PENGARUH KOMPETENSI PERAWAT DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG ULANG PASIEN DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM DAERAH MAJALENGKA

Tania Yumna Dzahabiyyah
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
tania.117231056@stu.untar.ac.id

Mohammad Agung Saryatmo
Program Studi Teknik Industri, Universitas Tarumanagara
Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
mohammads@ft.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 13-11-2024, revisi: 14-12-2024, diterima untuk diterbitkan: 16-12-2024

Abstract: Hospitals as one of health service providers are faced with the challenge of providing optimal and superior services. This study aims to prove the influence of nurse competency and service quality on patients' intention to revisit patients at the Emergency Room (IGD) of the Majalengka Regional General Hospital. This research is quantitative research using a questionnaire. The research results were analyzed using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results of the study showed that nurse competency had no significant influence on patient visit intentions, service quality had a positive and significant influence on patient revisit intentions, nurse competency had a positive and significant influence on service quality, and nurse competency and service quality had a significant and positive influence on patient revisit intentions. The results of this study indicate the importance of hospital efforts in improving nurse competency and service quality in order to increase patient intention to revisit.
Keywords: Hospital, Nurse Competency, Service Quality, Revisit Intention

Abstrak: Rumah sakit sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan unggul. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh kompetensi perawat dan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner. Hasil penelitian dianalisis menggunakan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan kompetensi perawat tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjugng pasien, kualitas layanan pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung ulang pasien, kompetensi perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan, serta kompetensi perawat dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat berkunjung ulang pasien. Hasil penelitian ini ini menandakan pentingnya upaya rumah sakit dalam meningkatkan kompetensi perawat dan kualitas pelayanan agar meningkatkan niat berkunjung ulang pasien.
Kata Kunci: Rumah Sakit, Kompetensi Perawat, Kualitas Pelayanan, Niat Berkunjung Ulang

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Ekonomi global telah mengalami kemajuan pesat yang membawa dampak pada industri pelayanan/jasa, termasuk industri di bidang kesehatan. Hal ini dikarenakan masyarakat modern telah menaruh perhatian lebih terhadap aspek kesehatan. Tingkat kehidupan masyarakat yang terus berkembang menjadikan kebutuhan akan kualitas hidup yang lebih baik dan kesehatan yang optimal. Dengan demikian, rumah sakit sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan

dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan unggul. Tuntutan ini tidak hanya mencakup upaya penyembuhan, tetapi juga langkah-langkah pencegahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup (Due et al., 2023).

Rumah sakit didefinisikan sebagai fasilitas kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara menyeluruh, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. Pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif semuanya termasuk dalam pelayanan kesehatan paripurna. Rumah Sakit mempunyai peranan yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, rumah sakit harus menawarkan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kriteria tertentu dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Agar pasien merasa puas dengan tingkat pelayanan yang diterimanya, rumah sakit harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikannya (Fitriana et al., 2022).

Banyaknya fasilitas kesehatan yang ada dari waktu ke waktu menjadikan usaha di bidang kesehatan terdapat persaingan bisnis yang tidak dapat dihindari dan merupakan tantangan masa depan bagi dunia usaha di bidang pelayanan (Indriasari, 2023). Sebagai penyedia layanan kesehatan, rumah sakit harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan. Hal ini dikarenakan jika pasien merasa pengobatannya kurang, mereka dapat memilih untuk pergi ke rumah sakit lain yang memiliki reputasi lebih baik (Darzi et al., 2023). Kualitas layanan merupakan komponen penting keberhasilan perusahaan karena mudah terlihat oleh pelanggan. Pelayanan berkualitas tinggi diperlukan bagi profesional kesehatan untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien (Darzi et al., 2023). Sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, rumah sakit harus mampu menjaga kualitas pelayanannya demi mempertahankan kepercayaan pasien untuk mengunjungi kembali.

Untuk mempertahankan kunjungan pasien, kualitas pelayanan di rumah sakit tidak dapat berdiri sendiri, harus didukung dengan kompetensi sumber daya manusia dan memiliki kinerja unggul. Salah satu sumber daya manusia tersebut yaitu perawat di mana perawat memiliki lebih banyak kontak langsung dengan pasien (Tirawani & Sofiyan, 2021). Sumber daya manusia yang berkualitas harus selalu dikelola dan ditekankan oleh organisasi untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, perbaikan kualitas perawat sangat penting dan diperlukan agar perawat mempunyai kompetensi yang mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada pasien (Hamid et al., 2019).

