Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 1. Page 220-227
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i1.1950
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 Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Puskesmas Manimpahoi dan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai

A. Titien Alfriana, *Muhammad Ikhtiar, Wardiah Hamzah

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

Article History
Received: 23 December 2024
Revised: 02 January 2025
Accepted: 10 January 2025

Keywords: Service Quality; Patient Loyalty; Patient Satisfaction; Public Health Center

Corresponding Author:
E-mail:
muhammad.ikhtiar@umi.ac.id
Address: Jalan. Urip Sumeharjo, KM. 05, 90231, Makassar, Indonesia

ABSTRAK

Latar Belakang: Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang harus dikelola baik dengan mengimplementasikan standar pelayanan yang bermutu dan berkualitas, sehingga pasien merasa puas. Kepuasan pasien atas pelayanan juga akan mempengaruhi pola perilaku seperti minat kunjung kembali. Rendahnya tingkat kepuasan dan minat kunjung kembali menjadi tantangan bagi puskesmas untuk menjalankan fungsinya.
Tujuan: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan pasien di Puskesmas Manimpahoi dan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai.
Metode: Penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* ini dilaksanakan di Puskesmas Manimpahoi dan Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai pada bulan April-Mei 2024. Terdapat 290 responden sebagai sampel penelitian dengan memenuhi kriteria sampel. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari wawancara dan pengisian lembar kuesioner. Data penelitian diuji menggunakan *partial least square (PLS) analysis*.
Hasil: Terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik yang signifikan p=0.000 terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien 0.340. Terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik yang signifikan p=0.000 terhadap minat kunjung kembali pasien dengan nilai koefisien 0.361. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik yang signifikan p=0.000 terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan pasien dengan nilai koefisien 0,082.
Kesimpulan: Kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung secara signifikan terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan pasien pada Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai.

ABSTRACT

Background: The Public Health Center is a healthcare facility that must be managed well by implementing quality service standards, so that patients satisfied. Patient satisfaction with services will also affect behavior patterns such as patient loyalty. The low level of patient satisfaction and loyalty is a challenge for health centers to carry out their functions.
Objective: To determine the effect of service quality on patient loyalty through patient satisfaction at the Public Health Center of Manimpahoi and Pulau Sembilan Sinjai Regency.
Method: The quantitative research with a cross sectional design was conducted at the Public Health Center of Manimpahoi and Pulau Sembilan Sinjai Regency on April-May 2024. There were 290 respondents as a research sample that complied with the sample criteria. The data source comes from primary data obtained from interviews and questionnaire. The research data were tested using partial least square analysis.
Results: There was a direct effect of service quality in tangible indicator which was significant (p=0.000) on patient satisfaction with a coefficient value of 0.340. There was a direct effect of service quality in tangible indicator which was significant (p=0.000) on patient loyalty with a coefficient value of 0.361. There was an effect of service quality in tangible indicators which was significant (p=0.000) on patient loyalty through patient satisfaction with a coefficient value of 0.082.
Conclusion: The service quality in tangible indicators has a significant direct and indirect effect on patient loyalty through patient satisfaction at the Public Health Center of Manimpahoi and Pulau Sembilan Sinjai Regency.

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

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat.[1] Puskesmas harus dikelola dengan baik dapat menjalankan fungsi secara optimal mulai dari sumber daya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan. Puskesmas dapat mengimplementasikan standar pelayanan yang bermutu dan berkualitas, sehingga masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Salah satu cara untuk mengetahui persepsi terhadap kualitas pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat secara efektif dan efisien adalah dengan melakukan penilaian kepuasan masyarakat.[2]

Kepuasan pasien timbul karena hasil yang pasien dapatkan sesuai dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain; reabilitas yaitu kemampuan petugas kesehatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan, daya tanggap yaitu kesigapan dan kecepatan petugas kesehatan dalam melayani pelanggan, jaminan yaitu kemampuan petugas kesehatan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, empati seperti perhatian secara individual, dan bukti fisik, penampilan petugas dan tersedianya kelengkapan peralatan seper alat medis dan gedung pelayanan.[3] Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan menjadi indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan juga akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat kunjung kembali pengguna pelayanan. [4,5]

