



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 2 Tahun 2023 Page 7762-7773

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

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya

Apolonia Due^{1✉}, Athillah Irba Salsalbilah², Fariz³

Program Studi Manajemen, STIE YAPAN Surabaya, Indonesia

Email : apoloniadue@gmail.com ^{1✉}

Abstrak

Rumah sakit adalah institusi vital dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas kepada masyarakat, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. Dalam lanskap layanan kesehatan saat ini, rumah sakit menghadapi tantangan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi pasien dengan tetap menjunjung tinggi standar profesional dan praktik etika. Persaingan yang ketat di antara penyedia layanan kesehatan telah menghasilkan komitmen untuk memberikan perawatan dengan kualitas terbaik kepada pasien. Kualitas sangat penting bagi keberlangsungan rumah sakit, karena hal ini menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pasien, dan minat berkunjung di Rumah Sakit Bhayangkara. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien, yang kemudian berdampak pada minat berkunjung. Namun, penelitian ini tidak menemukan pengaruh langsung yang signifikan dari kualitas layanan terhadap minat berkunjung.

Kata Kunci: *Kepuasan, Layanan, Kualitas.*

Abstract

Hospitals are vital institutions that provide essential healthcare services to the public, regardless of whether they are operated by the government or the private sector. In today's healthcare landscape, hospitals face the challenge of meeting patient needs and preferences while maintaining professional standards and ethical practices. The intense competition among healthcare providers has resulted in a strong commitment to delivering the highest quality of care to patients. Quality plays a crucial role in the sustainability of hospitals, as it fosters patient satisfaction and builds trust. This research aims to analyze the relationship between service quality, patient satisfaction, and visiting interest at Bhayangkara Hospital. Using a quantitative approach and questionnaires as data collection tools, the study found that service quality significantly influences patient satisfaction, which, in turn, impacts visiting interest. However, the study did not find a significant direct effect of service quality on visiting interest.

Keyword: *Satisfaction, Service, Quality.*

PENDAHULUAN

Perhatian terhadap aspek kesehatan memiliki peranan vital dalam kehidupan manusia. Dengan tingkat kehidupan masyarakat yang terus berkembang, kebutuhan akan kualitas hidup yang lebih baik dan kesehatan yang optimal semakin meningkat. Karena itu, rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan yang unggul. Tuntutan ini mencakup tidak hanya upaya penyembuhan, tetapi juga langkah-langkah preventif yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan para pengguna layanan kesehatan (Mas'Ud, 2004).

Awalnya, rumah sakit berperan sebagai institusi sosial, namun dengan munculnya rumah sakit swasta, fokus peran rumah sakit berubah menjadi pelayanan kesehatan yang didasarkan pada prinsip manajemen bisnis. Seiring berlalunya waktu, terjadi persaingan sengit antara RS pemerintah dan RS swasta dalam upaya menarik minat konsumen untuk memanfaatkan layanan mereka.

Peran strategis rumah sakit dalam meningkatkan kesehatan masyarakat tidak dapat diabaikan. Dalam bidang pelayanan ini, terjadi pergeseran paradigma yang menekankan pentingnya rumah sakit untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta mematuhi standar profesi dan etika medis. Kualitas menjadi elemen kunci dalam operasional suatu institusi (Fariz, 2022). Gerakan revolusi mutu dengan pendekatan manajemen terpadu menjadi hal yang sangat penting untuk dipertimbangkan jika ingin bertahan dan berkembang. Sengitnya persaingan ini mendorong penyedia layanan untuk menciptakan pelayanan terbaik. Produk atau layanan terbaik dari sebuah perusahaan akan selalu menjadi incaran konsumen (Assauri, 2003). Institusi atau lembaga penyedia jasa,

terutama dalam bidang pelayanan kesehatan, menghadapi tantangan utama dalam bentuk persaingan yang semakin ketat. Maka, RS harus menjaga kepercayaan melalui peningkatan kualitas layanan guna memastikan kepuasan maksimal bagi konsumen. Pemahaman yang cermat dan kritis terhadap kebutuhan konsumen menjadi kunci penting bagi rumah sakit, karena hal ini merupakan cara untuk memenuhi harapan dan meningkatkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan (Rangkuti, 2013).

Menciptakan dan memberikan kualitas pelayanan terbaik dianggap sulit bagi pengelola rumah sakit karena berkaitan dengan kualitas hidup pasien. Jika terjadi kesalahan medis dalam proses perawatan, hal tersebut dapat memiliki dampak buruk bagi pasien, seperti memperparah penyakit, mengakibatkan cacat, bahkan kematian (Jacobalis, 1995).

