

**ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN PADA KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT
KUNJUNG ULANG PASIEN DI RUANG RAWAT INAP RUMAH
SAKIT UMUM ARTHA MEDICA
BINJAI**

Eninta Sitepu^{1*}, Siti Khadijah², Zulfendri³

¹⁻³Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sumatera Utara

Email Korespondensi: enintasitepu@yahoo.co.id

Disubmit: 24 Desember 2024

Diterima: 27 Juni 2025

Diterbitkan: 01 Juli 2025

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v5i7.18871>

ABSTRACT

The assessment of each patient on the satisfaction of a service at the hospital is very important as an input for the hospital in providing a service so that it is hoped that the public can be interested in using the service again or patients are interested in returning to the service facility. This study aims to analyze the influence of patient characteristics and satisfaction on the interest in revisiting the inpatient area of Artha Medica Binjai General Hospital. This type of research is quantitative with a cross-sectional design. The study population is inpatients with a sample of 100 respondents. The research analysis used was the chi square test to analyze the relationship and the multiple logistic regression test to analyze the influence of independent variables on the dependent. The results showed that the reliability variable obtained a p value of <0.001, responsiveness obtained a p value <0.001, empathy obtained a p value <0.001, physical appearance obtained a p value <0.001, and guarantee obtained a p value <0.001, all variables had a p value less than 0.05 which means that all variables were significantly related. The variables of reliability, responsiveness, empathy, physical appearance, and assurance had a significant relationship with the interest of patients to return to the inpatient room of Artha Medica Binjai General Hospital. It is recommended to the hospital to continue to improve the quality of service and have a positive impact on patients for interest in revisiting.

Keywords: *Patients, Hospitals, Quality, Services*

ABSTRAK

Penilaian setiap pasien terhadap suatu kepuasan layanan di rumah sakit sangatlah penting sebagai masukan untuk rumah sakit dalam memberikan suatu layanan sehingga harapannya masyarakat dapat kiranya berminat untuk menggunakan pelayanan itu kembali atau pasien berminat untuk kunjung ulang kembali ke fasilitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh karakteristik dan kepuasan pasien terhadap minat kunjung ulang di runag rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian adalah pasien rawat inap dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Analisis penelitian yang digunakan adalah uji chi square untuk menganalisis hubungan

dan uji regresi logistik berganda untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan memperoleh *p value* <0,001, daya tanggap memperoleh *p value* <0,001, empati memperoleh *p value* <0,001, tampilan fisik memperoleh *p value* <0,001, dan jaminan memperoleh *p value* <0,001, semua variable memiliki nilai *p value* lebih kecil dari 0,05 yang artinya semua variable berhubungan signifikan. Variabel kehandalan, daya tanggap, empati, tampilan fisik, dan jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjung ulang pasien di ruang rawat inap rumah sakit umum Artha Medica Binjai. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan dampak positif kepada pasien untuk minat kunjung kembali.

Kata Kunci: Pasien, Rumah Sakit, Kualitas, Pelayanan

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, 2023).

Penilaian setiap pasien terhadap suatu kepuasan layanan di rumah sakit sangatlah penting sebagai masukan untuk rumah sakit dalam memberikan suatu layanan sehingga harapannya masyarakat dapat kiranya berminat untuk menggunakan pelayanan itu kembali atau pasien berminat untuk kunjung ulang kembali ke fasilitas pelayanan itu (Tjiptono, 2018).

Hasil penilaian oleh pasien sangat berpengaruh kepada suatu kepuasan yang di berikan oleh rumah sakit tersebut. Standar kepuasan sudah di tetapkan dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2016). Standar Pelayanan Minimal menurut Kemenkes adalah diatas 95%. Bila di dapatkan angka kepuasan pasien itu di bawah dari pada nilai yang di tetapkan makan layanan Kesehatan itu di anggap tidak memenuhi

indikator kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2016).

