

## PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG DI RUANG RAWAT INAP RSUD DR. PIRNGADI KOTA MEDAN

Chynthia Merelyne<sup>1</sup>, Arifah Devi Fitriani<sup>2</sup>, Deli Theo<sup>3</sup>

*Institut Kesehatan Helvetia, Medan*  
Correspondence : [chyntiamerelyne@gmail.com](mailto:chyntiamerelyne@gmail.com)

**Abstract** - Measurement of patient satisfaction on a regular basis needs to be done by each patient hospital. This is because the community is increasingly critical and increasingly demanding quality services from hospitals. This study aims to analyze the effect of patient satisfaction on the interest in repeat visits in the inpatient room of RSUD Dr. Pirngadi, Medan City. This research is a quantitative study with a cross-sectional study design which was carried out at Bina Kasih General Hospital Medan Sunggal which took place from August to September 2022. The number of samples was 91 people. Survey data were analyzed using the Chi Square test and logistic regression. The results of the univariate study showed that out of 91 respondents, most of the respondents were aged 36-45 years, namely 44 (48.3%), male sex, namely 51 (56.1%) and PT education level, namely 67 (73.6%) respondents. Bivariate analysis showed that there was an influence of staff communication, information about drugs, responsiveness, pain management, cleanliness and comfort of the environment, information before the patient went home, the reputation of the hospital on the intention to return. The multivariate results found the communication variable as the most influential variable on intention to revisit.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Repeat Visits

**Abstrak** - Pengukuran kepuasan pasien secara berkala perlu dilakukan oleh setiap rumah sakit. Hal ini disebabkan karena masyarakat semakin kritis dan semakin menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *cross sectional study* yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal yang berlangsung mulai bulan Agustus sampai dengan September 2022. Jumlah sampel adalah sebanyak 91 orang. Data hasil survey dianalisis dengan menggunakan uji *Chi Square* dan regresi logistik. Hasil penelitian univariat menunjukkan bahwa dari 91 responden, sebagian besar responden berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 44 (48,3%), berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 51 (56,1%) dan jenjang pendidikan PT yaitu sebanyak 67 (73,6%) responden. Analisis bivariat menunjukkan bahwa ada pengaruh komunikasi petugas, informasi tentang obat, ketanggapan, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, informasi sebelum pasien pulang reputasi rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang. Hasil multivariate menemukan variabel komunikasi sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Kunjungan Ulang

### PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit yang bermutu dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong pasien tersebut untuk mau datang kembali ke rumah sakit, sehingga dapat meningkatkan kredibilitas rumah sakit di masyarakat. Hal ini sangat penting dilakukan oleh rumah sakit karena persaingan bisnis rumah sakit juga semakin kompetitif (1).

Manajemen rumah sakit harus mampu mengordinasikan antara berbagai sumber daya melalui proses perencanaan, pengorganisasian, dan adanya kemampuan pengendalian untuk mencapai tujuan,

---

seperti : menyiapkan sumber daya, mengevaluasi efektifitas, mengatur pemakaian pelayanan, efisiensi dan kualitas (2).

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 pasien sehingga pasien tersebut berminat untuk menggunakan pelayanan itu kembali (3).

Pengukuran kepuasan pasien secara berkala perlu dilakukan oleh setiap rumah sakit. Hal ini disebabkan karena masyarakat semakin kritis dan semakin menuntut pelayanan yang berkualitas dari rumah sakit. Semakin ketatnya persaingan serta pasien yang semakin selektif dan berpengetahuan, mengharuskan semua fasilitas pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pandangan pasien atau masyarakat ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali dan menjadi konsumen yang loyal (4) (5).

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh persepsi pasien atau *performance* dalam memenuhi harapan pasien, pasien merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan terlampaui (6).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dan umum digunakan untuk mengukur kualitas dalam perawatan kesehatan. Kepuasan pasien mempengaruhi hasil klinis, retensi pasien, dan klaim malpraktek medis. Ini memengaruhi penyampaian layanan kesehatan berkualitas yang tepat waktu, efisien, dan berpusat pada pasien. Kepuasan pasien dengan demikian merupakan proksi tetapi indikator yang sangat efektif untuk mengukur keberhasilan dokter dan rumah sakit (7).