Rumah sakit memiliki peran dalam sistem kesehatan secara nasional dan perlu mendorong peningkatan kualitas sarana dan prasarana. Menurut Jacobalis (1995), rumah sakit harus dijalankan oleh wirausahawan yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam pelayanan, inovasi, dan memenuhi kebutuhan pasien, karena lembaga ini memiliki prospek dan daya saing (Tutik, 2018).

Berdasarkan konteks permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya serta dukungan dari teori-teori yang telah disampaikan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung dan kepuasan pasien di RS Bhayangkara. Temuan ini dapat menjadi landasan bagi Rumah Sakit Bhayangkara untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka, mengoptimalkan minat berkunjung pasien, serta meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Dengan demikian, implikasi penelitian ini dapat membantu Rumah Sakit Bhayangkara dalam mengambil langkah-langkah strategis yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan dan pengalaman pasien)

Tinjauan Pustaka

Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki beragam definisi tergantung pada perspektif yang digunakan. Beberapa pendapat mengenai kualitas adalah:

1. Menurut TQM (*Total Quality Management*), "kualitas" tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga mencakup proses, lingkungan, dan manusia (Goeth dan Davis, dikutip dalam Tjiptono, 2015).
2. Lukman (1999) menyatakan bahwa kualitas mencakup kinerja, keandalan, kemudahan pengoperasian, dan keindahan produk, dengan tujuan memenuhi janji kepada pelanggan dan menciptakan kepuasan.
3. - F. Tjiptono (1997) merangkum kualitas sebagai rencana bisnis yang melibatkan

kapabilitas manajemen, teknologi, sumber daya manusia, dan lainnya untuk menghasilkan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

4. The American Society for Quality Control (dalam Aviliani dan Wilfidrus, 1997) memahami kualitas sebagai "fitur dan karakteristik produk atau layanan yang berkaitan dengan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan tertentu."
5. Assauri (2003) menganggap kualitas sebagai esensi keberlanjutan hidup suatu institusi, yang harus memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen.

Intinya, kualitas merupakan aspek penting dalam kehidupan kerja yang melibatkan pemahaman kebutuhan pasar, manajemen produksi yang berkelanjutan, dan kepuasan pelanggan. Dalam sistem kualitas modern, fokusnya adalah pada pelanggan, partisipasi aktif dalam peningkatan kualitas, pemahaman tanggung jawab individu terhadap kualitas, tindakan pencegahan kerusakan, dan filosofi yang memandang kualitas sebagai prinsip hidup (Gaspersz, dikutip dalam Lukman, 1999).

Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat pelayanan yang diberikan oleh individu, kelompok, atau institusi dengan tujuan memuaskan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi strategi bisnis penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan mereka dalam kompetisi yang semakin ketat.

Azrul (1996) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi kriteria seperti ketersediaan dan berkelanjutan, dapat diterima dan sesuai dengan kepercayaan pelanggan, koordinasi distribusi fasilitas kesehatan, kemudahan akses yang sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat, dan mutu berorientasi pada pelayanan yang memuaskan pengguna layanan.

Schulz (2003) menekankan bahwa pelayanan kesehatan yang baik didasarkan pada praktik medis yang rasional, pencegahan sebagai prioritas, kolaborasi antara masyarakat dan ilmuwan medis, perawatan komprehensif pada individu, koordinasi dengan pekerja sosial dan pelayanan medis lainnya, dan implementasi pelayanan modern sesuai dengan ilmu kedokteran.

Evaluasi kualitas pelayanan kesehatan dapat dilakukan melalui metode seperti sistem pengaduan dan saran, survei kepuasan pelanggan, dan pengamatan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan kesehatan memiliki dimensi multidimensional yang melibatkan perspektif pengguna jasa dan penyelenggara layanan. Aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan

meliputi kemampuan petugas, kualitas peralatan, budaya, dan faktor lainnya.

Kualitas pelayanan kesehatan juga terkait dengan kompetensi sumber daya manusia, penggunaan teknologi yang tepat, dan pencapaian standar profesional dalam perawatan pasien. Variabel input seperti sumber daya manusia, sarana, dan faktor manajemen juga memengaruhi kualitas pelayanan (Winarsih & Fariz, 2022).

Kualitas pelayanan kesehatan mencakup ketersediaan, kemudahan akses, kebutuhan yang dipenuhi, penggunaan sumber daya yang sesuai, implementasi etika profesi, dan perlindungan yang memadai.