Cronin dan Taylor (1992) mengatakan bahwa minat beli ulang yaitu perilaku pelanggan dimana pelanggan merespon positif terhadap apa yang telah diberikan oleh suatu perusahaan dan berminat untuk melakukan kunjungan kembali atau mengkonsumsi kembali produk perusahaan tersebut (Kurniawan et al., 2020). Hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat berkunjung kembali didukung oleh kualitas pelayanan kesehatan itu sendiri baik dari kinerja dari petugas kesehatan itu sendiri baik dari segi motivasi perawat dalam pemberian asuhan keperawatan dan tindakan yang sesuai dengan mutu pelayanan kesehatan yang berdasarkan pada etika serta hak dan kewajiban pasien sehingga merasa puas dan ingin berkunjung Kembali (Dohona et al., 2023).

Pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa Hasil wawancara mendalam dengan para informan menggambarkan bahwa keluhan pada rawat inap di RSIA Kartini Padalarang merupakan ekspresi ketidakpuasan terhadap layanan yang disediakan oleh rumah sakit. Keluhan tersebut sering kali muncul akibat kurangnya responsivitas perawat dalam

menanggapi kebutuhan pasien, terutama karena keterbatasan sumber daya manusia (SDM) di ruangan. Faktor lain yang menyebabkan keluhan meliputi jadwal dokter yang tidak sesuai dan fasilitas yang kurang memadai. Beberapa pasien merasa tidak puas dengan responsivitas perawat terhadap permintaan mereka, seperti keterlambatan dalam pemberian Tindakan medis atau kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pasien (Fauzan & Wibowo, 2024).

Keputusan kunjungan ulang ini dipengaruhi banyak faktor diantaranya dari beberapa dimensi yang berhubungan dengan adanya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan juga jaminan yang diberikan oleh rumah sakit. Menurut peneliti, adanya keputusan kunjungan ulang yang sudah mencapai sekitar 80% ini sudah tercapainya kualitas yang memumpuni (Nur Cahya & Angelina, 2024).

penelitian menunjukkan terdapat pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap minat kunjung ulang pasien rawat inap (Veronica, 2021).

Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai yang merupakan milik Swasta Tipe Kelas C menyediakan sarana rawat jalan, rawat inap umum maupun bersalin dan pelayanan IGD 24 jam. Berdasarkan data rekam medis (RM) kunjungan rawat inap di RSU Artha Medica Binjai dari 2017 hingga 2021, pada tahun 2017 jumlah kunjungan sebanyak 14.751, tahun 2018 sebanyak 27.393, tahun 2019 sebanyak 36.499, tahun 2020 sebanyak 30.232, tahun 2021 sebanyak 27.213, apabila dikaji dari laporan yang ada kunjungan dari data tersebut mengalami naik turun.

KAJIAN PUSTAKA

Sebagai upaya dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat selain dilakukan upaya promotif dan preventif, diperlukan juga upaya kuratif dan rehabilitatif. Selain menyediakan upaya kesehatan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif, rumah sakit juga berfungsi sebagai penyedia pelayanan kesehatan rujukan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit diklasifikasikan atau dikelompokkan kelasnya berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia (Kementrian Kesehatan, 2023).

Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan mendefinisikan Rumah sakit sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna melalui pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Kementrian Kesehatan, 2023).

Kualitas memberikan dorongan khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pasien yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien sehingga pasien tersebut berminat untuk menggunakan

pelayanan itu kembali (Tjiptono, 2018).

Lele et al. (1987) dalam Shilvira et al. (2022) Kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Pasien atau masyarakat melihat pelayanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit (Shilvira et al., 2022).

