Journal of Aafiyah Health Research (JAHR) 2025. Vol. 6, No. 2. Page 58-68
https://doi.org/10.52103/jahr.v6i2.2017
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 Kepuasan Layanan dan Loyalitas Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Umum RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto

Anshari Samad, *A. Rizki Amelia AP, Sitti Patimah

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

Article History
Received: 20 January 2025
Revised: 30 January 2025
Accepted: 05 February 2025

Keywords: Kepuasan Layanan; Loyalitas; Kunjungan Ulang; Pasien Umum

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

ABSTRAK
Latar Belakang: Kepuasan layanan dan loyalitas pasien sangat penting dalam memberikan citra positif bagi rumah sakit namun berdasarkan hasil survey awal menunjukkan jumlah kunjungan pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang dari tahun 2023 ke tahun 2024 mengalami penurunan. Pasien merasa tidak puas atas pelayanan dimana kurangnya perhatian dan respon tenaga kesehatan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurang nyaman dan tidak terjaga kebersihannya sehingga membuat sebagian besar pasien tidak loyal dengan memenuhi layanan kesehatan ditempat lain.
Tujuan: Untuk menganalisis pengaruh kepuasan layanan dan loyalitas terhadap kunjungan ulang pasien umum.
Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian berjumlah 3073 dengan teknik pengambilan sampel random sampling sehingga diperoleh hasil perhitungan sampel menggunakan rumus Lemeshow sebanyak 72 sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat.
Hasil: Kepuasaan layanan (ρ=0,000) dan loyalitas (ρ=0,000) berpengaruh terhadap kunjungan ulang; Kepuasan layanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kunjungan ulang (OR=14.667) yang berarti kepuasan layanan 14.667 kali berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien umum RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

ABSTRACT
Background: Service satisfaction and patient loyalty are very important in providing a positive image for the hospital, but based on the results of the initial survey, the number of general patient visits at Lanto Dg. Pasewang Hospital from 2023 to 2024 has decreased. Patients are dissatisfied with the service where the lack of attention and response of health workers, facilities and infrastructure are inadequate, uncomfortable and not maintained hygiene so that most patients are not loyal by fulfilling health services in other places.
Objective: To analyze the effect of service satisfaction and loyalty on general patient return visits.
Method: The type of research used is quantitative with a cross sectional study approach. The population in the study totaled 3073 with random sampling techniques so that the results of sample calculation using the Lemeshow formula were obtained as many as 72 samples. The data analysis techniques used are univariate, bivariate and multivariate analysis.
Results: Service satisfaction (ρ =0.000) and loyalty (ρ=0.000) had an effect on repeat visits; Service satisfaction is the variable that has the most influence on revisits (OR=14,667) which means that service satisfaction 14,667 times affects the interest of general patients in revisiting the Lanto Dg. Pasewang Hospital (Regional General Hospital), Jeneponto Regency.

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

PENDAHULUAN

Pada dasarnya rumah sakit berfungsi untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien yang mengharapkan masalah kesehatannya serta meminimalisir datangnya keluhan dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Indikator baik atau buruknya mutu pelayanan kesehatan akan mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan (Khadijah, 2019). Tuntutan masyarakat saat ini adalah rumah sakit harus dapat memberikan pelayanan yang one stop services, artinya seluruh kebutuhan pelayanan kesehatan terkait pasien harus dapat dilayani oleh rumah sakit secara cepat, akurat, bermutu dan terjangkau, yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan dalam hasil perawatan sesuai dengan penyakit yang dideritanya, rumah sakit dengan kualitas yang baik sangat tergantung pada sumber daya yang ada, seperti pelayanan dokter, perawat, staf/karyawan serta fasilitas sarana dan prasarana yang tersedia, termasuk keamanan lingkungan, sehingga diharapkan mampu menciptakan rasa loyalitas pada suatu perusahaan (Bahri & Patimah, 2023).

Kualitas pelayanan yang baik tentunya akan menciptakan kepuasan pengguna terhadap pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik pada akhirnya akan memberikan beberapa manfaat, antara lain terjalinnya hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pasien memberikan landasan yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan yang menguntungkan bagi penyedia jasa (Bahri & Patimah, 2023). Kualitas pelayanan kesehatan sendiri terdiri atas lima dimensi utama diantaranya ketanggapan yaitu kesediaan dan kesiapan para petugas kesehatan untuk membantu para pasien untuk mendapatkan pelayanan secara cepat, merespon permintaan pasien serta menginformasikan kapan saja pelayanan akan diberikan.

Keandalan yaitu konsistensi kinerja pelayanan, mampu memberikan pelayanan yang terpercaya sesuai dengan janji dan waktu yang telah disepakati. Jaminan yaitu perilaku para petugas kesehatan yang mampu memberikan kepercayaan dan rasa aman bagi pelanggannya. Empati yaitu kemampuan para petugas kesehatan untuk memahami keluhan pasien, memberikan perhatian secara individual, memberikan kesempatan untuk bertanya dan ketepatan waktu agar pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Bukti fisik yaitu keadaan lingkungan sekitar yang nyata dan dilihat dari pelayanan para petugas kesehatan yang meliputi penampilan petugas, peralatan dan fasilitas yang digunakan (Nurul Amalina et al., 2021).

