Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No. 3. Page 29-37
https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983
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/about

Original Article

Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar

*Indah Faradiba Fitriana[1], Reza Aril Ahri[1], Nurmiati Muchlis[1]

[1]*Magister Kesehatan Masyarakat, Program Pascasarjana Univeristas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia*

**Email Corresponding Author: adibaandinyiwi@gmail.com*

Received: 12 Mei 2022, Accepted: 12 Juni 2022, Published: 20 Juli 2022

ABSTRACT

Background: Regional public hospitals are one part of the existing service industry, unfortunately, the image of regional hospitals in the eyes of the public is not good compared to private hospital health services. The coverage and quality of services can be seen from several indicators, one of which is the number of inpatient visits at Labuang Baji Hospital, the number fluctuates or is unstable. This study aims to determine the effect of motivational competence and the quality of health services on the patient's return to interest in Labuang Baji Hospital Makassar.

Methods: This research uses quantitative research by using a cross-sectional study. The population in this study was 1.144 people. The sample size was determined based on the Lemeshow formula as many as 124 people. The sampling technique used in this study is non-probability sampling in the form of accidental sampling. The data analysis used was univariate analysis and bivariate analysis with a chi-square test using SPSS version 22 software.

Results: The results of this study indicate that (1) there is a positive and significant effect of competence on patient loyalty with a significance value of 0.000 <0.05, and (2) there is a significant influence of motivation on patient loyalty with a significance value of 0.000 <0.05, (3) There is a positive and insignificant effect of service quality on loyalty patients with a significance value of 0.508> 0.05.

Conclusion: There is a significant effect between competence and motivation on patient return and there is no significant effect between service quality and patient return. As a suggestion in this research is for the hospital to always include medical personnel in every professional development activity such as training to improve the competence of health workers.

Keywords: *Competence, Motivation, Quality of Service, Patient Loyalty*

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta. Cakupan dan mutu pelayanan dapat dilihat dari beberapa indikator, salahsatunya adalah jumlah kunjungan pasien Rawat Inap RSUD Labuang Baji jumlahnyaberfluktuasi atau tidak stabil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi motivasi dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kembali pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.

Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.144 orang. Besar sampel ditentukan berdasarkan rumus lemeshow sebanyak 124 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling berupa accidental sampling. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat dengan uji chi square menggunakan *software* SPSS versi 22.

TheAuthor(s). ThisOpen Accessarticleisdistributed under a creative CommonsAttribution (CC-BY) 4.0 license

Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No. 3. Page 29-37
https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983
E-ISSN 2774-4590

Hasil: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap minat kembali pasien dengan nilai signifikasi 0,000<0,05, (2) terdapat pengaruh signifikan motivasi terhadap minat kembali pasien dengan nilai signifikasi 0,000<0,05, (3) Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kembali pasien dengan nilai signifikasi 0,508>0,05.
Kesimpulan: Terdapat pengaruh signifikan antara kompetensi dan motivasi terhadap minat kembali pasien dan terdapat pengaruh tidak signifikan antara kualitas pelayanan terhadap minat kembali pasien. Sebagai saran dalam penelitian ini adalah agar pihak rumah sakit untuk selalu mengikutsertakan tenaga medis dalam setiap kegiatan pengembangan profesi seperti pelatihan guna meningkatkan kompetensi petugas kesehatan.

Kata kunci: *Kompetensi; Motivasi, Kualitas Pelayanan; Minat Kembali*

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar prosedur pelayanan Suhada dkk dalam (Rensi, 2019)

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit adalah salah satu pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat luas. Situasi ini membuat rumah sakit memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dengan kualitas yang ditawarkan (Rizkiawan, 2019)

Permasalahan yang berhubungan dengan loyalitas pasien yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kesehatan adalah kualitas layanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dan motivasi tenaga medis dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien yang nantinya akan mempengaruhiloyalitas pasien terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dimana pasien akan merasa puas dan kembali menggunakan jasa pelayanan, serta merekomendasikan kepada orang lain (Abdurrouf, Wiji and Sari, 2015)

Menurut (Tjiptono, 2014), kualitas layanan didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas wajib diberikan oleh seluruh bagian yang ada di rumah sakit. Pelayanan merupakan sebuah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang mampu diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2014). Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan berdampak terhadap kepuasan pasien.