Pada tahun 2023, jumlah pelayanan Kesehatan yang paling banyak dimanfaatkan oleh peserta BPJS Kesehatan adalah kunjungan di FKTP sebanyak 463.374.151 kunjungan sedangkan yang paling sedikit dimanfaatkan oleh peserta BPJS Kesehatan adalah Rawat Inap Tingkat Lanjut (RITL) sebesar 2,7%. Meski RITL dari segi jumlah merupakan yang paling sedikit dimanfaatkan oleh peserta BPJS Kesehatan, tetapi bila dari segi pembiayaan merupakan yang terbesar pemanfaatannya, yaitu sebesar Rp 91,437 triliun atau 57,6% dari seluruh pembiayaan pelayanan Kesehatan (Kementrian Kesehatan, 2023).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu di atas 95% (Kemenkes, 2016). Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas.

Kinerja dan kualitas pelayanan yang tinggi merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. Service quality merupakan konsep pengukuran kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan atau jaminan (assurance), perhatian (empathy) dan tampilan fisik atau berwujud (tangibles). Berdasarkan lima dimensi tersebut akan diketahui terjadi atau tidak gap (kesenjangan), ada tidaknya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan juga dapat diketahui dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien (Armen Patria, 2017).

Lima metode yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Parasuraman, 1990) yaitu: 1. Bukti Fisik (Tangibles). Bukti langsung meliputi penampakan dan fasilitas, gedung, peralatan dan penampilan dari karyawan perusahaan. Penampilan fisik perusahaan akan berpengaruh pada evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. 2. Keandalan (Reliability). Keandalan yaitu menunjukkan seberapa jauh perusahaan memberikan pelayanan sama seperti yang telah dijanjikan secara akurat dan tepat. Keandalan ini tidak hanya penting untuk masalah-masalah yang besar, karena masalah kecil juga menjadi hal penting untuk pelanggan dalam memberikan evaluasi tentang perusahaan. 3. Daya Tanggap (Responsiveness). Daya tanggap yaitu menunjukkan kemauan dan komitmen dari perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya mengenai cepatnya pelayanan yang diberikan, tetapi juga kemauan dari perusahaan atau karyawan dalam

membantu pelanggan. 4. Keyakinan (Assurance). Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan. 5. Empati (Emphaty). Kemampuan komunikasi para karyawan untuk menjelaskan dengan baik mengenai pelayanan yang disediakan perusahaan akan memberikan dampak baik dari evaluasi pelanggan (Sinollah & Masruro, 2019).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Artha Medica Binjai. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive random sampling*, dengan kriteria yang dijadikan responden adalah pasien sudah dirawat minimal 3 hari dalam keadaan sadar, dan tidak dalam menderita sakit jiwa dan tidak dirawat di ruang ICU pada periode bulan November 2024.

Variabel independen yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, tampilan fisik, dan jaminan. Variabel dependen yaitu minat kunjung ulang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan metode wawancara. Metode pengukuran variabel independen diukur menggunakan kuesioner masing-masing 5 pertanyaan dengan jawaban menggunakan skala likert (puas, cukup puas, dan tidak puas), hasil ukur dikategorikan menjadi 2 berdasarkan nilai median yaitu puas dan tidak puas. Variabel kehandalan, daya tanggap, empati, tampilan fisik dikategorikan puas jika skor ≥ 14 , dan tidak puas jika skor < 14 . Variabel jaminan dikategorikan puas jika skor ≥ 15 , dan tidak puas jika skor < 15 . Variabel dependen yaitu minat kunjung ulang diukur dengan 1 pertanyaan dengan jawaban menggunakan skala guttman dengan hasil ukur dikategorikan berminat dan tidak berminat.

Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji statistik *Chi Square* dengan Tingkat kepercayaan 95%. Hipotesis alternatif (H_a) diterima jika $p\text{-value} < 0,05$, artinya menunjukkan ada hubungan variabel independen dengan dependen.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
< 38 tahun	51	51,0
≥ 38 tahun	49	49,0
Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	12	12,0
SMP	34	34,0
SMA	43	43,0
Perguruan Tinggi	11	11,0

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
< 38 tahun	51	51,0
≥ 38 tahun	49	49,0
Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Bekerja	47	47,0
Tidak Bekerja	53	53,0
Total	100	100.0

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa usia <38 tahun sebanyak 51 responden atau 51,0 persen, dan ≥ 38 tahun sebanyak 49 responden atau 49,0 persen. Jenis kelamin responden dari total 100 responden menunjukkan jumlah responden laki-laki sebanyak 34 responden atau sebesar 34,0 persen, sementara responden perempuan sebanyak 64 responden atau sebesar 64,0 persen. Pendidikan responden menunjukkan pendidikan SD sebanyak 12 responden atau sebesar

12,0 persen, pendidikan SMP sebanyak 34 responden atau sebesar 34,0 persen, pendidikan SMA sebanyak 43 responden atau sebesar 43,0 persen, Pendidikan tinggi sebanyak 11 responden atau 11,0 persen. Pekerjaan responden dari total 100 responden menunjukkan jumlah responden yang bekerja sebanyak 47 responden atau sebesar 47,0 persen, dan responden yang tidak bekerja sebanyak 53 responden atau sebesar 53,0 persen.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Faktor Kepuasan Pasien Pada Kualitas Pelayanan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai

Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	55	55,0
Tidak Puas	45	45,0
Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	55	55,0
Tidak Puas	45	45,0
Empati	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	59	59,0
Tidak Puas	41	41,0
Tampilan Fisik	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	63	63,0
Tidak Puas	37	37,0
Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
Puas	52	52,0
Tidak Puas	48	48,0
Total	100	100

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa variabel kehandalan menunjukkan pasien puas sebanyak

55 responden (55,0%), dan tidak puas sebanyak 45 responden (45,0%). Total responden sebanyak 100

responden, pada variabel daya tanggap menunjukkan pasien puas sebanyak 55 responden (55,0%), dan tidak puas sebanyak 45 responden (45,0%), pada variabel empati menunjukkan pasien puas sebanyak 59 responden (59,0%), dan tidak puas sebanyak 41 responden (41,0%),

pada variabel tampilan fisik menunjukkan pasien puas sebanyak 63 responden (63,0%), dan tidak puas sebanyak 37 responden (37,0%), pada variabel jaminan menunjukkan pasien puas sebanyak 52 responden (52,0%), dan tidak puas sebanyak 48 responden (48,0%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Minat Kunjung Ulang Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai

Minat Kunjung Ulang	Frekuensi	Persentase (%)
Berminat	77	77,0
Tidak Berminat	23	23,0
Total	100	100,0

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa kategori minat kunjung ulang pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai Tahun 2024 menunjukkan pasien

minat kunjung ulang sebanyak 77 responden (77,0%), dan tidak minat kunjung ulang sebanyak 23 responden (23,0%).

Tabel 4. Hasil Analisis Bivariat Faktor Personal Dan Lingkungan Pada Kepala Keluarga Yang Memiliki Balita Di Kota Padangsidempuan

Kehandalan	Minat Kunjung Ulang				P value
	Berminat	Tidak Berminat			
Puas	53 96,4	2 3,6			0,000
Tidak Puas	24 53,3	21 46,7			
Total	77 77,0	23 23,0			
Daya Tanggap					
Puas	54 98,2	1 1,8			0,000
Tidak Puas	23 51,1	22 48,9			
Total	77 77,0	23 23,0			
Empati					
Puas	55 93,2	4 6,8			0,000
Tidak Puas	22 53,7	19 46,3			
Total	77 77,0	23 23,0			
Tampilan Fisik					
Puas	59 93,7	4 6,3			0,000
Tidak Puas	18 48,6	19 51,4			
Total	77 77,0	23 23,0			
Jaminan					
Puas	50 96,2	2 3,8			

Kehandalan	Minat Kunjung Ulang				P value
	Berminat	Tidak Berminat			
Puas	53 96,4	2 3,6			0,000
Tidak Puas	24 53,3	21 46,7			
Total	77 77,0	23 23,0			
Tidak Puas	21 43,8	27 56,3			
Total	77 77,0	23 23,0			

