

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 Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap

Akhmad Al Manar Bakri, *Reza Aril Ahri, Andi Surahman Batara

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

Email corresponding author: reza.ahri@gmail.com

ABSTRACT

Background: This study was conducted with the aim of analyzing the effect of service quality on interest in revisiting through patient satisfaction at the Labuang Baji Regional General Hospital, Makassar City.

Methods: This research uses quantitative research, using the path analysis method (path analysis). The population in this study was patients. The number of samples is patients. The sampling technique in this study is

Results: (1) the effect of the quality of health services on patient satisfaction is 0.001 (2) the effect of the quality of health services on the interest of returning patients is 0.039 (3) the effect of patient satisfaction on the interest of returning patients is 0.010 (4) the effect of the quality of service on the interest of returning patients through patient satisfaction is 0.035

Conclusion: The quality of health services goes well so as to create interest in revisiting through patient satisfaction.

Keywords: Quality of Health Services; Interest in Returning; Patient Satisfaction

ABSTRAK

Latar Belakang: Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar.

Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, menggunakan metode path analysis (analisis jalur). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien. Jumlah sampel adalah pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu

Hasil: (1) pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,001 (2) pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien sebesar 0,039 (3) pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali pasien sebesar 0,010 (4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,03.

Kesimpulan: Kualitas pelayanan kesehatan berjalan dengan baik sehingga mampu menciptakan minat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Kesehatan; Minat Berkunjung; Kepuasan Pasien



LATAR BELAKANG

Setiap organisasi termasuk instansi rumah sakit negeri maupun swasta dituntut untuk memiliki SDM yang berkualitas dan memiliki daya saing yang tinggi sehingga mampu menjadi energi bagi organisasi kesehatan untuk bersaing dengan kompetitornya ditengah arus perubahan yang semakin dinamis. (Kementerian Kesehatan RI, 2012) mengatakan bahwa tenaga kesehatan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan.

Dalam menunjang kesehatan pada setiap masyarakat yang optimal, dilakukan berbagai upaya dan harus dilaksanakan, seperti penyelenggaraan pelayanan kesehatan umum. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat umum di tingkat desa adanya Poliklinik Desa (Polindes) dan Puskesmas Pembantu (Pustu) kemudian ditingkat Kecamatan di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang merupakan unit organisasi fungsional Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan. Dan ditingkat Daerah adanya Rumah Sakit Umum Daerah. Setiap tingkat pelayanan kesehatan yang ada di desa sampai kabupaten/kota harus memperhatikan kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan (M. Dewi, 2016).

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Nova, 2010).

Kemampuan memberikan pelayanan secara profesional merupakan tuntutan yang tidak dapat ditawar lagi mengingat konsumen dalam hal ini selalu berada pada posisi yang dirugikan, hal tersebut diperkuat dengan telah diberlakukannya Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dimana konsumen harus diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, tidak diskriminatif, serta untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakannya.

Kualitas pelayanan yang rendah akan mengakibatkan ketidak puasan pasien yang berakibat munculnya berbagai keluhan. Keluhan yang terjadi diakibatkan karena ketidak sesuaian antara harapan pasien dan kenyataan yang dialaminya, sehingga terjadi kekecewaan terhadap pasien (Trisnayanti et al., 2020).

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan pasien. Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan mencakup kecepatan dalam melayani pasien, keramahan perawat dan dokter, kesopanan perawat dalam berpakaian serta kemudahan dalam bidang administrasi. Adapun dalam bidang harga, dapat mencakup harga kamar, tindakan medis dan harga obat – obatan. Kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan karena kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap kesehatan yang sesuai dengan standar dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan sesuai dengan norma dan etika yang baik. Pelayanan kesehatan, baik di Polindes, Pustu, Puskesmas, rumah sakit, atau institusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara

satu dengan lainnya. Kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan aspek pelayanan (M. Dewi, 2016).

Dari beberapa hasil studi menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit. Dimensi mutu dan kualitas layanan (*service quality*) belum disajikan secara baik oleh penyelenggara layanan kesehatan. Dalam suatu Studi yang memakai metode kualitatif malah menemukan betapa sukarnya menjumpai “secercah senyum pemberi layanan kesehatan (Widayamoko dalam Alwy, 2018). Dari masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa keluhan pasien sering terjadi oleh karena layanan yang kurang memuaskan, tingginya biaya layanan kesehatan, sarana dan prasarana kesehatan masih sangat terbatas serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Seiring dengan kemajuan teknologi di bidang kedokteran dan kesehatan, maka mutu layanan berkualitas harus pula ditingkatkan. Kepuasan pelanggan atau pasien adalah hal yang sangat penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di bidang kesehatan (Alwy, 2018).

