap patient safety.
Kesimpulan: Pengaruh secara langsung beban kerja fisik terhadap penerapan patient safety melalui perilaku organizational citizenship behaviour diperoleh nilai p = 0,025 yang artinya perilaku OCB merupakan variabel intervening terhadap hubungan antara beban kerja fisik dengan penerapan patient safety.

Abstract

Background: Hospital The hospital in Law of the Republic of Indonesia Number 44 of 2009 is a health service facility that provides middle-level and tertiary individuals. Full health services are in accordance with health service institutions that provide individual health services in a complete manner that provide inpatient, outpatient, and emergency services.
Objective: To To determine the effect of service quality and satisfaction on the interest of patients in the inpatient installation at Labuang Baji Hospital Makassar.
Methods: The research This type of research is quantitative and observational research with a cross sectional study design. With a population of 3,299 inpatients and a sample of 98.
Results: The results of the study using Path Analysis showed that there was an effect of satisfaction on the interest of the visit obtained with a statistical t-value greater than the value of 1.96 (2.398 > 1.96), with a significant level smaller than 0.05 (0.017 < 0.05). So it can be concluded that satisfaction has a positive and significant effect on the interest of the visit.
Conclusion: The effect of satisfaction on the interest of the visit was obtained with a value of p = 0.05 (0.017 < 0.05). So it can be concluded that satisfaction has a positive and significant effect on the interest of the visit. So it can be concluded that there is a relationship between satisfaction and interest in repeat visits.

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

PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai fasilitas pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan Kesehatan perorangan Tingkat sekunder dan tersier secara paripurna sesuai dengan UU no.44 tahun 2009 (Rezkiawan, 2019). Mutu pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan rawat inap di rumah sakit merupakan hal yang penting demi kelangsungan suatu rumah sakit. Survei rumah sakit swasta oleh Kantor Statistik Nasional Thailand untuk 2017. Perkembangan dari rumah sakit swasta ini, membuat wisatawan medis tertarik untuk mendapatkan pelayanan disana dan kualitas pelayanan menjadi sangat penting bagi pasien. Hal ini diihat dari presentase jumlah kunjungan pasien dan meningkatnya Bed Occupancey Rate (BOR). Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan mempertahankan pelayanan yang lebih bermutu atau berkualitas (Mendrofa, 2022).

Mutu pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang di terima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan (Fatma, 2021). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dipengaruhi oleh kepuasan terhadap pelayanan lingkungan dan fasilitas yang tersedia. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan kesehatan yang diberikan oleh sebuah rumah sakit maka diharapkan semakin memuaskan pasien sebagai penerima layanan, meskipun pada dasarnya kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. (Astari, 2021).

Minat kunjungan kembali sendiri tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pasien. Kalangan praktisi maupun akademisi sepakat bahwa kepuasan dan minat kunjungan kembali terkait secara erat dan tak terpisahkan. Pasien yang berkunjungan kembali kebanyakan pasien yang terpuaskan, tetapi tidak semua kepuasan pasien bermakna akan datang kembali Kepuasan penyelenggaran layanan kesehatan memang sangat penting, tetapi kepuasan itu sering terabaikan atau terlupakan. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewa. (AP, Rizki Amelia. A, 2021).

Semakin Jumlah pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar Permasalahan yang berhubungan dengan minat kembali pasien yang harus diperhatikan oleh RSUD Labuang Baji Kota Makassar adalah kualitas pelayanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan, kepastian dan empati yang diberikan pada pasien. Dalam tiga tahun terakhir dimana jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labung Baji Makassar pada tahun 2021 sebanyak 7.970 jiwa pada tahun 2022 sebanyak 8.884. Sedangkan di tahun 2023. Penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap ini dapat mengindikasikan terdapat sebuah penyebab yang dapat dikaji keterkaitannya dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. maka peneliti memilih untuk melakukan terhadap kepuasan pasien rawat inap yang diukur dengan variable Bukti Fisik (Tangibles), Kehandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy).Untuk itu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan studi observasional analitik dengan rancangan cross sectional study yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk melihat suatu hubungan pada waktu yang sama antara variabel-variabel independen dan variabel dependen. Pada penelitian kuantitatif, pengumpulan data dilakukan langsung oleh peneliti di RSUD Labuang Baji Makassar dengan menyebarkan kuesioner terstruktur yang berisi pertanyaan seputar variable yang diteliti. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner yang terdiri dari beberapa item pertanyaan yang menyangkut data karakteristik individu berupa identitas responden, mutu pelayanan, kepuasan dan minat kunjungan ulang.

