
**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DAN NIAT BERKUNJUNG KEMBALI
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH K.R.M.T WONGSONEGORO**

Rizky Ramadhani Syafitri Siregar
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
rizky.117222072@stu.untar.ac.id

Riris Loisa
Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
ririsl@fikom.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 06-06-2024, revisi: 28-06-2024, diterima untuk diterbitkan: 02-07-2024

Abstract: Health is the most important thing for every individual. Patient satisfaction is one of the indicators in determining the quality of service which can influence the patient's interest in returning to the hospital. This research aims to know the effect of health service quality on outpatient satisfaction and the intention to revisit the K.R.M.T Wongsonegoro Regional General Hospital. This type of research is descriptive with a cross-sectional approach. By using 22 indicators which, if multiplied by 5, require 110 respondents, the total sample for this study is 110 outpatients at K.R.M.T Wongsonegoro Regional Hospital. Data collection techniques in this research are observation, questionnaires, and documentation. In this study, a Likert scale was used, namely an ordinal rating scale which is usually used in creating questionnaire scales. In this research, data analysis was carried out using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. Based on data obtained from questionnaires results propagated, the population results of the quality of health services influence outpatient satisfaction and intention to return visits at the K.R.M.T Wongsonegoro Regional General Hospital.

Keywords: Quality of Service, Patient Satisfaction, Intention to Visit Again

Abstrak: Kesehatan merupakan hal yang paling penting bagi setiap individu. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator dalam menentukan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi minat pasien untuk kembali ke rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan niat berkunjung kembali di rumah sakit umum daerah K.R.M.T Wongsonegoro. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan *cross sectional* dengan menggunakan 22 indikator yang jika dikalikan 5 maka diperlukan 110 responden, maka jumlah sampel penelitian ini adalah 110 pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah K.R.M.T Wongsonegoro. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, angket, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini digunakan skala Likert, yaitu skala penilaian ordinal yang biasa digunakan dalam pembuatan skala kuesioner. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner yang disebarkan pada populasi tersebut, mutu pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan niat berkunjung kembali di rumah sakit umum daerah K.R.M.T Wongsonegoro.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Niat Berkunjung Kembali

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan merupakan faktor penting untuk semua aspek kehidupan dari masing-masing individu. Kesehatan juga sangat berperan penting dalam penunjang di kehidupan setiap individu. Oleh karena itu, kesehatan sering didefinisikan sebagai keadaan sejahtera yang mencakup kesejahteraan sosial, tubuh, dan jiwa seseorang sehingga mereka dapat hidup secara aktif di lingkungan sosial masyarakat (Eliana & Sumiati, 2016).

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang sangat mudah dijangkau oleh masyarakat umum karena menyediakan berbagai macam layanan medis, seperti unit gawat darurat, rawat jalan, dan inap (Purwata et al., 2020). Pelayanan rumah sakit, yaitu rawat jalan merupakan layanan yang ditujukan untuk pasien yang datang ke rumah sakit dengan keperluan untuk mengobservasi, mengetahui diagnosis kesehatan, rehabilitasi medik, pelayanan dalam pengobatan, serta pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan hal lainnya tanpa memerlukan perawatan lanjutan, seperti pelayanan rawat inap (Damayanti et al., 2017).

Pelayanan rawat jalan rumah sakit adalah awal pintu masuk bagi pasien pada saat akan pertama kali melakukan kunjungan ke rumah sakit. Mutu dalam suatu pelayanan merupakan faktor penting yang sangat berpengaruh dalam rawat jalan sehingga akan mempengaruhi niat pasien untuk berkunjung kembali ke sebuah rumah sakit. Maka dari itu, petugas pelayanan kesehatan harus maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap pasien rawat jalan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien serta keluarga yang berkunjung ke suatu rumah sakit (Hartawan & Zaini, 2022).

