



Research Articles

**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN
ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RSU BAHTERAMAS
PROVINSI SULTRA TAHUN 2023**

*Analysis of the relationship between service quality and interest in revisiting inpatients at RSU
Bahteramas Sultra Province in 2023*

Ningsih Febrianti¹, Tawakal¹, Noviani Munsir¹

¹⁾ Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Pelita Ibu, Sulawesi Tenggara – Indonesia
*Corresponding author: tawakalpelita17@gmail.com

Manuscript received: 10 Januari 2024. Accepted: 25 Januari 2024

ABSTRAK

Penelitian ini menginvestigasi hubungan antara mutu pelayanan (tangible, assurance, empathy) dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Dengan pendekatan kuantitatif cross-sectional dan sampel sebanyak 98 responden, analisis chi-square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tangible ($p=0,000$), assurance ($p=0,004$), dan empathy ($p=0,020$) dengan minat kunjungan ulang. Namun, tidak terdapat hubungan signifikan pada reliability ($p=0,388$) dan responsiveness ($p=0,446$). Rekomendasi untuk RSU Bahteramas adalah meningkatkan pelatihan non keprofesian, khususnya pelayanan prima dan kepedulian kepada pasien, untuk meningkatkan minat kunjungan ulang pasien.

Kata kunci: *Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang*

ABSTRACT

This study investigated the relationship between service quality (tangible, assurance, empathy) and interest in revisiting inpatients at RSU Bahteramas Southeast Sulawesi Province. With a cross-sectional quantitative approach and a sample of 98 respondents, chi-square analysis showed a significant relationship between tangible ($p = 0.000$), assurance ($p = 0.004$), and empathy ($p = 0.020$) with interest in repeat visits. However, there was no significant relationship between reliability ($p = 0.388$) and responsiveness ($p = 0.446$). The recommendation for RSU Bahteramas is to increase non-professional training, especially excellent service and care for patients, to increase interest in patient repeat visits.

Keywords: *Quality of Service, Interest in Repeat Visit*

PENDAHULUAN

Salah satu langkah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan bagi individu dan masyarakat sesuai dengan output yang diantisipasi dan pengetahuan profesional terkini adalah kualitas pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan adalah apakah pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar profesi dan kode etik serta dapat memuaskan setiap pengguna pelayanan sampai pada tingkat yang sebanding dengan rata-rata penduduk. (Iman and Suryani, 2017). Untuk melindungi hak-hak pasien dan memenuhi harapan mereka, pelayanan kesehatan harus berkualitas tinggi. Klinik medis sebagai industri bantuan harus melengkapi kemampuan administrasi mereka, salah satunya adalah menciptakan barang bantuan yang berkualitas atau berkualitas. Semua pihak akan rugi banyak jika rumah sakit tidak memperhatikan kualitas pelayanan. (Henny, 2017).

Indikator keberhasilan mutu pelayanan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kesempurnaan mutu pelayanan kesehatan. Lima kelompok karakteristik berfungsi sebagai dimensi evaluasi kualitas untuk indikator keberhasilan. Dimensi tangible (bukti fisik), daya tanggap (responsiveness), jaminan (guarantee), dan empati (empathy) membentuk dimensi-dimensi tersebut (Kotler and Amstrong, 2016).

Karena pasien akan membandingkan pelayanan yang diterimanya dengan pelayanan yang diharapkannya, maka tujuan pengembangan pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi harapan pasien. Pasien akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut jika dianggap memenuhi harapan pasien; Namun, jika layanan tersebut tidak memenuhi harapan pasien, maka pasien tidak akan menggunakannya lagi. Akibatnya, rumah sakit harus mampu memberikan perawatan berkualitas tinggi agar pasien dapat hidup (Roza, U and Noor, 2019).

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna dan menyelenggarakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada anggota masyarakat, rumah sakit memainkan peran penting. Untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, rumah sakit perlu terus dapat meningkatkan mutu pelayanannya dan terjangkau oleh masyarakat.

Tanggapan terhadap item yang mengindikasikan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian kedua disebut "minat untuk kunjungan berulang". Evaluasi pasca pembelian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kunjungan berulang dalam siklus kunjungan berulang, dimana pasien akan secara sadar atau tidak sadar mengevaluasi pelayanan yang diterimanya, dan dimana tingkat kepuasan pasien akan mempengaruhi perilaku pasien selanjutnya. Jika pasien puas dengan kualitas pelayanan, ada kemungkinan pasien akan kembali lagi (Baharza and Pratiwi, 2020; Mita, Kurniawan and Kurniawati, 2023).

Peningkatan akses dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan primer dan rujukan dalam sistem pelayanan kesehatan hanyalah beberapa dari sekian banyak masalah kesehatan yang masih perlu ditangani di Indonesia. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan mutu suatu rumah sakit adalah seringnya kunjungan pasien. Mengenai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang dituangkan dalam Permenkes RI No. 129/Menkes/SK/II/2008, terdapat ukuran kepuasan pasien. Sebagai konsumen, pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan akan merasakan dan menilai pelayanan tersebut (apakah puas atau tidak dengan pelayanan tersebut), yang akan mempengaruhi apakah pasien ingin kembali ke rumah sakit atau tidak (Roza, U and Noor, 2019; Sauria et al., 2024).

Berdasarkan pedoman kesehatan tahun 2020, Indonesia saat ini memiliki 2.985 rumah sakit. Kementerian Kesehatan secara berkala melakukan akreditasi fasilitas pelayanan kesehatan dasar dan rujukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan memastikan kualitas pelayanan yang diberikan akan terus meningkat. Terdapat 2.484 rumah sakit terakreditasi di Indonesia, 908 rumah sakit pemerintah dan 1.576 rumah sakit swasta, dari 2.985 rumah sakit.

Pada tahun 2020, Sulawesi Tenggara akan memiliki 45 rumah sakit yang terdiri dari 36 rumah sakit umum, 1 rumah sakit khusus, dan 8 rumah bersalin. (BPS, 2021). Pasien kini memiliki peluang besar untuk memilih rumah sakit tempat mereka ingin berobat karena banyaknya rumah sakit yang dibangun baik oleh swasta maupun pemerintah. Hal ini akan meningkatkan persaingan antar rumah sakit. Rumah sakit harus selalu siap bersaing dengan rumah sakit pemerintah dan swasta untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Manajemen rumah sakit harus mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanannya dengan kreativitas yang lebih besar karena banyaknya pemain di sektor tersebut (Kurniasari, 2019).