Kompetensi yang dimiliki oleh perawat di rumah sakit dapat memberikan dampak yang akan diterima oleh pasien. Kompetensi merupakan keahlian atau pemahaman seseorang yang tercerminkan dari keterampilan dan pengetahuan akan tanggung jawab dalam pekerjaan. Kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan atau kesanggupan seseorang untuk melakukan berbagai tugas dalam pekerjaannya, apa saja yang bisa dilakukan ditentukan dari kemampuan fisik dan intelektualnya (Tirawani & Sofiyan, 2021). Perawat yang tidak memiliki kompetensi yang diperlukan di tempat kerja kemungkinan besar akan gagal memenuhi kebutuhan pelanggan dan tidak dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan (Tammubua & Surapto, 2021). Penyedia layanan kesehatan perlu memiliki perawat yang memiliki kompetensi yang baik serta memberikan layanan berkualitas tinggi untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien sehingga jumlah pasien yang berkunjung ke rumah sakit tersebut akan meningkat dan berniat untuk mengunjungi kembali *(revisit intention)* rumah sakit (Darzi et al., 2023).

Niat berkunjung kembali *(revisit intention)* merupakan suatu masalah mendasar untuk pengelola sebuah perusahaan sebabkunjungan kembali dapat memberikan lebih banyak penghasilan serta meminimalkan biaya. Berkunjung kembali penting bagi kinerja organisasi dan kemampuan pendapatan. Pelanggan yang puas pada barang atau jasa yang diberikan, akan membeli kembali barang dan jasa, maka perusahaan yang dapat memuaskan pelanggan akan mampu menambah keuntungan serta target pasarnya karena terdapat pembelian kembali dari

pelanggan atau pasien. Niat berkunjung ulang pasien penting guna keberlangsungan rumah sakit karena untuk memperoleh pelanggan yang baru dianggap lebih sulit dibandingkan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Guna mempertahankan pelanggan yang telah ada, maka dapat dilakukan dengan cara memberikan pelanggan kualitas pelayanan kesehatan yang terbaik dan perawat yang kompeten (Rahman & Desembrianita, 2023).

Rumah Sakit Umum Daerah Majelengka merupakan salah satu rumah sakit yang berada di Kabupaten Majelengka Provinsi Jawa Barat. Jumlah kunjungan pada Instalasi Gawat Darurat RSUD Majalengka pada tahun 2019 hingga September 2023 bersifat fluktuatif. Pada 2020 terjadi kenaikan 4,69% sedangkan pada 2021 terjadi penurunan sebesar -22,05% kemudian mengalami kenaikan pada 2022 sebesar 21,09%. Kemudian, berdasarkan hasil studi pendahuluan, ditemukan beberapa indikasi masalah yang menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Instalasi Gawat Darurat RSUD Majalengka belum tercapai secara maksimal, di antaranya adalah (1) adanya keluhan pasien terhadap kelambanan pelayanan, baik yang dilakukan tenaga medis maupun administrasi dalam menangani pasien baru, terutama pada pasien BPJS; (2) adanya perawat yang bekerja kurang aktif, di mana dalam melakukan suatu hal pekerjaannya, ia hanya menunggu perintah dari dokter saja. Hal ini menunjukkan kesan bahwa tingkat inisiatif kerja pegawai masih rendah; (3) Masih ditemukannya keluhan pasien atas ketidakpuasan terhadap sikap dan perilaku pegawai di ruang IGD dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan RSUD Majalengka belum memberikan dampak yang cukup terhadap niat kunjungan ulang pasien. Dengan memperbaiki kualitas dan kompetensi perawat, maka keluhan mengenai pelayanan yang diberikan tidak terulang kembali. Mengingat Instalasi Gawat Darurat (IGD) di RSUD Majalengka memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, maka para pegawai senantiasa dituntut untuk memiliki kompetensi dan memberikan pelayanan penuh secara maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga pasien berniat untuk mengunjungi kembali rumah sakit.

Menurut penelitian Faaghna et al. (2019) tentang dampak kualitas layanan terhadap niat pasien untuk berkunjung ulang, sikap pasien, citra merek, nilai yang dirasakan, dan kualitas yang dirasakan merupakan prediktor yang sangat signifikan terhadap niat pasien untuk berkunjung ulang (Faaghna et al., 2019). Rahman dan Desembrianita (2023) juga melaporkan hal yang sama yaitu *service quality* berpengaruh langsung terhadap niat kunjungan ulang pasien *(revisit intention).* Selain itu, Due et al. (2023) melaporkan bahwa keinginan pasien untuk berkunjung ulang ke Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas pelayanan (Due et al., 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Arif et al. (2023) di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kendari menyatakan bahwa terjadi penurunan jumlah pasien tidak disebabkan oleh kompetensi dan kualitas pelayanan yang buruk, melainkan disebabkan oleh faktor ketersediaan dokter, sarana dan prasarana, sikap petugas, dan adanya rumah sakit pesaing (Arif et al., 2023). Namun, pada penelitian yang dilakukan oleh Fitriana (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kunjungan pasien dan kompetensi tenaga medis berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien dengan nilai signifikasi 0,000<0,05.

Berdasarkan latar belakang tersebut, diketahui terdapat kesenjangan penelitian yang telah dilakukan di lapangan. Oleh karena itu, untuk menjawab pertanyaan apakah kompetensi perawat dan kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap niat berkunjung ulang pasien, peneliti hendak melaksanakan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kompetensi Perawat dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka".