Data *World Health Organization* (WHO) tahun 2022 menunjukkan data kepuasan pasien Rumah sakit di berbagai negara yang terdiri dari lebih dari 6 juta masukan pasien dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Adapun tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi yaitu di negara Swedia dengan indeks kepuasan mencapai 92.37%, Finlandia (91.92%), Norwegia (90.75%), USA (89.33%), Denmark (89.29%), sedangkan yang tingkat kepuasan pasien terendah yaitu Kenya (40,4) dan India (34,4%) (8).

Berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik (2022) diketahui bahwa dari 19.271 responden masyarakat diseluruh Indonesia, sebanyak 76% menyatakan puas dengan pelayanan yang disediakan. Kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83% (9).

Kepuasan pasien merupakan kunci dalam menciptakan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Tingginya kepuasan pasien akan memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit, seperti meningkatkan kunjungan ulang, mencegah terjadinya perpindahan pasien, mengurangi reaksi pasien terhadap perubahan harga, mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi bisnis (10).

Berdasarkan hasil survey awal yang peneliti lakukan pada tanggal 30 Mei Tahun 2022 dengan melakukan wawancara terhadap 10 orang pasien diketahui bahwa ada sebanyak 8 orang pasien yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di ruang rawat inap sedangkan 2 orang lainnya menyatakan puas. Dari 8 orang yang tidak puas tersebut diketahui bahwa pasien memiliki keluhan-keluhan yang meliputi ruang rawat inap yang kurang nyaman, sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang tidak lengkap, kurang cepatnya petugas pelayanan menanggapi keluhan dari pasien serta pelayanan administrasi yang kurang cepat, petugasnya menggunakan perhiasan, bermuka masam dan berbicara dengan suara yang datar. Sehingga 5 orang dari 8 orang responden tersebut mengatakan tidak akan datang lagi berobat ke Rumah Sakit dan tidak akan merekomendasikan Rumah Sakit kepada pihak lain. Berdasarkan hal tersebut tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap minat kunjungan Ulang di Ruang rawat Inap RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan September Tahun 2022. Sampel dalam penelitian ini

adalah sebagian pasien di ruang rawat inap RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan. Besar sampel ditentukan dengan rumus slovin yaitu *purposive sampling*. Data dianalisis dengan Uji *Chi Square*.

**HASIL**

**Tabel 1.**  
**Distribusi Responden di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan**

<b>Kelompok Umur</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
26-35 Tahun	32	35,2
36-45 Tahun	44	48,3
46-55 Tahun	15	16,5
<b>Jenis Kelamin</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Laki-laki	51	56,1
Perempuan	40	43,9
<b>Pendidikan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SMA	24	26,4
PT	67	73,6
<b>Jumlah</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa dari 91 responden, sebagian besar responden berumur 36-45 tahun yaitu sebanyak 44 (48,3%) responden, sedangkan responden lainnya berumur 46-55 tahun sebanyak 15 (16,5%), umur 26-35 tahun sebanyak 32 (35,2%). Dari 91 responden diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 51 (56,1%) responden, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 (43,9%). Dari 91 responden diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki jenjang pendidikan PT yaitu sebanyak 67 (73,6%) responden, dan responden yang memiliki jenjang pendidikan SMA sebanyak 24 (26,4%).