Sebagai rumah sakit kelas B yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara, RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara telah menangani pengelolaan keuangan BLU. Baik rumah sakit rujukan maupun pendidikan di wilayah Sulawesi Tenggara adalah Rumah Sakit Umum Provinsi Sulawesi Tenggara. Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit Umum Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 463/DPMPTSP/VIII/2019, diterbitkan pada tanggal 5 Agustus 2019, dan berlaku sampai dengan 4 Agustus 2024. Jumlah RSUD Bahteramas Sultra Prov. kunjungan rawat inap Selama tiga tahun terakhir, terjadi perubahan di Sulawesi Tenggara. Pasien rawat inap pada tahun 2019 sebanyak 17.170 pasien, pada tahun 2020 menurun sebanyak 10.120 pasien, dan pada tahun 2021 bertambah sebanyak 11.530 pasien. Jumlah tempat tidur di fasilitas rawat inap RSUD Prov Sultra. Selama tiga tahun terakhir, populasi Sulawesi Tenggara mengalami penurunan setiap tahunnya. Terdapat 456 tempat tidur tersedia pada tahun 2019, 450 tempat tidur tersedia pada tahun 2020, dan 390 tempat tidur tersedia pada tahun 2021.

masalah dengan pelayanan medis RSUD Bahteramas Prov. Antara 2019 dan 2021, Bed Occupancy Rate (BOR) Sulawesi Tenggara berfluktuasi. Tingkat Penghunian Tempat Tidur (BOR), atau persentase, menggambarkan rata-rata jumlah tempat tidur yang digunakan setiap hari yang belum memenuhi standar yang dipersyaratkan. Pada tahun 2019, Tingkat Penghunian Tempat Tidur (BOR) total sebesar 56,02 persen; pada tahun 2020 sebesar 37,12 persen; dan pada tahun 2021 menjadi 56,10 persen. padahal 60-85% adalah nilai ideal atau standar yang harus dicapai. Perbandingan total biaya operasi rumah sakit dan jumlah pasien yang bermalam di sana menghasilkan nilai standar ini. Hal yang melatar belakangi permasalahan bahwa masih ditemukan keluhan oleh para pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit. Berdasarkan survei kepuasan pasien yang dilakukan pada tahun 2021 pada pasien rawat inap RSUD Bahteramas Prov. Sultra sebesar 80,16% dimana tingkat kepuasan ini belum memenuhi standar pelayanan minimal yang seharusnya $\geq 90\%$. Kualitas layanan rumah sakit dapat dilihat dari penggunaan tempat tidur atau *Bed Occupancy Rate* (BOR) (Mandia, 2019).

Rendahnya Bed Occupancy Rate (BOR) dan hasil kepuasan pasien menunjukkan kurangnya pemanfaatan fasilitas dan layanan rumah sakit. Apabila hal ini dibiarkan terus menerus dapat mengakibatkan penurunan jumlah kunjungan yang akan berdampak pada pendapatan dan kepercayaan masyarakat terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Widiyanto and Wijayanti, 2020). Temuan Ginting et al. (2021) menunjukkan bahwa niat untuk mengunjungi kembali pasien rawat jalan dipengaruhi oleh variabel persepsi keandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,028$), jaminan ($p=0,005$), dan bukti fisik ($p=0,021$). Penelitian diarahkan oleh Habibi et al. (2020) Terdapat korelasi antara minat kunjungan ulang rawat jalan dengan mutu pelayanan keperawatan ditinjau dari bukti fisik yang nyata (P value = 0,024), reliabilitas (P value = 0,041), daya tanggap (P value = 0,016), jaminan (P value = 0,030), dan empati (P value = 0,040).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan observasi analitik dan desain cross-sectional. Dilaksanakan pada Januari 2023 di Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Pendekatan nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling digunakan, melibatkan 98 pasien rawat inap sebagai sampel, yang diharapkan dapat mencerminkan karakteristik populasi sebanyak 4.005 pasien pada bulan Juni, Juli, dan Agustus 2022. Metode ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen dalam konteks pelayanan kesehatan. Pendekatan ini memberikan dasar yang kuat untuk analisis data kuantitatif dan menghasilkan temuan yang relevan dengan objektivitas penelitian. (Sugiyono, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hubungan Antara *Tangible* (Bukti Nyata) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Bahteramas Prov. Sultra

Hasil analisis *Chi-Square* hubungan *tangible* (bukti nyata) terhadap minat kunjungan ulang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Hubungan *Tangible* (Bukti Nyata) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Bahteramas Prov. Sutra Tahun 2023

<i>Tangible</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		<i>p-value</i>
	Ya		Tidak		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	62	63,3	0	0,0	62	63,3	0,000
Buruk	16	16,3	20	20,4	36	36,7	
Total	78	79,6	20	20,4	98	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023

Menurut Tabel 1, 62 responden (63,3%) tertarik untuk melakukan kunjungan kedua dan memiliki bukti nyata (nyata) bahwa mereka baik. Di sisi lain, dari 36 responden yang bukti nyata (nyata) dianggap kurang, 16,3 persen menyatakan minat untuk kembali ke RSUD Bahterahas Prov., sedangkan 20 responden (20,4%) menyatakan tidak tertarik. Sulawesi Tenggara. Akibat dari uji terukur diperoleh nilai $p = 0,000$, karena nilai $p < \alpha = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, hal ini berarti ada hubungan nyata (bukti nyata) terhadap minat pengembalian pasien rawat inap

2. Hubungan Antara *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Bahteramas Prov. Sultra

Hasil analisis *Chi-Square* hubungan *reliability* (kehandalan) terhadap minat kunjungan ulang ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel 2 Hubungan *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSUD Bahteramas Prov. Sutra Tahun 2023