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

P-ISSN: 2722-4929, E-ISSN: 2722-4945

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

Usia	n	%
20-30 Tahun	29	29.6
31-40 Tahun	19	19.4
41-50 Tahun	24	24.5
>50	26	26.5
Total	98	100.0
Jenis kelamin	**n**	**%**
Laki-laki	46	46.9
Perempuan	52	53.1
Total	98	100.0
Pendidikan	**n**	**%**
SD	22	22.4
SMP	22	22.4
SMA	29	29.6
D3/SI	16	16.3
Tidak Tamat	9	9.2
Total	**98**	**100.0**
Pekerjaan	**n**	**%**
PNS	7	7.1
Karyawan Swasta	14	14.3
Wiraswasta	21	21.4
Petani	15	15.3
IRT	26	26.5
Tidak Bekerja	15	15.3
Total	**98**	**100**

Berdasarkan tabel didapatkan data bahwa kelompok umur responden yang terbesar adalah kelompok umur 20-30 tahun sebanyak 29 responden (29,6%) dan terendah adalah kelompok umur 31-40 sebanyak 19 responden (19,4%). hasil berdasarkan jenis kelamin responden, yaitu yang tertinggi berjenis kelamin perempuan 52 (53.1%) dan berjenis kelamin laki-laki, yaitu 46 (46.9%) responden. hasil berdasarkan pendidikan pasien, yang tertinggi tamat sma, sebanyak 29 (29.6%) responden, dan yang paling rendah tidak tamat sekolah 9 (9.2%) hasil berdasarkan pekerjaan pasien, yakni yang tertinggi ibu rumah tangga 26 (26.5%) responden dan yang terendah yaitu pegawai negeri sipil 7 (7.1%) responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024

Mutu Pelayanan	n=98	%
Tangibles		
Terbukti	65	66.3
Tidak Terbukti	33	33.67
Reliability		
Andal	77	78.57
Tidak Andal	21	21.43
Assurance		
Ada Jaminan	70	71.43
Tidak Ada Jaminan	28	28.57
Responsiveness		
Tanggap	62	63.27
Kurang Tanggap	36	36.73
Empathy		
Empati	70	71.43
Kurang Empati	38	28.57

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

Place		
Mudah Dijangkau	68	69.39
Sulit Dijangkau	28	28.57
Kepuasan		
Sangat Puas	60	60.20
Tidak Puas	38	38.78
Minat Kunjungan Ulang		
Berminat	59	60.20
Kurang Berminat	39	39.80

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 98 responden yang dijadikan sampel, pada kategori tangibles terbukti sebanyak 65 responden (66.3%) sedangkan tidak terbukti paling sedikit jumlahnya yaitu sebanyak 33 responden (33.67%), reliability andal sebanyak 77 responden (78.57%), dan tidak andal sebanyak 21 responden (21.43%). assurance ada jaminan sebanyak 70 responden (71.43%), dan tidak ada jaminan sebanyak 28 responden (28.57%) responsiveness tanggap sebanyak 62 responden (63.27%), yang memiliki kategori kurang tanggap sebanyak 36 responden (36.73%). empathy sebanyak 70 responden (71.43%), dan kurang empati sebanyak 28 responden (28.57%). place mudah dijangkau sebanyak 68 responden (69.39%), dan sulit dijangkau sebanyak 30 responden (30,61%). kepuasan sangat puas sebanyak 60 responden (60.20%), sedangkan yang memilih tidak puas sebanyak 38 responden (38.78%), dan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 59 responden (60.20%) dan yang kurang berminat sebanyak 39 responden (39.80%).