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat utama dan perlu diperhatikan dalam menentukan tingkatan dari mutu layanan kesehatan. Institusi pelayanan kesehatan seharusnya melakukan berbagai upaya untuk menciptakan kepuasan pasien tersebut. Pasien yang memiliki rasa puas terhadap pelayanan kesehatan maka akan berkunjung kembali ke instansi pelayanan yang dipilih olehnya, tetapi jika pasien tidak merasa puas terhadap layanan kesehatan yang telah dipilih olehnya, maka ia akan memberikan info terhadap orang lain terkait pelayanan tersebut dari sisi kurang baik atau buruk. Pada keadaan mutu pelayanan yang kurang baik atau rendahnya mutu yang diberikan maka akan memberikan dampak terhadap pasien, yaitu ketidakpuasan yang tentunya akan berakibat menjadi berbagai macam keluhan dari ketidaksamaan antara keinginan dan realitas yang dialami pasien, dengan demikian mengakibatkan terjadi kekecewaan (Dona et al., 2019).

Kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan adalah indikator penting yang berpengaruh untuk keberhasilan jangka panjang dari sebuah institusi kesehatan. Meskipun tingginya jumlah penelitian mengenai topik ini, hasilnya tidak meyakinkan dan berbeda di setiap penelitian. Karena setiap individu memiliki persepsinya masing-masing, kepuasan tidak lain adalah konsep relatif, dipengaruhi oleh harapan dan evaluasi individu terhadap atribut layanan kesehatan (Dona et al., 2019). Rumah sakit umum K.R.M.T Wongsonegoro di Semarang (RSWN) merupakan instansi penunjang pemerintahan Kota Semarang dalam melaksanakan tugas di bidang layanan kesehatan dan implementasi pembangunan nasional di bidang kesehatan. RSWN mempunyai visi yaitu menjadi unit layanan kesehatan yang dapat dipercaya dalam bidang pelayanan, pendidikan, serta penelitian. RSWN juga mempunyai misi, yaitu memberikan layanan kesehatan paripurna, memperluas sumber daya manusia, dan meningkatkan pendidikan, pelatihan, dan juga penelitian (Pemerintah Kota Semarang, 2019).

Berdasarkan studi literatur, RSWN memiliki masalah mengenai panjangnya antrean dan pelayanan tidak ramah (Merdeka, 2017). Berdasarkan observasi, kondisi tersebut masih sering ditemukan hingga saat ini. Fasya (2020) menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan seperti rawat jalan berdasarkan indikator daya tanggap, yaitu 87,2%, sehingga belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan rawat jalan sebesar $\geq 90\%$. Berdasarkan indikator *reliability*, yaitu 95,4%, *assurance* 96,6%, *empathy* 97,6%, serta *tangibles* 98,8%. Berdasarkan dimensi *responsiveness*, pada RSWN, terdapat pasien yang belum merasa puas, terutama terhadap lama waktu antrean

pendaftaran, yaitu kurang dari 60 menit (Fasya, 2020). Oleh sebab itu, penelitian ini ingin mengidentifikasi bagaimana kondisi kepuasan dan intensi berkunjung kembali pasien rawat jalan ke RSWN pada saat ini.

Berkaitan dengan hal-hal di atas dan didukung dengan data empiris, peneliti ingin melakukan penelitian berkaitan tentang bagaimana minat pengunjung jika ditinjau dari segi fasilitas dan mutu pelayanan di rumah sakit yang diterima oleh pasien, sehingga mengangkat judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan dan Niat Berkunjung Kembali di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro”.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari mutu pelayanan kesehatan terhadap niat berkunjung kembali.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap niat berkunjung kembali.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari mutu pelayanan kesehatan terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pasien rawat jalan.