Kepuasan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan merupakan respons terhadap pemenuhan kebutuhan mereka. Menurut Oliver (dalam Barnes, 2003), kepuasan adalah "perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau layanan dengan harapan yang ada." Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan bisa bervariasi dan dipengaruhi oleh berbagai faktor individu.

Dalam konteks pelayanan rumah sakit, terdapat perbedaan antara pelayanan medis dan non-medis. Pelayanan medis meliputi sumber daya manusia, peralatan, dan prosedur medis, sedangkan pelayanan non-medis mencakup administrasi, informasi, dan kondisi lingkungan rumah sakit. Kualitas pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada aspek medis, tetapi juga pada cara petugas rumah sakit berinteraksi dengan pasien (Anjaryani, 2009).

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan (Winarsih & Hidayat, 2022). Terdapat beberapa dimensi kualitas jasa yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, seperti bukti langsung (fasilitas fisik, peralatan, karyawan), keandalan (kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat dan akurat), daya tanggap (kemampuan merespons dan melayani pelanggan secara tanggap), jaminan (wawasan, keterampilan, kesopanan, dan keamanan dalam memberikan pelayanan), dan empati (kemampuan membangun hubungan komunikasi yang baik, perhatian personal, dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien) (Zeithaml et al., 1990).

Menurut Kotler & Keller (2009), faktor penentu kualitas jasa meliputi "keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud." Keandalan menunjukkan kemampuan memberikan layanan yang akurat dan dapat dipercaya, ketanggapan adalah keinginan untuk membantu pelanggan dengan cepat, keyakinan mencakup wawasan dan kesopanan karyawan yang menciptakan rasa percaya, empati adalah kepedulian dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, dan berwujud melibatkan penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan alat komunikasi (Winarsih & Fariz, 2021).

Kualitas pelayanan rumah sakit sangat penting dalam mencapai misi mereka untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Evaluasi kualitas pelayanan dapat melibatkan aspek struktur (fasilitas fisik, peralatan, sumber daya manusia), proses (administrasi, interaksi antarindividu, teknologi), dan minat untuk kembali berkunjung (tindakan respons pelanggan yang menunjukkan keinginan untuk menggunakan kembali layanan) (Donabedian, 2000).

Kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan dalam rumah sakit semakin meningkat, dan pengembangan sistem pelayanan kesehatan didasarkan pada pemahaman akan kompleksitas masalah kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat bervariasi tergantung pada perspektif pengguna jasa, pemberi pelayanan, pemerintah, atau penyandang dana.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya selama satu bulan dengan pendekatan asosiatif dan pendekatan kuantitatif. Sampel dipilih menggunakan metode non-probability sampling dengan accidental sampling. Jumlah responden adalah 115 orang. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan Skala Likert yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Analisis data menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS versi 3.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

	<i>Average Variance Extracted</i> (AVE)
Kualitas Pelayanan	0.666
Minat Berkunjung	0.516
Kepuasan Pasien	0.729

Berdasarkan tabel di atas, indikator yang digunakan adalah valid karena nilai AVE setiap variabel > 0,5.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Kualitas Pelayanan	0.748	0.856
Minat Berkunjung	0.704	0.803
Kepuasan Pasien	0.814	0.890

Dari Tabel 2, dapat diamati bahwa konstruk pada model penelitian ini menunjukkan reliabilitas yang baik, dengan composite reliability dan Cronbach's alpha memiliki nilai di atas 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa semua variabel pada model penelitian memiliki konsistensi internal yang baik.

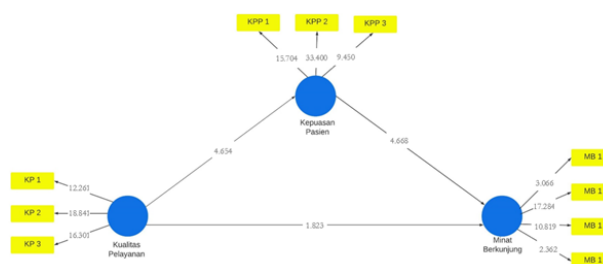
Nilai R²

Tabel 3. Hasil Uji R Square

	R Square
Minat Berkunjung	0.367
Kepuasan Pasien	0.261

Dari Tabel 3, diperoleh R-square kepuasan pelanggan sebesar 0,261, menunjukkan bahwa 26,1% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan yang diteliti. Sedangkan untuk minat berkunjung, R-square diperoleh sebesar 0,367, yang berarti sekitar 36,7% variasi minat berkunjung dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sisanya, 73,9% untuk kepuasan pelanggan dan 63,3% untuk minat berkunjung dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis



Gambar 1. Inner Model

Tabel 4. Hasil uji hipotesis

	T Statistics (O/STDEV)	P Value
Kepuasan Pasien -> Minat Berkunjung	4.468	0.000
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	4.654	0.000
Kualitas Pelayanan -> Minat Berkunjung	1.823	0.069

Dari Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa:

1. "Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, dengan nilai koefisien jalur 4,654 dan nilai p-value 0,000." Hipotesis (H1) diterima.
2. "Terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien dan minat berkunjung di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, dengan nilai koefisien jalur 4,668 dan nilai p-value 0,000." Hipotesis (H2) diterima.
3. "Tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan minat berkunjung di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, dengan nilai koefisien jalur 1,823 dan nilai p-value 0,069." Hipotesis (H3) ditolak.