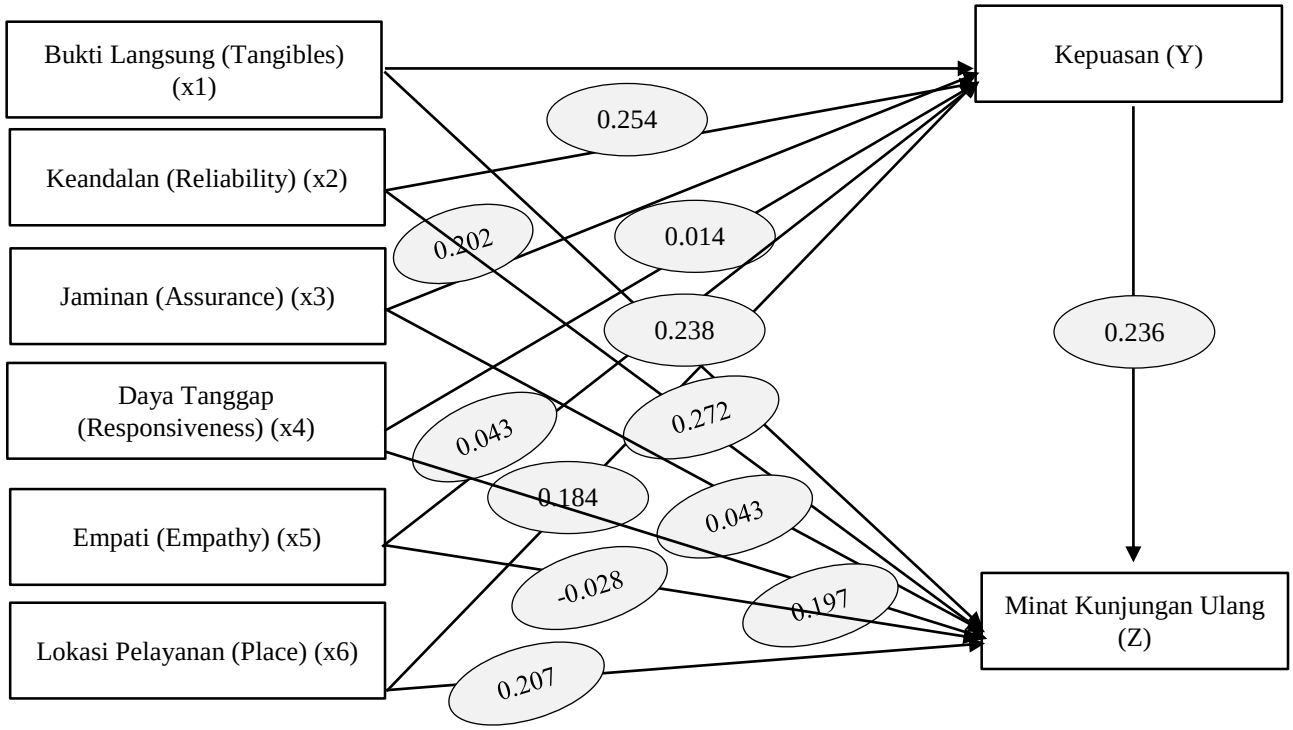
Analisis Bivariat

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2024

Tangible's	Kepuasan				Total		P Value
	Sangat Puas		Tidak puas				
	n	%	n	%	N	%	
Terbukti	46	70.8	19	29.2	65	100.0	0.006
Tidak Terbukti	14	42.4	19	57.6	33	100.0	
Reliability							
Andal	53	68.8	24	31.2	77	100.0	0.004
Tidak Andal	7	33.3	14	66.7	21	100.0	
Assurance							
Ada Jaminan	51	72.9	19	27.1	70	100.0	0.000
Tidak Ada Jaminan	9	32.1	19	67.9	28	100.0	
Responsiveness							
Tanggap	40	64.5	22	35.5	62	100.0	0.253
Kurang Tanggap	20	55.6	16	44.4	36	100.0	
Empathy							
Empati	46	65.7	24	34.3	70	100.0	0.113
Kurang Empati	14	50.0	14	50.0	28	100.0	
Place							
Mudah Dijangkau	48	70.6	20	29.4	68	100.0	0.004
Sulit Dijangkau	12	40.0	18	60.0	30	100.0	

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dari 98 responden yang dijadikan sampel, variabel tangibles, reliability, assurance, responsiveness, empathy dam place yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien dimana berdasarkan dari analisis Chi Square diperoleh nilai p value 0.006, p value 0.004, p value 0.000, p value 0.004 maka Ha diterima dan Ho di tolak. Adapun yang tidak berpengaruh yaitu p value 0.253, p value 0.113 maka Ho diterima dan Ha di tolak.

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



Gambar 1. Analisis Jalur (Path Analysis) Menggunakan SMART PLS

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis dengan SMART PLS Pengaruh Langsung Mutu Pelayanan, Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar

Hipotesis	T Statistics (|O/STDEV|)	P Values
Tangibles -> Kepuasan	2,855	0,004
Reliability -> Kepuasan	2,417	0,016
Assurance -> Kepuasan	2,137	0,033
Responsiveness -> Kepuasan	0,170	0,865
Empathy -> Kepuasan	0,458	0,647
Place -> Kepuasan	2,195	0,029
Kepuasan -> Minat Kunjungan Ulang	2,398	0,017
Tangibles -> Minat Kunjungan Ulang	2,782	0,006
Reliability -> Minat Kunjungan Ulang	2,954	0,003
Assurance -> Minat Kunjungan Ulang	0,541	0,589
Responsiveness -> Minat Kunjungan Ulang	2,620	0,009
Empathy -> Minat Kunjungan Ulang	0,366	0,714
Place -> Minat Kunjungan Ulang	2,625	0,009

PEMBAHASAN

Pengaruh Langsung Variabel Bukti Langsung (Tangibles) Terhadap Kepuasan Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh tangibles terhadap kepuasan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,855 > 1,96), dengan tingkat signifikan yang lebih kecil dari 0,05 (0,004 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil distribusi jawaban responden terbanyak memilih jawaban setuju dengan pernyataan petugas ruang tunggu dalam keadaan bersih

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

sebanyak 55 responden (56,1%), sedangkan sangat setuju sebanyak 22 responden (20,4%). Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sarana, prasarana, fasilitas, penampilan fisik tenaga kesehatan sudah baik serta secara langsung dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfina (2023) dengan judul Pengaruh tangibles (bukti langsung) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit, dimana terdapat pengaruh bukti langsung responden terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p value (0,006) < (0,05).