Jika pasien melakukan kunjungan ulang kerumah sakit dikarenakan puas akan pelayanan kesehatan yang diterima, maka hal tersebut merupakan loyalitas pasien. Loyalitas pasien sangat penting bagi rumah sakit dan harus dipertahankan oleh rumah sakit. Loyalitas pasien tidak hanya berpengaruh untuk menaikkan profit dan citra rumah sakit, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru. Dengan loyalitas pasien, rumah sakit akan mempertahankan pasien-pasien lama dan mengurangi pemasaran rumah sakit sehingga biaya pemasaran juga akan menjadi sedikit, pasien lama juga akan menarik pasien-pasien baru (Giovaningrum et.al., 2022).

Riset sebelumnya oleh Putri Giovaningrum (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Juga penelitian yang dilakukan oleh Widyastuti Gurning (2020) dimana diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien. Dan penelitian yang dilakukan oleh Ery Wardanengsih et.al (2022) yang menunjukkan menunjukkan ada hubungan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan dan loyalitas pasien sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kesehatan pada instansi kesehatan seperti rumah sakit.

Rumah Sakit Umum Lanto Daeng Pasewang merupakan rumah sakit yang terletak di wilayah Kabupaten Jeneponto dan berdiri sejak tahun 1990. Rumah Sakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang saat ini sudah berstatus Type B. Gambaran visi Rumah Sakit Umum Lanto Dg. Pasewang adalah menjadi rumah sakit smart berdaya saing, maju, religius dan berkelanjutan. Berdasarkan Laporan dari RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto angka pemanfaatan tempat tidur (BOR) di rumah sakit Kabupaten Jeneponto pada tahun 2019 sebesar 76%, tahun 2020 sebesar 50%, pada tahun 2021 sebesar 28% dan pada tahun 2022 sebesar 61%, adapun nilai indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022 adalah 76,58% dan tahun 2023 86,9%.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti, jumlah kunjungan pasien umum dari semester pertama tahun 2023 sebanyak 4469 kunjungan pasien umum, semester kedua 3850 kunjungan pasien umum hingga sampai awal semester 2024 sebanyak 3073 kunjungan pasien umum, kondisi demikian menggambarkan kunjungan pasien umum mengalami tren penurunan.

Berdasarkan keterangan kepada Kepala Bidang (KABID) Pengembangan dan Pengendalian RSUD Jeneponto mengemukakan bahwa RSUD Lanto Dg. Pasewang terus berusaha meningkatkan pelayanan dan

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

kualitas dalam melayani masyarakat yang ingin berobat. Konsistensinya itu melahirkan hasil ke arah positif. Hal itu membuat tingkat kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan RSUD Jeneponto meningkat. Hal ini diukur dari hasil Indeks Kepuasan (IKM) yang menunjukkan trend kenaikan positif dibandingkan tahun 2022. Bahkan, predikat IKM RSUD Jeneponto pada periode triwulan pertama tahun 2023 adalah baik, namun memasuki tahun 2024 ditemukan opini bahwa sebagian besar masyarakat yang berdomisili Kabupaten Jeneponto justru masih lebih memilih berobat dan memenuhi layanan kesehatan diluar kabupaten Jeneponto dibandingankan pada RSUD Lanto Dg. Pasewang.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di RSUD Lanto DG Pasewang Kab. Jeneponto kepada beberapa pasien umum diperoleh beberapa keluhan pelayanan yang dialami seperti kurangnya perhatian dan respon beberapa tenaga kesehatan dalam pemberian pelayanan yang relatif lama. Selain itu pada pasien juga merasakan adanya ketidaksesuaian fasilitas seperti sarana dan prasarana rumah sakit yang kurang memadai, kurang nyaman dan kadang tidak terjaga kebersihannya. Hal tersebut bisa menjadi alasan akan adanya perubahan jumlah kunjungan ulang pasien. Berdasarkan fenomena yang ditemukan di RSUD Lanto Dg. Pasewang dimana masih terdapat beberapa keluhan kualitas dan ketidak puasan pelayanan kesehatan yang memberikan pengaruh pada kepuasan dan loyalitas pasien maka peneliti tertarik meneliti tentang analisis pengaruh kepuasan layanan dan loyalitas terhadap kunjugan ulang pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto pada bulan Juli hingga Oktober 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum yang terdaftar sebagai penerima layanan kesehatan di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto per bulan Januari-Mei 2024 dengan total 3073 orang dengan jumlah sampel sebanyak 72 orang. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner. Data sekunder diperoleh dari pustakaan dan media internet tentang kepuasan layanan, loyalitas dan kunjungan ulang pasien umum. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden, Kepuasan Layanan, Loyalitas dan Kunjungan Ulang