Hal ini berdampak pada perhatian penyelenggara kesehatan tidak dapat lagi diberikan secara menyeluruh dan maksimal secara baik pelayanannya terhadap pasien. Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 4 tahun 2018 mengenai kewajiban rumah sakit dan pasien, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dan setiap rumah sakit mempunyai kewajiban memberi pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, antidiskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan, melaksanakan etika Rumah Sakit, menyusun dan melaksanakan peraturan internal Rumah Sakit (*hospital by laws*), melaksanakan program pemerintah di bidang kesehatan baik secara regional maupun nasional, menghormati dan melindungi hak pasien, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai hak dan kewajiban pasien, menyediakan sarana dan pelayanan bagi masyarakat tidak mampu atau miskin dan melaksanakan fungsi sosial (Menteri Kesehatan RI, 2018).

Penelitian yang dilakukan (Luan et al., 2018) didapat jumlah pasien rawat inap dari tiga bangsal mengalami penurunan yaitu pada bulan Maret 2016 jumlah pasien sebanyak 102 pasien, pada bulan April 2016 sebanyak 95 pasien sedangkan pada bulan Mei 60 pasien. Hasil wawancara pada 11 pasien, yang berkaitan dengan kepuasan, didapatkan beberapa informasi dari 11 pasien dan atau keluarga pasien berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya selama perawatan di Rumah Sakit TK. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. 4 pasien mengatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Sedangkan Sejumlah 7 pasien mengatakan belum puas sepenuhnya dengan pelayanan kesehatan yang diterimanya selama di rawat di Rumah Sakit. pasien mengatakan perawat kurang memperhatikan pasien, Masih terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap pasien, saat diperlukan terkadang perawat jarang berada di ruang tunggu, sehingga informasi yang diinginkan keluarga pasien terkesan lama, Selain itu pasien juga mengatakan bahwa perawat lebih tidak peduli dengan pasien di malam hari, pasien mengatakan perawat jarang mengunjungi pasien di malam hari. Hal ini tentunya membuat pasien merasa tidak nyaman.

Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi (Supartiningsih, 2017). Rumah sakit sebagai penyedia jasa yang memberikan berbagai macam pelayanan bagi konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan tujuan utama yang harus dipenuhi rumah sakit. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya sehingga munculnya minat berkunjung kembali pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut, Jadi, untuk menciptakan minat berkunjung kembali pasien khususnya

pasien rawat inap, pihak Rumah Sakit, peranan dokter dan perawat baik medis dan non medis sangat menentukan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit semakin baik. Jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka akan semakin tinggi minat kembali pasien, tentu saja hal ini akan memberikan keuntungan bagi pihak rumah sakit (Dona, 2019). Minat kembali sendiri tidak dapat dipisahkan dari kepuasan pasien. Kalangan praktisi maupun akademisi sepakat bahwa kepuasan dan minat kembali terkait secara erat dan tak terpisahkan. Tetapi pola hubungan antara keduanya bersifat asimetri mengingat pasien yang kembali kebanyakan pasien yang terpuaskan, tetapi tidak semua kepuasan pasien bermakna akan datang kembali. Penelitian empiris membuktikan bahwa kepuasan pasien saja tidak cukup membuat pasien loyal terhadap suatu produk (Nisha 2019).

Minat kembali ini muncul, karena adanya pengaruh dari kepuasan yang dirasakan pasien (Wijayanti, 2018). Pelanggan yang puas akan dapat melakukan pemanfaatan kembali pelayanan rumah sakit yang akan datang dan memberitahukan pada orang lain atas kualitas pelayanan yang dirasakan. Namun, penelitian Hellier (2015) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan dan minat kunjungan kembali tidak memiliki hubungan yang signifikan. Minat kunjungan kembali adalah kondisi, dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap sebuah produk, mempunyai komitmen terhadap produk tersebut dan bertujuan untuk melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Terciptanya minat kembali memungkinkan dapat mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Permasalahan yang berhubungan dengan minat kembali pasien yang harus diperhatikan oleh RSUD Labuang Baji Kota Makassar adalah kualitas pelayanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan, kepastian dan empati yang diberikan pada pasien. Berdasarkan hasil dari data rekam medis pendokumentasian didapatkan jumlah kunjungan pasien Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar jumlahnya berfluktuasi atau tidak stabil dalam tiga tahun terakhir dimana jumlah kunjungan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labung Baji Makassar dimana jumlah kunjungan mengalami peningkatan dari 5120 kunjungan ditahun 2018 menjadi 6.245 kunjungan ditahun 2019. Namun, ditahun 2020 mengalami penurunan yang cukup drastis yakni 5448 kunjungan. Menurunnya angka kunjungan pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas kesehatan kurang baik dan belum maksimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar tahun 2022.