<i>Reliability</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		<i>p-value</i>
	Ya		Tidak		n	%	
	N	%	N	%			
Baik	60	61,2	13	13,3	73	74,5	0,388
Buruk	18	18,4	7	7,1	25	25,5	
Total	78	79,6	20	20,4	98	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 2, 73 responden (74,5%) memiliki reliabilitas tinggi, 60 responden (61,2%) tertarik untuk kembali, dan sebanyak 13 responden (13,3%) tidak tertarik untuk kembali. Sebaliknya, dari 25 responden dengan reliabilitas buruk, 18 (18,4%) tertarik kembali ke RSUD Bahterahas Prov., sedangkan 7 (7,1%) tidak tertarik kembali. Sulawesi Tenggara. Uji statistik menghasilkan $p = 0,388$. Jika nilai p lebih besar atau sama dengan 0,05, maka H_0 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan reliabilitas antara minat pasien rawat inap

3. Hubungan Antara *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Bahteramas Prov. Sultra

Hasil analisis *Chi-Square* hubungan *responsiveness* (ketanggapan) terhadap minat kunjungan ulang ditampilkan dalam tabel berikut

Tabel 3 Hubungan *Responsiveness* (Ketanggapan) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Bahteramas Prov. Sutra Tahun 2023

<i>Responsiveness</i>	Minat Kunjungan Ulang				Total		<i>p-value</i>
	Ya		Tidak		n	%	
	N	%	N	%			
Baik	48	49,0	10	10,2	58	59,2	0,446
Buruk	30	30,6	10	10,2	40	40,8	
Total	78	79,6	20	20,4	98	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 3, 58 responden (59,2%) dengan daya tanggap yang baik berminat melakukan kunjungan kedua, 48 responden (49,0%), dan 10 responden (10,2%) tidak berminat melakukan kunjungan kedua. Sebaliknya, 30 (30,6%) dari 40 responden dengan respon yang buruk tertarik untuk melakukan kunjungan kedua, sedangkan 10 (10,2) tidak tertarik untuk melakukannya.

Uji statistik menghasilkan nilai $p = 0,446$; jika $p = 0,388 > 0,05$ diterima, hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara daya tanggap (responsiveness) dengan minat kembali pasien rawat inap di RSU Bahterahmas Prov. Sulawesi Tenggara.

4. Hubungan Antara Assurance (Jaminan) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSU Bahterahmas Prov. Sultra

Hasil analisis *Chi-Square* hubungan *assurance* (jaminan) terhadap minat kunjungan ulang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 4 Hubungan Assurance (Jaminan) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSU Bahterahmas Prov. Sutra Tahun 2023

Assurance	Minat Kunjungan Ulang				Total		p-value
	Ya		Tidak		N	%	
	N	%	N	%			
Baik	62	63,3	9	9,2	71	72,4	0,004
Buruk	16	16,3	11	11,2	27	27,6	
Total	78	79,6	20	20,4	98	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 4, 71 responden (72,4 persen) dengan jaminan (jaminan) yang baik tertarik untuk melakukan kunjungan kedua, sedangkan sebanyak 62 responden (63,3%) tidak tertarik untuk melakukannya. Sebaliknya, dari 27 responden (27,6%) dengan jaminan buruk, 16 (16,3%) tertarik untuk melakukan kunjungan kedua ke RSU Bahterahmas Prov., dan 11 (11,2) tidak tertarik melakukannya. Tenggara Sulawesi.

Uji statistik menghasilkan nilai $p = 0,004$, dan karena $p = 0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa niat untuk kembali ke RSU Bahterahmas Prov dilatarbelakangi oleh hubungan penjaminan (guarantee). Sulawesi Tenggara.

5. Hubungan Antara Empathy (Empati) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSU Bahterahmas Prov. Sultra

Hasil analisis *Chi-Square* hubungan *empathy* (empati) terhadap minat kunjungan ulang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 5 Inap di RSU Bahterahmas Prov. Sutra Tahun 2023

Empathy	Minat Kunjungan Ulang				Total		p-value
	Ya		Tidak		n	%	
	N	%	N	%			
Baik	53	54,1	19	19,4	72	73,5	0,020
Buruk	25	25,5	1	1,0	26	26,5	
Total	78	79,6	20	20,4	98	100,0	

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 5, terdapat 72 responden dengan empati yang baik (73,5%), 53 responden (54,1%) yang tertarik untuk melakukan kunjungan kedua, dan 19,4% responden yang tidak tertarik untuk melakukannya. Sebaliknya, dari 26 responden dengan empati yang buruk, 25 (25,5%) tertarik untuk kembali ke RSU Bahterahmas Prov., sedangkan satu responden (1,0%) tidak tertarik untuk melakukannya. Sulawesi Tenggara.

H_0 ditolak karena uji statistik menghasilkan nilai $p = 0,020$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan empati (*empathy*) dengan minat pengembalian pasien rawat inap di RSU Bahterahmas Prov. Sulawesi Tenggara.

B. Pembahasan

Hubungan antara niat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Bahterahmas Prov dengan kualitas pelayanan menjadi fokus penelitian ini. Tenggara Sulawesi. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan berwujud adalah dimensi kualitas layanan. Pada bagian sebelumnya, data kuantitatif yang berasal dari temuan penelitian disajikan dan dijelaskan. Referensi dan penelitian terdahulu terhadap variabel yang diteliti akan diulas untuk tujuan pembahasan penelitian ini.

1. Hubungan *Tangible* (Bukti Nyata) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSUD Bahterahmas Prov. Sultra

Tangible (bukti nyata) adalah jenis realitas fisik yang meliputi penampilan dan kelengkapan fasilitas fisik yang dapat dilihat atau dirasakan secara fisik oleh pasien sehingga menjadi daya tarik pelayanan kesehatan. Terdapat fasilitas bersih dengan jumlah fasilitas yang memadai dan barang pendukung lainnya yang dimiliki oleh fasilitas pelayanan kesehatan. (Suci *et al.*, 2019).

Menurut Susatyo Herlambang (2016) dimensi bukti fisik (*tangibles*) direpresentasikan dengan kelengkapan fasilitas kesehatan baik dari segi sarana dan prasarana, penampilan petugas (baik medis maupun non medis), dan alat komunikasi. Dimensi *tangible quality* kajian ini didasarkan pada beberapa indikator antara lain kenyamanan tempat tidur, kebersihan rumah sakit, penampilan perawat yang rapi, ketersediaan tabung oksigen, serta kelengkapan dan kecanggihan peralatan medis.