Karakteristik Responden	n	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	45,8
Perempuan	39	54,2
Kelompok Usia		
< 18 tahun	6	8,3
18 – 25 tahun	16	22,2
26 – 35 tahun	30	41,7
36 – 45 tahun	11	15,3
46 – 55 tahun	7	9,7
> 56 tahun	2	2,8
Status Pernikahan		
Kawin	52	72,2
Belum Kawin	20	27,8
Pendidikan		
SD	16	22,2
SMP	12	16,7
SMA	18	25,0
D1/D2/D3	10	13,9

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

S1/S2/S3	12	16,7
Lainnya	4	5,6
Jenis Pekerjaan		
Pelajar/Mahasiswa	6	8,3
PNS/TNI/POLRI	5	6,9
Pegawai Swasta	4	5,6
Wiraswasta	17	23,6
Petani	16	22,2
Lainnya	24	33,3
Kepuasan Layanan		
Ya	52	72,2
Tidak	20	27,8
Loyalitas Pasien		
Ya	52	72,2
Tidak	20	27,8
Kunjungan Ulang		
Ya	57	79,2
Tidak	15	20,8

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 1 menunjukkan karakteristik di RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto diperoleh hasil bahwa umumnya pasien yang merupakan responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah sebanyak 39 (54,2%) pasien, sedangkan yang berjenis kelamin laki-laki yaitu 33 (54,2%) pasien. Berdasarkan kelompok usia responden diperoleh hasil distribusi frekuensi pasien terbanyak yang umumnya mayoritas memiliki rentan usia 26 – 35 tahun dengan jumlah sebanyak 30 (41,7%) pasien dan yang paling sedikit adalah yang berusia lebih dari 56 tahun dengan jumlah hanya 2 (2,8%) responden.

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan diperoleh hasil distribusi frekuensi dimana pasien di RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto umumya didominasi oleh pasien yang status perkawinan, kawin dengan jumlah paling banyak yaitu 52 (72,2%) responden dan yang belum kawin paling sedikit dengan jumlah yaitu 20 (27,8%) pasien. Gambaran status pendidikan responden di RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto diperoleh hasil bahwa umumnya paling banyak ialah pasien dengan tingkat pendidikan SMA dengan jumlah sebanyak 18 (25,0%) responden dan yang paling sedikit ialah yang berpendidikan kategori lainnya dengan jumlah hanya 4 (5,6%) responden.

Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan diperoleh hasil yang tertinggi ialah jenis pekerjaan kategori lainnya yakni 24 responden (33,3%) dan diikuti wiraswasta 17 responden (23,6%) serta petani 16 responden (22,2%) diikuti pelajar/mahasiswa 6 (8,3%), PNS/TNI/Polri 5 (6,9%) responden dan paling sedikit adalah yang bekerja sebagai pegawai swasta dengan jumlah hanya 4 responden (5,6%).

Kepuasan layanan diperoleh hasil bahwa umumnya pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang merasa puas (72,2%) atas pelayanan yang diberikan. Loyalitas diperoleh hasil bahwa umumnya pasien memiliki loyalitas (72,2%) terhadap RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto. Kunjungan ulang pasien umum maka diperoleh hasil bahwa umumnya pasien akan melakukan kunjungan ulang (79,2%) di RSUD Lanto Dg Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hasil Uji Pengaruh Kepuasan Layanan dan Loyalitas Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto

Variabel		Kunjungan Ulang				Total		*p-Value*
		Ya		Tidak				
		n	%	n	%	n	%	
Kepuasan Layanan	Ya	48	41,2	4	10,8	52	52,0	0.000

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

	Tidak	9	15,8	11	4,2	20	20,0	
	Total	**57**	**57,0**	**15**	**15,0**	**72**	**100,0**	
Loyalitas	Ya	48	41,2	4	10,8	52	52,0	0.000
	Tidak	9	15,8	11	4,2	20	20,0	
	Total	**57**	**57,0**	**15**	**15,0**	**72**	**100,0**	

Sumber: Data Primer 2024

Tabel 2 menunjukkan hasil uji hasil uji statistik diperoleh ρ value sebesar 0,000 (ρ<0,05), hal ini berarti H0 ditolak Ha diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara kepuasan layanan terhadap kunjungan ulang pasien umum. Hasil uji statistik diperoleh ρ value sebesar 0,000 (ρ<0,05), hal ini berarti H0 ditolak Ha diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara loyalitas terhadap kunjungan ulang pasien umum.

