Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2023. Vol. 4, No. 3. Page 52-69
https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124
OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)

Penerbit: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat
Universitas Muslim Indonesia
Journal Homepage:
https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch

Original Article

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Olvin, Jasmin Abbas, Een Kurnaesih, Reza Aril Ahri, Fairus Prihatin Idris, Andi Muhammad Multazam

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

**Email corresponding author: jasmin.abbas@gmail.com*

ABSTRACT
Background: Dissatisfaction can come from the decreased quality of service obtained. This can also have an impact on repeat visits. This study aims to analyze the effect of service quality on satisfaction and interest in repeat visits of inpatients at the Tenriawaru Bone Hospital.
Methods: The type of research used is a quantitative survey, using a cross-sectional study approach. The study was carried out at the Tenriawaru Bone Hospital, starting from June - September 2022. A sample of 90 inpatients was selected by purposive sampling technique, namely the selection of samples by determining subjects who met the criteria. The data analysis method used is the univariate analysis and linear regression test. Test the hypothesis with path analysis and Sobel test.
Results: The analysis shows the service quality aspects of direct evidence (tangible) (p-value 0.000 < 0.05), responsiveness (p-value 0.000 < 0.05), empathy (empathy) (p-value 0.000 < 0.05) significant direct effect on patient satisfaction. Empathy (p-value 0.005 < 0.05) has a direct significant effect on the interest in repeat visits. Patient satisfaction directly has a significant effect (p-value 0.002 <0.05) on interest in repeat visits. While the results of the analysis of the indirect influence of service quality aspects of direct evidence (tangible) (p-value 0.009 < 0.05), responsiveness (p-value 0.000 < 0.05), empathy (p-value 0.000 < 0, 05) has an indirect significant effect on the interest in repeat visits.
Conclusion: this research is that there is a significant influence on the quality-of-service aspects of direct evidence (tangible), responsiveness (responsiveness), and empathy has a direct effect on satisfaction. There is a significant direct effect of satisfaction on the interest in repeat visits. There is a significant effect of empathy directly on the interest in repeat visits. There is a significant indirect effect of empathy on satisfaction-mediated interest in repeat visits. It is recommended that incoming complaints take concrete action and monitoring and evaluation.

Keywords: *Service Quality; Satisfaction; Interested repeat visit*

ABSTRAK
Latar Belakang: Ketidakpuasan dapat berasal dari menurunnya kualitas pelayanan yang didapatkan. Hal ini juga dapat berdampak pada minat kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone.
Metode: Jenis penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional study*. Penelitian dilaksanakan di RSUD Tenriawaru Bone, dimulai bulan Juni - September tahun 2022. Sampel sebanyak 90 pasien rawat inap yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dengan menetapkan subjek yang memenuhi kriteria. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis univariat, dan uji regresi linear. Uji hipotesis dengan analisis jalur dan uji Sobel.
Hasil: Analisis menunjukkan kualitas pelayanan aspek bukti langsung (*tangible*) (p *value* 0,000 < 0,05), daya tanggap (*responsiveness*) (p *value* 0,000 < 0,05), empati (*emphaty*) (p *value* 0,000 < 0,05)

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

berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien. Empati (*emphaty*) (p *value* 0,005 < 0,05) berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang. Kepuasan pasien secara langsung berpengaruh signifikan (p *value* 0,002 < 0,05) terhadap minat kunjungan ulang. Sedangkan hasil analisis pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan aspek bukti langsung (*tangible*) (p *value* 0,009 < 0,05), daya tanggap (responsiveness) (p *value* 0,000 < 0,05), empati (*emphaty*) (p *value* 0,000 < 0,05) berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang.
Kesimpulan: penelitian ini adalah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan aspek bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan. Ada pengaruh signifikan kepuasan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang. Ada pengaruh signifikan empati (*emphaty*) secara langsung terhadap minat kunjungan ulang. Ada pengaruh signifikan empati (*emphaty*) secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan. Disarankan keluhan yang masuk dilakukan tindakan konkrit dan monitoring serta evaluasi.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan; Kepuasan; Minat kunjungan ulang*

LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan dimulai dengan mengetahui kebutuhan pelanggan yang diharapkan berakhir dengan rasa kepuasan. Kualitas layanan dari suatu lembaga sangat ditentukan oleh manusia yang berperan sebagai pemberi layanan. Hal ini sejalan dengan pemikiran yang disampaikan oleh Thoha (2002:181 Risma S,S & Dian C,F 2022) individu yang memberikan pelayanan memiliki peran utama dalam hal kualitas layanan. Berkaitan dengan hal ini maka seluruh pelaku pelayan fasilitas kesehatan baik itu, dokter, perawat, tenaga bukan medis, dan juga tenaga medis itu sendiri perlu memberikan layanan prima dan berkualitas tinggi kepada pasin dan keluarga pasien karena merekalah konsumen prioritas dari suatu rumah sakit. Toal ukur utama dalam menilai kualitas rumah sakit nantinya adalah kepuasan konsumen yang telah dibahas sebelumnya (Risma S,S & Dian C,F 2022). Selain itu juga kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh rumah sakit karena peningkatan persaingan dalam industri kesehatan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi dan kemudahan transportasi sehingga masyarakat memiliki akses yang luas dan alternatif yang banyak untuk memilih rumah sakit yang terbaik, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, rumah sakit harus memastikan kualitas pelayanan mereka, karena bertanggung jawab terhadap keselamatan dan kesehatan pasien (Gheorghe, Bobocea, 2016 dalam Yasril et al, 2019).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru Bone merupakan rumah sakit milik pemerintah Kabupaten Bone sebagai institusi yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan. Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru merupakan rumah sakit regional. Jangkauan pelayanan RSUD Tenriawaru tidak hanya meliputi wilayah Kabupaten Bone saja, tetapi hingga wilayah kabupaten sekitarnya seperti Kabupaten Sinjai, Kabupaten Wajo dan Kabupaten Soppeng. Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone merupakan rumah sakit umum daerah Kelas B Pendidikan. RSUD Tenriawaru resmi berstatus Badan Layanan Umum Daerah (BLUD). Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tenriawaru senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan secara berkelanjutan. Jenis pelayanan tersebut meliputi administrasi dan manajemen, pelayanan keperawatan dan pelayanan rekam medis, pelayanan farmasi, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan kamar operasi, pelayanan radiologi, pelayanan laboratorium, pelayanan perinatalresiko tinggi, pengendalian infeksi di Rumah Sakit, keselamatan kerja, kebakaran dan kewaspadaan bencana.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bagian Rekam Medis RSUD Tenriawaru Bone, jumlah kunjungan pasien instalasi rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone sebanyak 17047 pada tahun 2016, sebanyak 12369 padan tahun 2017, sebanyak 15162 pada tahun 2018, sebanyak 16906 pada tahun 2019,