**Tabel 2.**  
**Tabulasi Silang Faktor-Faktor yang memengaruhi Minat Kunjungan Ulang**

<b>Komunikasi</b>	<b>Minat Kunjungan</b>						<b>pvalue</b>
	<b>Kurang Baik</b>		<b>Baik</b>		<b>Total</b>		
<b>Petugas</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	
Tidak Puas	35	38,5	9	9,9	44	48,4	0,000
Puas	14	15,4	33	36,3	47	51,6	
<b>Informasi Tentang Obat</b>							
Tidak Puas	34	34,7	16	17,6	50	54,9	0,005
Puas	15	16,5	26	28,6	41	45,1	
<b>Keterangan Staf Rumah Sakit</b>							
Tidak Puas	37	40,7	11	12,1	48	52,7	0,000
Puas	12	13,2	31	34,1	43	47,3	
<b>Manajemen Nyeri</b>							
Tidak Puas	36	39,6	15	16,5	51	56,0	0,001
Puas	13	29,7	27	29,7	40	44,0	
<b>Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan</b>							
Tidak Puas	35	38,5	14	15,4	49	53,8	0,001
Puas	14	15,4	28	30,8	42	46,2	
<b>Informasi sebelum Pulang</b>							
Tidak Puas	38	41,8	13	14,3	51	56,0	0,000
Puas	11	12,1	29	31,9	40	44,0	
<b>Reputasi Rumah Sakit</b>							
Tidak Puas	36	39,6	17	18,7	53	58,2	0,003

Puas	13	14,2	25	27,5	38	41,8
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>53,8</b>	<b>42</b>	<b>46,2</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden puas yaitu sebanyak 44 (48,4%) responden. Dari 44 (48,4%) responden, ada sebanyak 14 (15,4%) responden puas dengan komunikasi petugas dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 33 (36,3%) responden puas dengan komunikasi petugas dan berminat melakukan kunjungan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh komunikasi petugas terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Tabel menunjukkan bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas yaitu sebanyak 50 (54,9%) responden. Dari 50 (54,9%) responden, ada sebanyak 34 (34,7%) responden tidak puas dengan informasi tentang obat dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 16 (17,6%) responden tidak puas dengan informasi tentang obat dan berminat melakukan kunjungan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,005 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh informasi tentang obat di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Tabel menunjukkan bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan ketanggapan rumah sakit yaitu sebanyak 48 (52,7%) responden. Dari 48 (52,7%) responden, ada sebanyak 37 (40,7%) responden tidak puas dengan ketanggapan rumah sakit dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 11 (12,1%) responden puas dengan ketanggapan rumah sakit dan berminat melakukan kunjungan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh ketanggapan rumah sakit terhadap pengaruh minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan manajemen nyeri yaitu sebanyak 51 (56,0%) responden. Dari 51 (56,0%) responden, ada sebanyak 36 (39,6%) responden tidak puas dengan manajemen nyeri dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 15 (16,5%) responden tidak puas dengan manajemen nyeri dan berminat melakukan kunjungan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh manajemen nyeri terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan.

Tabel menunjukkan bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan kebersihan dan kenyamanan lingkungannya yaitu sebanyak 49 (53,8%) responden. Dari 49 (53,8%) responden ada sebanyak 35 (38,5%) responden tidak puas dengan kebersihan dan kenyamanan lingkungan dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 14 (15,4%) responden puas dengan kebersihan dan kenyamanan lingkungan dan berminat melakukan kunjungan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kebersihan dan kenyamanan lingkungan terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Tabel menunjukkan bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan informasi sebelum pulang yaitu sebanyak 51 (56,0%) responden. Dari 51 (56,0%) responden ada sebanyak 38 (41,8%) responden tidak puas dengan informasi sebelum pulang dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 13 (14,3%) responden puas dengan informasi sebelum pulang dan berminat melakukan kunjungan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai  $p$  *significancy* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh informasi sebelum pulang terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan reputasi rumah sakit yaitu sebanyak 53 (58,2%) responden. Dari 53 (58,2%) responden ada sebanyak 36 (39,6%) responden tidak puas dengan reputasi rumah sakit dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 17 (18,7%) responden puas dengan reputasi rumah sakit dan berminat

---

melakukan kunjungan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* yaitu  $0,003 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh reputasi rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Komunikasi Petugas Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden puas dengan komunikasi petugas yaitu sebanyak 44 (48,4%) responden. Ada sebanyak 14 (15,4%) responden puas dengan komunikasi petugas dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 33 (36,3%) responden puas dengan komunikasi petugas dan berminat melakukan kunjungan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh komunikasi petugas terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tidak semua petugas kesehatan memberikan informasi mengenai kondisi kesehatan pasien, petugas kesehatan sering memeriksa bahwa kondisi pasien baik-baik saja. Petugas kesehatan menyampaikan atau menjelaskan sesuatu informasi dengan lugas. Petugas Kesehatan mendengarkan keluhan pasien. Petugas kesehatan menindaklanjuti permintaan pasien. Petugas kesehatan memberitahu dengan jelas tentang hal-hal yang harus dipatuhi pasien selama di rawat di ruang rawat inap.