Analisis Multivariat

Tabel 3. Hasil Analisis Uji Regresi Logistik

	Sig.	Exp(B)	95% C.I.for EXP(B)	
			Lower	Upper
Kepuasan layanan	0,000	14,667	3,811	56,449

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3, hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan layanan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien umum RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto karena nilai p (0.000) < 0.05, sedangkan besarnya Odds ratio (Exp(B)) sebesar 14.667 yang berarti kepuasan layanan 14.667 kali berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien umum RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kepuasan Layanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto

Kepuasan layanan dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa seorang pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto yang timbul atas layanan kesehatan yang diterima berdasarkan persepsi hasil terhadap ekspetasi yang diharapkan. Gambaran kepuasan layanan dalam penelitian ini berdasarkan hasil analisis univariat diperoleh hasil bahwa umumnya pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto merasa puas (72,2%) atas pelayanan yang diberikan berdasarkan perolehan hasil penilaian skor kuesioner pasien.

Hasil penelitian ini secara tidak lansung menunjukkan bahwa pasien puas terhadap pelayanan di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya pasien merasa puas terhadap penjelasan perawat rawat inap tentang perkembangan kondisi kesehatan pasien (93,1%). Pasien puas terhadap pelayanan administrasi pada saat melakukan pendaftaran di RSUD Lanto Dg. Pasewang (90,3%) karena pasien puas terhadap percakapan dengan tenaga kesehatan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Percakapan yang dilakukan pasien terhadap tenaga kesehatan memberikan pengetahuan lebih terhadap pasien khususnya dalam hal proses pengobatan dan penyembuhan di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Kepuasan pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto tentunya tidak dapat dipisahkan dari berbagai aspek salah satunya adalah aspek sumber daya manusia yang terdapat di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto seperti tenaga kesehatan yang bertanggung jawab dalam memberikan kepuasan atas layanan Kesehatan. Kepuasan layanan kesehatan sendiri merupakan salah satu aspek yang menentukan positif atau negatifnya citra RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto. Oleh karena itu, kepuasan layanan harus dipertahankan dan ditingkatkan semaksimal mungkin. Merupakan tanggung jawab RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto sebagai penyedia layanan kesehatan, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi guna memastikan pasien umum dan keluarganya merasa puas dengan layanan yang mereka terima secara rutin.

Pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto umumnya puas terhadap pelayanan perawat IGD dan puas terhadap kemampuan perawat rawat inap dalam kesembuhan penyakit (83,3%) karena apa

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

yang dibutuhkan pasien menyangkut tentang pengobatan dan kesembuhan dapat direspon dan diberikan lansung oleh tenaga kesehatan di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto tanpa harus menunggu lama. Pasien puas terhadap ruangan rawat inap dan puas terhadap pelayanan ahli gizi (81,9%) karena dalam pemenuhan kebutuhan/konsumsi makan, ahli gizi dapat meresepkan makanan sesuai dengan jenis penyakit yang diderita oleh pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Jenis penyakit seperti hipertensi tentu akan diresepkan oleh ahli gizi jenis makan yang rendah kandungan garamnya agar tidak memperparah kondisi hipertensi yang dialami pasien. Pasien dengan keluhan penyakit diabetes dapat diresepkan makanan yang rendah gula oleh ahli gizi sehingga hal-hal tersebut dapat memberikan efek kesembuhan lansung oleh pasien walaupun secara bertahap dan membutuhkan waktu. Pasien puas terhadap pelayanan alur masuk ke ruangan rawat inap (80,6%) dan puas terhadap penjelasan atau informasi kesehatan dari tenaga kesehatan (79,2%) sehingga informasi tambahan yang memang perlu diungkapkan tenaga kesehatan dan perlu diketahui lansung oleh pasien dapat memberikan dampak lansung terhadap keberlansungan hidup pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Dalam usaha meningkatkan kepuasan layanan RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto juga harus ditingkatkan komitmen dan kesadaran serta kemampuan para tenaga kesehatan, terutama mereka yang langsung berhubungan dengan pasien. Meskipun sistem dan teknik dalam mencapai kepuasan sudah bagus tetapi jika tenaga kesehatan yang melaksanakan dan alat-alat yang digunakan tidak dengan cara yang benar maka kepuasan layanan yang diharapkan tidak akan terwujud. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penelitian dengan topik yang sama juga telah dilakukan oleh Ayu Shilvira et.al (2023) yang berjudul Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. Hasil penelitian tersebut menemukan adanya pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap rumah sakit umum Bina Kasih Medan.

Kepuasan layanan harus dijaga oleh semua orang yang menjadi sumber daya di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto. Kepuasan layanan adalah sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto atas kepuasan layanan yang mereka dapatkan. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari kepuasan yang diinginkan, maka pasien akan merasa kecewa dan akan menghentikan hubungannya dengan jasa rumah sakit. i Alrahmi et.al (2023) menambahkan bahwa, kepuasan layanan dengan demikian dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pasien dalam layanan dan persepsi layanan. Jika harapan lebih besar dari kinerja tenaga kesehatan, maka yang dirasakan pasien kurang memuaskan dan karenanya ketidakpuasan layanan pasien terjadi.

Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan kepuasan pasien, maka diharapkan dapat menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya untuk memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien yang merasa puas tersebut pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi kepuasan atau tidak mengecewakan pasien. Kepuasan layanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, permintaan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan dan loyalitas kepada masyarakat luas agar tercipta minat kunjungan ulang (AP, A., 2021).

Pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini adalah pasien yang telah melakukan kunjungan/pengobatan minimal 1x karena mereka telah memiliki pengalaman yang lebih mendalam. Pasien yang telah melakukan kunjungan sebelumnya memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang layanan yang diberikan. Pasien dapat membandingkan kualitas layanan pada kunjungan pertama dengan kunjungan berikutnya. Pengalaman yang berulang ini memungkinkan pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang untuk mengidentifikasi pola-pola tertentu, baik yang positif maupun negatif, dalam kualitas layanan.

Pengaruh Loyalitas Terdapan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto

Loyalitas pasien dalam penelitian ini adalah komitmen yang diberikan oleh pasien umum dalam upaya atau tindakan pasien umum dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto berdasarkan apa yang diharapkan, dan apa yang diyakini yang berkaitan dengan biaya dan kenyamanan yang dirasakan dan diterima oleh pasien umum.

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

Hasil penelitian ini menemukan besarnya persentase pasien umum yang loyal terhadap RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto dapat dibuktikan dengan besarnya persentase pasien yang akan menggunakan jasa pelayanan RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto untuk kesehatan dan pelayanan jasa lainnya (93,1%). Hal tersebut tentunya disebabkan karena apabila keluarga pasien umum membutuhkan layanan kesehatan maka pasien umum tersebut akan merekomendasikan keluarga untuk melakukan pengobatan (91,7%) dan berkomitmen untuk terus menggunakan pelayanan (90,3%) di RSUD Lanto Dg. Pasewan Kabupaten Jeneponto. Adanya beberapa pernyataan tersebut memberikan gambaran bahwa loyalitas yang diberikan oleh pasien umum terhadap RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto merupakan akibat dari apa yang telah diperoleh pasien saat melakukan pengobatan. Hal positif yang didapatkan pasien juga melahirkan respon positif sehingga berdampak pada loyalitas.

RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto mempunyai pelayanan berkualitas (88,9%) berdasarkan pernyataan yang diungkapkan oleh pasien umum yang terlibat dalam penelitian ini. Selama RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto ada, maka 88,9% pasien umum yang telah melakukan pengobatan di RSUD tersebut akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini. Hal tersebut tentunya berdasar pada efek kesembuhan dan dirasakan oleh pasien yang disebabkan oleh bantuan dari sumber daya yang ada di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto ini.

Istilah loyalitas terhadap pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang mengacu pada kecenderungan pasien umum untuk menggunakan Kembali layanan yang telah diberikan oleh RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto setelah menerima perawatan dan untuk merekomendasikan atau mendukung layanan RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto kepada orang lain. Kualitas pelayanan RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto baik dari segi sarana dan prasarana fisik, kapasitas pelayanan, kecepatan pemberian pelayanan, jaminan dan kepastian, serta empati kepada pasien merupakan faktor-faktor pendukung loyalitas pasien umum yang harus diperhatikan oleh tenaga kesehatan agar dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dita Aulia Rahma & Diansanto Prayoga (2022) dengan judul Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. Hasil penelitian menunjukkan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit adalah faktor kepuasan pasien dan faktor kualitas layanan pasien. Terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit seperti faktor perilaku caring perawat, kepercayaan, kenyamanan, kemudahan, dan lain-lain.

Pasien yang loyal cenderung memiliki pengalaman positif yang berulang, yang kemudian mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan yang sama. Pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini adalah pasien yang telah melakukan kunjungan/pengobatan minimal 1x karena data dari pasien umum yang telah melakukan kunjungan berulang tentu memiliki data yang lebih reliablel karena hal tersebut disebabkan karena tanggapan dari pasien RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto yang telah melakukan kunjungan sebelumnya didasarkan pada pengalaman yang lebih luas dan mendalam. Data yang diperoleh dari pasien dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan yang dinilai dapat menghadirkan loyalitas bagi pasien dalam melakukan pengobatan di RSUD Lanto Dg. Pasewang.

Variabel yang Lebih Dominan dan Paling Berpengaruh Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Umum RSUD Lanto Dg. Pasewang

Kunjungan ulang dalam penelitian ini adalah perilaku pasien umum yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto. Baharza, S.N., & Putri, D.U.P (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kunjungan ulang adalah sebuah sikap yang timbul sebagai respon tentang objek yang menampakkan adanya keinginan pasien untuk melakukan pembelian kembali. Proses pengambilan keputusannya berdasakan pengalaman sesudah tahapan purna beli. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya baik secara sadar ataupun tidak sadar. Jika pasien merasa puas maka mutu pelayanan akan dianggap baik dan memperbesar kemungkinan pasien akan melakukan kunjungan ulang.

