



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 5 Tahun 2024 Page 4425-4439

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada
Kunjungan Ulang Pasien Poli Gigi Dan Mulut
(Studi Survey di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano)

Wo'i Megah Mayang Sari Paraisu^{1✉}, Sri Rochani Mulyani², Rukhiyat Syahidin³, Widjajanti Utoyo⁴,
Vip Paramarta⁵

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: woi_mms@yahoo.com^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis lebih mendalam tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kunjungan ulang pasien poli gigi dan mulut di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano. Obyek penelitian adalah pasien pada poli gigi dan mulut di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano dengan sampel 111 orang. Analisis data yang digunakan adalah analisis jalur, analisis koefisien korelasi dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan analisis deskriptif terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano sangat kuat namun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa item yang masih rendah pada kualitas pelayanan yaitu pada pernyataan petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan petugas memiliki keterampilan melakukan pekerjaan melayani pasien, terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano sebesar 1.193 dengan nilai signifikansi variable kualitas pelayanan sebesar 0.006 ($<0,05$), pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang pasien sebesar 0.036 dengan nilai signifikansi variable kepuasan pasien sebesar 0.533 ($>0,05$) artinya kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap variable kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano, pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien sebesar 0.872 dengan nilai signifikansi variable kunjungan ulang pasien sebesar 0.004 ($<0,05$) artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variable kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano, pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0.015 maka memiliki arti bahwa pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung, artinya secara tidak langsung kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan ulang pasien melalui

kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Kunjungan Ulang Pasien*

Abstract

This study aims to know and analyze more deeply about service quality, patient satisfaction and revisit of dental and oral poly patients at DR. Sam Ratulangi Tondano Hospital. The object of research was patients at dental and oral poly at DR. Sam Ratulangi Hospital Tondano with sample of 111 people. The data analysis used is path analysis, correlation coefficient, analysis and determination coefficient analysis. The results showed that the descriptive analysis of service quality, patient satisfaction and patient revisits at the DR. Sam Ratulangi Tondano Regional General Hospital was very strong, but the results showed that there were several items that were still low inservice quality, namely: in the statement of responsive officers in providing services and officers have the skills to do work serving patients, there is a significant influence on service quality on patient satisfaction at the DR. Sam Ratulangi Tondano Regional General Hospital of 1,193 with significance value of service quality of 0.006 (<0.05), The effect of patient satisfaction on patient repeat visits was 0.036 with significance value of the patient satisfaction variable of 0.533 (>0.05), meaning that patient satisfaction did not have significant effect on the variable of patient revisits at the DR. Sam Ratulangi Tondano Regional General Hospital, the direct effect of service quality on patient repeat visits is 0.872 with significance value of patient repeat visits of 0.004 (<0.05) meaning that service quality has significant effect on patient revisit variables at DR. Sam Ratulangi Tondano Regional General Hospital, The indirect influence of service quality on patient revisits through patient satisfaction of 0.015 means that the indirect influence is smaller than the direct influence, meaning that indirectly the quality of service does not have significant effect on patient revisits through patient satisfaction at the DR. Sam Ratulangi Tondano Regional General Hospital.

Keyword: *Quality of Service, Patient Satisfaction, Patient Revisits*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Sumber daya di bidang kesehatan adalah segala bentuk dana, tenaga, perbekalan kesehatan, sediaan farmasi dan alat kesehatan serta fasilitas pelayanan kesehatan dan teknologi yang dimanfaatkan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat (Depkes RI, 2009).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang lebih bermutu dan

terjangkau oleh masyarakat, agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Anonymous, 2009). Muninjaya dalam Syamsul Arifin (2019) Rumah sakit sebagai salah satu subsistem pelayanan kesehatan menyelenggarakan dua jenis pelayanan untuk masyarakat yaitu pelayanan kesehatan dan pelayanan administrasi.

Rumah sakit yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien, (Depkes RI. 1999). Peran Rumah Sakit merupakan hal yang urgen, maka dari itu mengenal Rumah Sakit tidak saja dilihat dari banyaknya pasien, namun lebih kepada manfaat dan peran serta fungsinya.

Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano merupakan satu-satunya rumah sakit milik Pemerintah Daerah di Kabupaten Minahasa yang selalu berusaha memberikan pelayanan kesehatan prima dan terjangkau kepada masyarakat serta berdaya saing dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi Masyarakat, (Profil RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano, 2022).

Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano merupakan rumah sakit tipe C dan menempati areal seluas 11.986 m². Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano telah lulus Akreditasi pada bulan Mei 2019 dengan 5 jenis kategori pelayanan yaitu Pelayanan Medis, Pelayanan Keperawatan, Pelayanan Unit Gawat Darurat, Pelayanan Rekam Medis dan Pelayanan Administrasi. Dan pada tahun 2022 telah dilakukan Pembimbingan Akreditasi Rumah Sakit untuk Lulus Paripurna Lima Bintang, (Profil RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano, 2022).

Belum ada data yang detail mengenai asal usul berdirinya RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano, tetapi dapat digambarkan secara singkat, sebelum Perang Dunia II (PD II) rumah sakit ini masih dibawah pengelolaan gereja dan berstatus swasta dengan nama Rumah Sakit Bethesda Tondano. Tahun 1942-1945 di bawah kekuasaan Jepang dikelola langsung oleh tentara Jepang. Kemudian tahun 1945-1948 beralih di bawah pengelolaan pemerintah Belanda. Pada tahun 1949 Pemerintah Daerah tingkat II Minahasa mengelola rumah sakit dan pada tahun 1978 ditetapkan dan diganti namanya menjadi RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano, (Profil RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano, 2022). Pada akhir Desember 2022 RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano memiliki 400 orang pegawai yang terdiri dari 125 orang ASN, 15 orang CPNS, 21 orang paruh waktu, 214 orang THL dan 25 orang Pegawai BLUD.

Berdasarkan data Rekam Medis RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano, kunjungan pasien poli gigi dan mulut terus meningkat dari tahun ke tahun berdasarkan data yang ada. Ini berarti kepuasan pasien dalam kunjungan di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano terhadap akses pelayanan, mutu pelayanan, proses pelayanan dan sistem pelayanan perlu

dipertahankan.

Minat kunjungan ulang pasien menjadi sangat penting untuk mempertahankan eksistensi rumah sakit. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit, (Permana, M. A, 2018). Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya, (Rahmiati, Nauri Anggita Temesvari, 2020).

Kunjungan pasien adalah pemanfaatan penggunaan fasilitas kesehatan yang disediakan oleh petugas kesehatan. Tingkat kunjungan ulang dalam jasa pelayanan kesehatan di tunjukan dengan perilaku kunjungan pasien ke unit pelayanan kesehatan sebagai tingkat kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan. Kunjungan juga berarti adanya kepercayaan pasien terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya. Besarnya tingkat kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari dimensi waktu, yaitu harian, mingguan, bulanan dan tahunan, (Riki Fajar. Kunjungan Pasien; <http://id.shvoong.com>).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien. RSUD Kabupaten Tangerang mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien pada tahun 2017 dan tahun 2018 sebanyak 10.11%. Hal tersebut juga berdampak pada target kunjungan pasien yang tidak tercapai dalam Rencana Bisnis dan Anggaran Pertahun rumah sakit, (Riki Fajar. Kunjungan Pasien; <http://id.shvoong.com>).

Penelitian Hasbi dalam Rahmiati (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien Puskesmas Poncol Kota Semarang. Penelitian Loontan (2018) menyebutkan pula ada hubungan yang signifikan antara bukti langsung, empati, kehandalan, dan jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Ratahan.