Komunikasi yang terjadi di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan merupakan jenis komunikasi yang berlangsung secara langsung dan melibatkan dua orang yang berbeda posisi. Komunikasi antara dokter dan pasien dalam hal ini merupakan bentuk komunikasi kesehatan yang sifatnya interpersonal yang kompleks. Proses komunikasi ini dikontrol dengan bagaimana bentuk hubungan yang berlangsung dalam proses komunikasi tersebut.

Peneliti berasumsi bahwa peningkatan komunikasi efektif penting diterapkan di ruang rawat inap misalnya menciptakan hubungan interpersonal yang baik, dimana hubungan antara dokter dan pasien yang baik dan komunikatif akan berdampak positif bagi pasien seperti terwujudnya kepuasan pengetahuan dan pemahaman pasien, kepatuhan terhadap pengobatan dan hasil kesehatan yang terukur.

### **Pengaruh Informasi Tentang Obat terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan**

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan informasi tentang obat yaitu sebanyak 50 (54,9%) responden. Ada sebanyak 34 (34,7%) responden tidak puas dengan informasi tentang obat dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 16 (17,6%) responden tidak puas dengan informasi tentang obat dan berminat melakukan kunjungan. Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* yaitu  $0,005 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh informasi tentang obat di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan diketahui bahwa ada beberapa pasien yang memperdebatkan sejauh mana dan jenis informasi apa saja yang harus disampaikan pada pasien dan sejauh mana informasi itu harus dimengerti pasien sebelum seorang pasien dikatakan telah menerima informasi dengan baik. Dokter selalu dianjurkan untuk menggunakan *evidence-based medicine*. Informasi-informasi ini harus disampaikan pada pasien, bahkan lebih baik jika tersedia dalam bentuk media cetak dan bisa diberikan pada pasien untuk membantu membuat keputusan.

Peneliti berasumsi bahwa salah satu tujuan komunikasi terapeutik ini adalah untuk mendapatkan kepuasan pasien. Komunikasi ini memiliki Indikator Keikhlasan, Empati dan Kehangatan sehingga ada perasaan senang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil sebuah produk dan harapan-harapannya.

### **Pengaruh ketanggapan Rumah Sakit Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan**

Berdasarkan tabel diketahui bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan ketanggapan rumah sakit yaitu sebanyak 48 (52,7%) responden. Ada sebanyak 37 (40,7%) responden tidak puas dengan ketanggapan rumah sakit dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 11 (12,1%) responden puas dengan ketanggapan rumah sakit dan berminat melakukan kunjungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh ketanggapan rumah sakit terhadap pengaruh minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan menunjukkan bahwa petugas cukup tanggap di ruang Rawat Inap seperti dalam menyampaikan pesan, petugas di ruang Rawat Inap mampu menganalisis penyakit dengan baik, petugas di ruang Rawat Inap cepat tanggap terhadap situasi yang ada. Petugas berusaha memberikan pelayanan yang baik yang dapat didengarkan atau dimengerti dengan baik oleh pasien. Hal yang sangat dinilai dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, berarti respon atau kesigapan petugas kesehatan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang meliputi kesigapan petugas kesehatan dalam melayani pasien. Responden di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan juga menyatakan bahwa tidak semua petugas kesehatan mau melayani pasien dengan cepat dan tepat karena menurut mereka petugas kesehatan membuat mereka harus menunggu lama di ruang tunggu, akan tetapi ada juga yang menyatakan bahwa pasien ditangani cepat dan tepat. Responden yang setuju ini menyatakan bahwa petugas kesehatan cepat memanggil pasien yang statusnya telah masuk keruang pelayanan kesehatan, petugas kesehatan melakukan pengukuran tinggi badan, berat badan, petugas kesehatan melakukan anamnesis pada pasien, Petugas kesehatan melakukan pemeriksaan penunjang bila diperlukan.