Penelitian terkait pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang Rumah Sakit juga pernah dianalisis oleh (Rizkiawan, 2019) dan menemukan bahwa kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan dapat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Untuk mengeksplor lebih jauh lagi terkait kualitas layanan, penelitian ini membagi jenis kualitas layanan di Rumah Sakit menjadi dua yaitu kualitas layanan medis dan non medis sehingga dapat diketahui lebih dalam kualitas layanan di mana yang mampu mempengaruhi kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang.

Hasil survei awal yang telah dilakukan oleh peneliti atas kualitas pelayanan yang diadakan di RSUD Labuang Baji Kota Makassar terdapat beberapa pandangan atau penilaian pasien atas pelayanan yang diterima masıh kurang baik contohnya dari sikap & perilaku pelayanan kesehatan masih kurang memuaskan yang belum sesuai standart pelayanan minimal. Minimnya informasi dari

TheAuthor(s). ThisOpen Accessarticleisdistributed under a creative CommonsAttribution (CC-BY) 4.0 license

oleh pihak penyedia layanan atau Rumah Sakit kepada pasien atau keluarganya pasien tentang informasi pelayanan kesehatan yang sesuai terhadap kualitas layanan.

Uraian kasus tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas kesehatan khususnya di RSUD Labuang Baji Kota Makassar masih kurang maksimal sehingga pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien belum memberikan dampak terhadap loyalitas pasien. Permasalahan tersebut diharapkan ada suatu konsep peningkatan kualitas pelayanan atas pelayanan kesehatan yang mereka terima sehingga penelitian ini menadi untuk diteliti

METODE

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional study*.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan rumah Sakit Labuang Baji Makassar dengan waktu penelitian pada bulan Oktober sampai November 2021.

Poplasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan unit rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar. pada bulan Januari hingga Desember sebanyak 1.114 pasien pada tahun 2020. Jumlah sampel adalah 124 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *random sampling*.

Variabel

Kompetensi adalah karakteristik dasar seseorang (individu) yang berkaitan dengan kinerja yang efektif atau superior pada suatu jabatan atau situasi tertentu. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kriteria Objektif Cukup : Jika jumlah skor ≥ nilai median dan Kurang: Jika jumlah skor < nilai median

Motivasi merupakan kesediaan mengeluarkan tingkat upaya tinggi ke arah tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi kebutuhan individual. Kriteria Objektif Cukup : Jika jumlah skor ≥ nilai median dan Kurang: Jika jumlah skor < nilai median.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta pada pihak lain, tata penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan. Kriteria Objektif Cukup : Jika jumlah skor ≥ nilai median dan Kurang: Jika jumlah skor < nilai median.

Minat Kembali pasien suatu sikap, minat, dan praktik pasien untuk kembali memanfaatkan atau tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Kriteria Objektif Cukup : Jika jumlah skor ≥ nilai median dan Kurang: Jika jumlah skor < nilai median

Analisis Data

Analisa data dilakukan setelah seluruh data terkumpul, dengan menggunakan program Software SPSS 22.0. Analisis statistik menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dengan uji *chi square*

TheAuthor(s). ThisOpen Accessarticleisdistributed under a creative CommonsAttribution (CC-BY) 4.0 license

Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022. Vol. 3, No. 3. Page 29-37
https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983
E-ISSN 2774-4590

HASIL

Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Karakteristik Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Ballaparang Tahun 2021