Sejauh ini kunjungan pasien poli gigi dan mulut RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano

terus meningkat sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya. Ini menunjukkan bahwa kemungkinan pasien poli gigi dan mulut RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano melakukan kunjungan ulang dan terus mengalami peningkatan karena factor kepuasan yang dialami oleh pasien pada poli gigi dan mulut di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano. Dalam praktiknya di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano berdasarkan hasil studi pendahuluan di atas diketahui bahwa kepuasan pasien, kunjungan ulang pasien poli gigi dan mulut cukup baik dan pasien yang tidak melakukan kunjungan ulang kurang baik, Kemungkinan pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima, dalam hal ini terkait masalah pelayanan yang dirasa masih belum maksimal oleh lingkungan RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano. Faktor-faktor ini belum sepenuhnya sesuai dengan harapan sehingga perlu peningkatan untuk mendukung kepuasan pasien dan kunjungan ulang pasien dalam meningkatkan kunjungan ulang pasien poli gigi dan mulut di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pasien saat berkunjung di rumah sakit. Dengan kata lain, rumah sakit yang baik dan berkualitas adalah rumah sakit yang memiliki kualitas pelayanan yang baik, dapat memberikan kepuasan kepada pasien saat berkunjung sehingga pasien akan melakukan kunjungan ulang karena memperoleh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dalam kunjungan sebelumnya. Besar kemungkinan kurangnya kunjungan ulang pasien disebabkan oleh kurangnya kepuasan pasien karena kualitas pelayanan tersebut di atas. Dari jumlah kunjungan ulang pasien di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano yang cukup besar ini menarik untuk mengetahui sejauh mana kunjungan ulang pasien menampakkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan data dan fenomena yang dijelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengambil judul: "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Kunjungan Ulang Pasien Poli Gigi dan Mulut" (Studi Survey di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi. Penelitian ini dimulai pada 1 Desember 2023 sampai 31 Januari 2024. Teknik sampling menggunakan teknik *random sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 111 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisisioner yang berjumlah 22 pernyataan.

Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X), kepuasan pasien (Y), dan kunjungan ulang pasien (Z). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, masa kerja dan usia. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 153 responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	49	44.14
2	Perempuan	62	55.86
	Jumlah	111	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa responden yang berjumlah 111 orang terdapat perempuan sebanyak 62 orang atau 55,86%. Dan laki-laki sebanyak 49 orang atau 44,148%. Hal ini menunjukkan bahwa pasien poli gigi dan mulut bulan agustus tahun 2023 RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano yang menjadi responden lebih banyak kaum perempuan daripada kaum laki-laki.

Tabel 2 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 40 orang (36.04%) berpendidikan S1, dan sebanyak 15 orang (13.51%) berpendidikan S2. Lainnya 56 orang jenis pendidikan tidak tercantum dalam lembar kuesioner sebanyak 56 orang (50.45%). Hal ini menggambarkan bahwa pasien poli gigi dan mulut bulan agustus tahun 2023 di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano yang terlibat dalam penelitian sebagian besar berpendidikan lainnya yakni pendidikan tidak tercantum dalam lembar kuesioner (50.45%).

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	S1	40	36.04
2	S2	15	13.51
3	S3	0	0,00
4	Lainnya	56	50.45

Jumlah	111	100
--------	-----	-----

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

No	Jabatan Responden	Jumah	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	53	47.74%
2	Wiraswasta	22	19.82%
3	TNI/Polri	8	7.21%
4	IRT	20	18.02%
5	Lainnya	8	7.21%
Jumlah		111	100%

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 3 menunjukkan bahwa berdasarkan pekerjaan responden oleh pegawai negeri sipil sebanyak 47,74% dan paling sedikit adalah TNI Polri dan jenis pekerjaan lainnya masing-masing sebanyak 7.21%. Data ini menunjukkan bahwa pasien poli gigi dan mulut bulan agustus tahun 2023 di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano yang terlibat dalam penelitian sebagian besar adalah pegawai negeri sipil yakni 53 orang atau sebanyak 47.74%.

Tabel 4 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja

No	Masa Kerja	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	1 – 5 tahun	40	36.03
2	6 – 10 tahun	50	45,05
3	≥11 tahun	21	18.92
Jumlah		111	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 4 menunjukkan bahwa berdasarkan masa kerja diperoleh informasi bahwa responden pada penelitian ini terbanyak dengan masa kerja 6-10 tahun sebanyak 50 orang (45.05%) dan paling sedikit dengan masa kerja ≥11 tahun yakni 21 orang (18.92%).