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi perawat terhadap niat berkunjung ulang pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi perawat dan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang pasien di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

TINJAUAN PUSTAKA

Kompetensi Perawat

Kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf yang mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik (Alya & Latunreng, 2021). Kompetensi yaitu sebagai suatu sifat dasar seseorang yang dengan sendirinya berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif atau sangat berhasil. Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melaksanakan suatu tugas berdasarkan informasi dan kemampuan serta diperkuat oleh sikap kerja yang diperlukan untuk pekerjaan itu (Rensi, 2019). Seseorang yang menunjukkan metode berpikir atau bertindak yang dapat diterapkan dalam berbagai macam keadaan dan bertahan dalam jangka waktu yang lama harus memiliki kompetensi (Yuniarti, 2022). Ketika seorang perawat memberikan keahlian profesional kepada pasien, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan pertimbangan yang diperlukan dalam situasi praktik, mereka menunjukkan kompetensi perawat mereka secara keseluruhan. Kompetensi tidak hanya menyangkut bidang ilmu dan pengetahuan metodologi, tetapi juga sikap dan keyakinan akan nilai-nilai sosok perawat yang baik dan berpenampilan menarik. Standar kompetensi profesional perawat terutama berfokus pada kualitas kinerja, yang menguraikan jenis tugas yang diharapkan dapat dilaksanakan oleh individu yang memiliki kompetensi tertentu (Nursalam, 2008).

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan perbadingan antara harapan *(expectation)* dengan kinerja *(performance)* (Parasuraman et al., 1998). Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan tertentu memenuhi harapan klien (Syahsudarmi, 2022). Kualitas pelayanan adalah sebuah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan (Gaspersz, 2002). Pada perusahaan jasa profesional, kualitas layanan semakin diakui sebagai komponen penting yang membedakan mereka dari pesaing dan memberi mereka keunggulan kompetitif. Rumah Sakit mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana menilai kualitas layanan kesehatan yang diberikan kepada pasien dengan menjaga kualitas layanan. Agar rumah sakit dapat memvalidasi dan meningkatkan komponen lemah dalam sistem pemberian layanan kesehatan, kualitas layanan sangatlah penting (Tan et al., 2019). Berdasarkan uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada klien atau pasien, dengan mempertimbangkan tujuan dan preferensi pasien serta tingkat kesenangan yang mereka rasakan. Selanjutnya, terdapat dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, and Berry yaitu *reliability, assurance, responsiveness, empathy,* dan *tangibles.*

Niat Berkunjung Ulang

Niat *(intention)* merupakan kecenderungan seseorang untuk berperilaku yang diarahkan pada perhatian terhadap objek atau kegiatan tertentu, didorong oleh perasaan senang karena dianggap mempunyai manfaat. Pada sektor layanan kesehatan, hal ini sejalan dengan kesediaan pasien untuk berkunjung kembali fasilitas pelayanan kesehatan setelah menerima pelayanan. Oleh karena itu, penting untuk mengatur niat pasien agar berkunjung kembali ketika membutuhkan layanan kesehatan (Guspianto et al., 2022). Revisit intention atau niat kunjungan ulang adalah kesediaan seseorang untuk merekomendasikan pada orang lain guna bersedia mengunjungi kembali rumah sakit yang sama karena adanya pengalaman yang memuaskan dan

merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain sebagai bentuk loyalitasnya. Niat berkunjung kembali *(revisit intention*) merupakan suatu masalah mendasar untuk pengelola sebuah perusahaan sebabkunjungan kembali dapat memberikan lebih banyak penghasilan serta meminimalkan biaya. Niat berkunjung ulang pasien penting guna keberlangsungan rumah sakit karena untuk memperoleh pelanggan yang baru dianggap lebih sulit dibandingkan mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Guna mempertahankan pelanggan yang telah ada, maka dapat dilakukan dengan cara memberikan pelanggan kualitas pelayanan kesehatan yang terbaik dan perawat yang kompeten (Rahman & Desembrianita, 2023). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa bahwa niat berkunjung ulang pasien merupakan kecenderungan seorang pasien untuk mendatangi kembali rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan yang tersedia. Kunjungan dicatat setiap kali pasien datang dan mendapatkan suatu atau beberapa layanan yang tersedia. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi niat berkunjung ulang pasien. Kunjungan pasien dipengaruhi oleh beberapa faktor, meliputi: kualitas pegawai, kualitas pelayanan, fasilitas pendukung, tarif, kemudahan transportasi, dan lokasi (Utami, 2019).