Hasil pengisian kuesioner oleh pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang yang umumnya menggambarkan minat untuk melakukan kunjungan ulang. Sebagian besar disebabkan karena pelayanan yang

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

didapatkan oleh sumber daya RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto memberikan dampak yang luar biasa atas proses kesembuhan pasien. 93,1% pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto mengemukakan bahwa setelah mendapatkan pelayanan petugas farmasi rumah sakit maka pasien akan kembali berkunjung ulang. Petugas farmasi rumah sakit umum melayani dari segi pemberian obat sesuai resep dokter dalam proses pengobatan. Hal positif yang didapatkan pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto dari petugas farmasi tidak berbelit-belit dan tepat sasaran sehingga tercipta minat kunjungan ulang yang positif pula oleh pasien.

Kunjungan ulang merupakan prilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Niat kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen seperti diungkapkan oleh Oliver dalam Setiawati bahwa loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan prilaku (Dona, R., 2019).

Minat kunjungan ulang bagi pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang tentunya disebabkan karena kepuasan layanan yang melahirkan loyalitas. Hal tersebut tercermin dari besarnya persentase pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto (98,6%) yang mengungkapkan berminat melakukan kunjungan ulang karena rumah sakit menyediakan fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan pengobatan. 90,3% pasien umum juga mengungkapkan setelah mendapatkan pelayanan pendaftaran, akan berkunjung ulang dan akan merekomendasikan RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto kepada keluarga atau saudara maupun teman.

Pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini adalah pasien yang telah melakukan kunjungan/pengobatan minimal 1x atau pasien yang telah melakukan kunjungan lebih dari satu kali sebagai responden dalam penelitian ini merupakan strategi yang efektif untuk mengukur kepuasan layanan dan loyalitas pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto. Dengan demikian, penyedia layanan kesehatan dapat memperoleh data yang lebih akurat dan relevan untuk meningkatkan kinerja mereka.

Kunjungan ulang pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang berdasarkan hasil penelitian ini adalah sikap positif yang ditunjukkan pasien setelah mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan dan ekspektasinya. Beberapa pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan pendaftaran, pelayanan dokter umum, dokter DPJP dan perawat di IGD. Pelayanan lainnya juga dapat berupa pelayanan yang diberikan perawat di poliklinik, layanan alur masuk, pelayanan petugas radiologi, pelayanan ptugas ahli gizi rumah sakit, pelayanan farmasi dan menyangkut tentang fasilitas kesehatan sesuai kebutuhan pengobatan pasien umum RSUD Lanto Dg. Pasewang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh antara kepuasan layanan terhadap kunjungan ulang pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto (ρ= 0,000 < 0,05), H0 ditolak, Ha diterima.
2. Ada pengaruh antara loyalitas terhadap kunjungan ulang pasien umum di RSUD Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto (ρ=0,000 < 0,05), H0 ditolak, Ha diterima.
3. Hasil analisis data menunjukkan bahwa kepuasan layanan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kunjungan ulang (OR=14.667) yang berarti kepuasan layanan 14.667 kali berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien umum RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, M. Z., Othman, A. K., Hamzah, M. I., Anuar, A., Tobi, S. N. M., & Solat, N. (2023). The Influence of Healthcare Service Quality on Public University Students' Satisfaction and Behavioural Intention: Moderating Role of Trust. *Journal of Health Management, 25*(3), 489-498. https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/09720634221076886

Afnina, A., & Hastuti, Y. (2018). Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis, 9*(1), 21-30. https://mail.ejurnalunsam.id/index.php/jseb/article/view/458

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

Ahri, R. A., Puspitasari, A. W., Haeruddin, H., Yuliati, Y., Hardi, I., Yusuf, R. A., & Amelia, A. R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. *Jurnal Ekonomika, 7*(1), 171-184. https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1170

Al-Damen, R. (2017). Health care service quality and its impact on patient satisfaction "case of Al-Bashir Hospital". https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Al-Damen%2C+R.+%282017%29.+Health+care+service+quality+and+its+impact+on+patient+satisfaction+%E2%80%9Ccase+of+Al-Bashir+Hospital%E2%80%9D.+&btnG=

Alrahmi, N., Batara, A. S., Amelia, A. R., Masriadi, M., Ikhtiar, M., & Ahri, R. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health, 4*(2), 126-140. http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1125

Amalia, R. I. S. K. A. (2020). Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Tempat Penerimaan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. *Literature Review, 19*, 33-37. https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/view/46205

Amelia, A. R., Andayanie, E., Muslimin, N., & Yusuf, R. A. (2022). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Puskesmas Anggeraja Kabupaten Enrekang: Factors Associated with Patient Satisfaction in the Outpatient Room of the Anggeraja Health Center, Enrekang Regency. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR), 3*(2), 85-93. http://pasca-umi.ac.id/index.php/jahr/article/view/1687

Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *PILAR, 14*(1), 15-31. https://journal.unismuh.ac.id/index.php/pilar/article/view/10624

