



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DAN PEMANFAATAN ULANG LAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT ISLAM LUMAJANG

Deni Rama Setyawan¹, Ro'isah², Dodik Hartono³

^{1,2} Stikes Hafshawaty Pesantren Zainul Hasan

Email Korespondensi: denirama56@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di rumah sakit sangat berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap, dimana kepuasan pasien merupakan indikator penting untuk mengendalikan kualitas dalam memenuhi harapan pasien yang akan berdampak terhadap pemanfaatan ulang kembali layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan pemanfaatan ulang layanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Lumajang. Metode penelitian yang digunakan adalah explanatory dan confirmatory research dengan pendekatan regresi linier berganda. Dengan sampel 30 responden dan tehnik pengambilan *Accidental Sampling*, kemudian data dianalisis dengan menggunakan SPSS uji t (*t-test*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Lumajang dengan kategori baik sebanyak 19 responden (63,3%), kepuasan pasien dengan kategori cukup puas sebanyak 21 responden (70%), dan pemanfaatan ulang layanan dengan kategori cukup dimanfaatkan sebanyak 17 responden (56,7%). Hasil analisis hubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan uji t (*t-test*) dengan p-value = 0,002 karena p-value lebih kecil dari alpha (0,05) sehingga H1 diterima yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, hasil analisis kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan ulang layanan dengan p-value = 0,290 lebih besar dari alpha (0,05) sehingga H2 ditolak yang artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang layanan, hasil analisis kepuasan pasien terhadap pemanfaatan ulang layanan dengan p-value = 0,045 lebih kecil dari alpha (0,05) sehingga H3 diterima yang artinya kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang layanan. Temuan ini memiliki implikasi yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan nilai pemanfaatan ulang layanan rawat inap, untuk itu perlu evaluasi berkesinambungan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien, Pemanfaatan ulang layanan

ABSTRACT

The quality of service at the hospital is closely related to inpatient satisfaction, where patient satisfaction is an important indicator for controlling quality in meeting patient expectations which will have an impact on service reuse. This study aims to analyze the impact of service quality on satisfaction and reuse of inpatient services at Lumajang Islamic Hospital. The research method used explanatory and confirmatory research with multiple

linear regression approaches. With a sample of 30 respondents and the Accidental Sampling technique, the data were then analyzed using the SPSS t- test. The results showed that the quality of service at Lumajang Islamic Hospital was in the good category with 19 respondents (63.3%), patient satisfaction in the quite satisfied category with 21 respondents (70%), and utilization re-service with sufficiently utilized category as many as 17 respondents (56.7%). The results of the analysis of the effect of service quality on patient satisfaction using the t-test (t-test) with $p\text{-value} = 0.002$ because the $p\text{-value}$ is smaller than α (0.05) so that H_1 is accepted, which means that service quality has a significant effect on patient satisfaction. analysis of service quality on service reuse with $p\text{-value} = 0.290$ greater than α (0.05) so that H_2 is rejected, which means service quality has no significant effect on service reuse, the results of patient satisfaction analysis on service reuse with $p\text{-value} = 0.045$ is smaller than α (0.05) so that H_3 is accepted, which means that patient satisfaction has a significant effect on service reuse. This finding has important implications in improving service quality to meet patient satisfaction so as to increase the value of reuse of inpatient services, for that it needs continuous evaluation.

Keywords: Quality of service, Patient satisfaction, Service reuse.

PENDAHULUAN

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen (Indrasari, 2019). Kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh yang dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Wahyudiono, 2021). Sedangkan menurut Tjiptono (Indrasari, 2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

Kualitas pelayanan dimulai dengan mengetahui kebutuhan pelanggan yang diharapkan berakhir dengan rasa puas. Kualitas layanan dari suatu lembaga sangat ditentukan oleh manusia yang berperan sebagai pemberi layanan. Berkaitan dengan hal ini maka seluruh pelaku pelayan fasilitas dalam hal ini adalah fasilitas pelayanan kesehatan yaitu dokter, perawat, tenaga bukan medis perlu memberikan layanan prima dan berkualitas kepada pasien dan keluarga karena merekalah konsumen prioritas dari suatu rumah sakit. Selain itu kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan karena peningkatan persaingan dalam industri kesehatan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi dan kemudahan transportasi sehingga masyarakat memiliki akses yang luas dan alternatif yang banyak untuk memilih rumah sakit yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan mereka (Olvin, 2023).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan dan akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit. Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya (Rahmiati, Nauri Anggita 2020).

