

Analisis Faktor Kepuasan Pasien Memengaruhi Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Di RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau

Zaini Achmadi Saragih¹, Nur Aini², Asriwati³

Institut Kesehatan Helvetia, Medan
Correspondence: dokterzaini@gmail.com

Abstrak-Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Cakupan kepuasan pasien di RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau masih rendah yaitu hanya mencapai 69% dari 87 % target nasional. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien. Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian dilakukan di RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2024. Populasi penelitian merupakan pasien rawat inap yaitu 2.226 orang. Sampel berjumlah 96 orang yang diperoleh dengan teknik *cluster random sampling*. Data hasil survey dianalisis dengan menggunakan uji *Chi Square* dan regresi logistik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada pengaruh keistimewaan ($p=0,0000$), ada pengaruh kesesuaian pelayanan ($p=0,000$), ada pengaruh keajegan pelayanan ($p=0,000$), ada pengaruh estetika pelayanan ($p=0,000$). Variabel yang paling berpengaruh dalam penelitian ini yaitu variabel estetika dengan p value $0,000<0,05$. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa keistimewaan, kesesuaian, keajegan, estetika berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau. Saran penelitian agar petugas kesehatan meningkatkan kualitas pelayanan di ruang rawat inap dengan cara peningkatan kompetensi dengan melakukan seminar regional dan nasional. Selain itu dengan meningkatkan estetika yang baik dengan melakukan pelayanan secara cepat tepat, meningkatkan kehandalan dari petugas kesehatan.

Kata Kunci: Keistimewaan, Kesesuaian, Keajegan, Estetika, Kunjungan Ulang

Abstrac - *Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health care. Quality hospital services can increase patient satisfaction and encourage patients to visit again. Until October 2024 patient satisfaction data at RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau only reached 69 % from 87%. This study aims to look at the effect of patient satisfaction on the interest of revisiting patients in the inpatient room at RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau. This research uses quantitative research with cross sectional study design. The location of this study was conducted at RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau When the study took place from January to February 2024. The technique used is cluster random sampling. Survey data were analyzed using the Chi Square test and logistic regression. Based on the results of the study note that there is an influence of service privileges on the interest of patient visits, there is a influence of the suitability of the service to the interests of the patient's re-visit, there is a influence of the service status of the interest of the patient's re-visit, this research is aesthetic variable. Based on the results of the study, it can be concluded that the privilege, suitability, elegance, aesthetics influence the interest of patients' re-visit in the inpatient room of RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau. So that the advice in this study is expected that health workers improve the quality of services in the inpatient hospital RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau by increasing competence by conducting regional and national seminars. In addition, by increasing good aesthetics by doing services quickly and precisely, responding to complaints quickly, increasing the reliability of health workers.*

Keywords: Privileges, Conformity, Magnificent, Aesthetics, Return Visit

1. PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah rumah sakit di Indonesia cukup signifikan, baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta. Hal ini menjadi alasan rumah sakit untuk tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas pelayanan terbaik. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi rumah sakit untuk memahami harapan pasien yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pasien. Penilaian pasien pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan dari pasien. Kepuasan pasien telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Adisasmito, 2008).

Kepuasan pasien ini menjadi ukuran yang penting dalam melihat kualitas layanan kesehatan karena menawarkan informasi yang paling relevan tentang keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien dalam mencari pelayanan kesehatan dianggap sebagai salah satu hasil yang diperlukan dari sistem kesehatan dan menjadi ukuran bagi kualitas pelayanan kesehatan yang secara langsung terkait dengan pemanfaatan pelayanan. Melakukan survei dengan mewawancarai pendapat pasien tentang pelayanan kesehatan dan pengobatan yang mereka terima merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi kebutuhan pelayanan pasien. Hal ini telah

menjadikan kepuasan pasien sebagai indikator utama untuk mengukur efektivitas pemberian layanan kesehatan (Drucker, 2020).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas (Kemenkes RI, 2020).

Tingkat kepuasan pasien yang rendah berdampak terhadap perkembangan atau kemajuan rumah sakit. Pasien yang tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima akan memutuskan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, kecuali rumah skait tersebut adalah rumah sakit rujukan untuk pasien. Keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit apakah dapat menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tersebut atau sebaliknya (Saragih, 2009).

Salah satu rumah sakit yang perlu mendapatkan perhatian adalah RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau. Sebagai rumah sakit umum daerah jumlah kunjungan pasien pada rumah sakit ini dinilai menurun setiap tahunnya. Hal ini disebabkan oleh banyaknya tantangan yang dihadapi oleh rumah skait tersebut, salah satunya adalah adanya rumah sakit swasta yang menawarkan fasilitas yang terbaik sehingga pasien sering membandingkan rumah sakit tersebut dengan RSUD ini. Perhatian terhadap mutu pelayanan akan sangat penting bagi RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau. Hal ini dikarenakan RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan terus mengalami penurunan jumlah pengunjung.

Hasil laporan kunjungan pasien rawat inap di RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau tahun 2021-2023 diketahui bahwa pada tahun 2021 jumlah kunjungan mencapai 42.341 kunjungan ulang pada ruang rawat inap, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2022 yaitu 23.781 kunjungan dan pada tahun 2023 yaitu 23.776 kunjungan ulang pada ruang rawat inap. Berdasarkan data kunjungan tersebut dapat dilihat dari tahun 2021 hingga 2023 mengalami penurunan (15). Berdasarkan data indeks kepuasan pasien diketahui bahwa pada tahun 2021 indeks kepuasan pasien tidak mencapai 100 % dan hanya mencapai angka 70 %, banyak pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan, sedangkan pada tahun 2023 diketahui bahwa hingga bulan Juni data kepuasan pasien hanya mencapai 69%, yang artinya jumlah kunjungan di RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau menurun akibat dari ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien merupakan kunci dalam menciptakan minat kunjungan ulang. Kepuasan pasien yang tidak diperhatikan akan berdampak bagi organisasi di masa depan meskipun kinerja keuangan yang dihasilkan saat ini terlihat baik (18). Berdasarkan paparan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan judul “Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap di RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau”.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif survei analitik dengan rancangan *cross sectional study*. *Studi cross-sectional* adalah jenis desain penelitian di mana peneliti mengumpulkan data dari banyak individu berbeda pada satu waktu (Notoadmojo, 2020). Penelitian ini di lakukan di Unit Rawat Inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau. Alasan memilih rumah sakit ini karena, adanya penurunan jumlah kunjungan setiap tahunnya yang diakibatkan oleh pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan selama di rawat di Unit Rawat Inap. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari tahun 2024. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian perawat di RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*. Adapun sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 96 orang. Data yang diperoleh dianalisis secara univariat dan bivariat (*Chi-Square*).

3. HASIL

Tabel 1 Distribusi Karakteristik Responden

Usia	f	%
< 36 tahun	21	21,9
36-45 tahun	44	45,8
> 45 tahun	31	32,3
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	40,6
Perempuan	57	59,4
Pendidikan		

SMP	13	13,5
SMA	58	60,4
PT	25	26,1
Total	96	100

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa dari 96 responden, responden yang berusia < 36 tahun ada sebanyak 21 (21,9%), yang berusia 36-45 tahun ada sebanyak 44 (45,8%), dan yang berusia > 45 tahun ada sebanyak 31 (32,3%). Responden berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 39 (40,6%) responden dan yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 57 (59,4%) responden. Responden yang berpendidikan SMP ada sebanyak 13 (13,5%) responden, berpendidikan SMA ada sebanyak 58 (60,4%) responden, dan berpendidikan PT ada sebanyak 25 (26,1%) responden.

Tabel 2 Tabulasi Silang Faktor yang Memengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien

Keistimewaan	Tidak Melakukan		Melakukan		Total		p value
	f	%	f	%	f	%	
Tidak Puas	44	45,9	13	13,5	57	59,4	0,000
Puas	8	8,3	31	32,3	39	40,6	
Kesesuaian							
Tidak Puas	44	45,9	10	10,4	54	56,3	0,000
Puas	8	8,3	34	35,4	42	43,8	
Keajegan							
Tidak Puas	48	50,0	8	8,3	56	58,3	0,000
Puas	4	4,2	36	37,5	39	41,7	
Estetika							
Tidak Puas	44	45,9	13	13,5	57	59,4	0,000
Puas	8	8,3	31	32,2	39	40,6	
Total	52	54,2	44	45,8	96	100	

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 96 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan tidak puas pada aspek keistimewaan yaitu sebanyak 57 (59,4%) responden. Dari 57 (59,4%) responden, ada sebanyak 44 (45,8%) responden tidak puas pada aspek keistimewaan dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 13 (13,5%) responden menyatakan tidak puas pada aspek keistimewaan dan akan melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden lainnya menyatakan puas pada aspek keistimewaan yaitu sebanyak 39 (40,6%) responden. Dari 39 (40,6%) responden, ada sebanyak 8 (8,3%) responden puas pada aspek keistimewaan namun tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 31 (32,2%) responden menyatakan puas pada aspek keistimewaan dan akan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* ada $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keistimewaan pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

Dari 96 responden yang diteliti, sebagian responden menyatakan tidak puas pada aspek kesesuaian yaitu sebanyak 54 (56,3%) responden. Dari 54 (56,3%) responden, ada sebanyak 44 (45,8%) responden tidak puas pada aspek kesesuaian dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 10 (10,4%) responden menyatakan tidak puas pada aspek kesesuaian namun akan melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden lainnya menyatakan puas pada aspek kesesuaian yaitu sebanyak 42 (43,8%) responden. Dari 42 (43,8%) responden, ada sebanyak 8 (8,3%) responden puas pada aspek kesesuaian namun tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 34 (10,4%) responden menyatakan puas pada aspek kesesuaian dan akan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* ada $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kesesuaian pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

Dari 96 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan tidak puas pada aspek keajegan yaitu sebanyak 56 (58,3%) responden. Dari 56 (58,3%) responden, ada sebanyak 48 (50,0%) responden tidak puas pada aspek keajegan dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 8 (8,3%) responden menyatakan tidak puas pada aspek keajegan dan akan melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden lainnya menyatakan puas pada aspek keajegan yaitu sebanyak 39 (41,7%) responden. Dari 39 (41,7%) responden, ada sebanyak 4 (4,2%) responden puas pada aspek keajegan dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 36 (37,5%) responden menyatakan puas pada aspek keajegan dan akan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* ada $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keajegan pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

Dari 96 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan tidak puas pada aspek estetika yaitu sebanyak 57 (59,4%) responden. Dari 57 (59,4%) responden, ada sebanyak 44 (45,8%) responden tidak puas pada aspek estetika dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 13 (13,5%) responden menyatakan tidak puas pada aspek estetika dan akan melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden lainnya responden menyatakan puas pada aspek estetika yaitu sebanyak 39 (40,6%) responden. Dari 39 (40,6%) responden, ada sebanyak 8 (8,3%) responden tidak puas pada aspek estetika dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 31 (32,2%) responden menyatakan puas pada aspek estetika dan akan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* ada $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh estetika pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Logistik

Variabel	B	p value	Exp(B) OR	95% CI For Exp (B)
Keajegan	2,776	0,003	16,055	2,556-100,857
Estetika	1,559	0,105	4,756	0,720-31,407

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dilihat bahwa analisis regresi logistik tahap terakhir menghasilkan variabel yang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau yaitu variabel keajegan dengan *p value* 0,003, OR = 16,055 (95% CI = 2,556-100,857) artinya responden yang menyatakan keajegan tidak puas mempunyai peluang 16,055 kali tidak melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan responden yang menyatakan keajegan puas dengan nilai koefisien B ada 2,776 bernilai positif, semakin banyak responden yang menyatakan keajegan tidak puas maka semakin banyak pasien yang tidak melakukan kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

4. PEMBAHASAN

Pengaruh Keistimewaan Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 96 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan tidak puas pada aspek keistimewaan yaitu sebanyak 57 (59,4%) responden. Dari 57 (59,4%) responden, ada sebanyak 44 (45,8%) responden tidak puas pada aspek keistimewaan dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 13 (13,5%) responden menyatakan tidak puas pada aspek keistimewaan dan akan melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden lainnya menyatakan puas pada aspek keistimewaan yaitu sebanyak 39 (40,6%) responden. Dari 39 (40,6%) responden, ada sebanyak 8 (8,3%) responden puas pada aspek keistimewaan namun tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 31 (32,2%) responden menyatakan puas pada aspek keistimewaan dan akan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* ada $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keistimewaan pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Setianingrum (2020) bahwa ada pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang poli bedah RSUD kota madiun tahun 2020. Dengan demikian implikasi manajerial yang dapat dilakukan meliputi : berusaha menciptakan kepuasan pasien dari berbagai faktor (Ratih, 2020).

Hal tersebut sejalan dengan teori Parrasuraman yang menyatakan bahwa untuk menciptakan kepuasan pasien harus dengan cara membuatnya merasa diistimewakan. Keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh Parasuraman (1988), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk sikap, berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan, sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Manajemen harus memahami keseluruhan layanan yang ditawarkan dari sudut pandang pelanggan. Ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Peneliti berasumsi bahwa keistimewaan pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu memahami kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

Kepuasan atau ketidakpuasan yang pasien rasakan di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau harus diperhatikan. Petugas kesehatan di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud

Provinsi Kepulauan Riau harus selalu mengupayakan agar pasien selalu merasa diistimewakan, akan tetapi hal itu kembali lagi terhadap persepsi pasien, apakah pasien puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pasien ini nantinya akan berdampak terhadap jumlah kunjungan dan tentu saja berpengaruh terhadap perkembangan rumah sakit. Pada pasien yang merasa tidak puas terhadap layanan kesehatan yang diterima, maka pasien memutuskan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan dipengaruhi oleh kualitas layanan rumah sakit, bagaimana pasien diperlakukan selama melakukan pengobatan di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau, apakah diperlakukan istimewa atau tidak.

Hasil jawaban responden di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau tentang variabel keistimewaan diketahui bahwa responden menyatakan petugas Rumah Sakit memberikan solusi tentang penyakitnya kepada pasien. Solusi yang dimaksud bertujuan agar kedepannya pasien dapat lebih menghindari aktifitas atau jenis makanan yang dapat menyebabkan kekambuhan pada penyakitnya. Dengan memberikan solusi, pasien mengaku diperlakukan secara istimewa oleh petugas kesehatan tersebut sehingga membuat pasien berniat akan terus melakukan kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau dan bahkan merekomendasikan RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau kepada saudara dan kenalannya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ada responden yang menyatakan bahwa petugas kesehatan menangani pasien dengan cepat dan tepat. Ketanggapan petugas yaitu kemauan dari petugas kesehatan dan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari pasien dan hal tersebut berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien karena pasien diperhatikan sehingga dia merasa bahwa dirinya dirawat secara istimewa oleh pihak rumah sakit. Akan tetapi pasien yang menyatakan bahwa petugas tersebut tidak cepat dalam menanggapi keluhan pasien. Ada juga beberapa petugas yang membiarkan pasien harus menunggu lama, karena petugas sedang mengerjakan pasien yang lain. Hal ini tentu saja membuat pasien menjadi geram dan merasa kurang diperdulikan, sehingga pasien merasa ingin segera keluar dari rumah sakit tersebut dan tidak ingin menggunakan jasa rumah sakit tersebut dikemudian hari dan apabila ada saudara atau kenalan yang ingin berobat maka pasien tersebut tidak akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada mereka.

Sementara disisi lain pihak manajemen ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau selalu berupaya untuk memberikan pelayanan segera dan akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar-benar yakin dengan kemampuan petugas kesehatan karena petugas kesehatan terkesan terampil, bertanggung jawab dan selalu menginformasikan tindakan petugas kesehatan yang akan dilakukan pada pasien, misalnya dengan menjelaskan fungsi tindakan kepada pasien.

Upaya untuk membuat pasien merasa diistimewakan melalui pelayanan yang diberikan oleh Petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau memuat dua unsur utama, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikannya dan keakuratan pelayanan yang diberikan atau seberapa jauh petugas kesehatan mampu meminimalisir/mencegah terjadinya kesalahan/error dalam proses pelayanan yang diberikan.

Pada penelitian juga diketahui bahwa responden menyatakan bahwa petugas kesehatan di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau selalu berupaya untuk memberikan penjelasan kepada pasien tentang tindakan yang akan dilakukan, dan pasien mendapatkan informasi yang meliputi diagnosis dan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternative tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan sehingga pasien memperoleh layanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar prosedur operasional. Hal tersebut dilakukan agar membuat pasien dan keluarganya mengetahui bagaimana alur pelayanan yang akan diberikan dan yang akan dihadapi pasien, sehingga pasien diharapkan benar-benar siap untuk proses pengobatan dalam hal ini baik pasien dan keluarga pasien merasa diistimewakan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pasien menyatakan bahwa petugas rumah sakit memberikan informasi dengan bahasa yang mudah di mengerti pasien, tidak menggunakan bahasa-bahasa medis yang tidak dipahami oleh pasien. Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi pasien karena pasien merasa dihargai sebagai masyarakat awam yang kurang paham akan istilah-istilah medis yang bagi sebagian orang adalah hal yang paling susah dipahami.

Pada penelitian ini, peneliti menemukan bahwa ada kesenjangan antara teori dan kasus yang ada dilapangan. Meskipun pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan namun hal tersebut kembali lagi pada persepsi pasien apakah dirinya merasa diistimewakan atau sebaliknya. Keistimewaan yang dirasakan pasien dari pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang. Oleh sebab itu untuk terus menciptakan kepuasan pasien maka diharapkan petugas kesehatan saat bertugas harus terus meningkatkan keperdulian kepada pasien, cepat dalam merespon pasien, memberikan informasi tentang kesehatan pasien, memberikan solusi dan selalu ramah tamah terhadap pasien. Adanya ketidakpuasan yang dirasakan pasien membuat mereka memutuskan untuk tidak menggunakan jasa pelayanan atau

dengan kata lain tidak berminat lagi melakukan kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

Pengaruh Kesesuaian Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 96 responden yang diteliti, sebagian responden menyatakan tidak puas pada aspek kesesuaian yaitu sebanyak 54 (56,3%) responden. Dari 54 (56,3%) responden, ada sebanyak 44 (45,8%) responden tidak puas pada aspek kesesuaian dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 10 (10,4%) responden menyatakan tidak puas pada aspek kesesuaian namun akan melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden lainnya menyatakan puas pada aspek kesesuaian yaitu sebanyak 42 (43,8%) responden. Dari 42 (43,8%) responden, ada sebanyak 8 (8,3%) responden puas pada aspek kesesuaian namun tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 34 (10,4%) responden menyatakan puas pada aspek kesesuaian dan akan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* ada $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kesesuaian pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Dewi, U Aulia (2019). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu registrasi dengan kepuasan pasien di TPRJ RSUD Sukoharjo ($p = 0,000$) dengan $OR = 15,944$.

Hasil temuan dan penelitian sebelumnya sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa aspek kesesuaian adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan petugas kesehatan sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga. Menyediakan pelayanan yang benar-benar profesional dari setiap strata pengelola rumah sakit. Pelayanan bermula sejak masuknya pasien ke rumah sakit sampai pulang pasien.

Peneliti berasumsi bahwa Rumah Sakit sebagai bagian dari sistem kesehatan nasional dituntut untuk meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas, pelayanan dan kemandirian. Dengan demikian rumah sakit merupakan salah satu pelaku pelayanan kesehatan yang kompetitif yang mampu menciptakan efisiensi, keunggulan dalam kualitas dan pelayanan, keunggulan dalam inovasi serta unggul dalam merespon sesuai kebutuhan pasien.

Pada saat menerima dan melayani pasien rawat inap sebagai konsumen dengan berbagai karakteristik, rumah sakit harus melengkapi diri supaya senantiasa mendengarkan suara konsumen, dan memiliki kemampuan memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan konsumen dan tuntutan pengguna jasa sarana pelayanan kesehatan. Hal ini erat berhubungan dengan petugas kesehatan yang senantiasa mendampingi dan melayani pasien sebagai konsumennya.

Permasalahan utama yang dihadapi pelayanan kesehatan ialah bagaimana pihak manajemen membangun mutu pelayanan yang ditawarkan pada pasien yang bermula dari adanya perhatian, timbul minat, muncul keinginan, dan berakhir dengan adanya keputusan. Setiap pasien yang melakukan konsultasi masalah kesehatannya mempunyai hak untuk memperoleh informasi pelayanan kesehatan yang diperlukan baik secara langsung maupun tidak langsung oleh dokter. Hubungan yang berlangsung antara dokter dengan pasiennya selama proses pemeriksaan/ pengobatan/ perawatan yang terjadi di ruang rawat bertujuan untuk membantu menyelesaikan masalah kesehatan pasien.

Berdasarkan hasil jawaban responden diketahui bahwa dari 96 orang pasien yang diteliti di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau diketahui bahwa pasien menyatakan setuju bahwa petugas Rumah Sakit senantiasa mengucapkan salam sembari memberikan senyum sebelum memeriksa pasien. Hal ini sesuai dengan misi bidang pelayanan di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau yaitu mengupayakan peningkatan kemampuan profesional yang beretika. Dengan adanya ucapan salam sembari memberikan senyum maka pasien merasa tidak salah memilih rumah sakit tempat berobat, karena ditempat ini pasien merasa sangat dihargai. Akan tetapi tidak semua petugas kesehatan yang memberikan ucapan salam dan senyum, karena ada sebagian pasien menyatakan bahwa ada beberapa orang perawat yang memberikan muka masam, atau kurang ramah terhadap pasien sehingga tidak mencerminkan sikap *hospitally*.

Peneliti juga menemukan bahwa responden menyatakan bahwa Petugas Rumah Sakit cepat melayani permintaan medis. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan medis sesuai dengan misi bidang pelayanan medis di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau yaitu petugas mampu memberikan pelayanan profesional yang ideal dilandasi diagnosa dan terapi rasional. Hal ini membuat pasien menjadi senang dan berjanji akan menggunakan pelayanan di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau ini kembali, namun tidak semua petugas rumah sakit yang memberikan pelayanan dengan cepat dan petugas tidak cepat melayani permintaan medis. Hal ini disebabkan oleh petugas masih menangani pasien lainnya yang juga mengeluh kesakitan, akibatnya pasien menjadi kesal dan merasa kurang diperdulikan, merasa dibeda-bedakan dan berdampak pada ketidakpuasan pasien, petugas Rumah Sakit memberikan saran dan

motivasi dengan bijaksana, pada saat pasien mengeluh kesakitan petugas memberikan motivasi dan menyemangati pasien sehingga pasien merasa tenang, hal tersebut membuat pasien menjadi senang dan memiliki niat untuk melakukan kunjungan ulang. Petugas Rumah Sakit bersungguh-sungguh dan tidak mengenal waktu dalam melaksanakan tugas, apabila ada pasien yang mengeluh tengah malam petugas langsung sigap memberikan pelayanan kepada pasien. Petugas Rumah Sakit melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional, Pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan penanganan, Petugas Rumah Sakit segera melakukan pelayanan serta tindakan ketika pasien mengeluh atas keadaannya, Petugas Rumah Sakit akurat dalam memberikan resep sesuai dengan keluhan pasien, Petugas Rumah Sakit memberikan tindakan pengobatan tanpa pasien harus meminta, Petugas Rumah Sakit selalu sabar mendengar dan memperhatikan keluhan pasien.

Hasil penelitian peneliti di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau menemukan bahwa kesesuaian antara pelayanan kesehatan di ruang rawat inap rumah sakit erat kaitannya dengan dokter, perawat atau petugas kesehatan, aspek hubungan antar manusia, kemanusiaan, kenyamanan atau kemudahan fasilitas dan lingkungan. Maksudnya penanganan oleh para dokter yang profesional akan menimbulkan kepercayaan pasien bahwa mereka tidak salah memilih rumah sakit. Pelayanan Tenaga Medis memberikan pengaruh paling besar dalam menentukan kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada pasien yang dirawat di rumah sakit karena memberikan pelayanan medik kepada pasien dengan mutu sebaik baiknya, menggunakan tata cara dan teknik berdasarkan kedokteran dan etik yang berlaku serta dapat dipertanggungjawabkan kepada pasien dan rumah sakit.

Apabila seseorang mengalami ketidakpuasan atau ketidakcocokan selalu menghasilkan keputusan dan selanjutnya seseorang secara bervariasi akan merasakan berkurangnya rasa tidak puas secara bertahap. Apabila konsumen puas dengan layanan yang diterima, besar kemungkinan akan kembali pada kesempatan lain, atau akan menceritakan kepada keluarga atau teman-temannya. Sebaliknya bagi yang tidak puas akan melakukan dua kemungkinan, yaitu meninggalkan rumah sakit tersebut atau mencari informasi yang lebih lengkap untuk mengurangi rasa ketidakpuasan tersebut. Berdasarkan hal yang terakhir ini akan sangat baik bagi rumah sakit selalu memelihara hubungan dengan penderita setelah pasien selesai di rawat.

Pengaruh Keajegan Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 96 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan tidak puas pada aspek keajegan yaitu sebanyak 56 (58,3%) responden. Dari 56 (58,3%) responden, ada sebanyak 48 (50,0%) responden tidak puas pada aspek keajegan dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 8 (8,3%) responden menyatakan tidak puas pada aspek keajegan dan akan melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden lainnya menyatakan puas pada aspek keajegan yaitu sebanyak 39 (41,7%) responden. Dari 39 (41,7%) responden, ada sebanyak 4 (4,2%) responden puas pada aspek keajegan dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 36 (37,5%) responden menyatakan puas pada aspek keajegan dan akan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* ada $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh keajegan pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

Penelitian ini sejalan dengan Warwuru, John Porotu'o, John S. Kekenusa (2020). Diperoleh hasil bahwa responden menilai produk layanan baik, menilai proses baik, responden menilai lokasi terjangkau, menilai promosi layanan baik, menilai pelayanan petugas baik, menilai bukti fisik baik dan responden loyal. Dapat disimpulkan bahwa produk, proses, lokasi, promosi, petugas dan bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado.

Hal ini sejalan dengan pendapat Parrasuraman yang menyatakan bahwa Pada aspek keajegan ini diharapkan agar manajemen rumah sakit selalu berupaya untuk menjaga kerahasiaan pasien terkait penyakitnya dan selalu berupaya untuk menginformasikan tata cara tindakan medis, tujuan tindakan medis, alternative tindakan, risiko dan komplikasi yang mungkin terjadi, dan prognosis terhadap tindakan yang dilakukan serta perkiraan biaya pengobatan sebelum pasien diberikan tindakan sehingga pasien tahu bagaimana proses pengobatan yang akan dilakukan.

Peneliti berasumsi bahwa pelayanan rawat inap sebuah rumah sakit bertujuan untuk membantu pasien memenuhi kebutuhannya sehari-hari selama dirawat sehubungan dengan penyembuhan penyakitnya. di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau disediakan untuk pasien yang memerlukan asuhan dan pelayanan keperawatan dan pengobatan secara berkesinambungan lebih dari 24 jam.

Hasil penelitian tentang keajegan di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau ditandai dengan pihak manajemen dalam mengupayakan kondisi keteraturan yang tetap dan tidak berubah

sebagai hasil dari hubungan antara tindakan, nilai dan norma sosial yang berlangsung secara terus menerus yang disajikan oleh petugas kesehatan untuk dinikmati oleh pasien yang sedang dirawat inap.

Pengaruh Estetika Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 96 responden yang diteliti, sebagian besar responden menyatakan tidak puas pada aspek estetika yaitu sebanyak 57 (59,4%) responden. Dari 57 (59,4%) responden, ada sebanyak 44 (45,8%) responden tidak puas pada aspek estetika dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 13 (13,5%) responden menyatakan tidak puas pada aspek estetika dan akan melakukan kunjungan ulang. Sedangkan responden lainnya responden menyatakan puas pada aspek estetika yaitu sebanyak 39 (40,6%) responden. Dari 39 (40,6%) responden, ada sebanyak 8 (8,3%) responden tidak puas pada aspek estetika dan tidak akan melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 31 (32,2%) responden menyatakan puas pada aspek estetika dan akan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai p *significancy* ada $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh estetika pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Mira Eni Prasetya dan Byba Melda Suhita (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 58 responden sebagian besar tertarik pada kunjungan rawat inap sebanyak 35 responden (60,3%). Berdasarkan uji statistik Regresi Ordinal menunjukkan ada pengaruh kualitas layanan dan biaya layanan terhadap minat mengunjungi kembali layanan rawat inap dengan nilai signifikansi = $0,000 < \alpha 0,05$, kemudian tolak H_0 . Sedangkan uji individu hanya kualitas layanan yang mempengaruhi minat mengunjungi kembali dengan nilai $p 0,002 < \alpha 0,05$. Dari waktu ke waktu orang tidak menjadikan biaya atau harga sebagai satu-satunya pertimbangan dalam penggunaan kembali produk atau layanan, tetapi mereka juga mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti nilai, layanan, produk atau kualitas .

Hal ini sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan. Aspek ini dijabarkan dalam pertanyaan tentang hal yang menyenangkan dalam semua kondisi, lokasi rumah sakit, kebersihan, kenyamanan ruangan, makanan dan minuman, peralatan ruangan, tata letak, penerangan, kebersihan WC/kamar mandi, pembuangan sampah, kesegaran ruangan, dan lain sebagainya. Sama halnya dengan estetika yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keindahan, kenyamanan dan kebersihan ruang rawat inap. Ruang perawatan pasien merupakan salah satu komponen dalam kewaspadaan standar, mutlak dilakukan untuk mendukung proses penyembuhan pasien selama masa perawatan dan menjalani pengobatan. Sangat penting sebagai seorang perawat untuk membuat ruang perawatan pasien nyaman mungkin dengan mengatur suhu ruangan, mempertahankan ventilasi yang cukup, menghindari dari bau yang tidak sedap dan menjaga kebersihan serta menjaga kamar/ruangan tetap rapi dan teratur sehingga membuat pasien akan merasa lebih nyaman dalam perawatan.

Peneliti berasumsi bahwa estetika anak dinilai mulai dari kebersihan ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau. Kebersihan adalah salah satu tanda dari keadaan *hygiene* yang baik yaitu bebas dari kotoran, termasuk diantaranya debu, sampah dan bau. Lingkungan yang nyaman secara tidak langsung akan mempercepat kesembuhan, memudahkan perawat dalam memberikan pelayanan asuhan keperawatan kepada pasien, mencegah dan meminimalkan terjadinya infeksi silang, menumbuhkan kepercayaan dan kesan baik kepada pasien dan keluarganya maupun masyarakat terhadap rumah sakit. Cara menjaga ruang perawatan pasien agar bersih dan tertata rapi dengan melakukan pembersihan rutin setiap hari meliputi pembersihan permukaan meja dan tempat tidur pasien atau peralatan lain yaitu dengan lap lembab menggunakan disinfektan tingkat rendah sesuai zone risikonya minimal sehari sekali, membersihkan lantai dengan menggunakan *lobby duster* kemudian mengepel dengan menggunakan *mop* minimal sehari 2 kali atau bila nampak kotor. Untuk mempertahankan kebersihan tersebut diperlukan rasa kesadaran yang tinggi dari semua orang yang berada di ruang tersebut dengan mengimplementasikan budaya bersih yaitu membuang sampah pada tempatnya, menaruh barang pada tempatnya dan tertata rapi, dalam kondisi siap digunakan, tidak mencampur barang bersih dan kotor, membatasi barang bawaan pasien dan keluarga serta tidak kalah pentingnya pembatasan jumlah pengunjung. Peran kepala ruang dan perawat pencegahan dan pengendali infeksi sangat diperlukan untuk menciptakan budaya bersih di area supervisinya dengan melakukan monitoring dan evaluasi (*monev*) dengan prinsip 5 R (Resik, Rapi, Rawat, Rajin dan Ringkes) yang dilakukan setiap bulan dengan menggunakan daftar tilik.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut: Ada pengaruh keistimewaan pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau dengan nilai $p = 0,000$.

Keistimewaan yang dimiliki oleh RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau yang dapat dirasakan pasien dapat menjadikan pasien menjadi puas dan loyal, sehingga pasien memiliki minat untuk berkunjung kembali ke RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau, dan pasien tidak perlu mencari fasilitas kesehatan yang lain di luar rumah sakit ini. Ada pengaruh kesesuaian pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau dengan nilai $p = 0,000$. Kesesuaian pelayanan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pasien yang berdampak pada minat kunjungan ulang, faktor pemicu kepuasan pasien salah satunya adalah pelayanan medik khususnya medik spesialis yang merupakan salah satu ciri dari Rumah Sakit yang membedakan antara RSUD Engku Haji Daud dengan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya yang ada di sekitar rumah sakit ini. Kesesuaian ini dapat dilihat dari visi misi RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau “memberikan Pelayanan kesehatan yang bermutu dengan biaya terjangkau kepada semua lapisan masyarakat dan menerapkan manajemen profesional berbasis kinerja serta ikut memberdayakan masyarakat kepulauan Riau cara hidup sehat”. Dengan adanya kesesuaian antara visi misi dengan realitas dilapangan maka akan membuat pasien akan berminat melakukan kunjungan ulang kembali. Ada pengaruh keajegan pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau dengan nilai $p = 0,000$. Keajegan di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau erat kaitannya dengan minat kunjungan ulang pasien, hal ini ditandai dengan adanya kepuasan pasien terhadap pihak manajemen dalam mengupayakan kondisi keteraturan yang tetap dan tidak berubah, sebagai hasil dari hubungan antara tindakan, nilai dan norma sosial yang berlangsung secara terus menerus, yang disajikan oleh petugas kesehatan untuk dinikmati oleh pasien yang sedang dirawat inap sejak pertama kali pasien mendapatkan pelayanan hingga pasien pulang. Serta ketika pasien berkunjung kembali masih menemukan adanya konsistensi pelayanan. Ada pengaruh estetika terhadap minat kunjungan ulang pasien di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau dengan nilai $p = 0,000$. Estetika erat kaitannya dengan minat kunjungan ulang pasien, bentuk pelayanan estetika biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performansi pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu rumah sakit senantiasa mengutamakan bentuk kualitas, kondisi fisik yang dapat memberikan apresiasi terhadap orang yang memberi pelayanan. Disarankan petugas kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di ruang rawat inap RSUD Engku Haji Daud Provinsi Kepulauan Riau khususnya dari segi keajegan, seperti memberikan pelayanan secara konsisten, menjaga kerapian dan kebersihan, memberikan pelayanan secara cepat dan tepat, merespon keluhan dengan cepat, meningkatkan kehandalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, W. Kesiapan Rumah Sakit Dalam Menghadapi Globalisasi. Case Studi: Analisis Kesehatan. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia; 2008
- A.Parasuraman,Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Anggriani, A., & Sulaiman, S. (2020). Pengaruh range of motion terhadap pasien gangguan stroke di rumah sakit Siti Hajar. In *Prosiding Seminar Nasional Hasil Penelitian* (Vol. 3, No. 1, pp. 552-557).
- Dewi, U. Aulia. Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. 2019. PhD Thesis. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Drucker, Peter. *Essential Drucker*. Routledge, 2020.
- Kemenkes, R. I. Profil kesehatan Indonesia tahun 2020. Jakarta Kementerian Kesehat Republik Indones, 2020.
- Notoatmodjo S. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2020.
- Prasetya, Mira Eni; Suhita, Byba Melda. Mutu Pelayanan Dan Tarif Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Jasa Rawat Inap Di Rumah Sakit Mardi Mulya Trenggalek. *Strada Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 2020, 6.1: 50-57.
- Ratih, Eka Budi Setianingrum. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Kota Madiun Tahun 2020. 2020.
- Erwansyah, R., Siregar, L. S., Pratama, M. Y., Oktaria, S., Ali, R., & Tarigan, Y. G. (2023). Factors that determine inpatient satisfaction on nursing care: a cross-sectional study. *Bali Medical Journal*, 12(1), 386-390.
- Saragih, Sornauli. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Dengan Kunjungan di Balai Pengobatan Gigi Puskesmas Kota Pekanbaru. 2009. Master's Thesis.
- Sulaiman, S., & Anggriani, A. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSU Siti Hajar. *Jurnal Endurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 4(2), 252-261.
- Warwuru, Pricilya M.; Porotu'o, John; Kekenusa, John S. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Prof. Dr. Rd Kandou Manado. *Community Health*, 2020, 2.4.