TINJAUAN PUSTAKA

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu merupakan kriteria dari suatu jasa maupun produk yang berupa kemampuan terhadap kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, yang meliputi kebutuhan tersurat maupun implisit. Mauliana (2020) memberikan penjelasan mengenai mutu, yaitu berkaitan dengan pihak yang mempunyai keterlibatan dalam pelayanan kesehatan, yakni dinas pelayanan kesehatan, pemerintah daerah, organisasi, pasien, maupun warga yang memiliki pandangan berbeda yang berkaitan dengan poin utama yang terdapat pada mutu pelayanan kesehatan. Setiap individu dapat menilai mutu atas dasar kriteria maupun standar yang dianggap tidak sinkron. Mutu juga sebagai kumpulan dari beberapa karakteristik maupun sifat jasa dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan dari *customer* (Bustami, 2011). Berkaitan dengan proses pemberian pelayanan, oleh karena itu, terdapat 5 dimensi yang dapat diketahui sebagai istilah *service quality* atau yang biasa disebut SERVQUAL (Tjiptono & Diana, 2003): 1) *Reliability* (Reliabilitas), yaitu suatu kemampuan dalam melayani dengan cepat, akurat serta sesuai, serta memberikan kepuasan terhadap pelanggan; 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan harapan para staf maupun karyawan yang telah memberikan bantuan terhadap seluruh pelanggan dengan memberikan pelayanan terhadap pelanggan secara tanggap; 3) *Assurance* (Jaminan), yaitu ketika staf maupun suatu karyawan mempunyai kualitas dari segi kompetensi, dapat dipercaya, jujur, sopan, bebas dari suatu bahaya, maupun keraguan dan risiko; 4) *Empathy* (Ikut Merasakan), yaitu ketika staf maupun karyawan dapat menempatkan dirinya sebagai pelanggan, dengan memberikan kemudahan dalam menjalin korelasi serta adanya komunikasi terhadap para pelanggan disertai perhatian, dan dapat memberikan kebutuhan yang pelanggan butuhkan; dan 5) *Tangibles* (Bukti langsung), yaitu diartikan sebagai tersedianya fasilitas berupa sarana, prasarana dan penampilan karya maupun staf yang baik.

Kepuasan Pasien

Menurut Harmen (2023), kepuasan pasien adalah suatu penilaian pribadi mengenai mutu pelayanan kesehatan yang diterima pasien dari sebuah layanan kesehatan, seperti rumah sakit. Pelayanan kesehatan tersebut mencakup pelayanan dari dokter, perawat, ataupun staf lainnya. Kepuasan pasien merupakan hal penting dari suatu layanan yang berorientasi terhadap pasien.

Layanan yang baik serta memuaskan dapat meningkatkan kesetiaan pasien ataupun pelanggan serta akan menambah pelanggan baru (Kuntoro & Istiono, 2017). Oleh sebab itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pasien adalah pendapat pribadi sebagai respons terhadap layanan kesehatan yang terima oleh pasien. Juliana dan Keni (2020) juga berpendapat bahwa kepuasan dari pelanggan merupakan hal positif yang dapat dirasakan oleh pelanggan itu sendiri setelah membeli ataupun menggunakan suatu layanan. Sering kali, kepuasan tersebut mencakup beberapa bagian layanan, seperti pada rumah sakit. Oleh sebab itu, penelitian ini mengukur variabel kepuasan tersebut secara keseluruhan.

Niat Berkunjung Kembali

Menurut Jones dan Taylor (2007), minat pelanggan untuk membeli kembali (*repurchase intention*) dapat disamakan dengan minat berkunjung kembali (*revisit intention*) yang didefinisikan sebagai keinginan pelanggan untuk tetap menjaga hubungan baik dengan penyedia suatu layanan serta akan menggunakan layanan itu kembali. Selain itu, Siripipatthanakul (2021, p. 833) berpendapat bahwa “*The revisit intention is the customer’s desire to return to their destination within one year*”. Dapat diartikan *revisit intention* adalah keinginan pelanggan untuk datang kembali ke tempat layanan yang sama dalam kurun waktu satu tahun.

Kaitan antar Variabel

Kaitan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien

Durmuş dan Akbolat (2020) berpendapat bahwa kepuasan pasien adalah penilaian emosional sebagai pendapat dari pelayanan yang diterima oleh pasien. Dapat pula diartikan kepuasan pasien sebagai suatu pendapat dari pelanggan yang menerima jasa terhadap ketidaksamaan antara suatu keinginan pasien dengan hasil akhir yang diterima setelah mendapat pelayanan.

H₁: Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kaitan antara Mutu Pelayanan Kesehatan dan Niat Berkunjung Kembali

Layanan yang baik serta memuaskan dapat meningkatkan kesetiaan pasien ataupun pelanggan serta akan menambah pelanggan baru (Kuntoro & Istiono, 2017). Mendrofa et al. (2022) juga berpendapat bahwa pelayanan yang diterima baik oleh pasien selama berobat di rumah sakit akan berpengaruh terhadap keinginan untuk berkunjung kembali ke rumah sakit tersebut.