Karakteristik Responden	n	%
Kelompok Umur		
< 20 Tahun	15	12,1
20 – 29 Tahun	43	34,7
30 – 39 Tahun	25	20,2
40 – 49 Tahun	16	12,9
50 – 59 Tahun	9	7,3
≥60 Tahun	16	12,9
Jumlah	124	100
Jenis Kelamin		
Laki-laki	54	43,5
Perempuan	70	56,5
Jumlah	124	100
Pendidikan		
Tidak Sekolah	2	1,6
SD	1	0,8
SMP	14	11,3
SMA	50	40,3
S1	57	46,0
Jumlah	124	100
Pekerjaan		
PNS	18	14,5
Wiraswasta	25	20,2
Pelajar	2	1,6
Mahasiswa	11	8,9
IRT	31	25,0
Belum bekerja	11	8,9
Buruh Pabrik	1	0,8
Buruh Bangunan	1	0,8
Petani	4	3,2
Pegawai Swasta	7	5,6
Buruh	11	8,9
Peternak	2	1,6
Jumlah	124	100
Status pernikahan		
Belum Kawin	90	72,6
Kawin	34	27,4
Jumlah	124	100

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa responden dengan kelompok umur tertinggi berumur 20-29 tahun sebanyak 43 orang (34,7%) dan kelompok umur terendah 50-59 tahun sebanyak 9 orang (7,3%). Responden dengan tingkat pendidikan tertinggi adalah S1 sebanyak 57 orang (46,0%) dan tingkat pendidikan terendah adalah SD sebanyak 1 orang (0,8%). Responden dengan pekerjaan tertinggi sebagi IRT sebanyak 31 orang (25,0%) dan pekerjaan terendah sebagai buruh pabrik dan buruh bangunan masing-masing sebanyak 1 orang (0,8%). Responden dengan status belum menikah sebanyak 90 orang (72,6%) dan dengan status sudah menikah sebanyak 34 orang (27,4%).

TheAuthor(s). ThisOpen Accessarticleisdistributed under a creative CommonsAttribution (CC-BY) 4.0 license

https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983
E-ISSN 2774-4590

Tabel 2. Analisis Uivariat Variabel Kompetensi, Motivasi, Kualitas Pelayanan dan Minat Kembali

Variabel Penelitian	n	%
Kompetensi		
Cukup	64	51,6
Kurang	60	48,4
Jumlah	124	100
Motivasi		
Cukup	76	61,3
Kurang	48	38,7
Jumlah	124	100
Kualitas Pelayanan		
Cukup	109	87,9
Kurang	15	41,9
Jumlah	124	100
Minat kembali Pasien		
Cukup	72	58,1
Kurang	52	41,9
Jumlah	124	100

Sumber: Data Primer 2021

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa responden yang mempersepsikan kompetensi petugas kesehatan kategori cukup sebanyak 64 orang (52,6%) dan mempersepsikan kompetensi petugas kesehatan kategori kurang sebanyak 60 orang (48,4%). Responden yang mempersepsikan motivasi petugas kesehatan kategori cukup sebanyak 76 orang (61,3%) dan mempersepsikan motivasi petugas kesehatan kategori kurang sebanyak 48 orang (38,7%). Responden yang mempersepsikan kualitas pelayanan petugas kesehatan kategori cukup sebanyak 109 orang (87,9%) dan mempersepsikan kualitas pelayanan petugas kesehatan kategori kurang sebanyak 15 orang (12,1%). Responden dengan minat kembali pasien kategori cukup sebanyak 72 orang (87,9%) dan minat kembali pasien kategori kurang sebanyak 52 orang (41,9%).

Tabel 3. Analisis Bivariat (Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kembali Pasien)

Variabel Penelitian	Minat Kembali Pasien				Jumlah		Standar. Coefficients	Thitung	Sig.
	Cukup		Kurang						
	n	%	n	%	n	%	Beta		
Kompetensi									
Cukup	35	54,7	29	45,3	64	100	1,221	3,683	0,000
Kurang	37	61,7	23	38,3	60	100			
Motivasi									
Cukup	41	53,9	35	46,1	76	100	1,189	3,590	0,000
Kurang	31	64,6	17	35,4	48	100			
Kualitas Pelayanan	35	54,7	29	45,3	64	100			
Cukup	37	61,7	23	38,3	60	100	0,059	0,664	0,508
Kurang									