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

sebanyak 12421 pada tahun 2020, dan terjadi penurunan menjadi 9420 hingga periode Oktober 2021. Hal ini menunjukkan kunjungan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone masih fluktuatif menurun. Kecenderungan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone menimbulkan pertanyaan apakah kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien. Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pasien dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Pencapaian keberhasilan pelayanan instalasi rawat inap tidak terlepas dari kualitas pelayanan instalasi rawat inap yang diberikan. Indikator kinerja instalasi rawat inap diantaranya nilai BOR, LOS, TOI, dan BTO. Adapun gambaran indikator kinerja RSUD Tenriawaru Bone yang diperoleh dari rekam medik untuk nilai BOR pada tahun 2016 sebesar 60%, pada tahun 2017 sebesar 50%, pada tahun 2018 sebesar 51%, pada tahun 2019 sebesar 58%, pada tahun 2020 sebesar 41% , dan pada tahun 2021 sebesar 28%. Hal ini menunjukkan penurunan persentase pemakaian tempat tidur pada tahun 2017 hingga 2021 serta menunjukkan belum tercapainya standar ideal yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan dengan standar nilai BOR (60%-85%), hal ini menunjukkan bahwa penggunaan tempat tidur rumah Sakit Umum Daerah Tenriawaru Bone sebagai rumah sakit pemerintah masih rendah. Salah satu jenis pelayanan yang tersedia di RSUD Tenriawaru Bone adalah pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan pasien yang diperlukan untuk menginap dan menggunakan tempat tidur dikarenakan kondisi Kesehatan yang perlu perawatan intensif. Pengalaman menggunakan perawatan inap di rumah sakit akan menjadi modal seseorang apakah merasa puas dan berminat kembali memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan inap atau tidak.

Berbagai masalah tentang kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit telah banyak dilakukan penelitian oleh peneliti-peneliti terdahulu. Seperti yang dilakukan oleh Susanti Gate, et al tahun 2021 tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit DR. Reksodiwiryo Kota Padang", menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian lainnya dilakukan oleh Novagita T et al tahun 2019 yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan. Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Makassar", menunjukkan bahwa ada hubungan antara kehandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Ramadhan, B, Rahmiati, Arief Maulana, 2019 yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang" menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan pengaruh signifikan daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik dengan kepuasan pasien rumah sakit Semen Padang. Penelitian yang dilakukan juga oleh Anggraini Susanti, Amran Razak, dan Nurmiati Muchlis tahun 2021 tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji, Makassar pada masa pandemi Covid 19" menunjukkan bahwa ada pengaruh kehandalan, daya tanggap, dan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Labuang Baji pada masa pandemi Covid 19.

Penelitian yang akan dilakukan berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu dimana letak perbedaannya pada lokasi penelitian, waktu penelitian serta fokus penelitian. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan bagian penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efektif dan lebih efisien. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien perawatan bedah di RSUD Tenriawaru Bone.

METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan rancangan *cross-sectional study*. Pada awal penelitian dilakukan observasi, serta dilanjutkan penelitian dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah

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

https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124
E-ISSN 2774-4590

Tenriawaru Bone yang berlokasi di Jalan DR. Wahidin Sudirohusodo Watampone, Kelurahan Macanang, Kecamatan Tanete Riattang Barat Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juni - September 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pasien rawat inap periode Januari - Oktober 2021. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *puposive sampling*, dengan total 90 pasien. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Kuisioner adalah sejumlah pertanyaan secara tertulis yang akan dijawab oleh responden penelitian. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan. Skala yang dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala *Likert*. Analisis univariat dan Analisis Jalur (*path analysis*) dan Uji Sobel, dengan SPSS 21.0 dan AMOS versi 24.