H₂: Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali.

Kaitan antara Kepuasan Pasien dan Niat Berkunjung Kembali

Chien (2017) mendefinisikannya sebagai keinginan untuk merekomendasikan suatu layanan karena merasa puas dan ingin mengonsumsi kembali layanan tersebut. Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa niat berkunjung kembali adalah keinginan pasien untuk mempertahankan hubungan dengan penyedia layanan dan menggunakan kembali layanan tersebut bila pasien merasa puas dan bahkan akan merekomendasikan pada teman dan keluarganya (Gunawan et al., 2018).

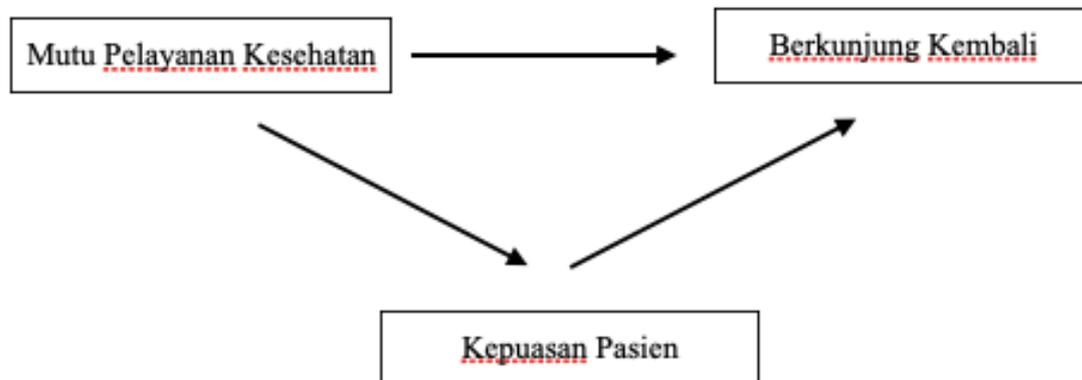
H₃: Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali.

Kaitan antara Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Niat Berkunjung Kembali dan Kepuasan Pasien

Gunawan et al. (2018) menyatakan bahwa kepuasan pasien menentukan perilaku pasien pada masa yang akan datang, yaitu pasien bisa memilih untuk tetap atau berhenti menggunakan jasa rumah sakit yang sebelumnya digunakan. Mujihestia et al. (2018) juga mengatakan bahwa kepuasan pasien secara langsung mempengaruhi intensi pasien untuk berkunjung kembali.

H₄: Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali dan kepuasan pasien.

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2024)

Hipotesis

H₁: Mutu Pelayanan Kesehatan → Kepuasan Pasien

H₂: Mutu Pelayanan Kesehatan → Niat Berkunjung Kembali

H₃: Kepuasan Pasien → Niat Berkunjung Kembali

H₄: Mutu Pelayanan Kesehatan → Niat Berkunjung Kembali → Kepuasan Pasien

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Arikunto (2010) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif terdapat sifat umum, yaitu pendekatan, subjek, tujuan, serta sumber data yang telah rinci sehingga peneliti terarah sesuai rencana. Melalui pendekatan kuantitatif penelitian meneliti sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu dengan memilih sampel berdasarkan kriteria yang berupa pasien rawat jalan. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro (RSWN) yang beralamatkan Jalan Fatmawati Raya No. 1 Semarang, pada bulan Maret hingga April 2024. Populasi penelitian ini merupakan seluruh pasien rawat jalan di RSWN. Indikator pada penelitian ini sebanyak 22 item, yang jika dikalikan dengan 5 sama dengan 110, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 110 pasien rawat jalan di RSWN.