Berdasarkan tabel 4 hasil analisis bivariat diketahui bahwa Pada variabel kehandalan menunjukkan kategori tidak puas yang tidak minat kunjung ulang sebanyak 21 responden (46,7%). Berdasarkan hasil uji *chi square* p value sebesar $<0,001$ yang menunjukkan ada hubungan antara kehandalan dengan minat kunjung ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai. Pada variabel daya tanggap menunjukkan kategori tidak puas yang tidak minat sebanyak 22 responden (48,9%). Berdasarkan hasil uji *chi square* p value sebesar $<0,001$ yang menunjukkan ada hubungan antara daya tanggap dengan minat kunjung ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai. Pada variabel empati menunjukkan kategori tidak puas yang tidak minat sebanyak 19 responden (46,3%). Berdasarkan

hasil uji *chi square* p value sebesar $<0,001$ yang menunjukkan ada hubungan antara empati dengan minat kunjung ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai.

Pada variabel tampilan fisik menunjukkan kategori tidak puas yang tidak minat sebanyak 19 responden (51,4%). Berdasarkan hasil uji *chi square* p value sebesar $<0,001$ yang menunjukkan ada hubungan antara tampilan fisik dengan minat kunjung ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai. Pada variabel jaminan menunjukkan kategori tidak puas yang tidak minat sebanyak 21 responden (43,8%). Berdasarkan hasil uji *chi square* p value sebesar $<0,001$ yang menunjukkan ada hubungan antara jaminan dengan minat kunjung ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai.

PEMBAHASAN

Hubungan Kehandalan dengan Minat Kunjung Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai

Berdasarkan tabel juga dapat dilihat hasil uji *chi square* nilai p value 0,000 dimana p value $<0,005$ maka dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara kehandalan dengan minat kunjung ulang pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator capaian dalam mengukur tingkat kesempurnaan suatu pelayanan kesehatan. Pelayanan dengan kualitas yang baik akan menghasilkan output berupa kepuasan bagi setiap pengguna pelayanan kesehatan sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan kode etik profesi. Semakin tinggi kualitas layanan, semakin tinggi kepuasan pasien. Pelayanan rawat inap merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan untuk

meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit guna menciptakan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan adalah bentuk pasien untuk berlangganan berulang kali untuk datang kembali untuk pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penting bagi rumah sakit untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien muncul dan akan menciptakan citra positif bagi Masyarakat (Magfiroh et al., 2023).

Kehandalan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan memiliki hubungan positif dengan minat kunjung ulang pasien. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kehandalan yang dirasakan oleh pasien, semakin besar kemungkinan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Aspek seperti ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian prosedur medis, dan kejelasan informasi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pasien.

Pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pasien rawat inap juga mengharapkan rumah sakit swasta memiliki peralatan yang lebih modern dan tes yang lebih kompleks atau khusus daripada lembaga medis publik. Pasien rawat inap juga menyebutkan perlunya layanan perawatan pelanggan khusus, yang jarang dan belum berkembang di lingkungan publik. Hasil wawancara menunjukkan salah seorang berkata: "Rumah sakit swasta memiliki tes medis dengan harga yang dapat diterima yang tidak tersedia di rumah sakit publik" (Nguyen et al., 2021).

Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap intensitas kunjungan sangat penting dalam konteks pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang baik dan

kepuasan pasien yang tinggi cenderung meningkatkan frekuensi kunjungan pasien ke rumah sakit. Faktor-faktor seperti keramahan staf, fasilitas medis yang memadai, dan pengalaman pasien secara keseluruhan berperan dalam keputusan pasien untuk kembali ke layanan kesehatan yang sama (Ananda, 2024).