Diketahui dari temuan analisis statistik bahwa terdapat hubungan antara *tangible* dengan niat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Bahterahmas Prov. Tenggara Sulawesi. Nilai $p = 0,000$ menunjukkan adanya hubungan karena jika $p = 0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Penelitian yang dilakukan oleh Choiriah *et al* (2022) Pada poliklinik umum Puskesmas Rawa Buntu tahun 2021 dinyatakan bahwa terdapat hubungan statistik dengan p -value 0,000 antara *tangibles* dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang, hal ini menunjukkan bahwa pasien berminat untuk melakukannya. Fasilitas dan kebersihan puskesmas dinilai memuaskan, sehingga meningkatkan minat pasien untuk berkunjung kembali.

Hasi penelitian dilakukan oleh Puji *et al* (2020) Menurut RS Bhineka Bakti Husada untuk pasien rawat inap, nilai p -value signifikan secara statistik sebesar 0,05 menunjukkan bahwa ada hubungan antara minat kunjungan ulang dengan bukti nyata (nyata). Sebagai pelengkap layanan kesehatan, penting untuk dijelaskan bahwa ketersediaan yang ada merupakan penilaian pelanggan apakah mereka akan terus menggunakan layanan tersebut. karena pelanggan menggunakan fasilitas dan layanan sebagai evaluasi fisik.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih *et al* (2021) Di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar, p -value 0,000 menunjukkan bahwa ada hubungan antara minat kembali ke fasilitas dengan kualitas pelayanan yang nyata (bukti langsung). Mayoritas responden penelitian ini mengatakan bahwa bukti nyata (bukti langsung), seperti kelengkapan dan kebersihan peralatan, serta kenyamanan dan kebersihan ruang perawatan, ruang tunggu, dan ruang lain yang layak pakai, baik.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati (2020) di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang yang menyatakan tidak ada hubungan antara *tangible* (bukti nyata) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dengan p -value = 0,875.

Sebagaimana konsep *service quality* oleh Susatyo Herlambang (2016) ukuran mutu pelayanan yang menunjukkan kemampuan fasilitas kesehatan merupakan bukti langsung yang digunakan dan dirasakan oleh pasien. Bukti nyata dapat berupa kunjungan berulang yang dilakukan setelah pembelian sebagai hasil dari proses evaluasi mengenai pelayanan yang dialami dan dirasakan.

Keinginan untuk kembali terkait dengan kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh fasilitas, baik peralatan utama maupun penunjang. Keterikatan pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau jasa di masa mendatang, yang tercipta setelah melakukan pembelian baik barang maupun jasa, inilah yang membedakan "revisit intention" atau "niat berkunjung kembali" (Choiriah *et al.*, 2022)

Di RSUD Bahterahmas Prov, menurut hasil analisis, 62 responden (63,3%) dengan bukti nyata (fisik) dikategorikan baik dan 36 responden (36,7%) dengan bukti nyata (fisik) dikategorikan buruk. Tahun 2023, Sulawesi Tenggara. Hal ini dapat disebabkan oleh fakta bahwa mayoritas responden setuju bahwa prov. Perawat di Sulawesi Tenggara menarik dan fasilitas rawat inapnya bersih. Oleh karena itu, bukti nyata (physical evidence) menjadi sangat penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan agar pasien kembali lagi.

Penelitian yang dilakukan oleh Choiriah *et al* (2022) pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu tahun 2021 memiliki sampel penelitian sebanyak 235 responden. Terdapat 131 responden (55,7%) menilai *tangible* (bukti fisik) baik sedangkan 104 responden (44,3%) menilai *tangible* (bukti fisik) kurang baik.

. Hasil penelitian dilakukan oleh Puji *et al* (2020) di rumah sakit Bhineka Bakti Husada memiliki sebanyak 51 responden. Terdapat 43 responden (84,3%) menilai *tangible* (bukti langsung) baik sedangkan sebagian kecil atau 8 responden (15,7%) menilai buruk.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih *et al* (2021) di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar memiliki 64 responden. Terdapat 50 responden (78,1%) menilai *tangible* (bukti langsung) baik dan terdapat 14 responden menilai *tangible* (bukti langsung) tidak baik.

Tangible (bukti langsung) sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi konsumen maka semakin besar pula harapan konsumen pada perusahaan pemberi jasa tersebut (Puji, Ismaya and Ulfa, 2020).

Pada penelitian ini sebagian responden telah mengisi koesioner pada variabel *tangible* (bukti langsung)

2. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSU Bahteramas Prov. Sultra

Reliability (Kehandalan) khususnya, kapasitas untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang dibuat. Kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan secara tepat waktu, lamanya waktu yang diperlukan untuk memproses pendaftaran, lamanya waktu yang diperlukan untuk memulai pengobatan atau pemeriksaan, dan sejauh mana harapan pasien sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. lamanya waktu mereka menerima perawatan adalah semua faktor yang berkontribusi terhadap evaluasi kualitas layanan (Herlambang, 2016).

Mampu memberikan jaminan kualitas dan dengan cara yang dapat diandalkan adalah apa artinya dapat diandalkan dalam industri perawatan kesehatan. Termasuk memberikan pelayanan dengan cara yang benar, sesuai aturan yang sudah ada, dan tanpa melakukan kesalahan. Pada dimensi kualitas reliabilitas penelitian ini digunakan indikator pernyataan seperti ketepatan diagnosis dokter, ketepatan waktu jam kunjungan dokter, biaya, pelayanan bebas kesalahan, dan kemudahan persyaratan administrasi.

Mengingat hasil pemeriksaan faktual yang telah dilakukan, disadari bahwa kualitas yang teguh tidak ada hubungannya dengan tujuan untuk kembali ke rawat inap di RSU Bahteramas Prov. Tenggara Sulawesi. Nilai $p = 0,388$ menunjukkan adanya hubungan; jika $p > 0,388 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syaputra *et al* (2022) di Klinik Grandmed Lubuk Pakam di poliklinik rawat inap pasien rawat inap jangka pendek menunjukkan bahwa pengukuran p -esteem = $0,389 > 0,05$ menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara ketergantungan dan minat kunjungan berulang. Hanya 3,8% responden penelitian ini yang menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang ke poliklinik penyakit dalam RS Grandmed Lubuk Pakam, sedangkan 43,2% menyatakan berminat untuk melakukannya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati, (2020) Tidak ada hubungan antara reliabilitas dengan minat kunjungan ulang di RSU Kabupaten Tangerang, yang ditunjukkan dengan nilai statistik p -value = $0,715 > 0,05$. 61% responden menilai reliabilitas buruk pada dimensi reliabilitas, yang mengindikasikan bahwa mereka tidak akan kembali.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Masdan et al (2022) memiliki hasil p -value = $0,442 > 0,05$ hasil ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara *reliability* (kehandalan) terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Kukupang. Kehandalan pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji *et al* (2020) di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husana yang menunjukkan nilai statistik $p\text{-value} = 0,042 < 0,05$ menyatakan bahwa terdapat hubungan mutu *reliability* (kehandalan) terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.