Sumber: Data Primer 2021

TheAuthor(s). ThisOpen Accessarticleisdistributed under a creative CommonsAttribution (CC-BY) 4.0 license

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 64 responden yang memiliki kompetensi cukup dengan minat kembali pasien cukup sebanyak 35 orang (54,7%) dan termasuk kategori kurang sebanyak 29 orang (45,3%). Sedangkandari 60 responden yang memiliki kompetensi kurang dengan minat kembali pasien cukup sebanyak 37 orang (61,7%) dan termasuk kategori kurang sebanyak 23 orang (38,3%). Hasil perhitungan uji keberartian koefisien regresi di dapatkan nilai koefisien kompetensi sebesar yakni 1,221dengan uji t diperoleh thitung = 3,683 dengan nilai signifikansi 0.000< 0.05. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh kompetensi terhadap minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

Dari 76 responden yang memiliki motivasi cukup dengan minat kembali pasien cukup sebanyak 41 orang (53,9%) dan termasuk kategori kurang sebanyak 35 orang (46,1%). Sedangkandari 48 responden yang memiliki motivasi kurang dengan minat kembali pasien cukup sebanyak 31 orang (64,6%) dan termasuk kategori kurang sebanyak 17 orang (35,3%). Hasil perhitungan uji keberartian koefisien regresi di dapatkan nilai koefisien motivasi sebesar yakni 1,189 dengan uji t diperoleh thitung = 3,590 dengan nilai signifikansi 0.000 < 0.05. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh motivasi terhadap minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

Dari 64 responden yang menilai kualitas pelayanan cukup dengan minat kembali pasien cukup sebanyak 35 orang (54,7%) dan termasuk kategori kurang sebanyak 29 orang (45,3%). Sedangkandari 60 responden yang menilaikualitas pelayanan kurang dengan minat kembali pasien cukup sebanyak 37 orang (61,7%) dan termasuk kategori kurang sebanyak 23 orang (38,3%). Hasil perhitungan uji keberartian koefisien regresi di dapatkan nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar yakni 0,059 dengan uji t diperoleh thitung = 0,664 dengan nilai signifikansi 0.508 > 0.05. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

DISKUSI

Pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat Inap Rumah Sakit Umum daerah Labuang Baji Makassar

Hasil perhitungan uji keberartian koefisien regresi di dapatkan nilai koefisien kompetensi sebesar yakni 1,221 dengan uji t diperoleh thitung = 3,683 dengan nilai signifikansi 0.000 < 0.05. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh kompetensi terhadap minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

Menurut asumsi peneliti adanya pengaruh dalam penelitian ini karena kompetensi yang baik yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan maka akan membentuk kepuasan pasien yang akan berdampak pada minat kembali pasien. Apabila pasien merasa puas terhadap layanan rumah sakit, maka akan menciptakan penilaian bahwa rumah sakit telah mampu memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Hal ini berarti semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pasien maka semakin tinggi loyalitas pasien rumah sakit labuang Baji Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan (Fatmawati and Susanto, 2016)tentang Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien mengatakan bahwa mutu pelayanan dokter pada dimensi keterampilan teknis, hubungan interpersonal, ketersediaan informasi dan keterlibatan pasien secara bersamasama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan di RS PKU Muhammadiyah Bantul.

Penelitian ini berbeda dengan yang dilakukan oleh (Gunawan, 2017) tentang Pengaruh Orientasi Pasar dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui

TheAuthor(s). ThisOpen Accessarticleisdistributed under a creative CommonsAttribution (CC-BY) 4.0 license

Kepuasaan Pelanggan yang mengatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan kompetensi sumberdaya manusia terhadap loyalitas pelanggan.