Kaitan antara Kompetensi Perawat Terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien

Perawat yang memiliki kompetensi yang baik dapat melaksanakan tugas dengan baik untuk melayani pasien sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat untuk selalu menggunakan jasa di rumah sakit tersebut. Dengan demikian, pasien berninat untuk berkunjung ulang ke rumah sakit tersebut. Hal ini diperkuat dengan penelitian Honifa (2021) yang menunjukkan bahwa motivasi pasien dalam melakukan kunjungan ulang dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia (SDM) (Honifa et al., 2021). Pada penelitian yang dilakukan oleh Widiyastutik et al. (2022) juga menunjukkan hal serupa bahwa kompetensi perawat berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap niat berkunjung ulang pasien di Rumah Sakit Anna Medika dengan nilai t 2,23 (Widiyastutik et al., 2022).
H1: Kompetensi perawat memiliki pengaruh yang positif terhadap niat berkunjung ulang pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

Kaitan antara Kualitas Layanan Terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien

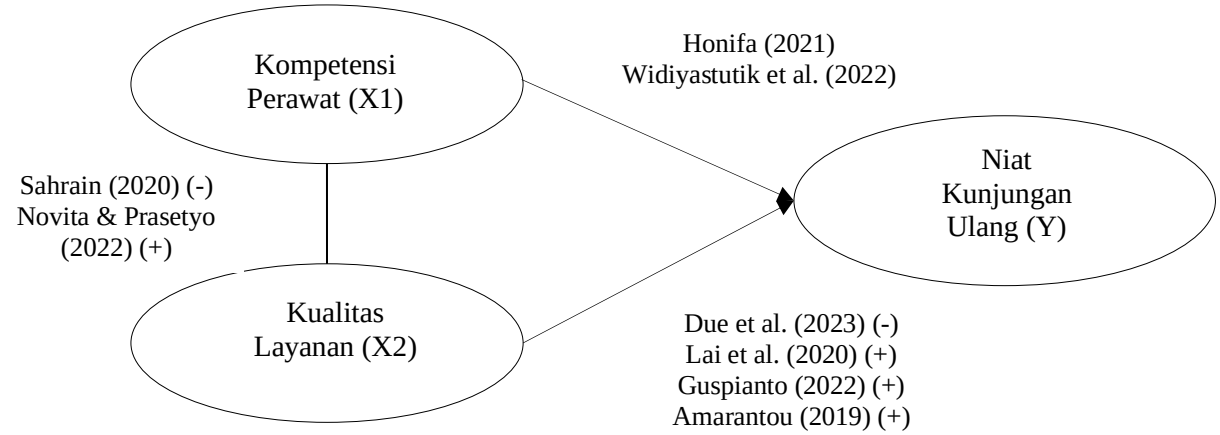
Harapan, keinginan, dan tingkat kepuasan pasien dipertimbangkan saat menentukan kualitas pengobatan yang mereka terima. Ada kemungkinan pasien berobat ke rumah sakit lain jika merasa kualitas layanan yang diterimanya tidak memadai, begitu pula sebaliknya (Darzi et al., 2023). Dengan demikian, tingkat pelayanan yang diterima juga dapat mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali ke rumah sakit. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan terhadap iat berkunjung ulang, di antaranya Lai et al. (2020) menunjukkan p-value 0,001, Guspianto (2022) menunjukkan nilai β 0,254 dan Amarantou (2019) menunjukkan nilai nilai β 0,39. Sementara itu, penelitian Due et al. (2023) menunjukkan bahwa minat pasien untuk kembali ke Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya dipengaruhi secara tidak signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan dengan nilai p 0,0069.
H2: Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap niat berkunjung ulang pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

Kaitan Kompetensi Perawat dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien

Perawat yang memiliki kompetensi yang baik dapat melaksanakan tugas dengan baik untuk melayani pasien sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat untuk selalu menggunakan jasa di rumah sakit tersebut. Selain itu, jika pasien merasa kualitas layanan yang mereka terima tidak memadai, mereka mungkin mencari rumah sakit lain yang lebih memenuhi kebutuhan mereka, dan sebaliknya (Darzi et al., 2023). Hal ini

diperkuat dengan penelitian Honifa (2021) yang menunjukkan bahwa minat pasien untuk kembali dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia (SDM) dan kualitas pelayanan.
H3: Kompetensi perawat dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap niat berkunjung ulang pasien di IGD Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka.

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2024)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi asosiatif dan bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah studi ilmu sosial yang menggunakan pengukuran numerik, analisis statistik, dan pengujian teori untuk memastikan apakah generalisasi prediksi teori tersebut akurat (Ali et al., 2022). Penelitian dilaksanakan di RSUD Majalengka yang beralamat di Jl. Kesehatan No.77 Majalengka Majalengka, Jawa Barat. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner berisikan tiga variabel yaitu kompetensi perawat, kulitas pelayanan dan niat berkunjung kembali. Variabel kompetensi perawat diukur menggunakan indikator menurut Stenberg (1992), (Yenti et al., 2014), (Mayor-Silva et al., 2024), (Adib-Hajbaghery & Zehtabchi, 2016). Variabel kualitas pelayanan pasien diukur menggunakan lima indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu dengan 5 dimensi yaitu *responsiveness, reliability, tangible, assurance,* dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988; Setyawan et al., 2019). Kemudian variabel niat berkunjung ulang pasien diukur menggunakan indikator menurut (Lai et al., 2020) dan (Guspianto et al., 2022). Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden dan responden penelitian ini yaitu pasien IGD RSUD Majalengka. Dara hasil penelitian dianalisis menggunakan metode SEM *(Structural Equation Model)* dengan *software* dari *SmartPLS*. Terdapat dua tahapan kelompok dalam menganalisis SEM-PLS, yaitu analisis model pengukuran *(outer model*) dan analisis model struktural *(inner model)*. Analisis *outer model* terdiri atas validitas konvergen, validitas diskriminan, dan uji reliabilitas. Sementara itu, analisis inner model terdiri atas uji multikolinearitas, koefisien determinasi *(R-square), predictive relevance (Q-square*). Kemudian pengujian hipotesis dengan teknik *bootstrapping.* Uji boostrapping ini bertujuan untuk melakukan pengukuran pada *p-value* yang berasal dari hipotesis untuk menguji signifikasi dilihat melalui *path coefficient*.