HASIL

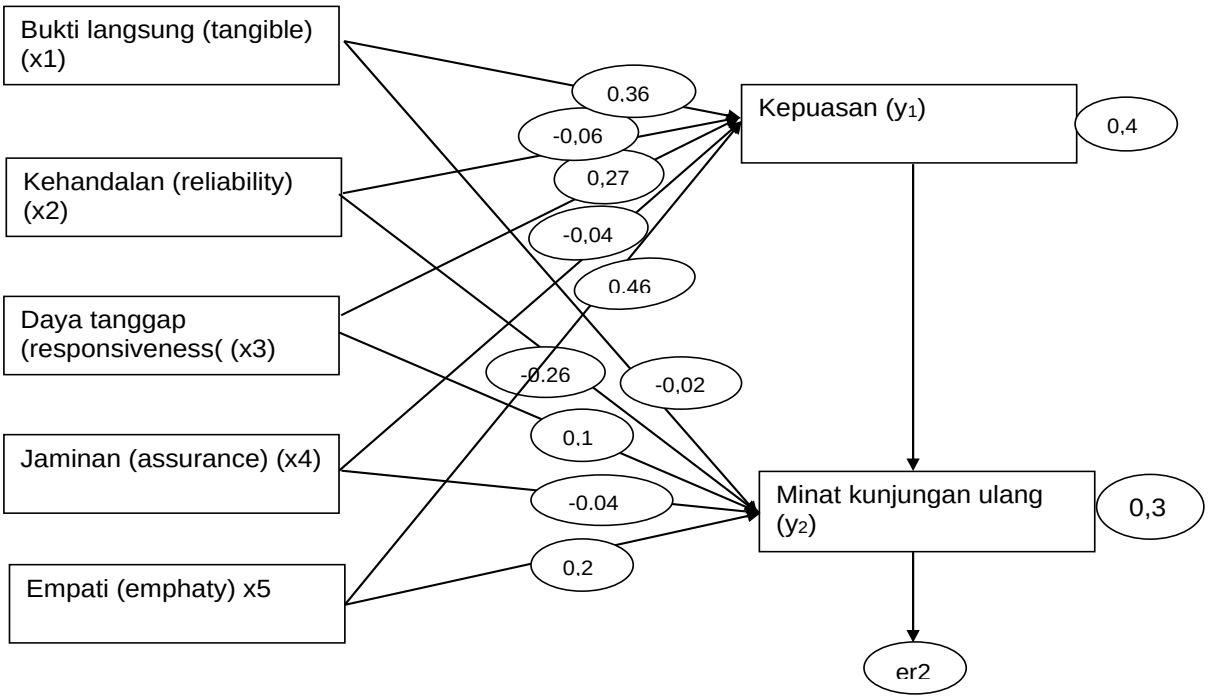
Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Inap RSUD Tenriawaru Bone

Karakteristik Responden		Jumlah
		n
Jenis Kelamin	Laki-laki	34
	Perempuan	56
Kelompok umur	17-29	24
	30-39	19
	40-49	9
	>=50	38
Jenis pekerjaan	Wiraswasta	31
	PNS	2
	Mahasiswa	6
	Tidak Bekerja	47
	Honorer	3
	Instalatir	1
Tingkat pendidikan Terakhir	SD	35
	SMP	21
	SMA/Kejuruan	19
	Perguruan Tinggi	15
Frekuensi Kunjungan	Baru sekali	44
	2-5 kali	39
	Labih 5 kali	7
Pemberi rekomendasi	Keluarga	22
	Teman	4
	Rujukan	42
	Lainnya	22
Kepesertaan	PBI (APBN/APBD)	55
	PPU (PN)	6
	BPJS Mandiri	21
	Umum/Swasta	8

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

https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124
E-ISSN 2774-4590

Berdasarkan tabel 1 , dapat diketahui bahwa karakteristik responden di instalasi rawat inap RSUD Tenriawaru Bone sebagai berikut: Responden di RSUD Tenriawaru Bone paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 responden (62,2%) sedangkan pasien laki-laki 34 responden (37,8%). Total pasien di RSUD Tenriawaru Bone paling banyak berada pada kelompok umur ≥50 tahun, yaitu sebanyak 38 responden (42,2%), sedangkan pasien paling sedikit berada pada kelompok umur 40-49 tahun sebanyak 9 responden (10,0%). Pada umumnya pasien yang berada di RSUD Tenriawaru Bone tidak bekerja (pensiunan dan ibu rumah tangga), yaitu sebanyak 47 responden (52,2%), dan pasien yang paling sedikit yaitu instalatir sebanyak 1 responden (1,1%). Sebagian besar responden di RSUD Tenriawaru Bone lebih banyak pada tingkat pendidikan terakhir yaitu SD sebanyak 35 responden (38,8%), sedangkan total pasien paling sedikit pada tingkat pendidikan terakhir Perguruan Tinggi sebanyak 15 responden (16,7%). Sebagian besar responden di RSUD Tenriawaru Bone paling banyak melakukan kunjungan kategori baru sekali sebanyak 44 responden (48,9%) sedangkan paling sedikit >5 kali sebanyak 7 responden (7,8%). Sebagian besar responden yang berada di RSUD Tenriawaru Bone mendapatkan rekomendasi paling banyak melalui rujukan, yaitu sebanyak 42 responden (46,7%), sedangkan rekomendasi paling sedikit melalui teman yaitu sebanyak 4 responden (4,4%). Total pasien di RSUD Tenriawaru Bone paling banyak yaitu kategori JKN PBI (APBN/APBD) sebanyak 56 responden (61,1%), sedangkan paling sedikit yaitu kategori JKN PPU (PN) sebanyak 6 responden (6,7%).



Gambar 1. Analisis jalur (*path analysis*) menggunakan software AMOS versi 24

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

OPEN ACCESS
E-ISSN 2774-4590

Tabel 2. Tabel Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji Sobel (Sobel Test) Pengaruh Tidak Langsung

Hipotesis	Estimate/ Koefisien jalur	Nilai p
Bukti langsung > kepuasan > minat kunjungan ulang	0,1198	0,009
Kehandalan > kepuasan > minat kunjungan ulang	-0,0185	0,394
Daya tanggap> kepuasan> minat kunjungan ulang	0,1530	0,000
Jaminan > kepuasan > minat kunjungan ulang	-0,0122	0,028
Empati > kepuasan > minat kunjungan ulang	0,0900	0,000

DISKUSI

Bukti langsung (tangible) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan bukti langsung (*tangible*) secara langsung terhadap kepuasan pasien sebesar 0,3593 atau 35,93%. Artinya bahwa semakin baik bukti langsung (*tangible)* yang disediakan dan yang diterapkan maka semakin meningkat kepuasan pasien. Adapun nilai C.R (*critical ratio*) bukti langsung (*tangible*) sebesar 4,4394 > 1,96 atau p *value* (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan bukti langsung (*tangible*) secara langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil distribusi jawaban responden terbanyak memilih jawaban sangat setuju dengan pernyataan peralatan medis terlihat bersih dan lengkap sebesar 64,4%, serta jawaban setuju dengan pernyataan memiliki ruangan perawatan bersih sebesar 67,8%. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sarana, prasarana, fasilitas, penampilan fisik tenaga kesehatan sudah cukup baik serta secara langsung dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone.