Penelitian Susanti *et el.* (2021) menyatakan kualitas layanan memberikan pengaruh secara tidak signifikan terhadap minat kunjung kembali pasien, kepuasan pasien memberikan pengaruh signifikan terhadap minat kunjung kembali pasien.[6] Yulistia *et al.* (2020) juga menyatakan terdapat pengaruh positif signifikan secara langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan pengaruh positif signifikan secara langsung antara kepuasan terhadap minat kembali pasien.[7]

Berdasarkan data sekunder delapan puskesmas terakreditasi di Kabupaten Sinjai dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat, tingkat kepuasan pasien rendah atau kategori tidak puas terhadap pelayanan di puskesmas dalam kategori kecepatan waktu memberikan pelayanan sebanyak 11%, kesesuaian standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sebanyak 22%, dan ketidakpuasan sarana dan prasarana di Puskesmas sebanyak 56%. [8] Data sekunder Puseksmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai menunjukkan kunjungan lama pasien mengalami sedikit peningkatan periode Tahun 2022 sampai dengan Tahun 2023 sehingga menyimpulkan minat kunjung kembali pasien mengalami peningkatan yang tidak sigifikan. Tingkat kepuasan dan minat kunjung kembali yang cukup rendah menjadi tantangan bagi puskesmas untuk menjalankan fungsi secara optimal sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi masyarakat di wilayah kerjanya.

Berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya dan data-data sekunder, tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan pasien di Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan lingkup Kabupaten Sinjai.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai pada bulan April-Mei 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai dengan jumlah rata pasien bulan Januari 2024 sebanyak 1050 pasien. Total sampel berdasarkan perhitungan besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 290 responden (152 responden di Puskesmas Manimpahoi dan 138 responden di Puskesmas Pulau Sembilan). Pengambilan sampel dengan teknik *purpose sampling* sesuai kriteria inklusi yaitu pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di rawat jalan, pasien kondisi sadar, pasien bersedia menjadi responden dan kriteria eklusi yaitu pasien tidak mampu bicara dalam menjawab pertanyaan peneliti, serta menolak untuk diwawancarai. Sumber data berasal dari data primer yang diperoleh dari wawancara dan pengisian lembar kuesioner. Data dianalisis dengan uji *partial least square (PLS) analysis* dari Program *SmartPLS 4.*

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

HASIL

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden di Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai

Karakteristik	Puskesmas Manimpahoi	Puskesmas Pulau Sembilan	Total
	n (%)	n (%)	n (%)
Jenis Kelamin			
Pria	54 (35.5)	33 (23.9)	87 (30)
Wanita	98 (64.5)	105 (76.1)	203 (70)
Usia			
17-24 tahun	24 (15.8)	30 (21.7)	54 (18.6)
25-34 tahun	50 (32.9)	44 (31.9)	94 (32.4)
35-49 tahun	57 (37.5)	43 (31.2)	100 (34.5)
50-64 tahun	16 (10.5)	18 (13.0)	34 (11.8)
65 tahun ke atas	5 (3.3)	3 (2.2)	8 (2.7)
Pekerjaan			
Pelajar/Mahasiswa	16 (10.5)	10 (7.2)	26 (9)
Pegawai Negeri	9 (5.9)	1 (0.7)	10 (3.4)
Pegawai Swasta	15 (9.9)	6 (4.3)	21 (7.3)
Buruh	3 (2.0)	8 (5.8)	11 (3.8)
Pedagang	4 (2.6)	6 (4.3)	10 (3.4)
Tidak Bekerja	36 (23.7)	76 (55.1)	112 (38.6)
Lain-lainnya	69 (45.4)	31 (22.5)	100 (34.4)
Pendidikan Terakhir			
Tidak Sekolah	0 (0)	5 (3.6)	5 (1.7)
SD	30 (19.7)	52 (37.7)	82 (28.2)
SMP	34 (22.4)	37 (26.8)	71 (24.4)
SMA	63 (41.4)	37 (26.8)	100 (34.4)
Diploma	10 (6.6)	3 (2.2)	13 (4.8)
S1	15 (9.9)	4 (2.9)	19 (6.5)
Jumlah Kunjungan			
Kurang dari 3 kunjungan	54 (35.5)	62 (44.9)	116 (40)
3-6 kunjungan	58 (38.2)	35 (25.4)	93 (32)
7-15 kunjungan	25 (16.4)	12 (8.7)	37(12.8)
diatas 15 kunjungan	15 (9.9)	29 (21)	44 (15.2)