Tabel 5 Karakteristik Responden berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20-35 tahun	60	54.05
2	36-45 tahun	35	31,53
3	46-55 tahun	10	9.01
4	>55 tahun	6	5.41
Jumlah		111	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah (2024).

Tabel 5 menunjukkan bahwa berdasarkan umur responden paling banyak umur 20-

35 tahun 60 orang atau sebanyak 54.05% dan paling sedikit umur lebih dari 55 tahun 6 orang atau sebanyak 5.41%. Data ini menunjukkan bahwa pasien poli gigi dan mulut bulan agustus tahun 2023 di RSUD DR. Sam Ratulangi Tondano yang terlibat dalam penelitian didominasi oleh umur 20-35 tahun sebanyak 60 orang atau 54.05%.

Analisis Deskriptif

Tabel 6. Kualitas Pelayanan

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kualitas Pelayanan	71.54	85,93%	Sangat kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 7154 atau 85,93% dari skor ideal yaitu 8325. Dengan demikian kualitas pelayanan berada pada kategori sangat kuat.

Tabel 7. Kepuasan Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kepuasan Pasien	1.516	91,05%	Sangat kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 1516 atau 91,05% dari skor ideal yaitu 1665. Dengan demikian kepuasan pasien berada pada kategori sangat kuat.

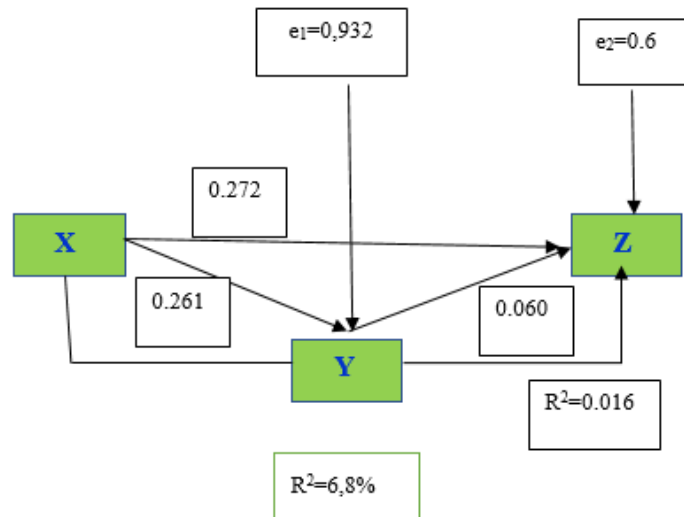
Tabel 8. Kunjungan Ulang Pasien

Variabel	Total Skor	Rata-Rata	Kategori
Kunjungan Ulang Pasien	2.005	90,3%	Sangat kuat

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Dari perhitungan dalam tabel menunjukkan nilai yang diperoleh 2005 atau 90,3% dari skor ideal yaitu 2220. Dengan demikian kunjungan ulang pasien berada pada kategori sangat kuat.

Analisis Verifikatif (*Path Analysis*)



Gambar. 1 Model Diagram Jalur Lengkap

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 0.261 dan memiliki hubungan 0.006. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) diperoleh nilai t-hitung diperoleh 2.823 dan besarnya t-tabel diperoleh dari $df/dk = n-2$ ($111 - 2 = 109$) yaitu 1.981, dengan demikian $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, sedangkan nilai p-value (sig) 0.006 Artinya H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, maka terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Kunjungan Ulang Pasien

Dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk kepuasan pasien adalah sebesar 0.060 dan memiliki hubungan 0.533. Hal ini berarti jika kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) diperoleh nilai t-hitung diperoleh 0.625 dan besarnya t-tabel diperoleh dari $df/dk = n-2$ ($111 - 2 = 109$) yaitu 1.981, dengan demikian $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, sedangkan nilai p-value (sig) 0.533 Artinya H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak, maka terbukti bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap kunjungan ulang pasien

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien

Dapat dilihat bahwa nilai koefisien jalur untuk kualitas pelayanan adalah sebesar 0.272 dan memiliki hubungan 0.004. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05) diperoleh nilai t-hitung diperoleh 2.953 dan besarnya t-tabel diperoleh dari $df/dk = n-2$ ($111 - 2 = 109$) yaitu 1.981, dengan demikian $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, sedangkan nilai p-value (sig) 0.004 Artinya

H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, maka terbukti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang pasien.