METODE

Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan desain survey yaitu menganalisis fakta dan data-data yang menunjang keterangan yang diperlukan untuk mendukung pembahasan penelitian dalam memecahkan dan menjawab pokok permasalahan yang diajukan yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pasien melalui kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret - April Tahun 2022.



Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar pada bulan desember sebanyak 557 pasien. Dengan total sampel 84 pasien.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, dengan kriteria Inklusi: pasien yang menjalani perawatan di Instalasi Rawat Inap, pasien yang memiliki data rekam medik lengkap, pasien yang bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian. Kriteria eksklusi: pasien dengan ketidakmampuan berkomunikasi dan pasien dengan penurunan kesadaran.

Analisis Data

Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik Responden

	Variabel	N= 84	%
Umur	≤ 20 Tahun	13	15.5
	21-30 Tahun	17	20.2
	31-40 Tahun	23	27.4
	41-50 Tahun	14	16.7
	>50 Tahun	17	20.2
Jenis Kelamin	Laki-Laki	37	44
	Perempuan	47	56
Pendidikan Terakhir	Tidak Sekolah	10	11.9
	SD	11	13.1
	SMP	19	25.6
	SMA	25	29.8
	S1/D3	19	22.6
Pekerjaan	Tidak Bekerja	13	15.5
	Karyawan Swasta	15	17.9
	Buruh/Petani	12	14.3
	ASN	8	9.5
	Ibu Rumah Tangga	13	15.5
	Pelajar/Mahasiswa	14	16.7

Berdasarkan data tabel 1 menunjukkan deskripsi responden berdasarkan umur dari 84 responden paling banyak pada kelompok umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 23 responden (27.4%) dan paling sedikit pada kelompok umur ≤ 20 Tahun yaitu 13 responden (15,5%). Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 84 responden di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar, jumlah pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang (44.0%), sedangkan perempuan sebanyak 47 orang (56.0%).

Berdasarkan data mengenai pendidikan terakhir yang dimiliki responden di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar, menunjukkan bahwa jumlah responden dari 84 responden paling banyak responden berpendidikan terakhir SMA yaitu 25 responden (29.8%) dan paling sedikit yaitu tidak sekolah sebanyak 10 responden (11.9%).

Berdasarkan data mengenai pekerjaan yang dimiliki responden di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar, menunjukkan bahwa jumlah responden dari 84 pekerjaan responden paling banyak adalah bekerja sebagai karyawan swasta yaitu 15 orang (17.9%) dan pekerjaan responden yang paling sedikit adalah bekerja sebagai ASN yaitu 8 orang (9.5%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan RSUD Labuang Baji Kota Makassar

Variabel	n	%
Kualitas Pelayanan		
Cukup	76	90.5
Kurang	8	9.5
Kepuasan Pasien		
Cukup	77	91.7
Kurang	7	8.3
Minat Berkunjung Kembali Pasien		
Cukup	76	90.5
Kurang	8	9.5

Tabel 2 menunjukkan 8 responden (9.5%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kurang dan 76 responden (90.5%) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan cukup. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien. menunjukkan 7 responden (8.3%) menyatakan bahwa Kepuasan Pasien kurang dan 77 responden (91.7%) yang menyatakan bahwa Kepuasan Pasien cukup. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar telah puas dalam pemanfaatan pelayanan. 8 responden (9.5%) menyatakan bahwa Minat berkunjung kembali Pasien kurang dan 76 responden (90.5%) yang menyatakan bahwa minat berkunjung kembali Pasien cukup. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar memiliki loyalitas yang cukup.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Regresi Model I
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.966	1.843		2.694	.009
Kualitas Pelayanan (X1)	.377	.111	.332	3.384	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan output koefisien jalur Model I, diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan kesehatan $0,001 < 0,05$, kinerja perawat $0,000 < 0,05$. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa koefisien jalur Model I, yakni variabel kualitas pelayanan kesehatan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, kinerja perawat terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Regresi Model II

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.572	1.668		3.341	.001
Kualitas Pelayanan (X1)	.217	.103	.219	2.104	.039
Kepuasan Pasien (Y)	.256	.096	.293	2.657	.010

a. *Dependent Variable: Minat Berkunjung Kembali (Z)*

Berdasarkan pada output koefisien jalur Model II dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel yaitu kualitas pelayanan kesehatan $= 0,039 < 0,05$, dan kepuasan pasien $= 0,10 < 0,05$. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa koefisien jalur Model II, yakni variabel kualitas pelayanan kesehatan terdapat pengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien, terdapat pengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien dan kepuasan pasien terdapat pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

DISKUSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Pada indikator kualitas pelayanan sebagian besar responden puas dengan sikap petugas pelayanan yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien. Petugas pelayanan kesehatan mampu memahami keinginan pasien sehingga mampu memberikan kepuasan terhadap pasien tersebut. pasien juga menganggap petugas pelayanan kesehatan memiliki kemampuan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan kesehatan dengan tanggap. Selain itu, sebagian besar petugas pelayanan kesehatan juga dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap serta tidak menyulitkan pasien serta penampilan fisik baik itu sarana dan prasarana pada rumah tersebut dianggap baik oleh pasien. Hal diatas merupakan respon pasien terhadap rumah sakit tersebut sehingga hal ini merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tersebut dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar.

Dari kelima indikator kualitas pelayanan, yang memiliki respon paling rendah adalah adalah pada aspek kecepatan, ketepatan dan pelayanan memuaskan serta tidak menyulitkan pasien. Pada aspek ini kadang terjadi pada pelayanan administrasi rumah sakit tersebut ketika pasien mengurus administrasi untuk memanfaatkan ruang UGD yang selanjutnya akan menuju ruang rawat inap. Pada aspek penampilan fisik sarana prasarana ruang rawat inap, beberapa pasien tidak dapat memanfaatkan secara maksimal AC atau pendingin ruangan pada beberapa kamar di RSUD Labuang Baji Makassar karena pada beberapa kamar di rumah sakit tersebut terjadi kerusakan pada pendingin ruangan. Akan tetapi sebagian besar pasien yang memanfaatkan ruangan rawat inap tidak mempermasalahkan hal tersebut

karena ruangan rawat inap dirumah sakit juga dilengkapi dengan kipas angin meskipun fungsi dari kipas angin tidak semaksimal pendingin ruangan atau AC. Hal ini merupakan keluhan beberapa pasien terkait dengan kualitas pelayanan yang harus segera diperhatikan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar.

Rumah sakit merupakan bisnis jasa sehingga kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting dan harus dikerjakan dengan sebaik mungkin sehingga menghasilkan kepuasan pasien karena aplikasi kualitas sebagai sifat pencapaian jasa pelayanan yang ditawarkan merupakan bagian utama dari dari strategi rumah sakit dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan dan merupakan strategi untuk terus tumbuh.

Pelayanan kesehatan pada sebuah rumah sakit dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan/keinginan atau kebutuhan penerima pelayanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit pemerintah sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat pengguna layanan, maka kualitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit harus diukur dan dinilai oleh masyarakat pengguna layanan kesehatan ditinjau dari kepuasan masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Sugiyanto dalam Lukman (2003) mengatakan bahwa kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapat pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani. Pengakuan terhadap keprimaan sebuah layanan, bukan datang dari aparaturnya yang memberikan pelayanan melainkan datang dari pengguna jasa layanan. (Yamit, 2003) mengatakan kepuasan pasien banyak ditentukan oleh kualitas fenomena dalam pelayanan di rumah sakit tersebut. Apabila pelayanan sama atau tidak sesuai dengan harapan maka dimata pasien, pelayanan yang diberikan dinilai jelek dan tidak memuaskan.

Tingkat keadaan perasaan seseorang pasien yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian hasil/kenyerja akhir pelayanan dalam hubungan dengan harapan pasien dalam konteks pengalaman keseluruhan pasien terhadap rumah sakit tersebut. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik sesuai dengan lima indikator yaitu bukti fisik, ketanggapan, jaminan, kehandalan dan perhatian maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien (Z)

Pada penelitian ini sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terhadap semua indikator pada kualitas pelayanan seperti indikator keterampilan petugas dalam melayani pasien, keterampilan petugas dalam menjelaskan sehingga mudah dipahami pasien, ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan sehingga pasien memiliki persepsi yang baik terhadap petugas kesehatan. Oleh sebab itu, persepsi pasien sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga akan mendorong pasien untuk berkunjung kembali .

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan rumah sakit serta memenuhi harapan pasien dibutuhkan keterampilan yang baik. Pada pelayanan kesehatan memerlukan keterampilan tinggi dalam proses pelayanannya, pasien cenderung sangat selektif dalam memilih penyedia jasa kesehatan dalam hal ini rumah sakit. kesetiaan pasien akan terwujud ketika rumah sakit dapat memberikan apa yang diharapkan pasien. Maka keputusan pasien untuk memanfaatkan ulang pelayanan dipengaruhi oleh penilaian pasien terhadap pelayanan yang sudah diterima atau pengalaman pasien.