AP, A. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (Tinjauan dalam perspekstif kesehatan masyarakat, kedokteran, keperawatan dan kebidanan). http://repository.umi.ac.id/5587/1/22.%20Book%20Chapter%20Kualitas%20Pelayanan_edit.pdf

AP, A. (2023). Faktor yang mempengaruhi kinerja tim kesehatan terhadap kualitas pelayanan kegawatdaruratan. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal, 13*(4), 1609-1616. http://repository.umi.ac.id/5576/1/47.%2BJIPJISK%2BVOL%2B13%2BNO%2B4%2BOktober%2B2023%2Bhal%2B1609-1616%2B%28Triska%2BAyu%2BFitriani_Haeril%29.pdf

Ardinata, M. (2020). Tanggung jawab negara terhadap jaminan kesehatan dalam perspektif hak asasi manusia. *Jurnal Ham, 11*(2), 319-332. https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Ardinata%2C+M.+%282020%29.+Tanggung+jawab+negara+terhadap+jaminan+kesehatan+dalam+perspektif+hak+asasi+manusia.+Jurnal+Ham%2C+11%282%29%2C+319-332&btnG=

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://core.ac.uk/download/pdf/288280996.pdf

Bahri, M. Y., & Patimah, S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang. *Journal of Muslim Community Health, 4*(4), 180-191. http://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/1406

Burhanuddin, B., & Najeminur, N. (2023). Analisis Mekanisme Pelayanan Pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Pendapatan Daerah (BPKPD) Kabupaten Wajo. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi, 3*(1), 108-118. https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/gemilang/article/download/311/328

Citra, E. W., Razak, A., & AP, A. R. A. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Kembali Melalui Kepuasan Pasien di Rawat Inap RSUD Salewangan Maros Tahun 2021. In *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* (Vol. 4, pp. 379-396). https://www.jurnal.yapri.ac.id/index.php/semnassmipt/article/view/262

Dona, R. (2019). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019* (Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia). http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2343/

Heda, K. (2021). *Hubungan Persepsi tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci tahun 2020* (Doctoral dissertation, Ilmu Kesehatan Masyarakat). https://repository.unja.ac.id/23050/

Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Unitomo Press*. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=PYfCDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR3&dq=Indrasari,+M.+(2019).+Pemasaran+dan+Kepuasan+Pelanggan:+Pemasaran+dan+Kepuasan+Pelanggan.+Unitomo+Press.&ots=mc4iLIpx8e&sig=1CINJvVtHMj91emul-OHAMh5HOI

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

Kalingga, G. R. P., & Suhermin, S. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM), 8*(8). http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/2496

Khadijah, K. (2019). *Kualitas pelayanan pasien pada rumah sakit Islam PKU Muhammadiyah kota Palangka Raya* (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya). http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/1889/

Latupeirissa, L. W. (2022). *Manajemen Rumah Sakit Untuk Mahasiswa dan Praktisi*. Penerbit NEM. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=77leEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=Latupeirissa,+L.+W.+(2022).+Manajemen+Rumah+Sakit+Untuk+Mahasiswa+dan+Praktisi.+Penerbit+NEM.&ots=kiroknBf7c&sig=Fxi49SDEgxCDUbjthaUFW9bu8lI

Lesmana, M. V. Z., & Achmadi, H. (2022). Influence of Service Quality towards Patient's Satisfaction of Outpatient Department in Private Hospitals in Jakarta. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(1). https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4389

Listiani, A. C. (2022). Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas: Literature Review. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia, 10*(2), 127-127. https://jmiki.aptirmik.or.id/jmiki/article/view/123

Maatisya, Y. F., & Santoso, A. P. A. (2022). Rekonstruksi Kesejahteraan Sosial Bagi Tenaga Kesehatan di Rumah Sakit. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan), 6*(3). https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/3395

Mahendradhata, Y., Ahmad, R. A., Lazuardi, L., Wilastonegoro, N. N., Meyanti, F., & Sebong, P. H. (2021). *Kesehatan Global*. UGM PRESS. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=_bRIEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA4&dq=Mahendradhata,+Y.,+Ahmad,+R.+A.,+Lazuardi,+L.,+Wilastonegoro,+N.+N.,+Meyanti,+F.,+%26+Sebong,+P.+H.+(2021).+Kesehatan+Global.+UGM+PRESS.&ots=RJx9DR58Ra&sig=0dG1LWaNaezqtAB0gD7Y06K1_Hc

Maqsood, M., Maqsood, H., Kousar, R., Jabeen, C., Waqas, A., & Gillani, S. (2017). Effects of hospital service quality on patients satisfaction and behavioural intention of doctors and nurses. *Saudi Journal of Medical and Pharmaceutical Sciences, 3*(6), 556-567. https://www.researchgate.net/profile/Syed-Amir-Gilani/publication/318861112_Effects_of_hospital_service_quality_on_patients_satisfaction_and_behavioural_intention_of_doctors_and_nurses/links/5981f7b00f7e9b7b524bd2f6/Effects-of-hospital-service-quality-on-patients-satisfaction-and-behavioural-intention-of-doctors-and-nurses.pdf