Kepuasan Pasien Pengukuran Variabel Penelitian

Tabel 1

Pengukuran Variabel Penelitian

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1.	Mutu Pelayanan Kesehatan	Tangibles	Poli rawat jalan bersih	Ordinal
2.			Ruang tunggu nyaman	
3.			Jumlah tempat duduk di ruang tunggu mencukupi	
4.			Jumlah alat bantu darurat mencukupi	
5.			Staf berpenampilan rapi	
6.			Staf berperilaku sopan	
7.		Reliability	Dokter menjelaskan penyakit dengan jelas	
8.		Staf terampil dalam memberikan pelayanan		
9.		Responsiveness	Staf cepat dalam membantu pasien yang baru datang	
10.			Staf cepat dalam menanggapi keluhan	
11.		Assurance	Dokter mendengarkan keluhan pasien dengan baik	
12.			Staf menjelaskan cara perawatan penyakit dengan sesuai	

13.		<i>Empathy</i>	Staf memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya
14.			Staf selalu bersikap ramah dalam melayani pasien
15.			Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih
16.			Staf peduli terhadap kebutuhan dan keinginan pasien
17.	Kepuasan Pasien		Saya puas dengan pelayanan di rumah sakit ini
18.			Rumah sakit ini telah memenuhi harapan saya
19.			Saya akan memperkenalkan rumah sakit ini kepada orang lain
20.	Niat Berkunjung Kembali		Saya menganggap rumah sakit ini sebagai pilihan pertama
21.			Saya akan terus menggunakan pelayanan di rumah sakit ini
22.			Saya bersedia membeli produk tambahan di rumah sakit ini

Sumber: Parasuraman et al. (1988); Nguyen, et al. (2021); Dayan et al. (2022)

Penelitian ini menganalisis data dengan menggunakan metode PLS-SEM, yaitu *software SmartPLS* versi 3. Setelah melakukan analisis *outer-model*, dilakukan analisis *inner-model* untuk memahami hubungan antara variabel. Uji tersebut terdiri dari *path coefficients* (Garson, 2016), *predictive relevance* (Q^2) (Evermann & Tate, 2014), analisis koefisien determinasi (R^2) (Urbach & Ahlemann, 2010), dan uji *effect size* (f^2).

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis Outer Model

Uji Validitas

Analisis validitas terdiri dari uji konvergen dan diskriminan. Uji validitas konvergen terdiri dari uji Average Variance Extracted (AVE) dan *loading factor*.

Tabel 2

Hasil Uji AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Mutu Pelayanan Kesehatan	0,662	Valid
Kepuasan Pasien	0,706	Valid
Niat Berkunjung Kembali	0,582	Valid

Sumber: Peneliti (2024)

Tabel 3

Hasil Uji Loading Factor

Indikator	Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien	Niat Berkunjung Kembali	Keterangan
MPK1	0,830			Valid
MPK2	0,764			Valid
MPK3	0,811			Valid
MPK4	0,853			Valid
MPK5	0,851			Valid
MPK6	0,821			Valid
MPK7	0,846			Valid
MPK8	0,781			Valid
MPK9	0,786			Valid
MPK10	0,776			Valid
MPK11	0,862			Valid
MPK12	0,811			Valid
MPK13	0,812			Valid
MPK14	0,766			Valid
MPK15	0,800			Valid
MPK16	0,840			Valid
KP1		0,854		Valid

Indikator	Mutu Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien	Niat Berkunjung Kembali	Keterangan
KP2		0,893		Valid
KP3		0,769		Valid
NBK1			0,734	Valid
NBK2			0,807	Valid
NBK3			0,746	Valid

Sumber: Peneliti (2024)

Menurut Hair, Jr. et al. (2021), semua indikator, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2 dan 3, memiliki nilai beban luar yang valid apabila $> 0,6$ dan nilai AVE $> 0,5$, sehingga semua indikator dinyatakan valid. Selanjutnya, analisis *discriminant validity* dilakukan melalui nilai *cross loading* dan HTMT yang ditunjukkan pada Tabel 4. Gold et al. (2001) mengusulkan bahwa nilai HTMT harus kurang dari 0,90. Karena nilai HTMT semua variabel kurang dari 0,90, analisis data harus dilanjutkan.