Hubungan Daya Tanggap dengan Minat Kunjung Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai

Berdasarkan tabel juga dapat dilihat hasil uji chi square nilai p value 0,000 dimana p value <0,005 maka dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara daya tanggap dengan minat kunjung ulang pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai.

Dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi Tangible (keandalan) dengan atribut kedatangan dokter dan perawat selalu datang sesuai jadwal (on time) dengan tingkat kesesuaian 90%, dimana pasien merasa sangat puas dengan kinerja dokter dan perawat yang selalu datang ke pasien tepat waktu. Meskipun kualitas pelayanan bukan menjadi masalah utama dalam mengurangi jumlah kunjungan pasien, kualitas pelayanan di RS X Binjai tetap harus terus meningkatkan kualitas pelayanan, karena masih ada dimensi dengan nilai terendah yaitu dimensi responsiveness (responsiveness) dengan atribut kemudahan pelayanan dalam mengakses pelayanan yang memiliki tingkat kesesuaian hanya 65%, yang artinya pasien cukup puas dengan kemudahan akses layanan di Rumah Sakit X Binjai (Salsabila et al., 2024).

Daya tanggap mengacu pada kesiapan dan kecepatan staf rumah sakit dalam merespons kebutuhan dan keluhan pasien. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa daya tanggap juga memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjung ulang pasien. Staf yang responsif memberikan rasa nyaman dan aman bagi pasien, sehingga mereka merasa dihargai dan diperhatikan. Misalnya, respons cepat terhadap permintaan pasien atau keluarga mereka dapat meningkatkan persepsi positif terhadap rumah sakit. Daya tanggap merupakan seberapa cepat dan mudah tes medis dapat diberikan kepada pasien rawat inap (Nguyen et al., 2021).

Hubungan Empati dengan Minat Kunjung Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai

Berdasarkan tabel juga dapat dilihat hasil uji chi square nilai p value 0,000 dimana p value <0,005 maka dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara empati dengan minat kunjung ulang pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai.

Empati mencerminkan perhatian dan kepedulian staf rumah sakit terhadap kebutuhan individu pasien. Penelitian ini menemukan bahwa empati berpengaruh kuat terhadap minat kunjung ulang pasien. Pasien yang merasa diperlakukan secara personal dan dihargai sebagai individu cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap rumah sakit. Faktor seperti sikap ramah, komunikasi yang baik, dan pemahaman terhadap kondisi pasien memainkan peran penting dalam membangun hubungan emosional yang positif.

Kekhawatiran yang paling umum di antara pasien rawat jalan adalah rasa takut tidak mengalami kualitas hidup yang baik dan kurangnya dukungan dari orang-orang di sekitar mereka. Pernyataan ini menyoroti pentingnya empati, khususnya dari mereka yang

memberikan perawatan selama proses penyembuhan pasien dan kunjungan ke rumah sakit. Salah satu pasien menyatakan, "Mengetahui jenis prosedur, berapa lama waktu yang dibutuhkan, dan efek sampingnya sangat besar" (Pasien rawat jalan-50, pria 51 tahun, bagian mata). Yang lain menjelaskan, "Mendapatkan informasi yang cukup tentang kondisi medis dan perawatan menunjukkan bagaimana perawat dan dokter peduli terhadap kita, seorang pasien" (Pasien rawat jalan-39, pria 38 tahun, bagian THT). Selain itu, pasien lain mengatakan, "Memiliki profesional yang dapat dipercaya seperti perawat dan dokter yang menunjukkan kepedulian tulus selama proses perawatan sangat meyakinkan dan meningkatkan harapan" (Rawat Jalan-13, laki-laki berusia 52 tahun, departemen neurologi). Berdasarkan informasi, pasien rawat jalan merasakan mutu layanan yang tinggi, terbukti dari sikap empati dan perhatian serta kepedulian staf rumah sakit selama kunjungan rumah sakit (Noviyani & Viwattanakulvanid, 2024).