Mudawaim, M. F. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada B. Creative Event Organizer Kediri* (Doctoral dissertation, IAIN Kediri). https://etheses.iainkediri.ac.id/1586/

Manuhuwa, S. G. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TK III Prof Dr. JA Latumen Ambon* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin). https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/3163/

Mursyid, F., Ikhtiar, M., Amelia, A. R., & Yusuf, R. A. (2022). Patient experience on nursing care and patient loyalty; a lesson learn from regional public hospital in Indonesia. *Jurnal Ekonomika, 6*(1), 48-52. https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/2564858

Nurbaety, N., Baharuddin, A., Amelia, A. R., & Julianti, S. (2019, August). Penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) Hand Hygiene pada Tenaga Kesehatan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar. In *Prosiding Seminar Nasional Sinergitas Multidisiplin Ilmu Pengetahuan dan Teknologi* (Vol. 2, pp. 78-82). https://www.jurnal.yapri.ac.id/index.php/semnassmipt/article/view/87

Nurul Amalina, R., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management ISSN (Print), 2615*, 8337. https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-23255-11_2276.pdf

Oktaviani, V., Sjafari, A., & Widyastuti, Y. (2018*). Kualitas Pelayanan Publik Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Dradjat Prawiranegara Kabupaten Serang* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa). https://eprints.untirta.ac.id/id/eprint/1013

Pertiwi, D. I. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan terhadap Pelayanan Farmasi di Puskesmas Kotagede II dan Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Menggunakan Metode Servqual. https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/28046

Pratiwi, R. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Massenrempulu Kab. Enrekang* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin). https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/954/

Primara, C. J. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada PT. Prudential Life Assurance* (Doctoral dissertation, STIE Malangkucecwara). https://repository.stie-mce.ac.id/1573/

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

Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwarto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pecangaan Jepara. *Indonesia Jurnal Perawat, 8*(1), 33-48. https://ejr.umku.ac.id/index.php/ijp/article/view/2025

Rahma, D. A., & Prayoga, D. (2022). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. *Poltekita: Jurnal Ilmu Kesehatan, 16*(3), 384-391. https://jurnal.poltekkespalu.ac.id/index.php/JIK/article/view/967

Rahmatillah, S. A. (2022). Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di RSUD Haji Provinsi Jawa Timur. https://sipora.polije.ac.id/id/eprint/22921

Ramadhani, K. M. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019* (Doctoral dissertation, Institut Kesehatan Helvetia). http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2853/

Rofiah, N. (2019). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Rantang Kecamatan Medan Petisah tahun 2019* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara). http://repository.uinsu.ac.id/7924

Sabirin, M. I., Samsualam, S., & Patimah, S. (2019). Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Gigi RSUD Kabupaten Pangkep. Jurnal Mitrasehat, 9(1), 278-291. https://jkmk.akademimanajemen.or.id/index.php/home/article/view/50

Sain, S. (2020). *Gambaran Kunjungan Dan Hambatan Aksesibilitas Pasien Pada Unit Jawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin). http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/1517/

Samosir, N. R. (2023). *Perbedaan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS dan Umum Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Jambi* (Doctoral dissertation, Universitas Jambi). https://repository.unja.ac.id/58707/

Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis, 6*(2), 116-126. http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1637012&val=13914&title=Analisa%20Kepuasan%20Pasien%20Terhadap%20Mutu%20Pelayanan%20Keperawatan

Setyawati, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Inovasi: *Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen, 19*(1), 57-63. https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/12660

Siyen, S., Hadi, A. J., & Asriwati, A. (2020). Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 3*(3), 267-274. https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/MPPKI/article/view/1375

Syahrir, M., & Sabilu, Y. (2021). Hubungan Pemanfaatan Sarana Pelayanan dengan Kejadian Hipertensi Pada Masyarakat Pesisir Kecamatan Kolono Timur. *Nursing Care and Health Technology Journal (NCHAT), 1*(2), 64-71. http://ojs.nchat.id/index.php/nchat/article/view/16

Syaifuddin, F., & Amelia, A. R. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kembali Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep. *Window of Public Health Journal, 2*(3), 415-424. http://103.133.36.91/index.php/woph/article/view/175

Wartana, I. K., & Wiyanti, D. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Layanan Informasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Anutapura Palu. *Jurnal Ilmiah Kesmas-IJ, 17*(1), 16-22. https://journal.stik-ij.ac.id/index.php/kesmas/article/view/103

Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai, 7*(1), 2896-2910. https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/6187

Wirajaya, M. K. M., & Dewi, N. M. U. K. (2020). Analisis Ketidaklengkapan Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dharma Kerti Tabanan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia, 6*(1). https://core.ac.uk/download/326577313.pdf

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