Pasien yang merasa puas akan suatu pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh yang sangat besar. Minat berkunjung kembali pasien akan muncul terhadap rumah sakit tersebut. Jika kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit baik maka akan memberikan manfaat yang besar bagi rumah sakit karena pasien akan kembali berkunjung dan selalu menggunakan jasa rumah sakit.

Menurut penelitian yang di lakukan (Amor et al., 2018) terkait dengan dampak dari kualitas dari pelayanan kesehatan dengan aspek kesetiaan yang ada di Rumah Sakit Universitas King Khalid di Riyadh , Saudia Arabia dalam studi, pada studi tersebut menunjukkan bahwasanya kualitas layanan

medis berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan hubungan dengan klien atau pasien, hal ini akan diikuti oleh loyalitas dari pasien.

Rumah sakit menciptakan komitmen pasien untuk secara sukarela selalu datang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut dan merekomendasikan rumah sakit tersebut sebagai sarana pelayanan kesehatan kepada rekan, keluarga atau pasien yang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan, dengan meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik atau mempertahankan pelayanan yang baik maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan sebuah rumah sakit dalam hal ini RSUD Labuang Baji Kota Makassar.

Pada dasarnya apabila semakin tinggi kualitas pelayanan rumah sakit maka minat berkunjung kembali pasien akan semakin tinggi untuk kerumah sakit tersebut dalam hal ini RSUD Labuang Baji Kota Makassar. dengan memperhatikan dan mempertahankan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi keinginan pasien maka akan menciptakan minat berkunjung kembali pasien.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada RSUD Labuang Baji Kota Makassar, indikator-Indikator yang perlu diperhatikan berdasarkan Model SERVQUAL yaitu 1). Keandalan (Reliability), meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan serta tidak menyulitkan pasien serta mengevaluasi kinerja petugas pelayanan. 2). Daya Tanggap (Responsiveness), petugas pelayanan harus memiliki kemampuan untuk membantu pasien dan selalu memberikan pelayanan yang tanggap. 3). Jaminan (assurance), meningkatkan pengetahuan dan kesopan-santunan sehingga mampu memberikan rasa percaya kepada pasien atau masyarakat pada umumnya sehingga mereka memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut. 4). Perhatian (Empathy), petugas pelayanan memiliki kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pasien dengan berusaha memahami keinginan pasien. 5). Bukti Fisik (Tangibles), rumah sakit mampu memberikan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perengkapan, serta suber daya manusia dan materi komunikasi yang terlihat menarik. Dengan meningkatkan lima indikator ini, mampu memunculkan minat berkunjung kembali pada pasien agar memanfaatkan kembali serta merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada rekan dan keluarga dan menginformasikan kelebihan rumah sakit tersebut kepada khalayak umum.

Pengaruh Kepuasan Pasien (Y) terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien (Z)

Dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien yang merupakan salah satu strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan serta aset bagi rumah sakit, karena hal tersebut merupakan keuntungan atau manfaat bagi penyedia jasa kesehatan. Dikarenakan pasien yang merasa kecewa bisa menjadi bumerang bagi penyedia jasa kesehatan. Tidak hanya pindah dari rumah sakit tetapi juga akan menyebarkan ketidakpuasannya kepada lingkungan sekitar.

Hubungan antara kepuasan pasien dengan minat berkunjung kembali pasien adalah hubungan dimana konsumen mencapai nilai tertinggi atas kepuasan yang menyebabkan ikatan emosi yang kuat dan memiliki komitmen jangka panjang dengan rumah sakit. Hal ini tentu saja juga didukung oleh peningkatan pelayanan yang berkualitas dan kinerja perawat yang baik sehingga hubungan yang baik tercipta antara rumah sakit dan pasien.

Hasil studi yang dilakukan (Zhou et al., 2017) disebutkan bahwa kepuasan pasien memiliki dampak baik untuk penyedia layanan kesehatan salah satu dampak positif yang timbul dari kepuasan pasien adalah minat berkunjung kembali pasien. Minat berkunjung kembali dimaknai sebagai sebuah perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin, berdasar pengambilan keputusan, minat berkunjung kembali terdiri dari empat indikator yaitu dilakukan transaksi ulang, menyarankan atau memberikan rekomendasi pada orang lain, lalu tidak ingin pindah ke pelayanan atau perusahaan lain dan kemudian menggunakan produk yang sama atau sejenis.