Akan tetapi penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Gusti Suciati (2023) yang menyatakan bahwa di RSUD Dr. H.Mohamad Rabain variable tangible dikarenakan pasien melihat langsung wujud/ bentuk nyata penampilan ruangan, kebersihan, kelengkapan sarana serta kondisi yang ada di ruangan rawat inap tersebut. Sehingga hal tersebut sebagai ingatan dan pengalaman serta mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di ruang rawat inap.

Pengaruh Langsung Variabel Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh reliability terhadap kepuasan diperoleh nilai uji t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,417 > 1,96), dengan tingkat signifikan yang lebih kecil dari 0,05 atau p value (0,016 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil responden yang mengatakan setuju yaitu petugas menerangkan suatu tindakan yang akan dilakukan sebanyak 64 responden (65,3%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 24 responden (24,5%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik dari pasien yaitu petugas menerangkan tindakan yang akan dilakukan oleh dokter dan Kelengkapan obat yang diresepkan selalu tersedia di apotek. Adapun penilaian yang kurang baik juga diberikan yaitu Pelayanan rumah sakit yang memakan waktu lama dan petugas pada registrasi yang tidak memberikan suatu informasi kepada pasien, meskipun begitu pasien akan tetap berkunjung Kembali ke RSUD Labuang Baji Sulawesi Selatan. Karakteristik suatu responden juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi suatu kepuasan pasien, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi cara pandang dalam mempertimbagkan sesuatu termasuk persepsi terhadap aspek kualitas pelayanan yaitu keandalan (reliability).

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Amelia (2019) dimana keandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai p-value (0,001< 0,05) Keandalan merupakan salah satu faktor penentu yang menimbulkan kepuasan terhadap pasien rawat inap.yang mendapatkan hasil ada pengaruh beban kerja fisik dengan perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) hal ini dikarenakan setiap individu berbeda beda dalam memanfaatkan dan memperbaiki manajemen dalam bekerja sehingga perawat bisa menghadapi pekerjaan fisik yang berat.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu, et al (2019) mengungkapkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Keandalan dengan Kepuasan pasien. Dimana terhitung > tabel (0.769 >1,986) dengan tingkat signifikan (0.444 >0,05). Petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang. Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan suatu pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini mengandung arti bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu, akurat sesuai yang ditawarkan (misal tertuang dalam brosur pelayanan).

Pengaruh Langsung Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Kepuasan Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh responsiveness terhadap kepuasan diperoleh nilai t statistik yang lebih kecil dari nilai 1,96 (0,170 < 1,96), dengan tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 (0,865 > 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responsiveness berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan.

Hasil responden yang mengatakan setuju terhadap petugas bertindak cepat saat dibutuhkan pasien yang mengatakan sebanyak 57 responden (58,2%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 26 responden (26,5%). Petugas memberi tahu kapan pelayanan akan diberikan yang mengatakan setuju sebanyak 52 responden (53,1%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 17 responden (17,3%). Dengan demikian dapat dikatakan Responsiveness dengan indikator tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan, memberikan pelayanan yang cepat dan memberikan informasi yang jelas dapat mempengaruhi atau meningkatkan kepuasan pasien Rumah Sakit Labuang Baji

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

Makassar. Dalam memberikan suatu pelayanan Kesehatan petugas harus selalu ada Ketika pasien memerlukan bantuan agar pasien yang di rawat inap bisa merasakan kepuasan terhadap ketanggapan petugas dalam memberikan suatu pelayanan. indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah daya tanggap terhadap pelayanan yang dibutuhkan, memberikan suatu pelayanan yang tanggap dan memberikan informasi yang jelas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh zaenal (2023) yaitu pengelolahan data dengan menggunakan uji regresi logistic diperoleh nilai p Value = 10 yang dimana p hitung lebih besar dari p tabel 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Latemmamala kabupaten soppeng. Penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh daryanto (2019), Dimana pengaruh dimensi ketanggapan (responsiveness) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai p = 0,010< 0,05.

Pengaruh Langsung Variabel Jaminan (Assurance) Terhadap Kepuasan Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh assurance terhadap kepuasan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,137 > 1,96), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,033 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Adapun hasil dari responden responden yang mengatakan setuju yaitu petugas memberikan pelayanan tidak memandang status social dan ekonomi pasien sebanyak 60 responden (61,2%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 16 responden (16,3%). Responden yang mengatakan setuju yaitu pasien merasa terjamin kenyamanannya pada saat pelayanan yang di berikan RSUD Labuang Baji sebanyak 58 responden (59,2%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 23 responden (23,5%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penilaian yang baik dari pasien yaitu petugas tidak memberikan suatu pelayanan yang memandang status social dan ekonomi pasien, serta pasien bisa merasa terjamin dalam kenyaman pada saat pelayanan yang di berikan oleh RSUD Labuang Baji. Petugas harus selalu sabar, sopan, dan profesional dalam melayani pasien dan yang terakhir yaitu setiap petugas harus bersikap ramah dalam melayani pasien rawat inap agar pasien merasa terjamin kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Labuang Baji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh sabarguna (2018) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Dimana didapatkan nilai terhitung 2,619 > tabel 1,96 dan Signifikan 0,010 < 0,05, maka assurance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan et al (2019) Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang di berikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat di tentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan akan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran, dan kualitas layanan yang di berikan.