Menurut Parasuraman didalam Susatyo Herlambang (2016) bahwa agar dapat dipercaya dalam pelayanan kesehatan, kehandalan berarti dapat memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan secara akurat dan tepat, terutama jika dilakukan secara konsisten sesuai dengan peraturan yang ada dan tanpa kesalahan. Tentu saja, kehandalan yang dimaksud meliputi kualitas kinerja pegawai, kehandalan pegawai dan pejabat dalam menggunakan keahliannya, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa dari 98 responden sebanyak 73 responden (74,5%) dengan *reliability* (kehandalan) tergolong baik dan 25 responden (25,2%) dengan *reliability* (kehandalan) tergolong buruk di RSUD Bahteramas Prov. Sultra.

Penelitian yang dilakukan oleh Syaputra *et al* (2022) Responden di poliklinik penyakit dalam RS Grandmed Lubuk Pakam berjumlah 44 orang. 41 responden (93,2% dari total) setuju bahwa reliabilitas memuaskan, sementara hanya 3,8% responden, atau sebagian kecil, tidak setuju.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati, (2020) Berdasarkan dimensi reliabilitas, 61% responden di RSUD tanggerang menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang dan menilai reliabilitas kurang baik. Sebaliknya, 39% responden menyatakan tertarik untuk melakukan kunjungan ulang dan menilai reliabilitasnya baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Masdan et al (2022) di Puskesmas Kukupang memiliki sampel sebanyak 95 responden. Berdasarkan hasil univariat didapatkan bahwa sebanyak 94 responden (98,9%) menyatakan *reliability* (kehandalan) krang baik dan hanya 1 responden (1,1%) menyatakan *reliability* (kehandalan) baik.

Jika pasien yakin bahwa pelayanan petugas memuaskan maka akan patuh berobat dan ingin kembali lagi di kemudian hari. Petugas kesehatan dalam hal ini memberikan pelayanan yang prima kepada pasien sehingga menimbulkan kepuasan mereka, yang dapat mendorong mereka untuk kembali dan merekomendasikan pelayanan yang mereka terima kepada orang lain (Choiriah *et al.*, 2022).

Pada penelitian ini *reliability* (reliabilitas) Ketertarikan pada kunjungan ulang pasien tidak berhubungan. Hal ini menunjukkan bahwa niat pasien untuk kembali tidak dipengaruhi oleh reliabilitas baik atau buruk. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden yang dapat menimbulkan perbedaan pendapat mengenai daya tanggap petugas sehingga minat kunjungan ulang tidak berkurang.

3. Hubungan *Responsiveness* (Cepat Tanggap) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSUD Bahteramas Prov. Sultra

Responsiveness (cepat tanggap) Hal ini termasuk dalam kesiapan petugas kesehatan untuk melayani pelanggan sesuai prosedur dan memenuhi harapan pelanggan. Ukuran kualitas layanan yang paling menguntungkan adalah yang satu ini. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan berfluktuasi sebagai respon terhadap kemajuan teknologi dan kepemilikan informasi kesehatan oleh pelanggan. Pelanggan merasakan bahwa kegiatan ekonomi mereka semakin meningkat, sehingga nilai waktu mereka menjadi semakin mahal (Herlambang, 2016).

Daya tanggap adalah keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap (Suci et al., 2019). Dalam penelitian ini digunakan beberapa indikator untuk dimensi kualitas ketanggapan (*responsiveness*), antara lain kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pasien, kecepatan dalam melayani permintaan medis, ketepatan petugas dalam menanggapi keluhan dan memberikan nasehat yang bijak, dan ketepatan pasien dalam melayani pasien.

Diketahui dari analisis statistik bahwa tidak terdapat hubungan antara daya tanggap dengan niat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Prov. Tenggara Sulawesi. Nilai $p = 0,446$ menunjukkan adanya hubungan; jika $p > 0,446 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syaputra et al (2022) Poliklinik Penyakit Dalam RS Grandmed Lubuk Pakam menjelaskan bahwa tidak ada hubungan antara daya tanggap (*quick response*) dengan minat kunjungan ulang saat $p\text{-value}$ statistik lebih besar dari 0,05. Semua 44 responden dalam penelitian ini, atau seratus persen, menyatakan minat untuk kembali ke poliklinik penyakit dalam rawat jalan RS Grandmed Lubuk Pakam untuk kunjungan tambahan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati (2020) Di RSUD Tangerang, memiliki p-value 0,858 atau lebih, yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara daya tanggap (quick response) dengan minat kunjungan ulang. Terkait daya tanggap, 59,6% responden menyatakan tidak tertarik untuk melakukan kunjungan tambahan dan menganggap daya tanggap instalasi rawat jalan RS kurang baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Hartina (2022) di Rumah Sakit RIS memiliki nilai p yang signifikan secara statistik sebesar 0,10 atau lebih tinggi dari 0,05. Penjelasan yang diberikan oleh hasil ini adalah bahwa tidak ada korelasi antara daya tanggap dan minat kunjungan kembali. Adanya faktor tambahan yang mempengaruhi niat untuk meninjau kembali hubungan dapat berdampak pada hal tersebut.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Djuwa et al (2020) di Bakunase Wellbeing Center memiliki nilai p-esteem 0,821 yang terukur. Hasil ini menunjukkan bahwa responsiveness tidak berkorelasi dengan niat berkunjung kembali. Pasien tidak perlu menunggu lama untuk mendaftar, perawat melakukan pekerjaannya dengan cepat, juru parkir sangat membantu, pasien tidak perlu menunggu lama untuk menemui dokter, dokter menjawab pertanyaan, dokter mengajukan keluhan, dan waktu yang dibutuhkan obat tidak terlalu lama. membayar. Penyediaan layanan yang cepat oleh tenaga medis, implementasi sesuai dengan rencana, perawatan pasien oleh tenaga medis, pemberian layanan tepat waktu, dan pemberian layanan yang hati-hati sesuai dengan janji adalah contoh keandalan (Tjiptono F, 2016).