Sumber: Data Primer 2024

Pada tabel 1 menunjukkan deskripsi responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin yaitu pada perempuan sebesar 70%, berdasarkan usia terbanyak pada usia 35-49 tahun sebesar 34.5%, berdasarkan pekerjaan terbanyak pada responden yang memiliki pekerjaan sebesar 61.4%, berdasarkan pendidikan terakhir terbanyak pada pendidikan terakhir SMA sebesar 34.4%, dan berdasarkan jumlah kunjungan terbanyak pada kurang dari 3 kunjungan sebesar 40%.

Tabel 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai

Kualitas Pelayanan		Tingkat Kepuasan Pasien				*p value*
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
		n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	
Jaminan	Baik	146 (50.3)	111 (38.3)	9 (3.1)	0 (0)	0.154

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

	Tidak Baik	6 (2.1)	14 (4.8)	4 (1.4)	0 (0)	
Empati	Baik	144 (49.7)	109 (37.6)	8 (2.8)	0 (0)	0.170
	Tidak Baik	8 (2.8)	16 (5.5)	5 (1.7)	0 (0)	
Ketanggapan	Baik	147 (50.7)	114 (39.3)	9 (3.1)	0 (0)	0.072
	Tidak Baik	5 (1.7)	11 (3.8)	4 (1.4)	0 (0)	
Penampilan Fisik	Baik	146 (50.3)	87 (30.0)	8 (2.8)	0 (0)	0.000*
	Tidak Baik	6 (2.1)	38 (13.1)	5 (1.7)	0 (0)	
Kehandalan	Baik	149 (51.4)	110 (37.9)	8 (2.8)	0 (0)	0.170
	Tidak Baik	3 (1.0)	15 (5.2)	5 (1.7)	0 (0)	

*Sumber : Data Primer 2024 (*p<0.05)*

Pada tabel 2 menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien pada Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan berdasarkan indikator. Berdasarkan pada hasil *PLS analysis* pada setiap indikator, terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik yang signifikan (p<0.05) terhadap tingkat kepuasan pasien.

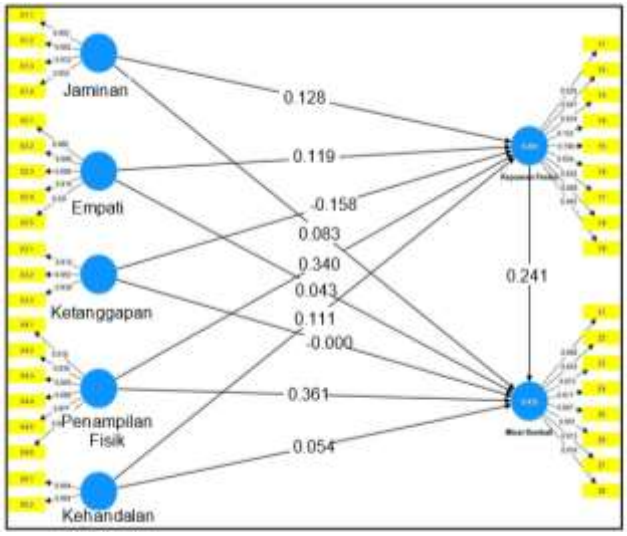
Tabel 3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Kembali pada Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai

Kualitas Pelayanan		**Minat Kunjung Kembali**		***p value***
		Minat	**Tidak Minat**	
		n(%)	**n(%)**	
Jaminan	Baik	266 (91.7)	0	0.303
	Tidak Baik	24 (8.3)	0	
Empati	Baik	261 (90)	0	0.640
	Tidak Baik	29 (10)	0	
Ketanggapan	Baik	270 (93.1)	0	0.998
	Tidak Baik	20 (6.9)	0	
Penampilan Fisik	Baik	241 (83.1)	0	0.000*
	Tidak Baik	49 (16.9)	0	
Kehandalan	Baik	267 (92)	0	0.486
	Tidak Baik	23 (8)	0	

*Sumber : Data Primer 2024 (*p<0.05)*

Pada tabel 3 menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjung kembai pada Puskesmas Manimpahoi dan Pulau Sembilan. Berdasarkan pada hasil *PLS analysis* pada setiap indikator kualitas pelayanan, terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik yang signifikan (p<0.05) terhadap minat kunjung kembali pasien.

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



Gambar 1. Pola Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, dan Minat Kunjung Kembali di Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan berdasarkan indikator kualitas pelayanan

Pada gambar 1 menjelaskan pola hubungan antar variabel kualitas pelayanan dari setiap indikator, kepuasan pasien, dan minat kunjung kembali. Berdasarkan uji *PLS analysis*, terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik yang signifikan (p<0.05) terhadap tingkat kepuasan pasien dengan nilai koefisien sebesar 0.340 atau besar pengaruh sebesar 34%. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik yang signifikan (p<0.05) terhadap minat kunjung kembali pasien dengan nilai koefisien sebesar 0.361 atau besar pengaruh sebesar 36.1%.

Tabel 4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Kembali Melalui Tingkat Kepuasan Pasien pada Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai

Variabel	Estimasi/ Nilai Koefisien	*p value*
Jaminan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjung Kembali	0.031	0.199
Empati → Kepuasan Pasien → Minat Kunjung Kembali	0.029	0.228
Ketanggapan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjung Kembali	-0.038	0.123
Penampilan Fisik → Kepuasan Pasien → Minat Kunjung Kembali	0.082	0.004*
Kehandalan → Kepuasan Pasien → Minat Kunjung Kembali	0.027	0.216

*Sumber : Data Primer 2024 (*p<0.05)*

Berdasarkan tabel 4, terdapat pengaruh kualitas pelayanan dari segi indikator penampilan fisik terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan pasien diperoleh nilai koefisien sebesar 0,082 atau besar pengaruh 8.2% dengan nilai p (0,000) < 0,05. Hal ini mengartikan terdapat pengaruh yang signifikan dan variabel kepuasan pasien merupakan variabel intervening pengaruh variabel kualitas pelayanan indikator penampilan fisik terhadap minat kunjung kembali.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai

Hasil analisis pada penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan pada indikator penampilan fisik yang signifikan (p<0.05) dengan nilai koefisien atau besar pengaruh 34% terhadap tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian

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

Pangerapan (2018) dan Langi S dan Winarto E (2023) menyatakan terdapat pengaruh penampilan fisik fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat disebabkan indikator penampilan fisik menunjukkan responden kurang puas akan ketersediannya alat-alat penunjang pelayanan kesehatan, terdapat peralatan tidak tersedia untuk pemeriksaan sehingga pasien harus dirujuk ke rumah sakit. Namun, pasien merasa puas dengan kondisi lingkungan fasilitas kesehatan yang asri, sejuk dan tenang sehingga pasien merasa nyaman untuk berobat. [9,10]