Pengaruh motivasi terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat Inap Rumah Sakit Umum daerah Labuang Baji Makassar

Hasil perhitungan uji keberartian koefisien regresi di dapatkan nilai koefisien motivasi sebesar yakni 1,189 dengan uji t diperoleh thitung = 3,590 dengan nilai signifikansi 0.000 < 0.05. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh motivasi terhadap minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan asumsi peneliti bahwa motivasi yang baik yang diberikan perawat kepada seorang pasien akan menimbulkan dampak positif, diantaranya dapat berupa keuntungan bagi kesembuhan pasien itu sendiri maupun bagi rumah sakit. Perawat yang telah mamberikan pelayanan dengan memberikan motivasi yang baik akan dapat meningkatkan mutu pelayanan yang diberikannya serta juga mutu kesembuhan bagi pasien dan terpentingnya secara tidak langsung akan meningkatkan loyalitas pasien yang akan berdampak pada keuntungan bagi pemilik rumah sakit.

Menurut (Sedarmayanti, 2009)motivasi dan lingkungan kerja yang baik akan mendorong pegawai agar senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik menuju kearah peningkatan kinerja perawat

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Riswanti, 2014) mengenai Pengaruh Motivasi, Kepuasan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengobatan Penderita Hipertensi menunjukan bahwa motivasi internal, motivasi eksternal, kepuasan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pengobatan penderita Hipertensi di wilayah kerja Puskesmas Mekarsari Kabupaten Barito Kuala.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan di ruang rawat Inap Rumah Sakit Umum daerah Labuang Baji Makassar

Hasil perhitungan uji keberartian koefisien regresi di dapatkan nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar yakni 0,059 dengan uji t diperoleh thitung = 0,664 dengan nilai signifikansi 0.508 > 0.05. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat kembali pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar.

Asumsi peneliti adalah pasien akan merasa nyaman dilayani oleh dokter yang mampu membangun hubungan interpersonal yang baik dengan pasien. Adanya rasa nyaman maka akan membuat pasien senang ditangani oleh dokter yang bersangkutan dan tidak segan untuk datang kembali pada dokter yang sama untuk berobat saat mengalami gangguan kesehatan.

Hubungan interpersonal dapat mempengaruhi loyalitas dapat dijelaskan karena saat dokter mampu menjalin hubungan interpersonal yang baik dengan pasien maka pasien akan merasa nyaman, diperhatikan dipedulikan sehingga percaya untuk ditangani oleh dokter yang bersangkutan. Rasa nyaman dan percaya pasien yang terbangun dari hasil hubungan interpersonal membuat pasien tidak merasa ragu untuk datang kembali pada dokter yang sama saat mengalami masalah kesehatan. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi di mata pasien akan membentuk hubungan antar personal yang baik antara kedua belah pihak akan dan sangat mempengaruhi tingkat loyalitas pasien (Fatmawati, 2016)

Penelitian ini sejalan dengan (Wardhani, 2015) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di puskesmas orooro ombo kota madiun dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel

TheAuthor(s). ThisOpen Accessarticleisdistributed under a creative CommonsAttribution (CC-BY) 4.0 license

pemediasi dimana kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien terbukti tidak signifikan.

Hasil penelitian ini juga di dukung oleh (Sagala, 2015) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di rumah sakit TK II Putri Hijau Kesdam i/BB Medan yan menyatakan bahwa kualitas pelayanan (bukti fisik, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kompetensi terhadap minat kembali pasien dengan nilai signifikasi 0,000<0,05, terdapat pengaruh signifikan motivasi terhadap minat kembali pasien dengan nilai signifikasi 0,000<0,05 serta Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap minat kembali pasien dengan nilai signifikasi 0,508>0,05. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk selalu mengikutsertakan tenaga medis dalam setiap kegiatan pengembangan profesi, agar tenaga medis dapat meningkatkan kompetensinya secara terus menerus, sehingga akan berdampak pada pemberian pelayanan yang berkualitas.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih kami ucapkan kepala seluruh responden yang telah menjadi bagian dalam penelitian ini.

Deklarasi *Conflict of Interest*

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

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrouf, M., Wiji, D. and Sari, P. (2015) 'Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang', *Jurnal Kesehatan*, 8(3), pp. 435–440.