Pengaruh Langsung Variabel Empati (Empathy) Terhadap Kepuasan Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh empathy terhadap kepuasan diperoleh nilai t statistik yang lebih kecil dari nilai 1,96 (0,458 < 1,96), dengan tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 (0,647 > 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa empathy berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. responden yang mengatakan setuju terhadap petugas memberitahu pasien hal yang harus dihindari selama masa penyembuhan sebanyak 59 responden (60,2%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 20 responden (20,4%). Kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan Kesehatan yang mengatakan setuju sebanyak 57 responden (58,2%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 25 responden (25,5%).

Hasil penelitian ini Pasien memberikan penilaian sesuai dengan apa yang didapatkan yaitu petugas memberitahu pasien hal apa-apa saja yang harus dihindari selama masa penyembuhan, Kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan suatu pelayanan Kesehatan harus selalu ada Ketika pasien memerlukan bantuan.

Pada saat pemeriksaan petugas harus memberikan rasa simpatik terhadap pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dan petugas harus peka terhadap keluhan pasien pada saat pemeriksaan di ruang inap RSUD Labuang Baji Makassar.

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

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rani (2024) yaitu hasil uji parsial yang telah dilakukan antara empati sebagai variabel independen X2 terhadap kepuasan pasien rawat inap Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo sebagai variabel dependen Y menunjukkan bahwa t hitung sebesar 1,064 dengan nilai signifikansi sebesar 0,290>0,05 dan hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai koefisien sebesar 0,128. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo.

Penelitian ini tidak sejalan yang dilakukan Kosman (2019) yaitu hasil analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan empati (emphaty) secara langsung terhadap kepuasan pasien sebesar 0,4591 atau 45,91%. Artinya bahwa semakin baik empati (emphaty) tenaga medis yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan pasien.

Pengaruh Langsung Variabel Lokasi Pelayanan (Place) Terhadap Kepuasan Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh place terhadap kepuasan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,195 > 1,96), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,029 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa place berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil dari responden yang mengatakan setuju Lokasi yang strategis menjadi pertimbangan untuk memutuskan ke instalasi rawat inap sebanyak 82 responden (83,7%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 7 responden (7,1%). lokasi RSUD Labuang Baji dengan tempat tinggalnya dekat yang mengatakan setuju sebanyak 64 responden (65,3%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 8 responden (8,2%).

Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh signifikan place (lokasi pelayanan) terhadap kepuasan pasien. Jika persepsi pasien terhadap tempat atau lokasi pelayanan baik maka pasien akan merasa puas terhadap tempat RSUD Labuang Baji Makassar. Pasien akan tetap memilih di RSUD Labuang Baji meskipun ada beberapa pasien jarak tempuh dari rumah pasien cukup jauh. Karena pasien lebih mengutamakan memilih layanan kesehatan dengan kualitas pelayanan baik dibandingkan memperhatikan lokasi pelayanan kesehatan tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Avita Paradita (2023) adalah tempat penyaluran pelayanan kepada pasien dan masyarakat untuk mendapatkan perawatan meliputi kemudahan akses lokasi dan jarak di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar. Berdasarkan hasil uji chi square didapatkan nilai p=0.000 (p<dari nilai α=0.05) yang menunjukkan ada pengaruh secara signifikan place (tempat pelayanan) terhadap kepuasan pasien di unit rawat inap.

Penelitian ini tidak sejalan dengan Fawzy et all (2023) yang menyatakan bahwa Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien berdasarkan nilai t hitung adalah -1,509, sehingga t statistik -1,509 < nilai t tabel 1,967 dan nilai signifikasi Lokasi sebesar 0,132 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel Lokasi tidak mampu menjadi faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit XY karena pasien menilai lokasi Rumah Sakit XY kurang apat dijangkau dengan mudah serta letaknya yang berada di dalam Perumahan Z Gresik.

Pengaruh Langsung Variabel Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh kepuasan terhadap minat kunjungan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,398 > 1,96), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,017 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan. Hasil dari suatu responden yang mengatakan setuju apakah dokter selalu melibatkan pasien/ keluarga pasien dalam mengambil Keputusan Tindakan medis sebanyak 67 responden (68,4%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 14 responden (14,3%).