Pengaruh Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Tabel Tabel *Coefisient* kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai $\beta=0.055$ dan standart error 0.020 sementara tabel *coefisient* kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien menunjukkan nilai $\beta=0.020$ dan standart error 0.141.

Hasil Uji Sobel

Tabel 9. Hasil Uji Sobel Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Melalui Kepuasan Pasien

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.055	Sobel test: 0.14165566	0.00776531	0.887352
b	0.020	Aroian test: 0.13314769	0.0082615	0.89407658
s_a	0.020	Goodman test: 0.15203522	0.00723517	0.87915916
s_b	0.141	Reset all	Calculate	

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung untuk uji pengaruh mediasi pada hipotesis ini adalah 0,141. Jika $\alpha = 0,05$ maka t tabel = 1,981. Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan bahwa t-hitung 0,141 < t-tabel 1,981 dapat dijelaskan bahwa kepuasan pasien tidak signifikan terhadap kunjungan ulang pasien melalui kualitas pelayanan.

Tabel 9 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung
Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y)	$0.261 \times 0.261 = 0.068$ (6,8%)	
Pengaruh kepuasan pasien (Y) terhadap kunjungan ulang pasien (Z)	$0.060 \times 0.60 = 0.0036$ (0,36%)	
Pengaruh langsung kualitas pelayanan (X) terhadap kunjungan ulang pasien (Z)	$0.272 \times 0.272 = 0.0074$ (0,74%)	
Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan (X) terhadap kunjungan ulang pasien (Z) melalui kepuasan pasien (Y)		$0,261 \times 0,060=0,015$ (1,5%)

Dari tabel 4.46 diperoleh nilai pengaruh langsung variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kunjungan ulang pasien (Z) sebesar 0,74%, sedangkan nilai pengaruh tidak langsung variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kunjungan ulang pasien (Z) melalui variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 1.5%. Dengan demikian pengaruh langsung lebih kecil

dari pengaruh tidak langsung ($0,74\% < 1.5\%$), artinya kepuasan pasien sebagai variabel intervening dapat memediasi variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kunjungan ulang pasien (Z).

Hasil interpretasi analisis jalur (*Path analysis*) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum DR. Sam Ratulangi Tondano diketahui pengaruh langsung yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien sebesar 1,198 sedangkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang pasien adalah perkalian antara nilai beta (kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien) dengan nilai beta (kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang pasien) yaitu $0.272 \times 0,060 = 0.016$.

PEMBAHASAN

Pembahasan Analisis Deskriptif

1. Pembahasan Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan

Hasil pendapat responden, menilai kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan, hasil penelitian didukung teori dari Kotler dalam Lisa Novita (2019) yang menyebutkan lima indikator kualitas layanan, yaitu: bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), kehandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*). Dan hasil penelitian dari Syamsul Arifin, Fauzie Rahman, Anggun Wulandari (2019) faktor manusia sebagai pemberi pelayanan terhadap publik dalam organisasi dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta nonmedis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga pasien, karena pasien dan keluarga pasien adalah konsumen utama di rumah sakit.

2. Pembahasan Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

Hasil pendapat responden, menilai kepuasan pasien tidak berpengaruh positif dan signifikan, hasil penelitian didukung teori Supriyanto (2022) kepuasan pasien dapat dikatakan adalah suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung pada masing-masing persepsi dari individu. Kepuasan pasien akan dapat dikatakan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, jika rumah sakit memberikan pelayanan yang belum sesuai dengan harapan pasien maka dapat disimpulkan pasien akan merasa tidak puas. Sigit Purnomo (2022) kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Dan hasil penelitian dari Supriadi dalam Aditya Bagus (2021) pasien adalah orang sakit yang membutuhkan bantuan

dokter untuk menyembuhkan penyakit yang dideritanya dan pasien juga diartikan sebagai orang sakit yang awam mengenai penyakitnya. Supriyanto (2010) menjelaskan bahwa kontak pertama antara petugas rumah sakit dengan pasien menjadi catatan yang sangat penting bagi pasien dalam memberikan penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan yang didapatkannya.