Pembahasan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Pada penelitian ini, ditemukan bahwa "kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya." Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi kemudahan akses, kecepatan pelayanan, komunikasi yang efektif, keakuratan diagnosa dan perawatan medis, kesopanan dan keramahan staf, serta perhatian terhadap kebutuhan dan preferensi pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pasien merasa puas dengan pengalaman mereka.

Kualitas pelayanan yang baik di bidang kesehatan dapat menciptakan rasa percaya dan kepuasan pada pasien. Ketika pasien merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan perawatan yang memadai, mereka lebih cenderung merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap rumah sakit atau fasilitas kesehatan yang mereka kunjungi. Kepuasan pasien yang tinggi juga berkontribusi pada pemeliharaan hubungan yang baik antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, serta mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, institusi atau organisasi kesehatan

perlu melakukan upaya peningkatan. Hal ini melibatkan pengembangan strategi dan program untuk meningkatkan kompetensi staf, efisiensi proses pelayanan, komunikasi dengan pasien, serta meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan. Dengan melakukan langkah-langkah ini, diharapkan dapat tercipta lingkungan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan bagi pasien.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa "kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan" (Dewi et al., 2021; Irawan et al., 2018; Riseetyawan & Sari, 2022; Rusmawati & Marlindawaty, 2018). Penelitian ini juga memperkuat bahwa kualitas layanan merupakan prediktor kepuasan pelanggan (Su et al., 2016) dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Thaichon et al., 2014).

Dalam konteks Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi penting bagi manajemen rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan medis dan non-medis yang diberikan. Dengan demikian, rumah sakit dapat membangun reputasi yang baik, mempertahankan kepercayaan pasien, dan memperkuat posisi mereka di pasar pelayanan kesehatan.

Pengaruh kepuasan pasien terhadap terhadap minat berkunjung

Hasil analisis menunjukkan bahwa "kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap minat berkunjung." Temuan ini mengindikasikan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat berkunjung telah terbukti dan didukung oleh analisis statistik. Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pratama et al. (2021) dan Sandrio et al. (2020), yang juga menemukan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat berkunjung.

Minat berkunjung merupakan keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima lebih cenderung untuk merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, sehingga menjadi alat promosi bagi rumah sakit (Chow et al., 2013; Fariz, 2022). Mempertahankan pasien yang sudah ada lebih ekonomis dan menguntungkan daripada mencari pasien baru (Bazargan et al., 2018). Oleh karena itu, minat berkunjung merupakan indikator penting dari kepuasan pasien.

Temuan ini menandakan bahwa di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan lebih cenderung untuk kembali. Faktor seperti tipe kecenderungan mencari variasi, reputasi, dan kepercayaan juga memainkan peran penting dalam minat berkunjung pasien. Kepercayaan dan reputasi rumah sakit menciptakan

loyalitas pasien dan keinginan untuk melakukan kunjungan berulang (Mannan et al., 2019). Selain kepuasan pasien, faktor-faktor ini juga mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

Dengan demikian, penting bagi RS untuk terus meningkatkan kepuasan pasien sebagai upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan minat berkunjung pasien. Upaya untuk membangun reputasi yang baik, memperkuat kepercayaan, dan memberikan pelayanan yang memenuhi harapan pasien dapat menjadi strategi yang efektif dalam mempertahankan hubungan yang baik dengan pasien dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dengan minat berkunjung pasien. Temuan ini mengilustrasikan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan minat berkunjung tidak terbukti secara statistik dalam konteks penelitian ini.

Hal ini dapat mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain seperti lokasi rumah sakit, biaya, preferensi pribadi, atau pengalaman pasien sebelumnya mungkin memiliki pengaruh yang lebih besar dalam mempengaruhi minat pasien untuk berkunjung kembali. Meskipun kualitas pelayanan dianggap baik oleh sebagian besar pasien, faktor-faktor tersebut dapat menjadi pertimbangan yang lebih dominan dalam keputusan pasien untuk kembali ke rumah sakit.