Hasil dari penelitian ini setiap ruangan rawat inap selalu tertata rapi, bersih dan nyaman agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dan yang terakhir perawat yang ada di ruang jaga harus selalu menyampaikan perkembangan pasien secara detail agar pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapanya sehingga mereka puas kemudian dari pengalaman perawatan tersebut dapat menumbuhkan rasa minat kunjungan ulang di RSUD Labuang Baji.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Yuniarti (2021) menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh kepuasan pasien secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien sebesar

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

0,3334 atau 33,34%. Artinya bahwa semakin seseorang merasakan puas baik maka semakin seseorang merasakan puas baik maka semakin meningkat minat kunjungan ulang pasien. Adapun nilai C.R (critical ratio) kepuasan pasien sebesar 3,0641 > 1,96 atau p value (0,002 < 0,05).

Pengaruh Langsung Variabel Bukti langsung (Tangibles) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh tangibles terhadap minat kunjungan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,782 > 1,96), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,006 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tangibles berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan. Hasil dari responden terbanyak memilih jawaban setuju dengan pernyataan petugas ruang tunggu dalam keadaan bersih sebanyak 55 responden (56,1%), sedangkan sangat setujuk sebanyak 22 responden (20,4%), Kecukupan tempat duduk di ruang tunggu yang menyatakan setuju sebanyak 53 responden (54,1%) dan cukup setuju sebanyak 20 responden (20,4%).

Persepsi mutu pelayanan bukti langsung pada penelitian ini menggunakan beberapa indikator pertanyaan seperti ruang tunggu bersih dan rapi, area parkir luas, petugas berpenampilan rapi, ruang periksa bersih dan rapi, informasi pelayanan, tersedianya penunjuk ruangan, papan informasi yang jelas,dll. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sarana, prasarana, fasilitas, penampilan fisik tenaga kesehatan sudah baik serta secara langsung dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji.

Hasi penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Puji et al (2020) Menurut RS Bhineka Bakti Husada untuk pasien rawat inap, nilai p-value signifikan secara statistik sebesar 0,05 menunjukkan bahwa ada hubungan antara minat kunjungan ulang dengan bukti nyata. Sebagai pelengkap layanan kesehatan, penting untuk dijelaskan bahwa ketersediaan yang ada merupakan penilaian pelanggan apakah mereka akan terus menggunakan layanan tersebut.

Hasil penelitian yang tidak sejalan dengan penelitian Olvin, (2023) yaitu nilai C.R (critical ratio) bukti langsung (tangible) sebesar -0,2475 < 1,96 atau p value(0,805 > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan bukti langsung (tangible) secara langsung memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien atau aspek kualitas pelayanan bukti langsung (tangible) tidak berpengaruh secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Pengaruh Langsung Variabel Keandalan (Reliability) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh reliability terhadap minat kunjungan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,954 > 1,96), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,003 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mengatakan setuju yaitu petugas menerangkan Tindakan yang akan dilakukan sebanyak 64 responden (65,3%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 24 responden (24,5%). Responden yang mengatakan setuju yaitu petugas memberikan informasi yang jelas tentang penyakit yang diderita pasien sebanyak 53 responden (54,1%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 29 responden (29,6%).

Setiap pelayanan harus memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan keahlian, agar pasien mendapatkan pelayanan yang terbaik dari rumah sakit. Semakin tinggi tingkat reliability (kehandalan) maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Faradiba (2022) yaitu hasil uji statistik diperoleh ρ value = 0,011, karena nilai ρ<0,05 dimana derajat kemaknaan α=0,05. Secara statistik dapat diinterpretasikan bahwa ada hubungan signifikan kehandalan (reliability) dengan minat kembali pasien rawat inap di RSUD Batara Siang Kabupaten Pangkep. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yulin Mustika, (2020) di Rumah Sakit Pirngadi Medan yang menyatakan 50 tidak ada hubungan antara persepsi keandalan dengan minat kunjungan ulang pasien di rumah sakit Pirngadi Medan dengan p-value=0,654.

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

Pengaruh Langsung Variabel Jaminan (Assurance) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh reliability terhadap minat kunjungan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,954 > 1,96), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,003 < 0,05). mengatakan sangat setuju sebanyak 16 responden (16,3%).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari responden yang mengatakan setuju yaitu petugas memberikan pelayanan tidak memandang status social dan ekonomi pasien sebanyak 60 responden (61,2%)

Adapun suatu persepsi mutu jaminan (assurance) tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang. Artinya dimana minat kunjungan ulang pasien tidak bergantung pada baik buruknya persepsi pasien tentang jaminan. Hal itu bisa disebabkan oleh faktor lain seperti pasien yang sudah percaya dengan petugas kesehatan yang ada di Rumah Sakit dimana apabila mereka berobat di Rumah sakit mereka akan sembuh sehingga baik buruknya jaminan tidak mempengaruhi pasien untuk berkunjung kembali. Dalam hal ini dapat berupa komunikasi kesopanan, kompetensi dan pengetahuan sehingga dapat menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pemberi layanan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Penelitian yang sejalan juga dilakukan oleh Rahmiati dkk, (2020) Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang (p-value0,434). Adapun hasil penelitian yang tidak sejalan yang ditemukan Puji et al, (2020) bahwa ada hubungan dengan kunjungan kembali pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada (p-value=0,01).