Fatmawati, T. (2016) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di RS PKU Muhammadiyah Bantul', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), pp. 150–156. doi: 10.18196/jmmr.5120.

Fatmawati, T. and Susanto (2016) 'The Influence of Doctor Service Quality on Patient Loyalty at PKU Muhammadiyah Bantul Hospital', *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), pp. 150–156. doi: 10.18196/jmmr.5120.Pengaruh.

Gunawan, R. I. (2017) 'Pengaruh Orientasi Pasar Dan Kompetensi Sumberdaya Manusia Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasaan Pelanggan', *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(1). doi: 10.26905/jmdk.v5i1.1274.

Lubis, R., Sinaga, B. J. and Mutiara, E. (2021) 'Pengaruh Pemakaian Kelambu, Kawat Kasa dan Kondisi Geodemografis Terhadap Kejadian Malaria di Kabupaten Batu Bara', *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 20(1), pp. 53–58. doi: 10.14710/jkli.20.1.53-58.

Rangkuti, A. F., Sulistyani, S. and Endah W, N. (2018) 'Faktor Lingkungan dan Perilaku yang Berhubungan dengan Kejadian Malaria di Kecamatan Panyabungan Mandailing Natal Sumatera Utara', *Balaba: Jurnal Litbang Pengendalian Penyakit Bersumber Binatang Banjarnegara*, pp.

TheAuthor(s). ThisOpen Accessarticleisdistributed under a creative CommonsAttribution (CC-BY) 4.0 license

1–10. doi: 10.22435/blb.v13i1.238.

Rensi, N. (2019) 'Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah', *Jurnal Simplex*, 2(2), pp. 141–152.

Riswanti, A. (2014) *Pengaruh Motivasi, Kepuasan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengobatan Penderita Hipertensi Di Wilayah Kerja Puskesmas Mekarsari Kabupaten Barito Kuala, Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Indonesia Banjarmasin*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Indonesia Banjarmasin.

Rizkiawan, I. K. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri'. Available at: http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/70845.

\

Ruliansyah, A. and Pradani, F. Y. (2020) 'Penulara Malaria di Pangandaran Social Behaviors Causing the Increased Risk of Malaria Transmission in Pangandaran', *Buletin Penelitian Si*, 23(2), pp. 115–125. Available at: https://ejournal2.litbang.kemkes.go.id/index.php/hsr/article/view/2797/1672.

Sagala, H. A. F. (2015) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Tk Ii Putri Hijau Kesdam I/BB Medan, Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*. Universitas Sumatera Utara Medan.

Santy, S., Fitriangga, A. and Natalia, D. (2014) 'Hubungan Faktor Individu dan Lingkungan dengan Kejadian Malaria di Desa Sungai Ayak 3 Kecamatan Belitang Hilir, Kabupaten Sekadau', *eJournal Kedokteran Indonesia*, 2(1). doi: 10.23886/ejki.2.3186.

Sedarmayanti (2009) *Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Rafika ADITAMA.

Susanti, F. and Wantini, S. (2014) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejadian Malaria Di Wilayah Kerja UPT Puskesmas Rajabasa Kecamatan Rajabasa Kabupaten Lampung Selatan', *Jurnal Analis Kesehatan*, 3(1), pp. 327–338.

Sutarto and Cania, E. (2017) 'Faktor Lingkungan, Perilaku dan Penyakit Malaria', *Agromed Unila*, 4(1), pp. 271–278.

Wardhani, F. K. (2015) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Oro-Oro Ombo Kota Madiun dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel pemediasi*. Universitas Katolik Widya Mandala Madiun. Available at: https://www.scoutsecuador.org/site/sites/default/files/%5Bbiblioteca%5D/5.1 Conservacion de alimentos y Recetas sencillas.pdfhttp://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.d.

TheAuthor(s). ThisOpen Accessarticleisdistributed under a creative CommonsAttribution (CC-BY) 4.0 license