HASIL DAN KESIMPULAN

Analisis *Outer Model*

Tabel 2
Convergent Validity

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
Nurse Competency (X1)	NC01	0,743	Valid

Variabel	Indikator	Outer Loadings	Keterangan
	NC02	0,839	Valid
	NC03	0,844	Valid
	NC04	0,802	Valid
	NC05	0,799	Valid
	NC06	0,701	Valid
	NC07	0,805	Valid
	NC08	0,718	Valid
	NC09	0,803	Valid
	NC10	0,791	Valid
	NC11	0,809	Valid
	NC12	0,808	Valid
	NC13	0,842	Valid
	NC14	0,845	Valid
	NC15	0,827	Valid
	NC16	0,829	Valid
	NC17	0,764	Valid
	NC18	0,838	Valid
	NC19	0,768	Valid
	NC20	0,853	Valid
Sevice Quality (X2)	SQ01	0,798	Valid
	SQ02	0,805	Valid
	SQ03	0,782	Valid
	SQ04	0,843	Valid
	SQ05	0,852	Valid
	SQ06	0,828	Valid
	SQ07	0,829	Valid
	SQ08	0,868	Valid
	SQ09	0,898	Valid
	SQ10	0,843	Valid
	SQ11	0,799	Valid
	SQ12	0,842	Valid
	SQ13	0,878	Valid
	SQ14	0,870	Valid
	SQ15	0,816	Valid
	SQ16	0,821	Valid
	SQ17	0,849	Valid
Repurchase Intention (Y)	RI01	0,915	Valid
	RI02	0,924	Valid
	RI04	0,895	Valid
	RI05	0,942	Valid

Sumber: Peneliti (2024)

Hasil pengolahan uji validitas pada tabel diatas telah memiliki nilai *loadings factor* > 0,7 sehingga seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Discriminant validity

Tabel 3
Cross Loading

Indikator	Nurse Competency	Sevice Quality	Repurchase Intention
NC01	**0,743**	0,653	0,581
NC02	**0,839**	0,745	0,655
NC03	**0,844**	0,784	0,711
NC04	**0,802**	0,708	0,645
NC05	**0,799**	0,738	0,691
NC06	**0,701**	0,672	0,617
NC07	**0,805**	0,742	0,717
NC08	**0,718**	0,711	0,618

Indikator	Nurse Competency	Sevice Quality	Repurchase Intention
NC09	**0,803**	0,709	0,607
NC10	**0,791**	0,748	0,686
NC11	**0,809**	0,715	0,621
NC12	**0,808**	0,685	0,612
NC13	**0,842**	0,746	0,701
NC14	**0,845**	0,781	0,725
NC15	**0,827**	0,794	0,755
NC16	**0,829**	0,814	0,767
NC17	**0,764**	0,730	0,709
NC18	**0,838**	0,833	0,783
NC19	**0,768**	0,728	0,681
NC20	**0,853**	0,818	0,787
RI01	0,777	0,853	**0,915**
RI02	0,799	0,856	**0,924**
RI04	0,748	0,808	**0,895**
RI05	0,823	0,887	**0,942**
SQ01	0,757	**0,798**	0,705
SQ02	0,746	**0,805**	0,702
SQ03	0,741	**0,782**	0,683
SQ04	0,803	**0,843**	0,778
SQ05	0,765	**0,852**	0,763
SQ06	0,763	**0,828**	0,766
SQ07	0,740	**0,829**	0,735
SQ08	0,798	**0,868**	0,820
SQ09	0,838	**0,898**	0,832
SQ10	0,786	**0,843**	0,760
SQ11	0,794	**0,799**	0,751
SQ12	0,771	**0,842**	0,796
SQ13	0,804	**0,878**	0,827
SQ14	0,848	**0,870**	0,781
SQ15	0,713	**0,816**	0,792
SQ16	0,726	**0,821**	0,853
SQ17	0,809	**0,849**	0,813

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji dari cross-loading tersebut menunjukkkan bahwa semua nilai outer loadings indikator pada konstruk yang terkait lebih besar daripada nilai cross-loading pada konstruk lainnya. Dapat disimpulkan bahwa semua konstruk memiliki discriminant validity yang baik. Sehingga pada hasil uji ini data tidak memiliki kesalahan dan dapat dibuktikan kevalidannya dengan uji tersebut. Sehingga penelitian ini dapat dilakukan ke tahap uji berikutnya.