Pengaruh Langsung Variabel Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh responsiveness terhadap minat kunjungan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,620 > 1,96), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,009 > 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa responsiveness berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari responden yang mengatakan setuju terhadap petugas bertindak cepat saat dibutuhkan pasien yang mengatakan sebanyak 57 responden (58,2%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 26 responden (26,5%). Petugas memberi tahu kapan pelayanan akan diberikan yang mengatakan setuju sebanyak 52 responden (53,1%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 17 responden (17,3%).

Hasil Penilaian responden terhadap unsur ketanggapan yaitu petugas harus bertindak secara cepat pada saat dibutuhkan oleh pasien, Petugas selalu memberi tahu ke pasien kapan saja pelayanan yang akan diberikan oleh petugas. Dalam memberikan suatu pelayanan Kesehatan petugas harus selalu ada Ketika pasien memerlukan bantuan. Adapun sumber daya manusia juga harus memiliki kemampuan dan kompetensi yang dapat memberikan pelayanan kesehatan yang baik dan sesuai dengan yang dibutuhkan pasien. Semakin baik sikap daya tanggap petugas kesehatan maka semakin adanya minat untuk berkunjung kembali.

Adapun penelitian yang sejalan ini juga dilakukan oleh Ulumiyah (2018) yaitu Berdasarkan uji statistik Chi-square diperoleh hasil Pvalue = 0.031 (P < 0,05) dan nilai Kruskal Wallis Test Chi Square = 0.118 dengan tingkat kemaknaan α = 0,05 menunjukkan adanya hubungan antara daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati (2020) yang menemukan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan daya tanggap dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Tanggerang.

Pengaruh Langsung Variabel Empati (Empathy) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh empathy terhadap minat kunjungan diperoleh nilai t statistik yang lebih kecil dari nilai 1,96 (0,366 < 1,96), dengan tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 (0,714 > 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa empathy berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat kunjungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari responden yang mengatakan setuju terhadap petugas memberitahu pasien hal yang harus dihindari selama masa penyembuhan sebanyak 59 responden (60,2%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 20

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

responden (20,4%). Kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan pelayanan Kesehatan yang mengatakan setuju sebanyak 57 responden (58,2%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 25 responden (25,5%).

Hasil penilaian Pasien memberikan penilaian sesuai dengan apa yang didapatkan yaitu petugas memberitahu pasien hal apa-apa saja yang harus dihindari selama masa penyembuhan, Kecepatan dan ketepatan perawat dalam memberikan suatu pelayanan Kesehatan harus selalu ada Ketika pasien memerlukan bantuan. Pada saat pemeriksaan petugas harus memberikan rasa simpatik terhadap pasien agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas dan petugas harus peka terhadap keluhan pasien pada saat pemeriksaan di ruang inap RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil penelitian ini sejalan juga dilakukan oleh Krezia, (2021) yaitu ini didapatkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara persepsi empati dengan minat kunjungan ulang, didapat p value = 0,259 dan PR = 1,545(95%CI = 0,811-2,946) yang artinya walaupun empati tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang tetapi responden dengan persepsi mutu empati tidak masih memiliki resiko mempengaruhi minat kunjungan ulang.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan uji statistik Chi square diperoleh hasil Pvalue = 0,033 ($P \leq 0,05$) dan nilai Kruskal Wallis Test-Chi-Square= 0.390 dengan tingkat α=0,05 menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Pengaruh Langsung Variabel Lokasi Pelayanan (Place) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RSUD Labuang Baji

Berdasarkan hasil dari analisis jalur (path analysis) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar terhadap pengaruh place terhadap minat kunjungan diperoleh nilai t statistik yang lebih besar dari nilai 1,96 (2,625 > 1,96), dengan tingkat signifikan lebih kecil dari 0,05 (0,009 < 0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa place berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari responden yang mengatakan setuju Lokasi yang strategis menjadi pertimbangan untuk memutuskan ke instalasi rawat inap sebanyak 82 responden (83,7%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 7 responden (7,1%). lokasi RSUD Labuang Baji dengan tempat tinggalnya dekat yang mengatakan setuju sebanyak 64 responden (65,3%) dan mengatakan sangat setuju sebanyak 8 responden (8,2%).

Hasil dari Penilaian responden terhadap lokasi pelayanan ditentukan oleh mudahnya mendapatkan lokasi rumah sakit. RSUD Labuang Baji juga memiliki tempat yang strategis untuk menjangkau transportasi umum namun era saat ini teknologi terdapat alat transportasi online atau ojek online sehingga dapat menjangkau lokasi rumah sakit lebih mudah.