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons,1994) dalam (Nasution, 2015) indikator bukti langsung (*tangibles*) Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Penelitian terdahulu yang dilakukan Silvia et al (2019) menunjukkan hasil analisis uji statistik dengan menggunakan uji regresi linear dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nilai p (0,007<α) dan nilai β = 1,611 yang artinya variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai.

Kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) secara langsung terhadap kepuasan pasien sebesar -0,0554 atau -5,54%. Artinya bahwa semakin baik kehandalan (*reliability*) tenaga medis maka semakin menurun kepuasan pasien. Adapun nilai C.R (*critical ratio*) kehandalan (*reliability*) sebesar -0,6847 < 1,96 atau p *value* (0,494 > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) secara langsung memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien atau aspek kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien. Hasil distribusi jawaban responden ada yang

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

memilih tidak setuju pada pernyataan tenaga medis menjelaskan hasil laboratorium kepada pasien sebesar 11,1%. Pasien mengeluhkan bahwa terkadang setelah pemeriksaan laboratorium kurang dijelaskan secara rinci, sehingga pasien terkadang penasaran terkait hasil laboratorium yang dijalani. Hal ini juga perlu diperhatikan untuk memberikan penjelasan secara rinci dan jelas terkait baik buruknya hasil laboratorium kepada pasien dan keluarga pasien. Dikarenakan hal ini dapat menjadi salah satu faktor pendukung timbulnya rasa kepuasan terhadap pasien selama menjalani perawatan di rumah sakit. Karakteristik responden juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dari total responden tingkat pendidikan terakhir terbanyak yaitu SD, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi cara pandang dalam mempertimbagkan sesuatu termasuk persepsi terhadap aspek kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*).

Menurut Parasuraman (2010) dalam (Ramadhan et al, 2019). Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan di dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktifitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang di terima oleh masyarakat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu, et al tahun 2019 mengungkapkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Keandalan dengan Kepuasan pasien. Dimana thitung > ttabel (0.769>1,986) dengan tingkat signifikan (0.444 > 0,05). Dalam penelitian Bayu, et al juga mengungkapkan bahwa keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalammelancarkan prosedur pelayanan dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien pada Rawat Inap Rumah Sakit Semen Padang.

Daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons,1994) dalam (Nasution, 2015) Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan danmemberikan pelayanan dengan tanggap. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Siti Nur Ayu (2015) dalam Bayu, et al (2019) bahwa Daya Tanggap berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kepuasan Pasien, kepuasan pasien sangat berpengaruh terhadap Daya Tanggap yang harus diterapkan oleh Rumah Sakit agar pasien tersebut merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh Rumah Sakit tersebut. Implikasinya adalah bahwa semua elemen yang terlibat pada Rumah Sakit harus dapat tetap menjaga kualitas pelayanan yang ada agar pasien dapat merasa puas dengan apa yang telah dia dapatkan.

Jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) secara langsung terhadap kepuasan pasien sebesar -0,0367 atau -3,67%. Artinya bahwa semakin baik jaminan (*assurance*) yang diberikan tenaga medis maka semakin menurun kepuasan pasien. Adapun nilai C.R (*critical ratio*) jaminan (*assurance*) sebesar -0,454 < 1,96 atau p *value* (0,650 > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) secara langsung memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien atau aspek kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) tidak berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien. Hasil distribusi jawaban responden ada yang memilih tidak setuju pada pernyataan terdapat kejelasan catatan perkembangan penyakit pasien sebesar 3,3%. Pasien berharap penjelasan mengenai perkembangan penyakit lebih jelas dan rinci setiap pemeriksaan yang dilakukan. Pasien memberikan penilaian sesuai dengan apa yang didapatkan dalam

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

hal pengetahuan, kemampuan, dan ketepatan dalam menangani masalah kesehatan mereka dalam menumbuhkan kepuasan atas aspek pelayanan jaminan *(assurance*) yang diterima dan dirasakan. Karakteristik responden juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dari total responden jenis pekerjaan terbanyak yaitu tidak bekera, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi cara pandang dalam mempertimbangkan sesuatu termasuk persepsi terhadap aspek kualitas pelayanan yaitu jaminan *(assurance*) yang berdampak pada rasa kepuasan yang dirasakan.

Menurut Parasuraman (2010) dalam (Ramadhan et al, 2019). Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang di berikan. Bentuk kepastian dari 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. Penelitian sejalan juga dilakukan oleh Syaputra, et al (2022) menunjukkan bahwa tidak ada hubungan *assurance* dengan minatkunjungan ulang pasien pada rawat jalan poli penyakit dalam di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam (p=0,68).

Empati (emphaty) terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan 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. Adapun nilai C.R (*critical ratio*) empati (*emphaty*) sebesar 5,6726 > 1,96 atau p *value* (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan empati (*emphaty*) secara langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil distribusi jawaban responden terbanyak memilih jawaban sangat setuju dengan pernyataan tenaga medis rutin setiap hari memantau keadaan pasien sebesar 63,3%, serta jawaban setuju dengan pernyataan tenaga medis mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian sebesar 67,8% Artinya bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup baik terhadap kinerja rumah sakit dengan memberikan perhatian sepenuh hati terhadap pasien. Dari hasil penelitian ini peneliti dapat mengasumsikan bahwa jika aspek kualitas pelayanan empati (*emphaty*) diberikan sesuai dengan kebutuhan dan rasa perhatian yang diberikan tersampaikan dengan baik kepada pasien, maka semakin tinggi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang dimiliki rumah sakit.

Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Fitzsimmons,1994) dalam (Nasution, 2015) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Triana & Siti (2019) juga mengungkapkan bahwa dimensi empati juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, artinya jika dimensi empati meningkat maka kepuasan pasien pun akan bertambah. Dari kelima dimensi kualitas layanan, dimensi empati merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh kepuasan pasien secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien sebesar 0,3334 atau 33,34%. Artinya bahwa 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). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien secara langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Hasil distribusi

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

jawaban responden kepuasan pasien sangat setuju pada pernyataan pengurusan prosedur administrasi pasien rawat inap tidak berbelit-belit (rumit) sebesar 81,1%. Pilihan setuju pada pernyataan rumah sakit memiliki fasilitas umum bagi keluarga pasien seperti musholah, kantin, dan toilet sebesar 65,6%. Rasa kepuasan yang ditimbul selama masa perawatan akan menjadi pengalaman atau kesan baik untuk melakukan minat kunjungan ulang. Adanya sikap ramah dari tenaga medis, prosedur pelayanan yang menurut pasien mudah, adanya fasilitas pendukung (diantaranya musholah, toilet umum, dan kantin), hasil perawatan yang dirasakan dapat memperbaiki kondisi pasien serta beberapa indikator lain. Pasien mendapatkan pelayanan sesuai harapanya sehingga mereka puas kemudian dari pengalaman perawatan tersebut menumbuhkan rasa minat kunjungan ulang di rumah sakit.

Menurut Pohan (2007) menyebutkan bahwan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan denga apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara institusi pemberi layanan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemanfaatan ulang dan terciptanya minat kunjugan ulang, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi rumah sakit (Tjiptono, Fandy; Chandra, 2016). Penelitian Lee & Kim (2017) menunjukkan bahwa adanya hubungan anatara kualitas pelayanan dengan kepuasan, kualitas pelayanan dengan niat mengunjungi kembali, dimana kepuasan dan niat mengunjungi kembali berkorelasi positif.

Bukti langsung (tangible) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan bukti langsung (*tangible*) secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien sebesar -0,0227 atau -2,27%. Artinya bahwa semakin baik bukti langsung (*tangible*) yang disediakan dan yang diterapkan maka semakin menurun minat kunjunga ulang pasien. Adapun 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. Hasil distribusi jawaban responden terbanyak memilih jawaban sangat tidak setuju dengan pernyataan ketersediaan bel pemanggil perawat sebesar 42,2%. Bel pemanggil pasien dinilai sangat penting dalam ruang perawatan, pada keadaannya belum semua tersedia bel. Hal ini disebabkan karena adanya renovasi dan penambahan gedung baru yang masih tahap proses, kelengkapan fasilitas yang digunakan di ruangan baru tahap melengkapi dan belum semua sama fasilitas yang tersedia, sehingga asumsi peneliti ini dapat menjadi faktor pasien untuk menentukan minat kunjungan ulang pasien.

Menurut Parasuraman (2010) pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat di terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang di terima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang di dirasakan, yang sekaligus menunjukan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan. *Tangible* dapat diukur dengan indikator berikut: ruang tungu pelayanan, loket pelayanan, penampilan petugas pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahmiati dan Temesvari 2020) yangmenyatakan tidak Terdapat hubungan

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

E-ISSN 2774-4590

pada dimensi kualitas pelayanan bukti langsung dengan minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan RSU Kabupaten Tangerang (Rahmiati and Temesvari 2020) dalam Aprilia et al (2022).

Kehandalan (reliability) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien sebesar -0,263 atau -26,3%. Artinya bahwa semakin baik kehandalan (*reliability*) tenaga medis maka semakin menurun minat kunjungan ulang pasien. Adapun nilai C.R (*critical ratio*) kehandalan (*reliability*) sebesar -3,1577 > 1,96 atau p *value* (0,002 < 0,05). Hasil distribusi jawaban responden tidak setuju pada penyataan dokter visite/kunjungan tepat waktu sesuai yang disepakati sebesar 4,4%, dokter menjelaskan penyakit serta tindakan yang dilakukan secara jelas kepada pasien sebesar 2,2%, tenaga medis menjelaskan informasi mengenai obat yang yang diberikan sebesar 6,7%, pilihan sangat tidak setuju pada pernyataan peawat memberikan obat tepat waktu dengan waktu yang disepakati 1,1%. Sehingga ini masih perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kinerja dan hubungan yang baik dengan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) secara langsung memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap minat kujungan ulang pasien.

Menurut Parasuraman (2010) kehandalan (*reliability)* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Daya tanggap (responsiveness) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien sebesar 0,1287 atau 12,87%. Artinya bahwa semakin baik daya tanggap (*responsiveness*) tenaga medis yang memberi pelayanan maka semakin meningkat minat kunjungan ulang pasien. Adapun nilai C.R (*critical ratio*) daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 1,4603 < 1,96 atau p *value* (0,144 > 0,05).

Perbedaan dimensi itulah yang sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan perlu mendapatkan perhatian penting karena dapat menentukan preferensi selanjutnya bagi konsumen dalam memilih atau berminat dalam memanfaatkan kembali sarana pelayanan kesehatan (Supartiningsih, 2017). Menurut Bustami (2011) dimensi ketanggapan ini merefleksikan komitmen perusahaan atau instansi untuk memberikan pelayanan yang tepat waktunya dan persiapan instansi sebelum memberikan pelayanan. Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap (Retnaningsih, 2013 dalam Puji et al, 2020). Penelitian sejalan dilakukan oleh (Puji et al. 2020) mengungkapkan bahwa dari hasil bivariat diperoleh tidak adanya hubungan antara mutu daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap rumah dakit bhineka bakti husada dengan P-value 0,486 lebih dari (>0,05). Penelitian yang sejalan juga dilakukan oleh Rahmiati

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

dan Temesvari, 2020 menunjukkan hasil penelitian bahwa tidak terdapat hubungan antara kehandalan dengan minat kunjungan ulang (p-v*alue* 0,858).