Keandalan adalah kemampuan untuk memenuhi janji, seperti memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan tanpa membuat kesalahan untuk mendapatkan kepercayaan dari pasien. Fasilitas pelayanan kesehatan menjadi semakin kompetitif untuk meningkatkan ketergantungan penyedia layanan dengan meningkatkan ketergantungan pada keterampilan atau keahlian, meningkatkan kinerja petugas, dan sebagainya (Suhadi, 2020). Di Rumah Sakit Bahteramas Prov, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 98 responden, 58 (59,2%) memiliki daya tanggap yang baik dan 40 (40,8%) memiliki daya tanggap yang buruk. Sulawesi Tenggara.

Penelitian yang dilakukan oleh Syaputra et al (2022) di Rumah Sakit Grandmed Lubuk Pakam pada pasien rawat jalan poli penyakit dalam memiliki 44 responden. Hasil yang diperoleh sebanyak 44 responden (100%) menyatakan setuju bahwa responsiveness (ketanggapan) baik dan tidak ada responden yang menyatakan responsiveness (ketanggapan) kurang baik. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati (2020) Responden di RSUD Tangerang sebanyak 106 orang. Responden menilai daya tanggap (atau daya tanggap) baik atau buruk, dengan 59 responden menilai baik. 59,6% pasien menyatakan bahwa mereka tidak akan menyetujui kunjungan kedua .

Penelitian yang dilakukan oleh Hartina (2022) 193 orang berpartisipasi dalam pengambilan sampel di RS RIS. Berdasarkan hasil temuan, sebanyak 104 responden atau 53% menyatakan daya tanggap buruk, sedangkan sebanyak 89 responden atau 46,11 persen menyatakan daya tanggap baik. Penelitian yang dilakukan oleh Djuwa et al (2020) responden di Puskesmas Bakunase sebanyak 97 orang. Daya tanggap baik dinyatakan oleh 46 responden (47,4%), sedangkan daya tanggap buruk dinyatakan oleh 51 responden (52,6%).

Memperhatikan daya tanggap terutama pada standar dan prosedur pelayanan petugas kesehatan akan menimbulkan kesan positif bagi pasien dalam jangka panjang berdampak terhadap keputusan untuk memanfaatkan kembali pelayanan dan memotivasi perilaku berkunjung ulang. Sesuai pernyataan oleh Kotler & Keller (2016), minat pemanfaatan ulang adalah keinginan konsumen dalam hal ini pasien poli umum untuk memanfaatkan kembali suatu jasa pelayanan.

Berdasarkan penelitian ini *responsiveness* (Respon cepat) Keinginan pasien untuk kembali tidak berhubungan dengan hal ini. Hal ini menunjukkan bahwa niat pasien untuk kembali tidak terpengaruh oleh respon penyedia. Keinginan masyarakat untuk kembali tidak dipengaruhi oleh responsiveness karena hal ini dapat disebabkan oleh faktor lain.

4. Hubungan Assurance (Jaminan) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSU Bahteramas Prov. Sultra

Assurance (jaminan) mencakup kemampuan karyawan untuk mengidentifikasi produk yang tepat, memastikan keamanan, dan menanamkan kepercayaan pelanggan di rumah sakit, serta keterampilan mereka dalam memberikan rasa aman saat menggunakan layanan yang diberikan. Perpaduan dimensi kompetensi, atau kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki pegawai untuk memberikan pelayanan, merupakan dimensi kepastian atau jaminan. Sopan santun, yang meliputi

keramahan, perhatian, dan sikap karyawan. Kredibilitas mencakup hal-hal seperti reputasi rumah sakit, prestasi, dan sebagainya yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadapnya (Herlambang, 2016).

Dimensi mutu assurance (jaminan) menggunakan beberapa indikator mutu dalam penelitian ini, antara lain apakah dokter rumah sakit tersebut ahli dalam bidangnya, apakah perawatnya dapat dipercaya, ramah, dan mampu menanamkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan, dan sebagainya. Analisis statistik menunjukkan bahwa jaminan terkait dengan niat untuk mengunjungi kembali pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Prov. Tenggara Sulawesi. Terjadi hubungan bila $p = 0,004$ karena jika $p = 0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Puji *et al* (2020) Menurut pihak RS Bhineka Bakti Husada terdapat hubungan statistik (p -value = 0,001 0,05) antara penjaminan (guarantee) dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Jika sewaktu-waktu membutuhkan perawatan medis, pasien tetap berminat untuk kembali ke RS Bhineka Bakti Husada.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al* (2023) di Puskesmas Lampisang, dimensi penjaminan memiliki nilai statistik p -value = 0,006 0,05 yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara minat kunjungan ulang dengan penjaminan (jaminan). Jaminan bahwa seorang profesional medis akan memberikan layanan dengan cara yang kompeten, sopan, dan dapat dipercaya, sesuai dengan temuan penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad *et al* (2023) di Klinik Citra Medika memiliki nilai statistik p -value = 0,011 < 0,05 maka terdapat hubungan assurance (jaminan) terhadap minat kunjungan ulang pasien. Pada penelitian ini semakin tinggi tingkat assurance (jaminan) maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsih *et al* (2021) Hasil di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar memiliki nilai p -value 0,000 yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara minat kembali ke Puskesmas Tamalanrea dengan kualitas pelayanan penjaminan disana. Menurut penelitian ini, tingkat jaminan memuaskan, dan responden berniat untuk kembali.

Seorang profesional kesehatan yang menunjukkan kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercaya dikenal sebagai jaminan. Pasien membutuhkan jaminan dari hasil pemeriksaan terkait penyakit yang membuatnya merasa aman.

Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 98 responden di RSUD Bahteramas Prov, 71 (72,4%) dengan jaminan dikategorikan baik dan 27 (27,6%) dengan jaminan dikategorikan buruk. Tenggara Sulawesi. Kapasitas penyedia layanan untuk menumbuhkan kepercayaan pasien pada penyedia layanan terkait dengan jaminan. Dalam hal ini, bisa berupa komunikasi, kesopanan, kompetensi, dan pengetahuan untuk memenangkan kepercayaan pasien pada penyedia layanan. Akibatnya, pasien lebih mungkin untuk kembali ketika jaminan ditingkatkan. Penelitian yang dilakukan oleh Puji *et al* (2020) di Klinik Gawat Darurat Bhineka Bakti Husada terdapat 52 responden. Berdasarkan temuan penelitian, assurance dinilai baik oleh 42 responden (82,4%), sedangkan assurance dinilai buruk oleh sebanyak 9 responden (17,6%).

Penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al* (2023) 69 orang menanggapi survei Puskesmas Lampisang. Berdasarkan hasil temuan, 31 responden (43,5 persen) menilai jaminan baik, sedangkan sebanyak 38 responden (55,1 persen) menilai jaminan buruk. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad *et al* (2023) 50 orang menjawab di Klinik Citra Medika. Berdasarkan temuan, 42 responden (atau 92 persen) menilai jaminan baik, sedangkan delapan responden (atau 8 persen) menilai jaminan buruk.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih *et al* (2021) di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar memiliki sebanyak 64 responden. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 53 responden (82,8) menyatakan kategori baik dan sebanyak 9 responden (14,1%) menyatakan kategori buruk. Salah satu alasan pelanggan memilih untuk menggunakan kembali layanan adalah ketersediaan jaminan. Kualitas layanan, seperti pernyataan kualitas layanan, akan meningkatkan atau menurunkan minat konsumen untuk membeli suatu layanan di masa mendatang. Setelah mendapatkan kepercayaan dan memberi tahu orang-orang di sekitarnya, minat untuk mengunjungi kembali muncul (Choiriah *et al.*, 2022).

5. Hubungan *Empathy* (Empati) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSUD Bahteramas Prov. Sultra

Empathy (empati) khususnya perhatian individu yang diberikan rumah sakit kepada pasien dan keluarganya dalam hal kemudahan menghubungi mereka, kemudahan berkomunikasi, seberapa besar perhatian petugas kepada mereka, kemudahan menjangkau tempat, kemudahan itu untuk membayar, dan

betapa mudahnya mengelola administrasi. Dimensi empati ini merupakan gabungan dari faktor akses, seperti kemudahan dalam menggunakan layanan rumah sakit, komunikasi untuk memberikan informasi pelanggan atau mendapatkan umpan balik mereka (Herlambang, 2016).

Perhatian pribadi dari petugas, pemahaman akan kebutuhan pasien, dan waktu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pasien semuanya berkontribusi pada kualitas perawatan dan perhatian yang diberikan kepada pasien. Komponen kualitas welas asih (simpati) dalam penelitian ini menggunakan beberapa penanda, yaitu pengasuhan yang benar-benar fokus pada pasien, klinik medis memahami kebutuhan pasien dan tidak terpisah dalam menawarkan jenis bantuan dan toleransi staf dalam melayani pasien.

Melihat konsekuensi dari pemeriksaan faktual yang telah dilakukan, disadari bahwa simpati memiliki hubungan dengan tujuan untuk kembali ke rawat inap di RSUD Bahteramas Prov. Tenggara Sulawesi. Nilai $p = 0,020$ menunjukkan adanya hubungan karena jika $p = 0,020 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fitriani et al (2022) di RSUD Sundari Medan, Empati (empathy) berhubungan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan umum di RSUD Sundari Medan, dibuktikan dengan p -value statistic $0,000 < 0,05$. Pada variabel ini kepuasan pasien saat kembali ke rumah sakit dapat ditingkatkan dengan adanya perhatian khusus petugas kepada setiap pengguna jasa dan sikap pedulinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Habibi et al., (2020) di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh menyatakan bahwa ada hubungan yang bermakna secara statistik (p -value = $0,041 < 0,05$) antara empati (empathy) dengan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Sebanyak 56,7% responden dalam penelitian ini menyatakan kualitas layanan empati baik dan ingin kembali.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Puji et al (2020) di Pusat Kesejahteraan Tamalanrea Kota Makassar, konsekuensi p -esteem = $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa sifat administrasi kasih sayang memiliki hubungan dengan minat kunjungan berulang. Empati, atau dimensi empati, menunjukkan kepedulian dan perhatian khusus yang diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan mereka dan memudahkan pasien untuk menerima bantuan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih et al (2021) di Pusat Kesejahteraan Tamalanrea Kota Makassar, konsekuensi p -esteem = $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa sifat administrasi kasih sayang memiliki hubungan dengan minat kunjungan berulang. Empati, atau dimensi empati, menunjukkan kepedulian dan perhatian khusus yang diberikan kepada pasien oleh tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan mereka dan memudahkan pasien untuk menerima bantuan.

Pasien juga merasakan dukungan terhadap kesembuhan kondisinya karena memberikan dukungan emosional akan membuat pasien merasa aman dalam lingkungan pelayanan. Jika orang yang sakit dirawat dengan cinta dan perhatian, kekhawatiran mereka akan berkurang. Pelanggan akan menghubungkan semua informasi yang mereka terima dari layanan, baik dari segi pengalaman maupun kondisi psikologis, baik secara sadar maupun tidak sadar (Choiriah et al., 2022).

Dengan keramahan dan pelayanan yang memperhatikan keadaan kualitas pelayanan atau service quality yang sangat diminati oleh masyarakat saat ini. Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima dan sikap yang dipegang oleh dokter dan perawat merupakan faktor penting. Keputusan pasien untuk kembali di masa mendatang akan dipengaruhi oleh hal ini.

Di RSUD Bahteramas Prov, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 98 responden, 72 (73,5%) dinilai memiliki empati yang baik dan 26 (26,5%) dinilai memiliki empati yang buruk. Tenggara Sulawesi. Hal ini dapat terjadi karena mayoritas responden setuju bahwa petugas kesehatan memberikan perhatian khusus kepada pasien, memahami kebutuhan mereka, dan sabar dalam memberikan layanan kepada mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Habibi et al., (2020) di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh memiliki 57 responden. Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 47 responden (82,5%) menyatakan kategori baik dan sebanyak 10 responden (17,5%) kategori buruk. Penelitian yang dilakukan oleh Puji et al (2020) Ada 51 tanggapan survei di RS Bhineka Bakti Husada. Ada total 38 responden (atau 74,5 orang) dan total 13 responden (atau 13 persen) untuk survei.