Adapun Hasil penelitian ini sejalan juga dilakukan oleh Krezia (2021) yaitu menunjukkan ada hubungan antara place terhadap minat kunjungan di intalasi rawat inap RSIA Ananda dengan p= 0,034 < 0,05. tempat transaksi atau interaksi penyelenggara pelayanan dan pasien terjadi. Indikator tempat adalah keberadaan (available) dan keterjangkauan pelayanan secara fisik dan sosial (accessible). Keberadaan menyangkut ketersediaan jenis dan kelengkapan jumlah produk/jasa yang ditawarkan. Sementara itu, keterjangkauan meliputi aspek jarak pasien dengan tempat pelayanan, transfortasi, tarif dan jam buka.

KESIMPULAN

Pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu tangibles (bukti langsung) diperoleh nilai (p=0,004), reliability (keandalan) diperoleh nilai (p = 0,016), assurance (jaminan) diperoleh nilai (p = 0,033) dan place (lokasi pelayanan) diperoleh nilai (p=0,029), dan yang tidak signifikan terhadap kepuasan pasien yaitu responsiveness (daya tanggap) dengan nilai (p = 0,865)dan empathy (empati) dengan nilai (p = 0,647). Adapun pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien yaitu tangibles (bukti langsung) dengan nilai (p = 0,006), reability (keandalan) dengan nilai (p = 0,003), responsiveness (daya tanggap) dengan nilai (p = 0,009), place (lokasi pelayanan) dengan nilai (p = 0,009), dan kepuasan terhadap minat kunjungan dengan nilai (p = 0,017), sedangkan yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu assurance (Jaminan) dengan nilai (p = 0,589), dan empaty (empati) dengan nilai (p = 0,714).

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

DAFTAR PUSTAKA

A, Rizki., Amalia, AP. (2021). Amran R., Eka W, C. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Salewangan Maros Tahun 2021. Vol 4(1), 2021 ISSN: 2622-052. file:///C:/Users/ACER/Downloads/262-Article%20Text-554-1-10-20220202.pdf

Alfina, B., Arni Rizqiani, R., Wiwiek Indriany, S. 2023. Journal of muslim communityhealth (jmch) Pengaruh Hubungan Bauran Pemasaran Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RSUD Regional Provinsi Sulawesi Barat Vol. 4, No.2, 15-29. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1202

Arman., Andi Surahman B., Zaenal J. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Pepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum daerah Latemmamala Kabupaten Soppeng. Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia Vol. 4(2). 110-117. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i2.1185

Vita Paradita, Wiratman1., Reza Aril Ahri., Nurmiati Muchlis. 2023. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pasien Di Unit Rawat Inaprsupdr.Tadjuddin Chalid. Vol. 4, No. 2. 314- 323. http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph4217

Bur, N., & Suyuti, S. (2019). Hubungan bauran pemasaran dengan pemanfaatan layanan kesehatan pasien umum rawat inap RSUD kota Makassar. Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 9(0451), 53–64.

D, W., Astari, A., Noviantani R., Simanjuntak. 2021. "Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo", Journal of Hospital Accreditation, Vol 03, 1, PP, 34-38.

Fitriana Indah Faradiba., Reza A. A., Nurmiati M. 2022. Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.Community Health (Jmch), 2022. Vol. 3. No. 3.

Gusti, Suciati., Chairil, Zaman., Erma Gustina. 2023. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. Jurnal Kesehatan Masyarakat. Vol. 11, No. 1.

Jasmin, Abbas., Een Kurnaesih., Reza Aril Ahri., Fairus Prihatin Idris, Andi Muhammad Multazam., Olvin. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. Vol. 4, No. 3. Page 52-69. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124

Keristiani, M., Yupiter M., Sumangeli G. (2022). Jurnal Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap. Vol. 1, No. 2.

Kosman, W. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Vol 21 No 04 Tahun 2019.

Krezia Heda., 2021. Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci. Rogram Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi.

Muhammad, Rani., Salim, Basalamah. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan Private Care Center (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Vol 11 nomor 1.

Puji Lela Kania Rahsa, et al . 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Rs Bhineka Bakti Husada.Edu Masda Journal Vol 4 No 2.Stikes Kharisma Persada, Kota Tangerang Selatan.

Ramadhan, et., al. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RumahSakit Semen Padang. Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha. VoL 1 No 1. ISSN: Online 2655-6499.

Rahmiati, Nauri Anggita Temesvar., 2020. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. Jurnal Kesehatan 13 (1).

Rizqiansyah, Rizkiawan, I., K., 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjung Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Amal.Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien Di Puskesmas. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 6(2), 149-155.

Yuniarti. 2021. Analisis Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Inap Di Rsu Permata Medika Kebumen.Thesis. Program Pascasarjana Magister Manajemen. Universitas Islam Indonesia.

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