Jaminan (assurance) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pasien untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan adalah: kebijakan perawatan kesehatan, layanan dokter, ketepatan waktu layanan (Priyoto, 2014). Menurut Halimatusa (2015) yang melakukan penelitian untuk mencari tahu mengapa pasien tidak kembali untuk mengambil memanfaatkan layanan ditemukan hasil diantaranya: 3% karena mereka pindah tempat tinggal, 5% karena mereka menemukan tempat lain, 9% karena persuasi dari pesaing, 14% karena tidak puas dengan layanan yang diberikan dan 68% karena sikap kurang baik dari layanan kesehatan.

Penelitian yang sejalan juga dilakukan oleh Rahmiati dan Temesvari tahun 2020. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang (p-*value* 0,434). Penelitian yang lain juga sejalan dengan penelitian Helmawati yang dilakukan di Klinik Gading Mantrijeron Yogyakarta, menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) dengan minat kunjungan ulang pelayanan di Rumah Sakit Madani dengan nilai p *value* 0,169 (Helmawati, Triana: Handayani 2014). Hasil penelitian yang berbeda dilakukan oleh (Haeruddin et al, 2021) yaitu didapatkan bahwa pasien berminat kembali/ melakukan kunjungan ulang dilihat dari jaminan (assurance) ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap.

Empati (emphaty) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Menurut teori Parasuraman (2008) dalam (Puji et al, 2020) berpendapat bahwa penilaian jasa pelayanan kesehatan lebih terkait pada kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, empati dan keramah tamahan petugas dalam melayani pasien. Empati sangat berpengaruh dalam penilaian mutu pelayanan oleh konsumen karena keramahan dan kepedulian petugas memberikan kenyamanan oleh pasien ataupun keluarga pasien ataupun sebaliknya ketidak ramahan petugas membuat pasien merasa tidak nyaman dalam menikmati fasilitas atau pelayanan rumah sakit (Puji et al, 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian Hamidiyah (2013) bahwa adanya hubungan antara mutu empati dengan minat kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada, Halimatusaidah (2011). Menjelaskan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dimana empati atau perhatian tenaga kesehatan sangat di harapkan oleh pemakai jasa atau pasien.

Bukti langsung (tangible) terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan bukti langsung (*tangible*) secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien sebesar 0,1198 atau 11,98%. Artinya bahwa semakin baik bukti langsung (*tangible)* yang disediakan dan yang diterapkan maka semakin meningkat kepuasan pasien sehingga meningkatkan juga minat kunjungan ulang pasien. Adapun p *value* (0,009 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan bukti langsung (*tangible*) secara tidak langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang

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

yang dimediasi kepuasan pasien. Peneliti mengasumsikan bahwa semakin lengkap fasilitas, kebersihan ruangan, penampilan tenaga medis, ketersediaan air yang bersih dan lancar, penerangan ruangan yang baik yang dimiliki oleh rumah sakit maka dapat menimbulkan rasa kepuasan pada pasien dan berdampak pada meningkatnya minat kunjungan ulang pasien. Keadaan rumah sakit yang nyaman, tertata rapi, indah, sarana prasarana lengkap, alat komunikasi lengkap, 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 yang posistif serta kesan yang baik terhadap rumah sakit sehingga mingkatkan minat kunjungan ulang dalam menggunakan kembali pelayanan rawat inap.

Bukti Fisik (*tangible*) 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 bukti nyata petugas merupakan bentuk kualitas pelayanan nyata yang dapat memberikan penilaian terhadap persepsi pasien dan membentuk image positif terhadap mutu pelayanan (Ahmada et al, 2022).

Kehandalan (reliability) terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone.

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*) secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien sebesar -0,0185 atau -1,85%. Artinya bahwa semakin baik jaminan (*assurance*) diberikan tenaga medis maka semakin menurun kepuasan pasien sehingga menurun juga minat kunjungan ulang pasien. Adapun p *value* (0,394 > 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan kehandalan (*reliability*)) secara tidak langsung memiliki pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien. Tidak adanya pengaruh signifikan dari aspek kualiatas pelayanan kehandalan (*reliability*) dapat disebabkan oleh beberapa hal diantaranya : faktor kondisi ekonomi rata-rata pasien yang menengah kebawah menjadikan kepuasan dan harga yang menjadi faktor utama dalam minat kunjungan ulang. Responden mayoritas tidak bekerja dan taraf pendidikan yang tidak tinggi menjadikan yang terpenting adalah mendapatkan pelayanan kesehatan dibanding merasakan adanya kepuasan yang dan minat kunjungan ulang. Setiap pasien memiliki persepsi terhadap suatu pelayanan rawat inap berbeda, karena setiap pasien memiliki penilaian yang subjektif. Setiap pasien menilai kepuasan dan ketidakpuasannya berdasarkan pengalaman, kesan, informasi yang didapatkan tentang aspek kualitas pelayanan. Hal ini yang membuat adanya hubungan erat kepuasan dan minat kunjungan ulang.

Keandalan (*reliability*) merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan penerima pelayanan seperti memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah dan lancar, sehingga memberikan dampak positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Dalam pelayanan kesehatan adalah penilaian pasien terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien apakah sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menempati janji, memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan (Ahmada et al, 2022).

Daya tanggap (responsiveness) terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone.

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) secara tidak langsung

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

terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien sebesar 0,1530 atau 15,30%. Artinya bahwa semakin baik daya tanggap (*responsiveness*) tenaga medis yang memberi pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pasien sehingga meningkatkan juga minat kunjungan ulang pasien. Adapun p *value* (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan daya tanggap (*responsiveness*) secara tidak langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien. Peneliti mengasumsikan bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup baik atas kinerja rumah sakit dalam penanganan keluhan pasien, tanggap jika dimintai tolong/bantuan, tidak membuat pasien menunggu lama dalam menerima pelayanan, sehingga dapat menciptakan komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan yang dapat menimbulkan rasa kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien.