Apabila semakin tinggi kepuasan pasien di rumah sakit tersebut maka semakin tinggi tingkat minat berkunjung kembali pasien untuk memanfaatkan kembali rumah sakit dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. Jika seorang pasien sudah merasakan kepuasan pada sebuah rumah sakit dalam hal ini RSUD Labuang Baji Makassar, maka rumah sakit tersebut dapat mempertahankan pasien yang lama dan menarik pasien yang baru. Karena secara tidak langsung pasien yang merasa puas akan mempunyai kesan yang baik terhadap rumah sakit dan menceritakan pengalamannya kepada orang lain untuk ikut kerumah sakit tersebut. Pasien yang memperoleh kepuasan merupakan modal dasar bagi rumah sakit dalam membentuk minat berkunjung kembali pasien.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien (Z) melalui Kepuasan Pasien (Y)

Pada proses pelayanan secara sadar dan tidak sadar, pasien akan mengaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis pasien seperti kebutuhan, harapan dan kepentingan. Serta hal ini juga dikemukakan Kotler dan Hartono dalam Fitri (2018) yang mengatakan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih untuk menggunakan kembali jasa tersebut. penjelasan ini dimaknai dalam penelitian bahwa minat berkunjung kembali atau menggunakan kembali jasa pelayanan kesehatan yang berada pada sebuah rumah sakit dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar dipengaruhi oleh kepuasan setelah memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut. hal ini juga memungkinkan bahwa pasien akan mencapai level ketidakpuasan apabila pelayanan kesehatan yang didapatkan tidak sesuai dengan kebutuhan, harapan dan kepentingan pasien tersebut.

Kualitas pelayanan terbukti dapat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pasien sehingga mampu menciptakan minat berkunjung kembali ataupun kesetiaan pada pasien dirumah sakit tersebut dalam hal ini Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. Pernyataan tersebut didukung oleh studi yang dilakukan oleh (Lim et al., 2018) yang mana dalam hasil studi tersebut merefleksikan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada layanan mampu memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan yang dirasakan pasien. Selain berdampak pada kepuasan, kualitas pelayanan juga berdampak pada kesetiaan pada pasien. (Amor et al., 2018) yang mana melakukan studi terkait dengan dampak dari kualitas dari pelayanan kesehatan dengan aspek kesetiaan yang ada di Rumah Sakit Universitas King Khalid Riyadh Saudi Arabia, dalam studi tersebut menunjukkan bahwasanya kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Loyalitas dalam penjelasan ini dimaknai sebagai minat berkunjung kembali pasien atau minat pasien dalam menggunakan kembali jasa pelayanan tersebut.

Pada dasarnya kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini di uji dengan uji koefisien model satu dengan nilai signifikansi 0.001. menghadapi persaingan untuk menyediakan pelayanan terbaik dalam bidang pelayanan kesehatan, penyedia pelayanan kesehatan dalam hal ini rumah sakit dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Jika kepuasan pelayanan mampu diberikan secara maksimal maka dapat menimbulkan minat berkunjung kembali pasien dirumah sakit tersebut dalam hal ini RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Dan setelah memanfaatkan layanan dan merasa aman maupun nyaman setelah menggunakan jasa pelayanan kesehatan maka pasien akan memberikan kepercayaan terhadap rumah sakit tersebut. Hal ini tentunya akan membuat pasien terus memanfaatkan pelayanan kesehatan rumah sakit tersebut dan pada akhirnya akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain karena merasa puas dan percaya dengan kualitas pelayanan yang diberikan

oleh Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. Hal ini didukung oleh hasil uji koefisien model kedua antara pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali pasien dengan nilai signifikansi $0,010 < 0,05$ %.

Kepercayaan merupakan hal yang sangat erat berkaitan dengan minat berkunjung kembali pasien pada rumah sakit tersebut. Menurut Yuniarti (2021) kepercayaan dapat ditingkatkan melalui beberapa aspek meliputi pelayanan yang baik dan benar, pelayanan yang tidak menyalahi aturan, kemampuan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan fungsinya, memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pasien dan mampu memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pasien. Minat kunjungan ulang dapat ditandai dengan beberapa aspek yaitu keinginan menggunakan jasa untuk kesempatan berikutnya dan memberikan rekomendasi kepada orang lain serta tidak berpindah ke rumah sakit lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien sehingga H1 diterima. Berdasarkan koefisien jalur model pertama pada tabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0.001 dan nilai signifikansi 0,001 pada koefisien alpha 5%. Karena hal ini signifikansi $< 0,05$.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien. Berdasarkan koefisien jalur model kedua pada tabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai nilai signifikansi sebesar 0,039 pada koefisien alpha 5% karena hal ini signifikansi $< 0,05$.

Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Berdasarkan koefisien jalur model pertama pada tabel 5.20 kepuasan pasien (Y) mempunyai nilai t sebesar 2,657 dan nilai signifikansi sebesar 0,010 pada koefisien alpha 5% karena hal ini signifikansi $< 0,05$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien melalui kepuasan pasien. Besarnya pengaruh sebesar 0,035 lebih kecil dari 0,05.

SARAN

Berdasarkan hasil penyajian, pembahasan dan penarikan kesimpulan penelitian, saran yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Diharapkan pihak Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar memperhatikan keluhan yang disampaikan oleh pasien sehingga kedepannya ada perubahan yang lebih baik. Untuk kemajuan bersama, hendaknya ada hubungan timbal balik antara pihak rumah sakit dan pasien. Salah satu hal yang dapat diberikan oleh pasien yaitu berupa masukan yang dapat membangun demi mewujudkan pelayanan rumah sakit yang sesuai dengan keinginan bersama dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pasien agar selalu ditingkatkan agar pasien semakin puas dan percaya kepada Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar. Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota Makassar perlu memikirkan cara menekan kekurangannya dalam bidang pelayanan dan peralatan sehingga diharapkan mampu menampilkan keunggulan pelayanan.

Deklarasi *Conflict of Interest*

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



DAFTAR PUSTAKA

- Alwy, S. N. A. (2018). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pemerintah (RSUD Haji Makassar)*. Universitas Hasanuddin.
- Ahri, R. A., Puspitasari, A. W., Haeruddin, H., Yulianti, 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.
- Amin, M., Afriyanto, & Negsih, W. P. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Perawat RSUD Hasanudin Damrah Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Ilmiah*, 14(1), 44–49.
- Amor, N. E. H. Ben, Talbi, D., & Almubrad, A. N. (2018). Impact of Health Service Quality on Patient Loyalty at King Khalid University Hospital in Riyadh , Saudi Arabia. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 6(2), 1–11. <https://doi.org/10.9734/AJEBA/2018/39993>
- Arfa, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perawat Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Moderasi Pada Puskesmas Lasepang Kabupaten Bantaeng*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) AMKOP Makassar.
- Aryska, M. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jom FISIP*, 4(1), 1–15.
- Asraruddin. (2020). *Pengaruh Akreditasi dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Melalui Kualitas Pelayanan di Puskesmas Binanga Kbupaten Mamuju*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) AMKOP Makassar.
- Bakri, M. H. (2017). *Manajemen Keperawatan : Konsep Dan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Katalog Dalam Terbitan.
- Buheli, K. (2015). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perawat Dalam Penerapan Proses Keperawatan di RSUD Toto Kabupaten Bone Bolango. *Jurnal E-Biomedik (EBm)*, 3(3).
- Dewi, M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 5(2), 535–544.
- Dewi, R. R. (2016a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2).
- Dewi, R. R. (2016b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 18(2).
- Fardhoni, Sedjati, R. S., & Permana, I. S. (2021). Pengaruh Pelayanan Keperawatan dan Kinerja Perawat Terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Sanur-Kuta Rumah Sakit Sumber Kasih Cirebon. *Jurnal Keperawatan BSI*, 9(1), 10–17.
- Fattah, A. (2016). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016*. UIN Alauddin Makassar.
- Frimayasa, A., & Suratriadi, P. (2017). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Khusus - THT Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat. *Jurnal Penelitian*



Ekonomi Dan Bisnis, 1(1).