Hubungan Tampilan Fisik dengan Minat Kunjung Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai

Berdasarkan tabel juga dapat dilihat hasil uji chi square nilai p value 0,000 dimana p value <0,005 maka dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara tampilan fisik dengan minat kunjung ulang pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai.

Tampilan fisik mencakup fasilitas, kebersihan, dan estetika lingkungan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tampilan fisik memiliki kontribusi signifikan terhadap minat kunjung ulang pasien. Lingkungan rumah sakit yang bersih, fasilitas yang

lengkap, dan suasana yang nyaman memberikan kesan positif kepada pasien dan keluarga mereka. Hal ini mempertegas pentingnya investasi dalam infrastruktur dan perawatan fasilitas untuk meningkatkan pengalaman pasien. Tampilan fisik merupakan kebersihan ruangan dan peralatan (Nguyen et al., 2021).

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan niat untuk meninjau kembali dengan nilai T-Statistics = 2,180 dan P-values 0,029. Kualitas pelayanan rawat inap memiliki hubungan langsung dan searah dengan niat untuk mengunjungi pasien kelas rawat inap standar di RSUP Surakarta, yang berarti bahwa dalam rangka meningkatkan niat untuk mengunjungi kembali pasien kelas rawat inap standar, rumah sakit harus selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien kelas rawat inap standar. Citra rumah sakit berfungsi sebagai mediator parsial dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan niat revisit karena meskipun tanpa citra rumah sakit, kualitas pelayanan akan tetap terkait dengan niat revisit pasien kelas rawat inap standar di RSUP Surakarta (Damayanthie et al., 2024).

Bukti fisik adalah aset berwujud, yaitu aset yang memiliki nilai moneter terbatas dan biasanya dalam bentuk fisik. Termasuk fasilitas fisik seperti peralatan, penampilan karyawan, fasilitas gedung dan fasilitas komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kepuasan dan loyalitas terhadap kualitas pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar City sebesar 42,3%. Dan kurang puas tetapi loyal sebesar 41,6%. Hal ini ternyata mendapatkan penilaian positif dari responden terkait

kebersihan, kenyamanan dan peralatan medis. Berdasarkan hasil uji statistik chi - kuadrat, nilai $p = 1.000$. Pernyataan ini tidak bertentangan dengan pendapat Gani bahwa pasien yang menggunakan layanan sangat memperhatikan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh penyedia layanan kesehatan. Semakin lengkap dan baik kualitas dan fasilitas peralatan, semakin besar kemungkinan pasien memilih layanan ini dibandingkan dengan layanan kesehatan yang memiliki infrastruktur sederhana. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit menentukan apakah pengalaman pasien baik atau buruk. Layanan kesehatan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien (Hasjim et al., 2024).

Hubungan Jaminan dengan Minat Kunjung Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai

Berdasarkan tabel juga dapat dilihat hasil uji chi square nilai p value 0,000 dimana p value $< 0,005$ maka dapat disimpulkan ada hubungan signifikan antara jaminan dengan minat kunjung ulang pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai.

Jaminan mencakup kompetensi, keramahan, dan rasa aman yang diberikan oleh staf rumah sakit kepada pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjung ulang pasien. Ketika pasien merasa yakin akan kemampuan tenaga medis dan keamanan prosedur yang dilakukan, mereka cenderung lebih percaya dan memilih rumah sakit tersebut di masa depan. Faktor seperti sertifikasi staf medis, kesopanan, dan perlindungan data pasien menjadi aspek yang mendukung persepsi jaminan ini.