Meskipun tidak ditemukan pengaruh signifikan dalam penelitian ini, hal ini tidak menutup kemungkinan adanya potensi pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung dalam situasi atau konteks yang berbeda. Setiap rumah sakit perlu melakukan evaluasi yang komprehensif terhadap seluruh aspek pelayanan yang mereka berikan, termasuk kualitas pelayanan, untuk memastikan bahwa mereka memenuhi harapan dan kebutuhan pasien.

Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mendalaminya, dengan mempertimbangkan variabel tambahan dan konteks yang lebih spesifik. Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan penting untuk melakukan evaluasi dan perbaikan dalam upaya meningkatkan minat berkunjung pasien. Dengan memperbaiki komunikasi, meningkatkan personalisasi layanan, mengurangi waktu tunggu, dan melibatkan pasien dalam proses perawatan, diharapkan minat berkunjung pasien dapat meningkat secara keseluruhan.

Penelitian ini menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yang

menemukan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan minat berkunjung (Chang et al., 2013; Lai et al., 2020; Liu & Lee, 2016; Raza et al., 2012; Sirimongkol, 2022). Perbedaan ini dapat disebabkan oleh faktor-faktor kontekstual yang unik dalam penelitian ini, seperti karakteristik pasien, budaya, atau lingkungan rumah sakit yang diteliti.

SIMPULAN

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. Tingkat kepuasan pasien juga mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali berkunjung. Namun, tidak ditemukan pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat berkunjung pasien. Maka, penting bagi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjung agar dapat mempertahankan kehadiran mereka.

Untuk meningkatkan minat berkunjung kembali ke Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya, terutama bagi pasien yang disponsori oleh pemerintah, serta untuk meningkatkan efek publisitas yang positif, diperlukan peningkatan kualitas layanan medis yang diberikan oleh dokter dan perawat. Selain itu, penting untuk memperkuat kapasitas budaya dalam menyediakan layanan medis yang sesuai dengan kebutuhan setiap individu. Selain itu, perlu ada dukungan dalam memecahkan masalah komunikasi di rumah sakit guna meningkatkan pengalaman pengunjung.

Dengan menciptakan pengalaman positif dan memuaskan, rumah sakit dapat membangun komitmen pengunjung untuk berkunjung kembali dan memperkuat posisi mereka di pasar pelayanan kesehatan. Selain itu, upaya untuk memperbaiki komunikasi dan meningkatkan kualitas layanan medis akan memberikan dampak positif dalam menciptakan citra yang baik bagi rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W. D. (2009). *Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Universitas Diponegoro.
- Assauri, S. (2003). *Manajemen pemasaran modern*. Sumur.
- Aviliani, R., & Wilfridus, L. (1997). *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan.
- Azrul, A. (1996). Pengantar administrasi kesehatan. *Edisi Ketiga, Jakarta: Binarupa Aksara*.
- Barnes, J. G. (2003). *Rahasia manajemen hubungan pelanggan (Terjemahan Andreas Winardi)*. Andi.

- Donabedian, A. (2000). Evaluating physician competence. *Bulletin of the World Health Organization*, 78, 857–860.
- Fariz, F. (2022). Strategies to Increase User Satisfaction in Online Shopping Applications. *Journal of Applied Management (JAM)*, 20(2), 438–444.
- Jacobalis, S. (1995). *Liberalisasi Bisnis Jasa Kesehatan dan Dampaknya Bagi Rumah Sakit Indonesia*. IRSJAM XXXVII.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran*. edisi.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mas'Ud, F. (2004). *Survai Diagnosis Organisasional (Konsep dan Aplikasi)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Rangkuti, F. (2013). *Customer Service Satsicaction & Call Centre Berdasarkan ISO 9001*. Gramedia Pustaka Utama.
- Schulz, M. (2003). *Statistical physics and economics: concepts, tools, and applications* (Vol. 184). Springer Science & Business Media.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset.
- Tjiptono, P. F. (2015). *Strategi Pemasaran, Edisi 4*. Andi.
- Tutik, W. (2018). Human resource Scorecard: a model of human resource performance measurement. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 8(9).
- Winarsih, T., & Fariz, F. (2021). The Effect of Job Satisfaction on Organizational Commitment and Work Discipline. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 1328–1339.
- Winarsih, T., & Fariz, F. (2022). Performance Improvement Strategies Indonesian Tourism Sector. *International Conference of Business and Social Sciences*, 1287–1295.
- Winarsih, T., & Hidayat, A. (2022). The Influence of Organizational Culture and Motivation on Employee Performance. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 6(1).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.