3. Pembahasan Analisis Deskriptif Kunjungan Ulang Pasien

Hasil pendapat responden, menilai kunjungan ulang pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan, hasil penelitian didukung teori Tjiptono F dalam Yuniarti (2021) mengemukakan minat berkunjung kembali adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek. Minat berkunjung kembali menunjukkan keinginan untuk melakukan kunjungan kembali untuk waktu yang akan datang. Parasuraman et al dalam Yuniarti (2021) menyatakan bahwa minat kunjungan ulang merupakan suatu keadaan untuk menggunakan kembali pelayanan disebabkan kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh sebelumnya. Adanya kepuasan terhadap pelayanan sebelumnya mendasari seseorang untuk kembali menggunakan suatu jasa ulang atau produk tersebut dikemudian hari, Dan hasil penelitian dari Rokhmatul Hikmat, Maleni Fazriah (2020) minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan dengan kemampuan jasa pelayanan tersebut dalam memberikan kepuasan. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai *big quality* atau *broad quality* (kepuasan secara luas).

Pembahasan Analisis Verifikatif

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Hasil uji hipotesis kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian didukung teori dari Kotler dalam Lisa Novita (2019) lima indikator kualitas layanan, yaitu: bukti fisik (*Tangible*), empati (*Empathy*), kehandalan (*Reliability*), cepat tanggap (*Responsiveness*), dan jaminan (*Assurance*). Untuk mencapai hal tersebut rumah sakit harus bisa memanfaatkan sumber daya yang ada untuk digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Rumah sakit yang tidak berkualitas dalam memberikan pelayanan akan ketinggalan dan terlindas dalam persaingan bisnis. Dan hasil penelitian dari Lisa Novita Sari, Erpidawati, dan Elsi Susanti (2018) menyatakan terdapat hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung, terbukti dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan nilai *pearson correlation* yaitu 0,458 yang berarti korelasi dikatakan sedang. Analisis penelitian bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal

ini pasien akan merasa tidak puas jika mereka memperoleh pelayanan yang tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapkan sehingga pasien enggan atau tidak ingin lagi melakukan kunjungan ulang terhadap rumah sakit.

2. Pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang pasien

Hasil uji hipotesis kepuasan pasien tidak berpengaruh terhadap kunjungan ulang pasien. Hasil penelitian didukung teori dari Imran, B., & Ramli, A. H. (2019) Rumah Sakit merupakan sarana pelayanan kesehatan yang dituntut untuk menciptakan kepuasan pasien. Fokus dalam menjamin kepuasan pasien dapat menjadikan rumah sakit bersaing dalam pemenuhannya. Dan hasil penelitian dari Hafizurrahccman (2017) yang memperlihatkan bahwa tingkat kepuasan pasien berpengaruh terhadap variasi jumlah kunjungan dengan nilai nol pada rawat jalan dan sangat kecil pada rawat inap. Pada rawat jalan tingkat kepuasan pasien tidak berbeda untuk setiap periode, tetapi pada rawat inap berbeda. Terlihat perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan di rawat inap, tetapi secara statistik diketahui tidak terlihat perbedaan tingkat kepuasan antara jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap pada setiap periode pengukuran di suatu rumah sakit swasta tersebut. Analisis penelitian bahwa kepuasan pasien merupakan hal yang penting harus dijaga di rumah sakit. Persaingan yang ketat dari seluruh rumah sakit untuk membentuk kepuasan pasien pada era globalisasi bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien

Hasil uji hipotesis kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Hasil penelitian didukung teori dari Permana, M. A. (2018) kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit. Dan hasil penelitian dari Rahmiati, Nauri dan Anggita Temesvari (2019) menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien ($p\text{-value} > 0.05$). Analisis penelitian bahwa pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien

4. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien

Hasil uji hipotesis kepuasan pasien mampu memediasi hubungan antara kualitas

pelayanan dengan kunjungan ulang pasien. Hasil penelitian didukung teori dari Luthan dan Robbins dalam Fridawaty (2020) mengatakan bahwa mutu atau kualitas dari pelayanan dalam perspektif pemakai jasa lebih berkaitan dengan cara petugas kesehatan dalam melakukan tugasnya yakni pemenuhan keperluan pasien serta interaksi yang dibangun oleh petugas dan pasien. Dan hasil penelitian dari Innes Dewi Noviany Bambela, Nauri Angita Temesvari, (2021) menunjukkan bahwa dimensi *tangible* (23 artikel), dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* (22 artikel) dan dimensi *assurance* (20 artikel) yang menyatakan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan secara simultan besaran pengaruh dimensi kualitas pelayanan lebih dari 50% terhadap kepuasan pasien. Analisis penelitian merujuk pada pendapat Kotler bahwa kepuasan pasien didefinisikan sebagai rasa bahagia atau kesal oleh pasien yang merupakan dampak dari pelayanan yang diterima dan yang diharapkan. Pasien merasa puas jika layanan yang mereka dapatkan sekurang-kurangnya sama dengan atau bahkan melebihi dari yang diharapkan.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa kualitas Pelayanan, kepuasan pasien dan kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano adalah sangat kuat namun dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa item yang masih rendah, pada kualitas pelayanan yaitu pada pernyataan petugas cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan petugas memiliki keterampilan melakukan pekerjaan melayani pasien. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano sebesar 1.193 dengan nilai signifikansi variable kualitas pelayanan sebesar 0.006 ($<0,05$) artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano. Pengaruh kepuasan pasien terhadap kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano sebesar 0.036 dengan nilai signifikansi variable kepuasan pasien sebesar 0.533 ($>0,05$) artinya kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap variable kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano. Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano sebesar 0.872 dengan nilai signifikansi variable kunjungan ulang pasien sebesar 0.004 ($<0,05$) artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variable kunjungan ulang pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano sebesar 0.015 maka memiliki arti bahwa pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan

dengan pengaruh langsung, artinya secara tidak langsung kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah DR. Sam Ratulangi Tondano.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya Bagus Pratama, (2021). Khasiat Tanaman Obat Herbal, Pustaka Media
- Depkes RI. 1999. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1333/MENKES/SK/XII/1999 tentang Standar Pelayanan Rumah Sakit.
- Depkes RI, (2009). Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI.
- Hafizurrahccman, (2017). Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit, KESMAS, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Vol. 4, No. 1.*
- Lisa Novita Sari, Erpidawati, Elsi Susanti, (2019). *Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien*, Jurnal Menara Medika Vol 1 No 2
- Lontaan, V., Rumayar, A. A., Tucunan, A. A. T., (2018). *Kesehatan, F, Universitas, M., Ratulangi, S., Pasien, K. Hubungan antara Persepsi Pasien terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara.* Jurnal Kesmas, 7(5).
- Permana, M. A, (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan.* Universitas Sumatera Utara. Retrieved from <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10346/141301061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Profil RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano Tahun 2022
- Rahmiati, Nauri Anggita Temesvari, (2020). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019*, Jurnal Kesehatan 13 (1) 2020, 13-21
- Riki Fajar. Kunjungan Pasien; <http://id.shvoong.com>.
- Sigit Purnomo, (2022). *Teori Ekonomi Mikro*, Bandung: Widina Bhakti Persada
- Supriyanto, (2022). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*, Depok: Rajawali Pers
- Syamsul Arifin, Fauzie Rahman, Anggun Wulandari, (2019), *Buku Ajar Dasar-Dasar Manajemen Kesehatan*, Banjarmasin: Pustaka Banua.
- Yuniarti, (2021). Analisis Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Inap di Rsu Permata Medika Kebumen, Tesis Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia