

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018

Imam Adi Nugroho¹, Supriyantoro², Widaningsih³

¹RS Siaga Raya Jakarta

^{2,3}Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia

Jalan Arjuna Utara No. 9 Kebon Jeruk Jakarta Barat

Korespondensi E-mail: supriyantoro@esaunggul.ac.id

Abstract

Problems that are often encountered in hospital outpatient care units are ups and downs of intention patient to visit again, this is caused by the poor quality of services in outpatient units that can indirectly interfere with the level of patient satisfaction with these services and ultimately affect the intention patient to visit again. This study aims to determine the factors that influence the quality of care for the intention patient to visit again with patient satisfaction as an intervening variable in the outpatient service unit. This study uses a quantitative approach, survey method and causative technique type testing hypotheses with Structural Equation Modeling (SEM) analysis techniques with a sample of 178 respondents. The results showed that the quality of care significantly affected the intention to revisit patients. It was also evaluated with patient satisfaction also significantly affecting intention patient to visit again. These results can be the basis for hospital management in improving the quality of services to achieve high patient satisfaction and intention patient to visit again.

Keyword: *Service Quality; Intention patient to visit again; Patient Satisfaction.*

Abstrak

Permasalahan yang sering dijumpai dalam unit pelayanan rawat jalan rumah sakit adalah naik turunnya Niat berkunjung ulang pasien, ini disebabkan oleh baik buruknya kualitas pelayanan di unit rawat jalan secara tidak langsung dapat mengganggu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanannya tersebut dan akhirnya mempengaruhi niat berkunjung ulang pasien. Penelitian ini bertujuan mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di unit pelayanan rawat jalan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode survey dan teknik kausatif tipe pengujian hipotesis dengan teknik analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan Sampel sebanyak 178 Responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi niat berkunjung ulang pasien. Hal Itu pun dievaluasi dengan Kepuasan pasien juga secara signifikan mempengaruhi niat berkunjung ulang pasien. Hasil tersebut dapat menjadi dasar untuk manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pasien yang tinggi dan niat berkunjung ulang pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan; Niat berkunjung ulang pasien; Kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Menurut indikator kualitas pelayanan kesehatan yang di ambil dari *World Health Organization* (2006), permasalahan yang ada di Rumah Sakit Siaga Raya terdapat didalam aspek *mudah di Akses*, yaitu kurang komunikatifnya petugas administrasi di dalam memberikan informasi secara jelas di unit pelayanan rawat jalan. Dari sisi aspek *Efektif*, penyediaan lahan parkir yang layak perlu dipertimbangkan sebagai peningkatan kualitas pelayanan.

Ada beberapa masalah yang ditemukan yaitu : 1. Pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya masih

terkendala pada aspek *mudah di Akses*, dimana kurang komunikatifnya petugas didalam memberikan informasi secara jelas di unit pelayanan rawat jalan. 2. Dari sisi fasilitas Rumah Sakit Siaga Raya masih terkendala pada aspek *Efektif*, yaitu berupa fasilitas lahan parkir yang sempit dan terbatas sehingga kurang representatif terhadap pasien. 3. Terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien lama di Rumah Sakit Siaga Raya dalam tiga tahun terakhir ini (dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2017) yang secara tidak langsung menggambarkan penurunan niat berkunjung ulang pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga

Raya. 4. Rendahnya nilai kepuasan pasien (sebesar 70%) di tiap unit pelayanan (termasuk unit pelayanan rawat jalan) Rumah Sakit Siaga Raya yang masih belum sesuai dengan nilai standar kepuasan rumah sakit (sebesar 80%).

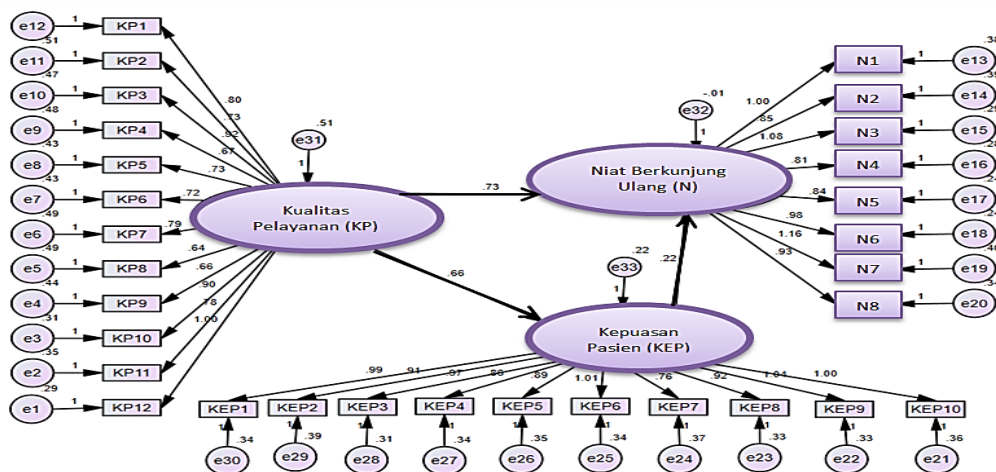
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang pasien dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di unit pelayanan Rumah Sakit Siaga Raya. Kontribusi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi pihak manajemen Rumah Sakit Siaga Raya dalam mengelola kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pasien dan berdampak kepada niat berkunjung ulang pasien. Hasil evaluasi ini akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi perumusan strategi berikutnya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan unit rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini Populasi yang akan dilakukan penelitian adalah seluruh pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya, dengan kriteria pasien yang telah berkunjung dengan total berkunjung minimal 2 (dua) kali berkunjung dengan sampel sebanyak 178 responden. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu Pengambilan sampel dilakukan dengan

metode *Purposive Sampling*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode survey dan teknik causative tipe pengujian hipotesis. Ada tiga variabel dalam penelitian ini yaitu: Variabel eksogen (bebas) adalah KP (kualitas pelayanan) dan variable endogen (terikat) adalah N (Niat berkunjung ulang pasien) sedangkan variabel interveningnya adalah KEP (kepuasan pasien). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 30 item pertanyaan.

Analisis data yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Modeling* (SEM). Di dalam pengembangan model SEM ini tercantum beberapa indikator untuk variabel kualitas pelayanan (KP) adalah: efektif (KP1, KP2), efisien (KP3, KP4), mudah diakses (KP5, KP6), mudah diterima (KP7, KP8), adil (KP9, KP10), dan aman (KP11, KP12), sedangkan indikator untuk variabel Kepuasan pasien (KEP) adalah: Fitur Produk Pelanggan (KEP1, KEP2), Emosi Pelanggan (KEP3, KEP4), Kesuksesan dan Kegagalan Proses Pelayanan (KEP5, KEP6), Persepsi Adil Pelanggan (KEP7, KEP8), dan Ekspresi Pelanggan Lain (KEP9, KEP10), dan indikator untuk variabel Niat Berkunjung Ulang pasien (N) adalah: Niat Transaksional (N1, M2), Niat Referensial (N3, N4), Niat Preferensial (N5, N6), dan Niat Eksploratif (N7, N8). Pengembangan konseptual berdasarkan teori dengan membangun diagram jalur seperti berikut:



Gambar 1. Metode Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Ha : Kualitas pelayanan mempengaruhi Niat berkunjung ulang pasien di unit

pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya.

Ha : Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya

Ha : Kepuasan pasien mempengaruhi Niat berkunjung ulang pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada tahap penelitian, peneliti melakukan pengumpulan data untuk keperluan tahap awal persyaratan penelitian. Uji validitas dilakukan di RSIA Buah Hati Pamulang. Dari hasil tes yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner adalah valid. Hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan dengan metode KMO (Keiser Meyer Olkin). Suatu variabel dinyatakan valid dan dapat dianalisis lebih lanjut apabila memenuhi kriteria yang menyatakan bahwa angka KMO (Keiser-Meyer-Olkin) MSA (Measures of Sampling Adequacy) pada kolom KMO and Barlett's Test harus lebih besar atau sama dengan 0,500. Sedangkan tingkat probabilitas (sig)

harus lebih kecil atau sama dengan 5% (0,05). Kemudian untuk mengetahui tiap item valid atau tidak dapat dilihat dari nilai MSA pada kolom Anti Image Correlation's. Nilai MSA di atas 0,5 menunjukkan bahwa item valid dan dapat dianalisis lebih lanjut.

Berdasarkan Output uji validitas, dapat dilihat bahwa nilai KMO-MSA untuk seluruh variabel berada pada tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan nilai MSA di atas 0,5. Hal ini berarti seluruh variabel item tersebut dinyatakan valid dan dapat dianalisis lebih lanjut

Setelah pengujian validitas selanjutnya dilakukan Uji reliabilitas dan hasilnya dapat dilihat pada uraian berikut: Koefisien Cronbach Alpha pada semua variabel adalah $\geq 0,600$, dapat dikatakan seluruh variabel reliabel atau telah memenuhi syarat reliabilitas.

Menggunakan metode SEM, telah dilakukan uji *Goodness of Fit* (GOF). Pada tahap ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model terhadap berbagai kriteria. Tabel hasil uji GOF dari model adalah sebagai berikut:

Tabel 1. *Goodness Of Fit*

Goodness of Fit	Cut off value	Hasil	Keputusan
Probabilitas Chi Square	$\geq 0,05$	0,000	Poor Fit
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,653	Good Fit
GFI	$\geq 0,90$	0,794	Poor Fit
AGFI	$\geq 0,90$	0,762	Poor Fit
CFI	$\geq 0,90$	0,913	Good Fit
TLI	$\geq 0,90$	0,906	Good Fit
NFI	$\geq 0,90$	0,807	Marginal Fit
IFI	$\geq 0,90$	0,914	Good Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,061	Good Fit
RMR	$\leq 0,05$	0,041	Good Fit

Sumber: output AMOS, lampiran 5

Menurut Ghazali, (2012) secara keseluruhan Goodness of fit dapat dinilai berdasarkan minimal 5 kriteria. Dalam penelitian empiris, seorang peneliti tidak dituntut untuk memenuhi semua kriteria goodness of fit, akan tetapi tergantung dari judgement atau keputusan masing-masing peneliti.

Berdasarkan tabel di atas, di dalam penelitian ini dapat dilihat sudah terdapat

sedikitnya 6 indikator GOF yang menunjukkan good fit, sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa model telah fit dan sesuai.

Setelah secara keseluruhan sebuah struktural model dapat dianggap fit, proses selanjutnya adalah melihat apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan melihat hasil estimasi

model penelitian. Berikut ini adalah tabel

hasil estimasi model penelitian:

Tabel 2. Hasil Estimasi Model

			Estimate	S.E.	C.R.	P
Niat berkunjung ulang (N)	<---	Kualitas Pelayanan (KP)	,731	,078	9,317	***
Kepuasan pasien (KEP)	<---	Kualitas Pelayanan (KP)	,664	,082	8,074	***
Niat berkunjung ulang (N)	<---	Kepuasan pasien (KEP)	,223	,051	4,411	***

Sumber:output pengolahan SEM, lampiran 5

Dari tabel di atas kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi Niat berkunjung ulang pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya dengan Nilai CR 9,317 P (0,00<0,05). pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, dengan perolehan nilai estimate sebesar 0,664 dan nilai CR sebesar 8,074 ($p = 0,000 \leq 0,05$). Pengaruh kepuasan pasien terhadap Niat berkunjung ulang pasien dengan perolehan nilai estimate sebesar 0,223 dan nilai CR sebesar 4,411 ($p = 0,000 \leq 0,05$).

Berdasarkan dari hasil pengujian analisis jalur, didapatkan hasil berupa nilai koefisien regresi pengaruh langsung (direct) kualitas pelayanan terhadap Niat berkunjung ulang lebih besar dari hasil nilai pengaruh tidak langsung (indirect) antara kualitas pelayanan terhadap Niat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien, karena nilai pengaruh langsung (direct) lebih besar dari nilai pengaruh tidak langsung (indirect), ini mempunyai arti bahwa variabel kepuasan belum dapat menjadi variabel mediasi (intervening) antara kualitas pelayanan dengan Niat berkunjung ulang pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya.

B. Pembahasan

Kualitas pelayanan terhadap Niat berkunjung ulang pasien

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diperoleh nilai perolehan untuk estimate sebesar 0,771 dan nilai CR sebesar 9,317 ($p=0,00 \leq 0,05$) nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk nilai probabilitas, artinya bahwa Kualitas pelayanan secara signifikan

mempengaruhi Niat berkunjung ulang pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya.

Penelitian ini mengambil Indikator kualitas pelayanan dari dimensi kualitas pelayanan kesehatan menurut World Health Organization, (2006) yaitu: 1. *Efektif*, pelayanan didasarkan kepada bukti serta hasil kesehatan yang lebih baik bagi setiap manusia yang berdasarkan pada kebutuhan utamanya. 2. *Efisien*, pelayanan kesehatan yang memaksimalkan proses pelayanannya dengan penggunaan sumber daya serta menghindari hal yang tidak penting. 3. *Mudah diakses*, pelayanan kesehatan yang tepat waktu, dan sesuai pemberiannya dengan pengaturan keterampilan dan sumber daya yang dibutuhkan oleh kebutuhan medis. 4. *Mudah diterima* pelayanan kesehatan yang berdasarkan keinginan pasien, atau dengan kata lain memberikan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan aspirasi pengguna layanan individu, masyarakat serta budaya. 5. *Adil*, pelayanan kesehatan yang didalam proses pemberiannya tidak membedakan di dalam kualitasnya, baik itu dari karakteristik pribadi seperti jenis kelamin, ras, etnis, tempat tinggal, serta status sosial ekonomi penggunaan layanan kesehatan. 6. *Keselamatan dan keamanan*, pelayanan yang mengutamakan perlindungan pasien terhadap risiko dan bahaya yang mengancam para penggunaan layanan kesehatan. Berdasarkan hasil distribusi jawaban variabel penelitian dan hasil uji CFA terhadap kualitas pelayanan didapatkan nilai terendah pada sub-indikator (mudah diterima) yang terdapat pada pernyataan kuesioner tentang kualitas

pelayanan petugas administrasi unit rawat jalan rumah sakit. Di dalam penelitian ini, apabila Rumah Sakit Siaga Raya dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanannya secara berkualitas yang mudah diterima dan sesuai dengan keinginan pasien, maka akan meningkatkan juga Niat berkunjung ulang pasien di rumah sakit tersebut.

Teori ini terbukti di dalam penelitian ini, apabila Rumah Sakit Siaga Raya dapat memberikan pelayanannya secara berkualitas yang dapat diterima dan sesuai dengan keinginan pasien, maka akan meningkatkan juga Niat berkunjung ulang pasien di rumah sakit tersebut.

Penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Basiya R dan Rozak, (2012) yang di dalam penelitiannya menyatakan niat pembelian ulang yaitu sebagai suatu keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian berulang diwaktu yang akan datang. Zeithaml *et al.*, (2006) di dalam penelitiannya menyatakan bahwa didalam niat pembelian beli ulang, pengukuran niat beli kembali konsumen sangat penting karena untuk mengetahui keinginan pelanggan yang tetap setia atau meninggalkan suatu pelayanan jasa. Pengukuran tersebut dapat berupa pencatatan jumlah dan kualitas barang atau jasa yang dibeli jangan sampai kurang. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang diterapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien yang menerima layanan kesehatan (Kemenkes, 2014). Sedangkan Pada penelitian Bustami, (2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai aspek komponen atau aspek pelayanan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Butt, *et al.*, (2016) mendapatkan hasil bahwa Niat berkunjung ulang secara positif mendukung hubungan antara kualitas pelayanan dengan perilaku niat membeli kembali. Dan penelitian ini diperkuat juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Lee dan Kim, (2017) yang dimana hasil dari penelitiannya adalah di

dalam meningkatkan kunjungan kembali niat pasien di rumah sakit Korea Selatan oleh pasien asing termasuk pasien dari UEA, diperlukan peningkatan kualitas di layanan medis yang harus disediakan oleh dokter dan perawat untuk memperkuat daya tahan rumah sakit di dalam penyediaan layanan medis khusus yang sesuai untuk setiap pasien dari beberapa negara yang berobat di Korea Selatan. Dengan kata lain penelitian tersebut terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan, kepuasan terhadap Niat berkunjung ulang pasien di rumah sakit.

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diperoleh nilai perolehan untuk estimate sebesar 0,664 dan nilai CR sebesar 8,074 ($p = 0,000 \leq 0,05$) nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk nilai probabilitas, artinya bahwa Kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi Kepuasan pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya.

Menurut Pascoe, (1983) menyatakan bahwa kepuasan pasien adalah sebuah reaksi penerima perawatan kesehatan untuk aspek yang menonjol dari konteks, proses, dan hasil pengalaman layanan mereka. Zineldin, (2006) menambahkan bahwa kepuasan pasien adalah kombinasi kumulatif dari berbagai konstruksi, menjumlahkan kepuasan dengan berbagai aspek dari organisasi perawatan kesehatan (rumah sakit), seperti teknis, fungsional, infrastruktur, interaksi dan variabel atmosfer atau item. Selain itu, kepuasan pasien didasarkan sebagai bagian dari kualitas hasil kesehatan, yang meliputi hasil klinis, ukuran ekonomi dan kualitas hidup terkait kesehatan. Selanjutnya Zeithaml, *et al.*, (1996) memberikan pendapat bahwa kepuasan konsumen dapat ditentukan dari nilai ekspektasi konsumen pada sebuah produk (barang atau jasa) yang dibeli, yaitu; *Desired service* (ekspektasi konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas baik sesuai atau lebih dari apa yang diharapkannya), *Adequate service* (suatu keinginan tertentu didalam *desired service*, kemungkinan tidak

tercapai, sehingga konsumen menurunkan tingkat harapannya ke tingkat yang lebih rendah, tetapi masih berada didalam area yang dapat ditoleransi oleh konsumen tersebut). Zeithaml dan Bitner, (2012) menambahkan bahwa setidaknya terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: 1. *Product and Service Features* (fitur dari produk dan pelayanan yang diberikan), 2. *Consumer Emotion* (susana hati pelanggan terhadap pelayanan yang diterimanya), 3. *Attribution for Service Success or Failure* (kesuksesan dan kegagalan di dalam proses pelayanan), 4. *Perception of Equity and Fairness* (persepsi rasa adil pelanggan), 5. *Other Cunsomer, Family Member, and Coworkers* (ekspresi pelanggan lain). Berdasarkan hasil distribusi jawaban variabel penelitian dan hasil uji CFA terhadap kepuasan pasien didapatkan nilai terendah pada sub-indikator (persepsi rasa adil) yang terdapat pada pernyataan kuesioner tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas administrasi unit rawat jalan rumah sakit. Di dalam penelitian ini, apabila Rumah Sakit Siaga Raya dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan juga kepuasan pasien di rumah sakit tersebut.

Dalam penelitian ini, semua teori tersebut terbukti dengan terciptanya kualitas pelayanan yang tinggi dapat memberikan pengaruh yang tinggi juga terhadap kepuasan pasien di unit pelayanan rawat jalan rumah sakit.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Leppaniemi, *et al.*, (2016) menjelaskan didalam penelitiannya bahwa pengukuran kepuasan konsumen terdiri dari lima indikator: suka dengan pelayanan yang didapatkannya, pelayanan didapat memenuhi harapan yang diharapkan, perasaan yang puas pada total pelayanan yang diberikan, bahagia dengan pelayanan yang diterimanya, dan perasaan tepat dalam memilih pelayanan yang ada. Neupane dan Devkota, (2017) di dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan memberikan hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. dan hasil temuan penelitian ini diperkuat juga dengan hasil penelitian

yang dilakukan oleh Muh. Ishaq Jayabrata, Yousf Ibrahim Aljoudimiyang Lestari, Samsul alam dan Ahri, (2017) yang seluruh hasil penelitiannya tersebut mendapatkan hasil berupa kualitas layanan berpengaruh positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien terhadap Niat berkunjung ulang pasien.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diperoleh nilai perolehan estimate sebesar 0,223 dan nilai CR sebesar 4,411 ($p = 0,000 \leq 0,05$), nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk nilai probabilitasnya, artinya bahwa Kepuasan pasien secara signifikan mempengaruhi Niat berkunjung ulang pasien.

Dilihat dari hasil pengujian analisis jalur didapatkan koefisien regresi pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang didapatkan hasil sebesar 0,832, dan ini lebih besar nilainya dari koefisien regresi pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien sebesar 0,169. Ini mempunyai arti bahwa variabel kepuasan pasien belum dapat menjadi variabel intervening (mediasi) terhadap kualitas pelayanan dengan Niat berkunjung ulang pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya.

Porter, (2006) menyatakan bahwa bahwa kepuasan adalah selisih dari banyaknya sesuatu yang “seharusnya ada” dengan banyaknya “apa yang ada”. Menurut Sabarguna (2004), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi walaupun subyektif tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada, serta citra dari perusahaan tersebut. Pernyataan tersebut kemudian diperkuat kembali oleh Wexley dan Yukl, (2000) bahwa kepuasan tercipta jika tidak ada selisih antara sesuatu atau kondisi yang diinginkan dengan kondisi actual yang di alami seseorang. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal penting yang

diinginkan, semakin besar rasa ketidakpuasan. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang telah diperolehnya.

Dalam penelitian ini, semua teori tersebut terbukti dengan terciptanya nilai kepuasan pasien tinggi dapat memberikan pengaruh yang tinggi juga terhadap Niat berkunjung ulang pasien di unit pelayanan rawat jalan rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Brown dan Gulycz (2001) yang menyatakan bahwa setiap perusahaan didalam membangun hubungan yang erat dengan pelanggannya harus mempertimbangkan faktor kepuasan pelanggan yang dimana faktor ini dianggap sebagai alat penting untuk mempertahankan pelanggan di masa depan dan dengan niat pembelian kembali yang positif. Brown dan Gulycz menambahkan juga bahwa pelanggan yang puas lebih cenderung mempertahankan hubungan dengan perusahaan yang memberikan layanan terhadapnya dan sekaligus menimbulkan niat pembelian kembali yang positif di masa depan. Jadi, kita dapat mengatakan bahwa kepuasan memengaruhi hubungan antara ketentuan layanan dan niat pembelian kembali. Jika rumah sakit ingin mempertahankan pasiennya supaya dapat berkunjung kembali dengan ditunjukkan Niat berkunjung kembali yang positif di masa depan, maka rumah sakit ini harus dapat terlebih dahulu memuaskan pasiennya pada saat kunjungan pertama pasien dalam berobat dengan cara memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas kepada pasien tersebut. Selanjutnya Baumann, *et al* (2006), menyimpulkan bahwa efektivitas dari sikap penyedia layanan dan empati staf mengarah pada tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, dan sebagai imbalannya, pelanggan merekomendasikan orang lain untuk menggunakan layanan ini. Dia lebih jauh menyimpulkan bahwa efektif memiliki dampak jangka panjang pada kepuasan pelanggan dan niat membeli kembali di masa depan, sementara empati memiliki hubungan

jangka pendek dengan kepuasan dan niat membeli kembali.

Hasil penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Ahmed, *et al.*, (2010), Curtis, *et al.*, (2011), Lestari, Samsualam, Ahri, (2008), Sopyan, (2015) dan Kusniati, *et al.*, (2016), dan Parmin, (2017) yaitu didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap Niat berkunjung ulang, artinya semakin tinggi kepuasan pasien semakin meningkat pula Niat berkunjung ulang pasien.

Di dalam penelitian ini walaupun kepuasan pasien dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap Niat berkunjung ulang pasien, tapi kepuasan pasien ini belum dapat di jadikan sebagai perantara di dalam mempengaruhi hubungan kualitas pelayanan terhadap Niat berkunjung ulang pasien. Berdasarkan dari hasil pengujian analisis jalur, didapatkan hasil berupa nilai koefisien regresi pengaruh langsung (direct) kualitas pelayanan terhadap Niat berkunjung ulang lebih besar dari hasil nilai pengaruh tidak langsung (indirect) antara kualitas pelayanan terhadap Niat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien, karena nilai pengaruh langsung (direct) lebih besar dari nilai pengaruh tidak langsung (indirect), ini mempunyai arti bahwa variabel kepuasan belum dapat menjadi variabel mediasi (intervening) antara kualitas pelayanan dengan Niat berkunjung ulang pasien di unit pelayanan rawat jalan rumah sakit.

Hasil temuan penelitian tersebut disebabkan karena pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya lebih mementingkan kualitas pelayanan yang bagus terlebih dahulu dibandingkan dengan rasa puas mereka di dalam meningkatkan Niat berkunjung ulang pasiennya.

Hasil temuan lainnya yang di dapatkan peneliti adalah terdapatnya sedikit masalah di dalam kualitas pelayanan petugas administrasi yang di awal survey pendahuluan penelitian ini dan mendapatkan nilai terkecil di dalam nilai perhitungan distribusi variabel kualitas pelayanan maupun dari hasil uji CFA variabel eskogen kualitas pelayanan dan setelah di telaah lebih lanjut berdasarkan data dari unit kerja rekam medis (unit yang bertanggung jawab atas kinerja petugas administrasi rumah sakit) yang

berupa data sistim pengorganisasian unit kerja rekam medis, didapatkan bahwa di dalam sistim penerimaan karyawan baru (untuk petugas administrasi) hanya mensyaratkan tingkat pendidikan karyawan baru hanya sebatas SMA dengan sedikit mengerti tentang pengoperasian komputer, selain itu sistim penilaian kerja karyawan (petugas administarasi) hanya sebatas penilaian kinerja yang dilakukan oleh atasan dan bawahannya saja yang cenderung tidak objektif di dalam penilaiannya, lalu sistim pendidikan dan pelatihan yang diterapkan oleh pihak manajemen Rumah Sakit Siaga Raya belum memenuhi kriteria 20 jam per tahun untuk setiap karyawannya, dan yang terakhir belum adanya sikap perhatian manajemen rumah sakit terhadap keberhasilan kinerja karyawan yang dicapainya.

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya. Responden dalam penelitian ini percaya bahwa dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap petugas administrasi di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya dapat menambahkan dan meningkatkan niat berkunjung ulang pasien yang berobat di rumah sakit tersebut.

Variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya. Responden dalam penelitian ini percaya bahwa dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap petugas administrasi di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya dapat menambahkan tingkat kepuasan pasien yang berobat di rumah sakit tersebut.

Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien berpengaruh secara signifikan terhadap Niat Berkunjung

Ulang Pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya.

Variabel Kepuasan Pasien belum dapat menjadi variabel intervening (mediasi) terhadap kualitas pelayanan dengan Niat berkunjung ulang pasien di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya. Responden dalam penelitian ini lebih mementingkan pelayanan yang berkualitas terlebih dahulu dibandingkan dengan rasa puas mereka.

B. Implikasi Manajerial

Peneliti mencoba membuat suatu implikasi manajerial untuk menjawab permasalahan yang ditemukan di dalam penelitian ini, yaitu masalah terhadap kualitas pelayanan petugas administrasi di unit pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Siaga Raya.

Implikasi tersebut berupa: Meningkatkan kualifikasi tingkat pendidikan karyawan baru di dalam sistim penerimaan karyawan baru untuk petugas administrasi dengan tingkat pendidikan sarjana (S1) dengan sertifikasi keahlian pengoperasian computer. Sistim orientasi untuk karyawan baru petugas administrasi rumah sakit dengan melebihi waktu pelaksanaannya menjadi seminggu dengan pembagian waktu 3 hari untuk orientasi umum dan 3 hari sisanya untuk orientasi khusus dan pada akhir masa orientasi calon karyawan tersebut di evaluasi serta ditempatkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan dari calon karyawan tersebut. Manajemen Rumah Sakit Siaga Raya perlu meningkatkan sistim penilaian kinerja yang sudah berjalan baik selama ini, yaitu dengan sedikit menambahkan sistim penilaian kinerjanya menggunakan KPI (Key Performance Indikator) untuk tiap-tiap petugas administrasi dengan penyusunannya menggunakan metode SMART (Specific, Measurable, Achievable, Result-oriented or Relevant, dan Tim-bound). Mengadakan pendidikan dan pelatihan yang lebih mendalam terhadap petugas administrasi rawat jalan rumah sakit Minimal sekitar 20 jam per tahun. Manajemen rumah

sakit harus lebih perhatian lagi terhadap capaian – capaian kinerja yang dilakukan oleh petugas administrasi rumah sakit dengan cara memberikan Reward atas keberhasilan para petugas administrasi rumah sakit di dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas kepada pasien di unit pelayanan rawat jalan.

C. Saran

Setelah meninjau dari ketiga hipotesis yang telah diuji, maka saran dari peneliti antara lain:

1. Rumah Sakit Siaga Raya, harus terus melakukan peningkatan kualitas petugas administrasi dan memonitoring serta mengevaluasi selalu kinerja setiap petugas administrasi yang memberikan layanannya kepada pasien di unit pelayanan rawat jalan rumah sakit, sehingga tetap dapat mempertahankan dan menjaga bahkan meningkatkan seluruh kualitas pelayanan di unit pelayanan rawat jalan rumah sakit sehingga dapat menimbulkan rasa puas pasien yang tinggi terhadap pelayanan yang diterimanya dan pada akhirnya dapat meningkatkan kembali niat berkunjung ulang pasien ke rumah sakit.
2. Manajemen Rumah Sakit Siaga Raya harus terus mencari berbagai macam strategi pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien di dalam upaya meningkatkan niat berkunjung ulang pasien ke rumah sakit yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap jumlah kunjungan pasien di unit pelayanan rawat jalan rumah sakit.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengambil tempat objek penelitian di beberapa unit rumah sakit sehingga hasil penelitiannya akan lebih general maknanya bagi Rumah Sakit Siaga Raya.
4. Untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan variabel independen

yang lebih banyak misal 2 atau 3 variabel (harapan pelanggan, nilai pelanggan dan retensi pelanggan), sehingga hasil penelitian akan lebih bermakna bagi rumah sakit.

5. Untuk penelitian selanjutnya perlu menambahkan jumlah sampel dan mengambil sampel dari responden (pasien) yang sudah datang tetapi tidak berkunjung kembali, sehingga hasil penelitiannya akan lebih general maknanya bagi Rumah Sakit Siaga Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed *et al.*, *A Mediation of Customer Satisfaction Relationship between Service Quality and Repurchase Intentions for The Telecom Sector in Pakistan: A Case Study of University Students*, African Journal of Bussines Management, 2010, 4(16): h. 3457-3462.
- Bagus, 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. H. Soewondo Kendal Tahun 2010*, Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang.
- Baumann C, Burton S, Elliott G, Kehr HM (2006). *Prediction of attitude and behavioral intentions in retail banking*. Inter. J. Bank. Mark., 25(2): 102-116.
- Brown SA, Gulycz M (2001). *Customer relationship management: A strategic imperative in the world of e-business*: New York: Wiley.
- Butt, *et al.*, (2016). *Perceived Service Quality and Purchase Intention: Mediation of Word of Mouth*. Journal of Business Management and Economic Studies Volume No 1, Issue 2, 2016. Hal: 1-13.
- Gill, L., dan White, L. (2009). *A Critical Review of Patient Satisfaction, Leadership in Health Services* Vol. 22 No. 1, 2009 hal; 8-19. Emerald Group, Publishing Limited 1751-1879.
- Lee dan Kim, 2017. *The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients*. Asian Nursing Research 11 (2017) 142-149.

- Leppäniemi, M., Jayawardhena, C., Karjaluoto, H., & Harness, D. (2017). *Unlocking behaviors of long-term service consumers: the role of action inertia*. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(1), hal; 270–291.
- Lewis, B.R. dan Mitchell, V.W. (1990), "Defining and measuring the quality of customer service", *Marketing Intelligence & Planning*, Vol. 8, No. 6, hal; 11-17.
- Nitisusastro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Penerbit: Alfabeta. Bandung.
- Pascoe, G.C. 1983, Patient satisfaction in primary health care: A literature review and analysis. *Education and Program Planning*, 48, 12-40.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY.
- Sondari, A. 2015. *Analisis Kepuasan Pasien Di Rawat Jalan Peserta JKN Di RSUD Kabupaten Brebes tahun 2015*. Skripsi, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Semarang.
- Wisniewski, M. (2001), "Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services", *Managing Service Quality*, Vol.11, No.6, hal: 380-388.
- World Health Organization. (2006). Quality of care: A process for making strategic choices in health systems. *The Journal of the American Medical Association*, 267, 1–50. <https://doi.org/10.1542/peds.2010-1791>.
- Zeithaml, et. al., (2006), *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, 4th ed. New York, NJ: Graw-Hill Companies Inc.2006*.
- Zeithaml, V and Bitner, M. (2012). *Services Marketing*. 6th Edition, New Jersey: McGraw-Hill Higher Education.
- Zineldin, M, (2006) "The royalty of loyalty: CRM, quality and retention", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 23 Issue: 7, hal; 430-437