Penelitian yang dilakukan oleh Ningsih et al (2021) Responden di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar sebanyak 64 orang. Empati dinilai baik oleh sebanyak 53 responden (82,8%), sedangkan empati

dinilai buruk oleh sebanyak 11 responden (17,2%), menurut hasil temuan.

Tingkat empati fasilitas perawatan kesehatan adalah ukuran kapasitasnya untuk memahami masalah dan kebutuhan pasiennya. seperti memperhatikan, serius selama perawatan, ramah dalam melayani, menanggapi kebutuhan pasien, dan memberikan perhatian individu. Selain itu, pasien dan penyedia layanan harus saling memahami untuk membangun hubungan yang positif dalam layanan (Tjiptono F, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Bahteramas Prov. Sultra, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan *tangible* terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Prov. Sultra tahun 2023
2. Tidak terdapat hubungan *reliability* terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Prov. Sultra tahun 2023
3. Tidak terdapat hubungan *responsiveness* terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Prov. Sultra tahun 2023
4. Terdapat hubungan *assurance* terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Prov. Sultra tahun 2023
5. Terdapat hubungan *empathy* terhadap minat kunjungan ulang pada pasien rawat inap di RSUD Bahteramas Prov. Sultra tahun 2023

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Y., Purwardi and Rian, A. (2023) 'Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang', *jurnal riset pendidikan ekonomi (JRPE)*, 8(1), pp. 1–12.
- Badan Pusat Statistik Sulawesi Tenggara (2021) 'Jumlah Rumah Sakit di Sulawesi Tenggara'. Sulawesi Tenggara.
- Baharza, N.S. and Pratiwi, P. dian utama (2020) 'Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara', *malahayati Nurs J*, 2(3), p. 2020.
- Choiriah, A.N. et al. (2022) 'Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021', 12, pp. 135–141.
- Djuwa, A.S.S., Sinaga, M. and Dodo, D.O. (2020) 'Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja', *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), pp. 24–32. doi:10.35508/mkm.v2i2.2850.
- Fitria, D., Saura, salmira cut and Aida, S. (2022) 'Relationship Of Insurance And Hospital Empathy With Satisfaction Of Return Interest In Outcoming Patients At Sundari Hospital', 3(1), pp. 109–115.
- Habibi, A.H., Hakim, F.H. and Azizi, F.S. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh', *Jurnal JKFT*, 4(2), pp. 11–21.
- Hartina Amelia Harun, S. and Listyowati, R. (2022) 'Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021', *Archive of Community Health*, 9(2), p. 343. doi:10.24843/ach.2022.v09.i02.p11.
- Henny, S. (2017) *Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Rumah Sakit dr. Pirngadi Medan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Iman, A.T. and Suryani, D.L. (2017) *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance, Kementerian kesehatan RI*.
- Kotler, P. and Amstrong, G. (2016) *Prinsip-prinsip Pemasaran*. 13th edn. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasari, L.A. (2019) *Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2019*. Stikes Bhakti Husada

Mulia Madiun.

- Lestari inggit suci, Widiyono and Dyah, H. vitri (2019) 'Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Layangan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.', *jurnal ilmu keperawatan*, 12(2), pp. 102–16.
- Mandia, S. (2019) 'The Efficient of Beds Used Based on Graphic Barber Johnson at Semen Padang Hospital in 2017', *International Journal of Community Medicine and Public Health*, 6(12).
- Masdan, E., Musiana and Rahayu, A. (2022) 'HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS KUKUPANG KEC. KEPULAUAN JOURONGA KABUPATEN HALMAHERA SELATAN', *Jurnal Serambi Sehat Volume*, XV(3), pp. 40–50.
- Mita, Kurniawan, F. and Kurniawati, F. (2023) 'RUMAH SAKIT UMUM BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2023 Mita Program Studi S1 ADM Rumah Sakit Fajar Kurniawan Program Studi S1 ADM Rumah Sakit Fitri Kurniawati Program Studi S1 ADM Rumah Sakit Abstract . The purpose of this research is to improv', *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)*, 1(1).
- Ningsih, N.A., Hasmah, H. and Bhebhe, A.V. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar', *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(2), pp. 71–80. doi:10.22437/jkmj.v5i2.14405.
- Puji, L.K.R., Ismaya, N.A. and Ulfa, U. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada', *Edu Masda Journal*, 4(2), p. 167. doi:10.52118/edumasda.v4i2.107.
- Putri, W.A., Arlianti, N. and Ariscasari, P. (2023) 'KECAMATAN PEUKAN BADA KABUPATEN ACEH BESAR TAHUN 2022', 4, pp. 206–212.
- Rahmiati, N.A.T. (2020) 'Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit', *Jurnal Kesehatan*, 13(1), pp. 13–21.
- Reskyanti S, Suhadi, Z.A. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Abeli Kota Kendari Tahun 2020', *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 1(1), pp. 35–45.
- Roza, D. yeni, U, S. and Noor, Y. lilik (2019) 'Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang di unit rawat jalan rs unand tahun 2019.', *J Kesehat Masy andalas*, pp. 27–33.
- Sauria, N. et al. (2024) 'The role of supervision of the head of room in the application of nursing care standards in inpatient Kendari City Hospital', *Journal of Midwifery and Nursing*, 6(1), pp. 281–287.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Susatyo Herlambang (2016) *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Syaputra, A., Saragih, L. and Pardede, D.W. (2022) 'DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM (THE RELATIONSHIP OF QUALITY OF SERVICE WITH INTEREST IN REVISIT IN OUTPUT PATIENTS OF INTERNAL DISEASE POLY AT LUBUK PAKAM GRANDMED HOSPITAL)', 4(2).
- Tjiptono F, G.C. (2016) *Quality dan satisfaction. 4th ed. No Title*. Yogyakarta: andi offset.
- Widiyanto, W. and Wijayanti, R.A. (2020) 'Analisis Faktor Penyebab Rendahnya Bed Occupancy Rate (BOR) di Rumah Sakit Mitra Medika Kabupaten Bondowoso', *J-REMI : Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 1(4), pp. 529–536. doi:10.25047/j-remi.v1i4.2060.