Febrianti SV (2023) menyatakan indikator penampilan fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien karena pelayanan kesehatan tidak dapat diamati secara langsung, sehingga pasien sering kali memberi pendapat dan evaluasi pada kondisi yang terlihat mengenai pelayanan yang diberikan. Indikator penampilan fisik merupakan wujud fisik yang dapat dilihat secara langsung seperti fasilitas dan peralatan yang lengkap dan modern. Penampilan fisik yang baik dapat mempengaruhi harapan dan persepsi pasien sehingga fasilitas kesehatan harus dapat memilih aspek wujud fisik yang tepat yang dapat memberikan penilaian dan kesan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan namun juga tidak menimbulkan ekspetasi pasien yang terlalu tinggi.[11]

Penampilan fisik sarana dan prasarana fasilitas kesehatan menjadi daya tarik yang penting untuk menciptakan ketertarikan dan kepuasan pasien yang meliputi aspek ketersediaan alat medis, kebersihan dan kerapian ruangan fasilitas kesehatan. Penampilan fisik juga tidak terluput dari penampilan petugas yang bersih dan rapi sehingga pasien merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.[12]

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjung Kembali di Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai

Berdasarkan pada hasil uji statistik setiap indikator, terdapat pengaruh kualitas pelayanan Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan pada indikator penampilan fisik yang signifikan ($p<0.05$) terhadap penampilan fisik dengan nilai koefisien atau besar pengaruh sebesar 36.1%. Hal ini sejalan dengan penelitian Olvin dkk (2023) yang menyatakan terdapat pengaruh langsung kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik terhadap minat kunjung kembali pasien. Bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik yang dapat dilihat dan digunakan oleh pasien sesuai dengan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh pasien, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan dan sekaligus menunjukan prestasi kerja atas pemberian pelayanan.[13]

Selain berdampak pada kepuasan, kualitas pelayanan juga berdampak pada minat kunjung kembali pada pasien. Setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman maupun nyaman setelah menggunakan jasa pelayanan kesehatan maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan. Hal ini tentunya akan menjadikan pasien terus memanfaatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan tersebut dan pada akhirnya akan merekomendasikan kepada orang lain karena merasa puas dan percaya dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kepercayaan dapat ditingkatkan melalui beberapa aspek meliputi pelayanan yang baik dan benar, pelayanan yang tidak menyalahi aturan, kemampuan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya, memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien dan mampu memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pasien. Minat kunjungan ulang dapat ditandai dengan beberapa aspek seperti keinginan menggunakan jasa untuk kesempatan berikutnya dan memberikan rekomendasi kepada orang lain serta tidak berpindah ke fasillitas kesehatan lainnya. Peningkatan kualitas pada indikator penampilan fisik mampu memunculkan minat berkunjung kembali pada pasien agar memanfaatkan kembali serta merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada rekan dan keluarga dan menginformasikan kelebihan fasilitas kesehatan tersebut kepada khalayak umum dari segi penampilan fisik.[14]

Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjung Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai

Berdasarkan hasil uji statistik *PLS analysis* menyatakan terdapat pengaruh langsung dan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap minat kunjung kembali. Pada analisis pengaruh tidak langsung menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik yang signifikan terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan pasien pada Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan dengan nilai estimate/ besar pengaruh sebesar 0,082 atau 8.2 %. Hal ini berarti semakin baik penampilan fisik yang disediakan maka semakin meningkat kepuasan pasien sehingga meningkatkan juga minat kunjungan ulang pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Olvin dkk (2023) yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap minat kunjung kembali yang dimediasi kepuasan pasien. Semakin lengkap fasilitas, kebersihan ruangan,

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

penampilan tenaga medis, ketersediaan air yang bersih dan lancar, penerangan ruangan yang baik yang dimiliki oleh fasilitas kesehatan maka dapat menimbulkan rasa kepuasan pada pasien dan berdampak pada meningkatnya minat kunjungan ulang pasien. Keadaan fasilitas kesehatan yang nyaman, tertata rapi, indah, dan sejuk mempengaruhi kepuasan dalam proses tahap penyembuhan pasien. Tidak hanya memberikan dampak rasa kepuasan pada pasien, tetapi berdampak juga pada keluarga pasien yang datang berkunjung. Hal ini akan memberikan dampak kesan positif serta kesan yang baik terhadap fasilitas kesehatan sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang dalam menggunakan kembali pelayanan kesehatan. [13]

Penampilan fisik merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat dilihat oleh pemberi dan penerima pelayanan kesehatan, sehingga dapat dilihat manfaat dan pengguna dari mutu pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan berupa penampilan fisik petugas merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang dapat memberikan penilaian terhadap persepsi pasien dan membentuk gambaran positif terhadap mutu pelayanan. [15]

Musdalifa (2024) menyatakan pasien yang merasakan kepuasan atas pelayanan kesehatan yang diberikan tentu akan melakukan kunjungan kembali sehingga kunjungan pasien akan meningkat karena kepuasan pasien yang menyangkut tentang perasaan atas terpenuhinya kebutuhan dan juga harapan atas ekspetasi pelayanan yang ada.[16]

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diperoleh, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada indikator penampilan fisik memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung secara signifikan terhadap minat kunjung kembali melalui kepuasan pasien pada Puskesmas Manimpahoi dan Puskesmas Pulau Sembilan Kabupaten Sinjai.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kemenkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
2. Ayudia, S., Nadeak, B., & Suyaman, D. J. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Puskesmas Terakreditasi Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kabupaten Karawang. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, *6*(6), 3037-3048. http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6.2340
3. Bitner, M. J., Zeithaml, V. A., & Gremler, D. D. (2010). Technology's impact on the gaps model of service quality. *Handbook of service science*, 197-218.
4. Sukiswo, S. S. (2018). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public Health)*, *5*(1), 12-21. http://dx.doi.org/10.35308/j-kesmas.v5i1.1144
5. Baharza, S. N., & Putri, D. U. P. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara. *Malahayati Nursing Journal*, *2*(2), 366-375. https://doi.org/10.33024/mnj.v2i2.2478
6. Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Labuang Baji Makassar Pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, *1*(02), 118-125. https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.53
7. Yulistia, Y., Razak, A., & Haeruddin, H. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Untuk Memanfaatkan Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, *11*(4), 429-433.
8. BPS Sinjai. (2022). Kabupaten Sinjai dalam angka tahun 2022. *Badan Pusat statistic Kabupaten Sinjai.* https://sinjaikab.bps.go.id/id/publication/2022/02/25/64524eba66e248c576476052/kabupaten-sinjai-dalam-angka-2022.html
9. Pangerapan, D. T., Palandeng, O. E. L. I., & Rattu, A. J. M. (2018). Hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di poliklinik penyakit dalam rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *JKK (Jurnal Kedokteran Klinik)*, *2*(1), 9-18.
10. Langi, S., & Winarti, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*, *3*(1), 31-39. https://doi.org/10.35912/jimi.v3i1.2870
11. Febrianti, S. V. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Unit Layanan Rawat Jalan Kesehatan Jiwa di Puskesmas Kabupaten Situbondo. *Jurnal Mitra Bisnis*, *7*(1).
12. Papudi, D. L., & Sudharmono, U. (2024). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Klinik Universitas Advent Indonesia. *Jurnal Kesehatan*, *12*(1), 155-171.

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

13. Olvin, O., Abbas, J., Kurnaesih, E., Ahri, R. A., Idris, F. P., & Multazam, A. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health*, *4*(3), 52-69. https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124
14. Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health*, *3*(4), 1-15. https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1170
15. Ahmad, G. G., Budiman, B., Setiawati, S., Suryati, Y., Inayah, I., & Pragholapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, *13*(1), 1-11. https://doi.org/10.26751/jikk.v13i1.866
16. Musdalifah, M., Hamzah, W., & Idris, F. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, *5*(1), 164-171. https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1681

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