Menurut asumsi peneliti, ketanggapan pelayanan petugas kesehatan di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan harus lebih ditingkatkan khususnya ketika pasien memanggil dan membutuhkan pertolongan segera..

### **Pengaruh Manajemen Nyeri Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan**

Berdasarkan tabel diketahui bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan manajemen nyeri yaitu sebanyak 51 (56,0%) responden. Ada sebanyak 36 (39,6%) responden tidak puas dengan manajemen nyeri dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 15 (16,5%) responden tidak puas dengan manajemen nyeri dan berminat melakukan kunjungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh manajemen nyeri terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Supervisi atau penyeliaan fasilitatif sebagai bagian dari kegiatan manajemen bertujuan untuk memastikan bahwa proses jaga mutu berlangsung secara berkesinambungan. Upaya jaga mutu pada dasarnya adalah mempertemukan harapan klien akan pelayanan yang diperolehnya dan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar teknis (berkualitas). Manajemen yang selalu menganjurkan untuk menjaga dan meningkatkan manajemen nyeri yang merupakan budaya dalam organisasi di mana staf bekerja, akan membuat peningkatan nilai-nilai staf.

Peneliti berasumsi bahwa peningkatan kepuasan pasien pada berbagai dimensi merupakan bukti Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan harus berusaha menata sistem pelayanannya terutama terkait dengan pemenuhan janji layanan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebagai sasaran mutu.

### **Pengaruh Kebersihan dan Kenyamanan Lingkungan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan**

---

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan kebersihan dan kenyamanan lingkunganyaitu sebanyak 49 (53,8%) responden. Ada sebanyak 35 (38,5%) responden tidak puas dengan kebersihan dan kenyamanan lingkungan dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 14 (15,4%) responden puas dengan kebersihan dan kenyamanan lingkungan dan berminat melakukan kunjungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* yaitu  $0,001 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kebersihan dan kenyamanan lingkungan terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Kenyamanan juga penting karena dapat memengaruhi kepercayaan pasien dalam pelayanan kesehatan. Kenyamanan berkaitan erat dengan lingkungan yang asri, kebersihan ruangan, kebersihan kamar mandi, kelengkapan ruangan, peralatan medis dan kebersihan makanan dan minuman. Kenyamanan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat dan kenyamanan suatu bentuk jasa yang tidak bisa dilihat dan diraba.

Berdasarkan asumsi peneliti, dalam memberikan pelayanan setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya keindahan, kenyamanan dan keamanan yang ditunjukkan oleh rumah sakit, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan keindahan, kenyamanan dan keamanan biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

#### **Pengaruh Informasi sebelum Pulang terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan**

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan informasi sebelum pulangyaitu sebanyak 51 (56,0%) responden. Ada sebanyak 38 (41,8%) responden tidak puas dengan informasi sebelum pulang dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 13 (14,3%) responden puas dengan informasi sebelum pulang dan berminat melakukan kunjungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh informasi sebelum pulang terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

Hasil penelitian yang dilakukan di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan menunjukkan bahwa informasi sebelum pasien pulang sangat penting dilakukan adalah merupakan proses yang dinamis agar tim kesehatan mendapatkan kesempatan yang cukup untuk menyiapkan pasien melakukan perawatan mandiri di rumah, pasien yang tidak mendapat pelayanan sebelum pulang, terutama pasien yang memerlukan perawatan kesehatan di rumah, konseling kesehatan ataupun penyuluhan dan pelayanan komunitas akan kembali ke ruang kedaruratan dalam 24-48 jam, dan kemudian pulang kembali.

Kepuasan pasien khususnya pada aspek informasi sebelum pasien pulang harus merupakan serangkaian keputusan dan aktivitas-aktivitasnya yang terlibat dalam pemberian pelayanan yang kontinu dan terkoordinasi ketika pasien dipulangkan dari lembaga pelayanan kesehatan.

#### **Pengaruh Reputasi Rumah Sakit terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan**

Berdasarkan tabel 2 diketahui bahwa dari 91 responden yang diteliti, sebagian besar responden tidak puas dengan reputasi rumah sakityaitu sebanyak 53 (58,2%) responden. Ada sebanyak 36 (39,6%) responden tidak puas dengan reputasi rumah sakit dan tidak berminat melakukan kunjungan, sebanyak 17 (18,7%) responden puas dengan reputasi rumah sakit dan berminat melakukan kunjungan.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai *p significance* yaitu  $0,003 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh reputasi rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan .

---

---

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari reputasi rumah sakit merupakan dimensi *potential in saving* dan *country knowledge and awareness* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* yang berarti bahwa kehematan biaya dan banyaknya informasi terkait dengan negara tujuan akan meningkatkan *behavioral intention*. Peneliti melihat di dalam dimensi pernyataan *potential in saving dan country knowledge and awareness mean* yang paling tinggi masing-masing dua pernyataan tersebut dapat diambil dilihat yaitu biaya yang terjangkau dan kemudahan proses perolehan informasi tentang negara tujuan adalah faktor yang memberikan pengaruh terhadap minat untuk melakukan kunjungan medis.

Peneliti berasumsi bahwa hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa reputasi rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* yang berarti bahwa semakin kuat citra dari rumah sakit maka akan semakin meningkat pula *behavioral intention*

## KESIMPULAN

Ada pengaruh komunikasi petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan. Ada pengaruh informasi tentang obat terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan . Ada pengaruh ketanggapan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan. Ada pengaruh ketanggapan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan. Ada pengaruh manajemen nyeri rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan. Ada pengaruh kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan. Ada pengaruh reputasi rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap RSUD DR Pirngadi Kota Medan . Meningkatkan komunikasi yang efektif kepada pasien dengan cara memberikan jawaban yang informatif kepada pasien ketika pasien bertanya, serta memberikan informasi tentang kesehatan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- 1 Undang-Undang RI Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit Jakarta 2009
- 2 Drucker, P. *The effective executive*. Routledge; 2018
- 3 Tjiptono, F. Strategi pemasaran. Andi; 2018
- 4 Lele, Milind M.; Sheth, Jagdish N. The customer is key: Gaining an unbeatable advantage through customer satisfaction. John Wiley & Sons Inc, 1987.
- 5 Krowinski, W. J., & Steiber, S. R.. Measuring and managing patient satisfaction. American Hospital Pub; 1996.
- 6 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.
- 7 Griffin, Jill. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pasien. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga; 2010
- 8 TRIWARDANI, Yuni, et al. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Pada Pelayanan Di Puskesmas Pamulang*. 2017. Bachelor's Thesis. Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan syarif Hidayatullah.
- 9 RUDE, Temitope, et al. The Role of Health Insurance in Patient Reported Satisfaction with Bladder Management in Neurogenic Lower Urinary Tract Dysfunction Due to Spinal Cord Injury. *The Journal of urology*, 2021, 205.1: 213-218.
- 10 SHAN, Linghan, et al. Patient satisfaction with hospital inpatient care: effects of trust, medical insurance and perceived quality of care. *PloS one*, 2016, 11.10: e0164366.
- 11 *World Health Organization* (WHO) tahun 2021.
- 12 SULAIMAN, S., & ANGGRIANI, A. (2017). Sosialisasi pencegahan kasus stroke pada lanjut usia di Desa Hamparan Perak Kecamatan. *Amaliah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 70-74.
- 13 Achamd, N., Naria, E., & Rochadi, K. R. (2024, August). EFFECTIVENESS OF BREATHING EXERCISES IN ELDERLY TUBERCULOSIS PATIENTS IN MEDAN. In *Mitra Husada Health*

---

*Internasional Conference (MIHHICo)* (Vol. 4, No. 1, pp. 146-150).  
<http://prosidingmhm.mitrahusada.ac.id/index.php/mihhico/article/view/230>

- 14 Menkes, R. I. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan; 2016
- 15 Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional. Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS; 2014
- 16 Kurniawan, Ihsan, and Sulaiman Sulaiman. "Hubungan Olahraga, Stress dan Pola Makan dengan Tingkat Hipertensi di Posyandu Lansia di Kelurahan Sudirejo I Kecamatan Medan Kota." *Journal of Health Science and Physiotherapy* 1.1 (2019): 10-17.
- 17 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.