Tabel 4
Hasil Uji HTMT

Indikator	Kepuasan Pasien	Mutu Pelayanan Kesehatan	Niat Berkunjung Kembali
Kepuasan Pasien			
Mutu Pelayanan Kesehatan	0,620		
Niat Berkunjung Kembali	0,754	0,742	

Sumber: Peneliti (2024)

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan berdasarkan nilai Cronbach's alpha dan *composite reliability* seperti yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5
Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Mutu Pelayanan Kesehatan	0,966	0,969	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,791	0,878	Reliabel
Niat Berkunjung Kembali	0,642	0,807	Reliabel

Sumber: Peneliti (2024)

Menurut Hair, Jr. et al. (2021), nilai Cronbach's alpha dan *composite reliability* yang memenuhi kriteria adalah lebih dari 0,6. Seluruh variabel dianggap reliabel, menurut Tabel 5, karena nilai Cronbach's alpha dan *composite reliability* seluruh variabel lebih dari 0,6. Dengan demikian, analisis data akan dilanjutkan dengan analisis *inner model*.

Analisis Inner Model

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Variabel	R ²	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,303	Reliabel
Niat Berkunjung Kembali	0,417	Reliabel

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan Tabel 6, nilai R² kepuasan pasien, yaitu 0,303, sehingga 30,3% variabel kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel independen, sedangkan 69,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Sementara itu, nilai R² niat berkunjung kembali sebesar 0,417,

sehingga 41,7% variabel niat berkunjung kembali dapat disebabkan oleh variabel independen, sedangkan 58,3% terakhir dapat disebabkan oleh variabel tambahan.

Uji Goodness of Fit Index (GoF)

Tabel 7

Hasil Uji Goodness of Fit Index (GoF)

Variabel	AVE	R ²	(AVE x R ²) ⁵
Mutu Pelayanan Kesehatan	0,662	-	0,483
Kepuasan Pasien	0,706	0,303	
Niat Berkunjung Kembali	0,582	0,417	

Sumber: Peneliti (2024)

Nilai GoF = $\sqrt{AVE \times R^2} = \sqrt{0,65 \times 0,36} = 0,483$

Menurut uji GoF, variabel dependen cocok untuk memprediksi model penelitian (Hair, Jr. et al., 2021). Perhitungan nilai GoF didasarkan pada nilai rata-rata AVE sebesar 0.65 dan nilai rata-rata R² sebesar 0.36. Variabel dependen sangat cocok untuk memprediksi model penelitian dan termasuk dalam kategori besar, seperti yang ditunjukkan oleh penghitungan di atas, dengan nilai GoF sebesar 0,483.

Tabel 8

Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Original sample	p-values	t-statistics	Keterangan
H ₁ : Mutu Pelayanan Kesehatan → Kepuasan Pasien	0,550	0,000	3,990	Positif signifikan
H ₂ : Mutu Pelayanan Kesehatan → Niat Berkunjung Kembali	0,424	0,003	2,939	Positif signifikan
H ₃ : Kepuasan Pasien → Niat Berkunjung Kembali	0,306	0,046	2,003	Positif signifikan
H ₄ : Mutu Pelayanan Kesehatan → Niat Berkunjung Kembali → Kepuasan Pasien	0,169	0,055	1,927	Positif signifikan

Sumber: Peneliti (2024)

Pembahasan

Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil hipotesis H₁ tidak ditolak, sehingga hipotesis diterima, yaitu mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil tersebut didukung dengan penelitian Juliana dan Keni (2020) bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro sangat baik, sehingga pelayanan kesehatan tersebut dapat memengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Layanan tersebut dapat mencakup berbagai aspek misalnya kebersihan, keramahan staf, kualitas perawatan, dan efisiensi administrasi.

Selanjutnya, hipotesis H₂ tidak ditolak, sehingga hipotesis diterima, yang berarti mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Hasil tersebut didukung dengan penelitian Mendrofa et al. (2022) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Hasil tersebut menunjukkan pelayanan yang diterima oleh pasien selama berobat di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro sangat baik sehingga pasien mempunyai keinginan untuk berobat kembali ke rumah sakit tersebut. Hal ini juga berpengaruh terhadap jumlah pasien karena pasien yang merasa puas akan menginformasikan ke orang lain mengenai pelayanan kesehatan yang digunakan sehingga akan meningkatkan jumlah pasien yang akan datang ke rumah sakit tersebut.