- Gobel, Y., Wahidin, & Muttaqin. (2018). Kualitas Pelayanan Kesehatan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Negara*, 24.
- Hafid, M. A. (2014). Hubungan Kinerja Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Pengguna Yankestis Dalam Pelayanan Keperawatan Di RSUD Syech Yusuf Kab. Gowa. *Jurnal Kesehatan*, VII(2).
- Ilhami, R. S., & Rimantho, D. (2017). Penilaian Kinerja Karyawan dengan Metode AHP dan Rating Scale. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 2, 150–157.
- Jumariah, T., & Mulyadi, B. (2017). Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Kesehatan Masyarakat (Perkesmas). *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia*, 7(1).
- Khamida, & Mastiah. (2015). Kinerja Perawat Dalam Memberikan Asuhan Keperawatan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 8(2), 154–161.
- Kosnan, W. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Akuntasnsi (JEBA)*, 21(04).
- Krisnawati, T., Utami, N. W., & Lasri. (2017). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Di Rumah Sakit Panti Waluya Malang. *Journal Nursing News*, 2(2).
- Kumajas, S., Kairupan, M., & Pangemanan, R. C. (2018). Hubungan Kinerja Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Tikala Baru Kota Manado. *Journal of Community & Emergency*, 6.
- Kusumaningtyas, D. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit X Di Kota Malang. *Jurnal NUSAMBA*, 1(1).
- Langingi, A., Kandou, G. D., & Umboh, J. M. L. (2015). *Hubungan Faktor Internal Dan Eksternal Dengan Kinerja Perawat Pelaksana Di Instalasi Rawat Inap C RSUP Prof. Dr. RD Kandou Manado*. Universitas Sam Ratulangi.
- Lim, J. S., Lim, K., Heinrichs, J. H., Al-Ali, K., Aamir, A., & Qureshi, M. I. (2018). The Role of Hospital Service Quality in Developing The Satisfaction of The Patient and Hospital Performance. *Management Science Letter*, 8, 1353–1362. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.9.004>
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., & Murwani, A. (2018). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 1(2), 9–28.
- Marhawati. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit AL Jala Ammari Kota Makassar*. Universitas Muslim Indonesia.
- Megawati, E., & Yuniati, T. (2016). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(3).
- Meilina, & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Pengetahuan, Sikap dan Keterampilan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 11(1), 1–6.
- Mulyati, Susanti, E., Aryati, S., Mardhotillah, E., Maftukhah, Sulistyowati, G., Indrayati, N., & Livana. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Menerima Pelayanan Asuhan Keperawatan. *Jurnal*



Keperawatan, 12(1), 57–62.

- Nadeak, J. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan)*. Universitas Sumatera Utara.
- Netti. (2015). *Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kartasura*.
- Nirmayanti. (2019). *Analisis Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019*. Institut Kesehatan Helvetia Medan.
- Nova, R. F. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*. Universitas Sebelas Maret.
- Nudyatama, I. (2017). *Pengaruh Kinerja Karyawan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah Di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Istiqomah Karangrejo Tulungagung*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
- Olle, A. T. (2020). Pengaruh Kemampuan Kerja, Motivasi Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Paramedis Di Rumah Sakit Umum Daerah Lamadukkelleng Sengkang. *Jurnal Mirai Management*, 5(1), 332–353.
- Putra, M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Cut Meutia Aceh Utara*. Universitas Sumatera Utara.
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. *Journal Coopetition*, VIII(2), 155–166.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(5), 2442–2469.
- Septiadi, H., Wahidi, K. R., & Anindita, R. (2020). Kinerja Perawat dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Seto Hasbadi. *Journal of Hospital Management*, 3(1), 335–343.
- Sidik, W. W., Samdin, & Syaifuddin, D. T. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Effect Of Employment Ability, Employment Engagement and Work Motivation on Employee Performance). *JUMBO (Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Organisasi)*, 2(1), 32–45.
- Sudarta, I. W., Dharmana, E., & Santoso, A. (2014). Pengaruh Loyalitas dan Kepuasan Terhadap Kinerja Perawat Dalam Asuhan Keperawatan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Swasta Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Keperawatan*, 2(1), 22–29.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(April), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Sutrisnoputri, A. L., Suryawati, C., & Fatmasari, E. Y. (2018). Hubungan Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Kinerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 6, 1–8.
- Syahrudin, M. (2014). *Persepsi Perawat Tentang Mutu Pelayanan Kepesertaan BPJS Ruang Rawat Inap RSUD Kardinah Kota Tegal*.



- Trisnayanti, Hakim, L., & Tahir, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD H . Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. *Journal Unismuh*, 1(2).
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan. *Higeia Journal of Public*, 2(4), 543–552.
- Walansendow, V. L., Pinontoan, O. R., & Rompas, S. S. (2017). Hubungan Antara Sikap Dan Teknik Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Ruang Eunike RSU Gmim Kalooran Amurang. *E-Journal Keperawatan (e-Kp)*, 5(1).
- Wisuda, A. C., & Dwi Othaviana Putri. (2019). Kinerja Perawat Pelaksana Dalam Pendokumentasian Asuhan Keperawatan Di Instalasi Rawat Inap. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 4, 230–238.
- Wulandari. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Paru Dungus Madiun*. STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun.
- Wulandari, D. (2019). *Hubungan Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Inap Di Rs PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta.
- Zhou, W., Wan, Q., Liu, C., Feng, X., & Shang, S.-M. (2017). Determinants of patient loyalty to healthcare providers : An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(May), 442–449. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>
- Zulkarnain. (2017). Analisis Pelaksanaan Fungsi Manajemen Pengarahan Kepala Ruangan Dengan Kinerja Perawat Dalam Menerapkan Asuhan Keperawatan di Ruang Rawat Inap RSUD Bima. *Jurnal Ilmu Kesehatan Dan Pendidikan*, 1(2).