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan bentuk pelayanan yang mengutamakan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail dan membujuk agar penerima pelayanan kesehatan memberikan respons yang positif terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Daya tanggap yang diberikan petugas meliputi petugas yang bersedia menawarkan bantuan ketika pasien mengalami masalah tanpa diminta, petugas segera dengan cepat menangani pasien, kesigapan dan ketepatan petugas dalam menangani kebutuhan dan keluhan yang dirasakan oleh pasien(Ahmada et al, 2022)

Jaminan (assurance) terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien sebesar -0,0122 atau -1,22%. Artinya bahwa semakin baik jaminan (*assurance*) diberikan tenaga medis maka semakin menurun kepuasan pasien sehingga menurun juga minat kunjungan ulang pasien. Adapun p *value* (0,028 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan jaminan (*assurance*) secara tidak langsung memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien. Adanya pengaruh negatif pada analisa dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang tidak terdapat dalam penyataan-pernyataan dalam penelitian.

Jaminan (*assurance*), merupakan bentuk pelayanan yang memberikan kepastian akan jaminan mutu atas pelayanan yang diberikan. Sehingga orang yang menerima pelayanan tersebut merasa puas dan yakin terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dapat ditunjukkan dari pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dipunyai para petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam pelayanan kesehatan adalah kejelasan dalam memberikan informasi tentang penyakit dan obatnya kepada pasien (Ahmada et al, 2022).

Empati (emphaty) terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone

Berdasarkan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh, menunjukkan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh aspek kualitas pelayanan empati (*emphaty*) secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien sebesar 0,0900 atau 9,0%. Artinya bahwa semakin baik empati (*emphaty*) tenaga medis yang memberi pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pasien sehingga meningkatkan juga minat kunjungan ulang pasien. Adapun p *value* (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan empati (*emphaty*) secara tidak langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi

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

kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan empati (*emphaty*) secara tidak langsung memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan pasien. Peneliti mengasumsikan bahwa pasien memberikan penilaian yang cukup baik atas kinerja rumah sakit dalam memberi perhatian terhadap pasien, memantau keadaan pasien setiap hari, memberikan motivasi kesembuhan kepada pasien, memberikan informasi mengenai pantangan yang tidak boleh dikonsumsi, bersikap ramah dan murah senyum, memperlihatkan sikap sabar kepada pasien, sehingga dapat menciptakan komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan yang dapat menimbulkan rasa kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien.

Empati (*emphaty*) adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik dan keterlibatan pihakpihak yang berkepentingan dalam pelayanan kesehatan, sehingga penerima pelayanan akan merasakan puas dengan mutu pelayanan yang memiliki rasa empati. Empati juga dapat diartikan sebagai kemampuan petugas membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan pasien (Ahmada et al, 2022).

Aspek kualitas pelayanan yang paling berpengaruh secara langsung dan tidak langsung .

Menurut Parasuraman, dkk, dalam Muninjaya (2014), bahwa Empati (*empathy*) meliputi: Kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan. Hal ini berarti Empati/Empaty, merupakan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Empati berupa Petugas kesehatan/Kepedulian atau perhatian individu yang disediakan oleh dokter dan stafnya untuk melayani pasien. Empati setidaknya akan terlihat dari sikap para medis melalui kemudahan untuk dihubungi, pemberian pelayanan secara cepat, penanganan keluhan pasien secara cepat, mengutamakan sikap ramah dan sopan kepada pasien maupun masyarakat umum yang berada di rumah sakit (Purwaningrum, 2020).

Hasil analisis didapatkan bahwa pasien yang berminat kembali/melakukan kunjungan ulang dilihat dari empathy ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap melalui kepuasan. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati, maka semakin tinggi minat kembali pasien. Dan jika persepsi konsumen terhadap empati buruk maka minat kembali pasien juga akan semakin rendah. Maka dari itu hendaknya RSUD Haji Makassar lebih dapat meningkatkan empati dalam melayani pasien dan menciptakan kepuasan pasien sehingga bisa menarik pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan RSUD Haji Makassar. Berdasarkan analisis multivariat yang dilakukan dengan menggunakan uji regresi logistik berganda dengan metode method forward stepwise (conditional) dapat dijelaskan bahwa variabel yang paling signifikan atau mempunyai pengaruh yang kuat terhadap minat kembali melalui kepuasan adalah empati dengan nilai ρ value 0.000 dengan nilai wald adalah 9.373 (Haeruddin et al, 2021).

KESIMPULAN

Penelitian ini adalah ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan aspek bukti langsung (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan. Ada pengaruh signifikan kepuasan secara langsung terhadap minat kunjungan ulang. Ada pengaruh signifikan empati (*emphaty*) secara langsung terhadap minat kunjungan ulang. Ada pengaruh signifikan empati (*emphaty*) secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi kepuasan.

SARAN

Disarankan keluhan yang masuk dilakukan tindakan konkrit dan monitoring serta evaluasi

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

Deklarasi *Conflict of Interest*

Seluruh penulis menyatakan tidak ada potensi *Conflict of Interest* dalam penelitian dan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmada, Gugun, Gunawan , et. 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. Vol.13, No.1.p.1-11.

Ahmed et al., A Mediation of Customer Satisfaction Relationship Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang di Klinik Gigi dan Mulut Swasta Kota Makassar.

Ahri, R. A., et al. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Kembali Pasien Rawat Inap Melalui Kepuasan Sebagai Mediasi Di Rumah Sakit Umum Sisaldjufrie Palu. Jurnal Ekonomika, 2022, Vol. 7, No. 1.

Basalamah Khadijah Fauzi , Reza Aril Ahri, Muh.Multazam. 2021. *Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar*. *An Idea Health Journal*. Vol.1, Issue 2. ISSN (Online) 2797-0604. p 81-91.