Selanjutnya, hipotesis H₃ tidak ditolak, sehingga hipotesis diterima, yang berarti kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Hasil tersebut didukung dengan penelitian Andriani et al. (2018) yang menunjukkan bahwa pasien akan berkunjung kembali jika merasakan kualitas layanan yang baik. Hal tersebut mengartikan bahwa niat pasien untuk berkunjung kembali dipengaruhi oleh kepuasan pasien selama berkunjung dan berobat di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro. Ketika pasien merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang sangat baik dari Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro, hal tersebut akan dijadikan sebagai suatu pertimbangan ketika akan berobat ke rumah sakit.

Selanjutnya, hipotesis H₄ tidak ditolak, sehingga hipotesis diterima, yang berarti mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali dan kepuasan pasien. Hal itu didukung dengan hasil penelitian Bakri et al. (2022) yang mengatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali dan kepuasan pasien. Ketika pasien mendapatkan pelayanan dari suatu rumah sakit sangat baik, pasien akan merasakan kepuasan dan cenderung mempertimbangkan untuk berobat ke rumah sakit yang sama. Hal tersebut karena pasien sudah mengetahui kondisi seperti apa yang akan ditemui di rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan niat berkunjung kembali di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro. Berdasarkan hasil penelitian, rumah sakit perlu mencari upaya untuk lebih meningkatkan mutu layanan kesehatan terhadap pasien. Upaya tersebut dapat mencakup pelatihan dan pengembangan staf rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang lebih baik di rumah sakit. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu studi ini hanya menemukan tiga variabel independen, yakni mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, dan niat berkunjung kembali. Sampel yang digunakan hanya sebanyak 110 responden, sehingga kemampuan untuk generalisasi hasil penelitian menjadi lebih terbatas. Teknik *purposive sampling* tidak menjamin jumlah sampel yang digunakan representatif dalam penelitian dan tidak dapat digunakan untuk mengambil kesimpulan statistik. Penelitian ini hanya dilakukan terhadap pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro karena waktu pelaksanaan penelitian yang relatif sangat singkat. Saran untuk peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan pengukuran variabel lainnya yang berhubungan sehingga dapat dimasukkan ke dalam model penelitian untuk lebih memahami bagaimana faktor tersebut akan memengaruhi perilaku pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, M., Andriani, A., Destri, N., & Dwi Annur, F. (2018). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien BPJS di ruang rawat inap interne dan bedah RSI Ibnu Sina Bukittinggi tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Medika Sainatika*, 10(2), 11–24. <https://doi.org/10.30633/jkms.v13i1.1326>
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat berkunjung kembali pasien melalui kepuasan pasien rawat inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 1–15. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1170>
- Bustami. (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya* (R. Astikawati & P. Andhika (eds.)). Erlangga.
- Chien, M. C. (2017). An empirical study on the effect of attractiveness of ecotourism destination on experiential value and revisit intention. *Applied Ecology and Environmental Research*, 15(2), 43–53. https://doi.org/10.15666/aer/1502_043053