Tabel 4
Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)	Keterangan
Nurse Competency (X1)	0,644	Valid
Sevice Quality (X2)	0,701	Valid
Repurchase Intention (Y)	0,845	Valid

Sumber: Peneliti (2024)

Nilai AVE menggambarkan besarnya varian atau keragaman variabel manifest yang dapat dimiliki oleh penelitian ini. Dari tabel diatas diketahui bahwa nilai Average Variance Extracted (AVE) masing-masing variabel memiliki nilai AVE > 0,5 sehingga seluruh variabel dinyatakan memiliki validitas data yang baik yang artinya kevalidannya dapat dilihat melalui hasil uji diatas. Jadi semakin tinggi nilai AVE, maka reliabilitas model semakin baik.

Uji Reliabilitas

Tabel 5

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
Nurse Competency (X1)	0,971	0,973	Reliabel
Sevice Quality (X2)	0,973	0,975	Reliabel
Repurchase Intention (Y)	0,939	0,956	Reliabel

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa hasil pengujian composite reliability dan cronbach's alpha menunjukkan bahwa instrument penelitian sudah reliabel karena seluruh nilai variabel laten memiliki nilai *composite reliability* ≥ 0,7 dan *cronbach's alpha* ≥ 0,7. Jadi dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan sebagai alat penelitian ini telah andal atau konsisten sehingga daya yang diperoleh sangat bagus. Dengan itu, data pada penelitian ini dapat dilakukan uji untuk hasil selanjutnya.

Analisis *Inner Model*

Uji Multikolinearitas

Tabel 6

Uji Multikolinearitas

	Repurchase Intention	Keterangan
Nurse Competency	7,268	*Non- multikolinearity*
Service Quality	7,268	*Non- multikolinearity*

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji multikolineritas inner, maka dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas antar variabel. Hal ini dibuktikan oleh nilai repurchase intention memiliki nilai 7,268 yang dimana angka tersebut memiliki angka lebih kecil 10 atau 7,268 < 10. Dapat disimpulkan bahwa data tidak terjadi adanya multikolinearitas, sehingga dapat dilakukan uji selanjutnya.

R-Square

Tabel 7

R-Square

	R-square	Keterangan
Nurse Competency & Sevice Quality -> Repurchase Intention	0,858	Kuat

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji R-Square pada tabel, nilai R-square untuk pengaruh simultan Nurse Competency dan Service Quality terhadap Repurchase Intention adalah sebesar 0,858. Ini berarti bahwa variabel Repurchase Intention dapat diengaruhi oleh Nurse Competency dan Service Quality sebesar 85,8%, sedangkan 14,2% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak menjadi variabel pada penelitian ini.

Q-Square

Tabel 8

Q-Square

	SSO	SSE	Q^2 (=1-SSE/SSO)
Nurse Competency	2000,000	2000,000	
Service Quality	1700,000	1700,000	
Repurchase Intention	400,000	113,473	0,716

Sumber: Peneliti (2024)

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Tabel 9

Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis		Original sample	T statistics	P values	Keterangan
Nurse Competency -> Repurchase Intention	H1	-0,026	0,236	0,813	Negatif dan tidak signifikan
Sevice Quality -> Repurchase Intention	H2	0,950	8,814	0,000	Positif dan signifikan

Sumber: Peneliti (2024)

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Nurse Competency tidak berpengaruh terhadap Repurchase Intention, sehingga hipotesis **H1 ditolak** dan Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Repurchase Intention, sehingga hipotesis **H2 diterima**.

Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 10

Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1028.086	2	514.043	228.198	<,001[b]
	Residual	218.504	97	2.253		
	Total	1246.590	99			

a. Dependent Variable: Revisit Intention

b. Predictors: (Constant), Service Quality, Nurse Competency

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel, nilai f hitung sebesar 228,198 di mana nilai tersebut lebih besar dari f tabel 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 di mana nilai tersebut kurang dari probabilitas 0,05 sehingga variabel *nurse competency* dan *service quality* secara simultan atau secara bersama-sama mempengaruhi *revisit intention.*

Pembahasan

Berdasarkan pengujian hipotesis, hasil hipotesis H1 ditolak karena diketahui bahwa nilai T-statistik dari pengaruh variabel kompetensi perawat terhadap variabel niat berkunjung ulang pasien adalah sebesar 0,236, lebih kecil dari T-tabel (1,967). Nilai pengaruh sebesar -0,026 menunjukkan arah pengaruh yang negatif, dan P-value sebesar 0,813 (lebih dari 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh ini tidak signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kompetensi perawat terhadap niat berkunjung ulang pasien adalah negatif dan tidak signifikan, sehingga hipotesis H1 ditolak. Kompetensi perawat diukur berdasarkan beberapa indikator penting, antara lain Pengetahuan Medis dan Keahlian Klinis. Pengetahuan yang dimiliki oleh perawat, termasuk diagnosis, prosedur medis, dan penanganan kasus klinis menjadi salah satu komponen penting dalam kompetensi. Perawat yang memiliki pengetahuan medis yang kuat diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif kepada pasien. Namun, dalam penelitian ini, meskipun kompetensi perawat diukur dengan baik, hal ini tidak memengaruhi niat pasien untuk kembali ke rumah sakit. Salah satu kemungkinan alasannya adalah bahwa aspek klinis murni tidak selalu menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Pasien mungkin lebih memperhatikan aspek lain, seperti kenyamanan, fasilitas rumah sakit, atau interaksi non-klinis dengan staf