Betty Maretta. 2022. *Literature Review* Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Puskesmas. *Journal Scientific of Mandalika* (JSM). Vol. 3. No. 6.

between Service Quality and Repurchase Intentions for The Telecom Sector in Pakistan: A Case Study of University Students, African Journal of Bussines Management, 2010, 4(16): h. 3457-3462.

Datuan, N ,Darmawansyah, Anwar, D . 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan PasienPeserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*. JKMM. Vol 3 No 1. ISSN 2599-1167.

Departemen Kesehatan RI. 2009. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.

Dewi Sherly Natalia, Sukesi. 2022. Pengaruh Brand Image Dan Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Jurnal Ekonomi & Bisnis. Vol. 3. No. 1.

Dona Rahma. 2019. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019.* Thesis: Program Pascasarjana Magister Kesehatan Institut Kesehatan Helvetia Medan.

Fitri. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rsud Siti Aisyah Lubuklinggau Tahun 2018*. Thesis: Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan

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.

Gate S, et.al. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RumahSakit Dr. Reksodiwiryo Kota Padang*. Jurnal Matua Vol 3 No 3 September 2021 Hal: 561-574.

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

Ghozali Imam. 2017. Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM Edisi 7. Badan Penrbit Universitas Diponegoro.

Ginting Tarianna, et al. 2021. *Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X*. Jurnal Prima Medika Sains. Vol.3, No.2.

Griffin, Jill. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan, Edisi Revisi. Erlangga, Jakarta, 2016.

Haeruddin, Khidri, A ,Umriani, S. 2021. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar*. Jurnal Kesehatan. Vol 4 No 3. E-ISSN 2614-5375.

Hasibuan, S, A, Zulfendri , Destanul Aulia. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Penyakit Dalam Rsud Dr. Djoelham Binjai*. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ). Vol.3, No.1.

Henny, S. (2017). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Spog Dr Pringadi Medan Tahun 2016. UIN Syari.Hidayatullah. Retrieved from http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/35904/1/Sri Henny-FKIK.pdf

Honifa, Derriawan, Sampurno. 2021. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. Jurnal Ilmiah Kesehatan. Vol. 20. No. 3

Jarliyah Harfika, Nadiya Abdulla. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*. Jurnal Balance. Vol. XIV No. 1.

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.

Lee, S, & Kim, E, K.2017. *The effects of Korean Medical Service Quality and Satisfication on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients*. Asian Nursing Research. 11(2). 142-149.

Lela Kania Rahsa Puji, Nurwulan Adi Ismaya, Utami Ulfa. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Rs Bhineka Bakti Husada. Edu Masda Journal. Vol. 4. No.2.

Lestari, S. 2019. *Analisis Perbedaan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Dan Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. Thesis.* Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar 2019.

Lina Dwi Yoga Pramana, Antono Suryoputro, Cahya Tri Purnam. 2022. Determinan Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas Era Pandemi Covid-19: Literature Review. Jurnal Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia. Vol. 5. No.7.

Mailani F, Fitri N. 2017.*Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Di Ruang Rawat Inap RSUD Dr.Rasidin Padang.* J Endur. 2017;2(2):203. doi:10.22216/jen.v2i2.1882

Mutmainnah,et.al. 2021. *AnalisisFaktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020.*Journal of Muslim Community Health (JMCH). Vol 2 No 1. ISSN 2774-4590.

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

Nasution, H. N. (2013). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Non Obstetri dan Ginekologi Di Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Sumatera Utara. Ilmu Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara. Retrieved from http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/37086

Nursalam. (2016). Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Jakarta: Salemba Medika.

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.

Purwaningrum, Ratna. 2020. *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018*.Jurnal IlmuKedokteran Dan Kesehatan. Vol 7 No 1.

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

Rahmiati, Tamesvari NA. 2020. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019.13(1):13–21.

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.

Retno Kusniati, Naili Farida, Sudiro. 2016. Pengaruh Kualitas Jasa Dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Di Poli Umum Di RSISA Semarang. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. Vol.4 No.02. p. 91-97.

Ria Waty, Yuli Prapanca Satar, Aditya Galih Priharton. 2022. Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI). Vo. 6. No.1.

Riswan. (2013). Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar tahun 2013. Universitas Hasanuddin

Riswan. 2013. *Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di RSUPDr. Wahidin Sudirohusodo Makassar Tahun 2013*. Thesis: Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar 2013.

Saleem A, Zahra S, Yaseen A. Impact of service quality and trust on repurchase intentions - the case of Pakistan airline industry. Asia Pacific J Mark Logist. 2017;29:0.

Sari, D. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadapKepuasan Pasien di RumahSakit X*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Media husada Vol 06 No 1 Maret 2017.

Sarlim, R, E. 2017. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Spesialis pasienTerhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RsudTenriawaru Bone Tahun 2017*.Thesis: Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar 2017

Supartiningsih, Sholichah. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ditinjau Dari Dimensi Tampilan Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sarila

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

Husada Sragen. (diakses Januari 2018 dari mmr.umy.ac.id/pengaruhkualitas-pelayanan-terhadapkepuasan-pasien-rumah-sakits)

Surajiyo, et al. 2020. Kepuasan kerja sebagai variabel interveningpada pengaruh kepemimpinandan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di kecamatan lubuklinggau selatan dan selatan II. Jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitassam ratulangi (JMBI UNSTRAT).ISNN 2356-3966

Syaputra Ardianto, et al. 2022. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam (*The Relationship Of Quality Of Service With Interest In Revisit In Output Patients Of Internal Disease Poly At Lubuk Pakam Grandmed Hospital)*. Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi. Vol.4.No.2.

Undang – Undang Republik Indonesia No 44. 2009. *Rumah Sakit.*Jakarta: Sekretariat Negara RI.

Waty Ria, Yuli Prapanca Satar, Aditya Galih Priharton. Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI). Vo. 6. No.1.

Yasril et.al. 2019. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual dengan Loyalitas Pasien di Poliklinik RSUD ArosukaTahun 2018.*Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi.

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

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