- Damayanti, M., Jati, S. P., & Arso, S. P. (2017). Analisis permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan rumah sakit umum daerah Dr. R. Soetijono Blora. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(1), 85–94. <https://doi.org/10.14710/jkm.v5i1.14969>
- Dayan, M., Al Kuwaiti, I. A., Husain, Z., Ng, P. Y., & Dayan, A. (2022). Factors influencing patient loyalty to outpatient medical services: An empirical analysis of the UAE's government healthcare system. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 39(1), 176–203. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-11-2020-0373>
- Dona, R., Fitriani, A. D., & Aini, N. (2019). Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 93–100. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMKM/article/view/854>
- Durmuş, A., & Akbolat, M. (2020). The impact of patient satisfaction on patient commitment and the mediating role of patient trust. *Journal of Patient Experience*, 7(6), 1642–1647. <https://doi.org/10.1177/2374373520967807>
- Eliana, & Sumiati, S. (2016). *Kesehatan masyarakat* [Modul Bahan Ajar Cetak Kebidanan]. <https://eprints.triatmamulya.ac.id/1397/>
- Evermann, J., & Tate, M. (2014). Comparing the predictive ability of PLS and covariance models. *Thirty Third International Conference on Information Systems, Orlando 2012*, 1–16. <https://www.evermann.ca/docs/EvermannTate2012c.pdf>
- Fasya, D. H. (2020). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pendaftaran rawat jalan di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang* [Tugas Akhir DIII, Poltekkes Kemenkes Semarang]. https://repository.poltekkes-smg.ac.id/index.php?p=show_detail&id=21342&sec=bibliometric
- Garson, G. D. (2016). *Partial Least Squares: Regression & structural equation models*. G. David Garson and Statistical Associates Publishing.
- Gold, A. H., Malhotra, A., & Segars, A. H. (2001). Knowledge management: An organizational capabilities perspective. *Journal of Management Information Systems*, 18(1), 185–214. <https://doi.org/10.1080/07421222.2001.11045669>
- Gunawan, S., Aritonang R., L. R., Keni, & Risnawaty, W. (2018). Pengukuran kepuasan pasien rawat-inap Rumah Sakit Umum Daerah Tarakan Jakarta. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 1(1), 153–159. <https://doi.org/10.24912/jbmi.v1i1.1891>
- Hair, Jr., J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). An introduction to Structural Equation Modeling. In *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) using R* (pp. 1–29). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_1
- Harmen, E. L. (2023). Pelayanan prima kesehatan rumah sakit dalam memenuhi kepuasan pasien (Literature review). *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)*, 1(1), 29–36. <https://isora.tpublishing.org/index.php/isora>
- Hartawan, I. M. P. S., & Zaini. (2022). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di rumah sakit umum daerah Kota Mataram tahun 2022. *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(2), 22–26. <https://ejournal.aarsmataram.ac.id/index.php/njms/article/view/12>
- Jones, T., & Taylor, S. F. (2007). The conceptual domain of service loyalty: How many dimensions? *Journal of Services Marketing*, 21(1), 36–51. <https://doi.org/10.1108/08876040710726284>
- Juliana, & Keni. (2020). Prediksi kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan: Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 2(1), 110–121. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i1.7451>
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 2(1), 140–147. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.30327>

- Mauliana, E. K. (2020). *Analisis tingkat kepuasan pasien di instalasi radiologi* [Diploma Thesis, Universitas Widya Husada Semarang]. <https://eprints.uwhs.ac.id/247/>
- Mendrofa, K., Mendrofa, Y., & Gulo, S. (2022). Hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. *Jurnal Akutansi Manajemen dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(2), 268–274. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i2.40>
- Merdeka. (2017, April 11). Banyak keluhan, Wali Kota Semarang sidak RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro. *Merdeka*. <https://www.merdeka.com/peristiwa/banyak-keluhan-wali-kota-semarang-sidak-rsud-krmt-wongsonegoro.html>
- Mujihestia, T. I., Troena, E. A., & Hussein, A. S. (2018). The role of city image and visitors' satisfaction on visitors' revisit intention: A study in an enclave city. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(2), 309–320. <https://doi.org/10.21776/ub.jam.2018.016.02.14>
- Nguyen, N. X., Tran, K., & Nguyen, T. A. (2021). Impact of service quality on in-patients' satisfaction, perceived value, and customer loyalty: A mixed-methods study from a developing country. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2523–2538. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Kota Semarang. (2019). *Peraturan Walikota Semarang Nomor 82 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Semarang Nomor 7 Tahun 2019 tentang Peraturan Internal Rumah Sakit (Hospital by Laws) Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro Kota Semarang*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147691/perwali-kota-semarang-no-82-tahun-2019>
- Purwata, K. D., Wijaksono, M. A., & Alawiyah, T. (2020). Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan dimensi mutu pelayanan di ruang rawat inap rumah sakit: Literature review. *Proceeding of Sari Mulia University Nursing National Seminars*, 2(1), 142–156. <https://ocs.unism.ac.id/index.php/PROKEP/article/view/191>
- Siripipatthanakul, S. (2021). Service quality, patient satisfaction, word-of-mouth, and revisit intention in a dental clinic, Thailand. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 5(5), 832–841.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total quality management* (5th ed.). Andi.
- Urbach, N., & Ahlemann, F. (2010). Structural equation modeling in information systems research using Partial Least Squares. *Journal of Information Technology Theory and Application (JITTA)*, 11(2), 5–40. <http://aisel.aisnet.org/jitta/vol11/iss2/2>