medis. Hasil yang menunjukkan bahwa kompetensi perawat tidak signifikan dalam memengaruhi niat berkunjung ulang berlawanan dengan beberapa studi sebelumnya, seperti penelitian Honifa et al. (2021), yang menemukan bahwa kompetensi SDM, termasuk perawat, berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien (Honifa et al., 2021). Selanjutnya, penelitian oleh Widiyastutik et al. (2022) yang menemukan bahwa kompetensi perawat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung ulang di Rumah Sakit Anna Medika. Salah satu perbedaan penting antara hasil penelitian ini dan penelitian terdahulu adalah konteks rumah sakit dan karakteristik pasien yang berbeda (Widiyastutik et al., 2022).

Selanjutnya, H2 diterima karena diketahui nilai T-statistik dari pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang adalah sebesar 8,814, lebih besar dari T-tabel (1,967), dengan pengaruh positif sebesar 0,950. P-value sebesar 0,000 (kurang dari 0,05) menunjukkan bahwa pengaruh ini positif dan signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang pasien adalah positif dan signifikan, sehingga hipotesis H2 diterima. Hasil ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung ulang. Sebagai contoh, penelitian oleh Lai et al. (2020) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang (Lai et al., 2020), dan penelitian Guspianto (2022) menemukan hubungan positif antara kualitas layanan dan niat berkunjung ulang. Penelitian oleh Darzi et al. (2023) menunjukkan bahwa harapan dan kepuasan pasien sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas layanan yang baik dapat mengurangi kemungkinan pasien mencari perawatan di tempat lain, sehingga meningkatkan tingkat kunjungan ulang ke rumah sakit yang sama.

Selanjutnya, H3 diterima karena nilai f hitung sebesar 228,198 di mana nilai tersebut lebih besar dari f tabel 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 di mana nilai tersebut kurang dari probabilitas 0,05 sehingga variabel kompetensi perawat dan kualitas layanan secara simultan atau secara bersama-sama mempengaruhi niat berkunjung ulang. Kompetensi perawat dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap niat berkunjung ulang pasien (*repurchase intention*), dengan besar pengaruh 85,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi perawat dan kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang kuat terhadap peningkatan niat pasien untuk kembali menggunakan layanan di RSUD Majalengka. Kompetensi perawat mencakup dimensi seperti *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), serta *responsiveness* (ketanggapan), yang kesemuanya berkontribusi dalam memengaruhi keputusan pasien. Penemuan ini konsisten dengan penelitian Darzi et al., (2023), Honifa (2021) (Wilson et al., 2019)) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan merupakan prediktor positif terhadap niat berkunjung ulang. Ketika perawat secara konsisten memberikan pelayanan medis yang andal, tepat waktu, dan empatik, hal ini tidak hanya membangun kepercayaan pasien, tetapi juga meningkatkan keterlibatan mereka dalam proses penyembuhan. Kualitas pelayanan yang unggul, khususnya dalam aspek *assurance* dan *reliability*, berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap rumah sakit, yang pada akhirnya meningkatkan niat mereka untuk kembali serta merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kompetensi perawat tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat berkunjung ulang pasien, yang menunjukkan perlunya rumah sakit untuk lebih fokus pada aspek kualitas layanan keseluruhan.
2. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung ulang pasien, mengindikasikan pentingnya peningkatan kualitas layanan sebagai strategi utama dalam menarik pasien untuk kembali.

3. Kompetensi perawat dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung ulang pasien.

DAFTAR PUSTAKA

Adib-Hajbaghery, M., & Zehtabchi, S. (2016). Developing and validating an instrument to assess the nurses' professional competence in spiritual care. *Journal of Nursing Measurement*, *24*(1), 15–27. https://doi.org/10.1891/1061-3749.24.1.15

Ali, Mm., Hariyati, T., & Yudestia Pratiwi, M. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. *Education Journal*, *2*(2), 1–6.

Alya, N., & Latunreng, W. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi dan Kedisiplinan Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Jasinga Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Transparansi : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, *4*(1), 70–84.

Arif, N. I., Suhadi, & Fithria. (2023). Analisis Faktor Penyebab Penurunan Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dr. R. Ismoyo Kendari Tahun 2022. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan*, *4*(2), 110–117.

Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*, *21*(1), 13–29. https://doi.org/10.1108/lbsjmr-06-2022-0025

Due, A., Salsabilah, A. I., & Fariz. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, *3*(2), 7762–7773.

Faaghna, L., Prima Lita, R., & Semiarty, R. (2019). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan). *Jurnal Kesehatan Andalas*, *8*(2), 295–304. http://jurnal.fk.unand.ac.id

Fitriana, I. F., Ahri, R. A., & Muchlis, N. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH) 2022*, *3*(3), 29–37. https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983

Gaspersz, V. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Gramedia.

Guspianto, G., Hubaybah, H., & Ningsih, V. R. (2022). Quality of Service and its Effect on Patient Value, Patient Satisfaction, and Revisit Intention: Investigation of the Public Health Center in Jambi Province. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, *10*(E), 1865–1873. https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8666

Hamid, W., Nur, N., & Putera, D. A. (2019). The Effect of Human Resources Competency and Working Discipline on Patient Satisfaction in Konawe Regional General Hospital. *Journal of International Conference Proceedings*, 276–290.

Honifa, H., Derriawan, D., & Sampurno, S. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *21*(1), 25–32. https://doi.org/10.33221/jikes.v21i1.1746

Indriasari, M. (2023). The Influence of Service Quality on Interest in Repeat Visits with Patient Satisfaction Intervening Variable. *Atlantis*, 128–137. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-186-9_16

Lai, K. P., Yee Yen, Y., & Siong Choy, C. (2020). The effects of service quality and perceived price on revisit intention of patients: the Malaysian context. *International Journal of Quality and Service Sciences*, *12*(4), 541–558. https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2019-0013

Mayor-Silva, L. I., Del Gallego-Lastra, R., Meneses-Monroy, A., Hernández-Martín, M. M., Álvarez-Méndez, A. M., Romero-Saldaña, M., & Moreno, G. (2024). A scale for assessing nursing students' emotional competence: A validation study. *Nurse Education Today*, *133*. https://doi.org/10.1016/j.nedt.2023.106046

Novita, N., & Prasetyo, R. (2022). The Influence of Nurse Competence and Performance on Quality of Service and Patient Satisfaction. *KnE Life Sciences*. https://doi.org/10.18502/kls.v7i2.10362

Nursalam. (2008). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Salemba Medika.

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. https://www.researchgate.net/publication/225083802

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retaling*, *64*(1), 12–40.

Rahman, A. S., & Desembrianita, E. (2023). Pengaruh service quality dan hospital image terhadap revisit intention melalui word of mouth pada layanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Kabupaten Gresik. *JIS: Jurnal Ilmu Sosial*, *3*(1), 2548–4893.

Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, *2*(2), 141–152.

Setyawan, E. E. B., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Hanifaty, W. O. N., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science (IJPHS)*, *8*(1), 51–57. https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066ˆ51

Syahsudarmi, S. (2022). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study. *International Journal of Indonesian Business Review*, *1*(1), 29–37. https://doi.org/10.54099/ijibr.v1i1.2

Tammubua, M. H., & Surapto, D. (2021). Analysis of Competence and Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Eastern Indonesia Border Tourism. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, *4*(2), 3016–3031. https://doi.org/10.33258/birci.v4i2.2022

Tan, C. N. L., Ojo, A. O., Cheah, J. H., & Ramayah, T. (2019). Measuring the influence of service quality on patient satisfaction in Malaysia. *Quality Management Journal*, *26*(3), 129–143. https://doi.org/10.1080/10686967.2019.1615852

Tirawani, S., & Sofiyan. (2021). The Effect Of Competency, Service Quality, And Facility Towards Patient Satisfaction With Job Performance As Intervening Variable At Royal Prima Hospital Medan. *International Journal of Business, Economics and Law*, *24*(6), 167–177.

Utami, B. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Pasien Untuk Berobat di Rumah Sakit Kusta Sumberglagah Pacet Mojokerto. *The Journal Of Business and Management*, *2*(2), 165–172.

Widiyastutik, T., Syah, T. Y. R., & Wihidi, K. R. (2022). The Effect of Nurse Caring and Complain Handling on The Intention of Revisits With Trust Mediation. *Jurnal Health Sains*, *3*(7). https://doi.org/10.46799/jhs.v3i7.552

Wilson, N., Keni, K., & Tan, P. H. P. (2019). The effect of website design quality and service quality on repurchase intention in the E-commerce industry: A cross-continental analysis. *Gadjah Mada International Journal of Business*, *21*(2), 187–222. https://doi.org/10.22146/gamaijb.33665

Yenti, N., Muchasin, & Amsal, C. (2014). Pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, dan sisiplin terhadap kinerja perawat pada Rumah Sakit PMC Pekanbaru. *Jom FEKON*, *1*(2), 1–21.

Yuniarti, T. E. (2022). The Impact of Training, Employee Competence, and Service Quality on Family Satisfaction of Ambulance Users at RSUD Banten. *Journal of Current Medical Research and Opinion*, *5*(1), 1112–1118. https://doi.org/10.52845/CMRO/2022/5-1-3