Jaminan (Assurance) dalam penelitian ini meliputi kemampuan dan keterampilan keilmuan penyedia layanan, kesopanan dan kepercayaan penyedia layanan serta kebebasan dari tindakan berbahaya dari penyelenggara dan pasien. Berdasarkan hasil uji chi-square, nilai $p = 0,000$. yang berarti hipotesis alternatif (H_0) ditolak dan (H_a) diterima, yang berarti ada hubungan yang signifikan antara jaminan dan loyalitas pasien rawat inap di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid, Kota Makassar. Hasil penelitian ini mengasumsikan bahwa responden mengeluhkan layanan kamar rawat inap tidak sesuai dengan keanggotaannya, sehingga pasien merasa tidak puas dengan pelayanan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid, Kota Makassar. Kualitas pelayanan terkait jaminan merupakan cerminan dari sikap masing-masing petugas dan fasilitas pelayanan di sebuah rumah sakit yang dapat memberikan rasa percaya dan aman kepada pasien. Jaminan juga bisa tentang kesopanan petugas, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menyelesaikan masalah pasien (Hasjim et al., 2024).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa skor tertinggi responden yang menilai kualitas pelayanan baik ada di indikator jaminan (assurance). Kualitas pelayanan yang baik pada indikator jaminan (assurance) tersebut adalah dokter berperilaku ramah dan sopan (Rahmawati, 2022).

KESIMPULAN

Faktor kepuasan pada kualitas pelayanan yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, tampilan fisik, dan jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjung ulang pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Artha Medica Binjai.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, F. A. (2024). The influence of service quality and satisfaction of outpatients of hospital . X with the intention to revisit. 4(11), 10456-10470.
- Armen Patria, G. A. (2017). Dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII (1).
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 1-15. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1170>JournalHomepage: <https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Damayanthie, N., Ayubi, D., & Sulistiadi, W. (2024). The Relationship between Service Quality, Satisfaction and Image on Revisit Intentions in Standard Inpatient Class Patients at Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta. *International Journal of Research and Review*, 11(1), 85-98. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20240110>
- Dohona, N. N., Kadang, Y., Hutabarat, H., Tumewu, Y., & Keperawatan Universitas Widya Nusantara Palu, I. (2023). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat berkunjung kembali pasien di rumah sakit umum daerah banggai laut. *Kesehatan Tambusai*, 4(4), 6164-6174.
- Fauzan, A., & Wibowo, I. (2024). Analisis Penanganan Keluhan Pasien Rawat Inap Pada RSIA Kartini Padalarang. 4, 2240-2249.
- Hasjim, R., Darmawansyah, Arifin,

- A., Balqis, Suriah, & Wahiduddin. (2024). The Influence of Patient Satisfaction on the Loyalty of Inpatient Patients at Dr. Tadjuddin Chalid Hospital Makassar City Year 2023. *Pharmacognosy Journal*, 16(2), 436-441. <https://doi.org/10.5530/pj.2024.16.69>
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country. *Patient Preference and Adherence*, 15.
- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2024). Exploring patients' perspectives on healthcare service quality in outpatient settings at a public hospital in Palembang, Indonesia: A qualitative study. *Belitung Nursing Journal*, 10(6), 703-711. <https://doi.org/10.33546/bnj.3594>
- Nur Cahya, F., & Angelina, C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Poli Mata Rs Pertamina Bintang Amin 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 2638-2651. <http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/27125>
- Primadi, R., Simanjuntak, M., & Muflikhati, I. (2021). Faktor penentu kepuasan dan minat kunjung ulang ekowisata. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 7(1), 110-110.
- Rahmawati, M. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSIM Sumberrejo Bojonegor. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 149-156.
- Salsabila, L. N., Gurning, F. P., & Wasiyem, W. (2024). Analysis of The Quality of Inpatient Services at Hospital X Binjai Using The Customer Satisfaction Index (CSI) Method. *Contagion: Scientific Periodical Journal of Public Health and Coastal Health*, 6(2), 853-866.
- Tarigan, A. M., & Fitria, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Di Klinik Pratama Kelambir Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, 4(2), 477-486.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima 2*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan, (2023).
- Veronica, S. (2021). Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai. *Jik Jurnal Ilmu Kesehatan*, 5(1), 147. <https://doi.org/10.33757/jik.v5i1.392>