Sering kita mendengar banyaknya kritikan serta keluhan dari berbagai lapisan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang tidak memuaskan, serta adanya pasien maupun keluarga yang tidak puas terhadap kinerja tenaga medis yang menunjukkan perilaku tidak loyal dalam memberikan pelayanan di fasilitas kesehatan. Keluhan yang sering

dirasakan adalah adanya tenaga medis yang kurang ramah dan lama waktu dalam memberikan pelayanan, kurang profesionalnya tenaga medis dalam mendiagnosa suatu penyakit sehingga dapat terjadinya malpraktik, kurang percayanya masyarakat terhadap tenaga medis di fasilitas kesehatan khususnya di Indonesia sehingga lebih memilih berobat dan memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di luar negeri (Juni Irayana, 2020).

Menurut Riszeki Fitria dkk, 2021 menyatakan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya saat ini masih menjadi masalah. Data kepuasan di salah satu Puskesmas di Indonesia di dapatkan 70% pasien kurang puas terhadap pelayanan kesehatan. Data di Puskesmas salah satu negara ASEAN pada tahun 2016 didapatkan 79%, dimana Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien rawat jalan di Indonesia adalah > 90%.

Dari *literature review* yang dilakukan oleh Innes Dewi Noviany Bambela dan Nauri Anggita 2021, diketahui bahwa dari 126 artikel yang terdata dihasilkan 27 artikel yang terseleksi terdapat 23 artikel yang menyatakan ada pengaruh dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien. Selanjutnya 22 artikel menyatakan ada pengaruh dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* dengan kepuasan pasien. Sedangkan pada dimensi *assurance* terdapat 20 artikel yang menyatakan terdapat pengaruh terhadap kepuasan pasien. Mayoritas artikel menunjukkan besaran pengaruh seluruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit lebih dari 50%. Hal ini menunjukkan masih terdapat faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Disisi lain penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati dan Naura Anggita Temesvari 2020, menganalisis hubungan tiap dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang, dari 106 responden terdapat 45 responden (42,5%) menyatakan berminat melakukan kunjungan ulang, sedangkan 61 responden (57,5%) menyatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan pada dimensi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di RSUD Kabupaten Tangerang.

Keluhan konsumen pada umumnya merupakan hal yang sangat penting sebagai acuan pembenahan pelayanan di rumah sakit, sehingga dapat terciptanya suatu kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik. Mengingat bahwa rumah sakit yang berada di daerah kabupaten Lumajang telah mendapatkan penilaian akreditasi paripurna termasuk dalam hal ini adalah Rumah Sakit Islam Lumajang.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 10 Januari 2023 didapatkan data dari bidang Rekam Medik Rumah Sakit Islam Lumajang terkait perkembangan kunjungan pasien selama 3 (tiga) tahun terakhir yaitu tahun 2019, 2020, dan 2021 mengalami penurunan jumlah rawat inap yaitu rata-rata 12%. Salah satu jenis pelayanan yang tersedia di Rumah Sakit Islam Lumajang adalah pelayanan rawat inap. Pelayanan rawat inap adalah pelayanan pasien yang diperlukan untuk menginap dan menggunakan tempat tidur dikarenakan kondisi kesehatan. Pengalaman menggunakan rawat inap akan menjadi modal seseorang apakah merasa puas dan berminat kembali memilih rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan berikutnya.

Berdasarkan data yang diperoleh juga menunjukkan bahwa kunjungan pasien masih didominasi oleh pasien baru, dimana dapat diartikan jumlah pemanfaatan ulang layanan diperoleh nilai rata-rata 33,87%, hal ini memberikan gambaran bahwa nilai pemanfaatan ulang layanan untuk rawat inap masih kurang. Nilai kepuasan pasien dalam 3 (tiga) tahun terakhir dengan nilai rata-rata 85% dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai kepuasan kurang dari nilai Standar Pelayanan Minimal Kesehatan, dimana berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan untuk kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit adalah >90. Kecenderungan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat inap masih menjadi pertanyaan apakah karena adanya pelayanan yang kurang baik atau ada pelayanan yang belum sesuai harapan dan atau mungkin ada faktor lainnya yang mempengaruhi.

Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang

didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Rumah Sakit Islam Lumajang sebagai rumah sakit swasta dan penyedia layanan kesehatan hendaknya memperhatikan kualitas jasa dan tingkat kepuasan pasien yang diberikan layanan. Karena pasien yang puas secara tidak langsung akan menjadi agen perusahaan dan akan menyarankan kepada orang lain untuk datang ke rumah sakit dimana dia merasa mendapatkan kepuasan dan juga akan menjadi pilihan untuk perawatan ulang apabila membutuhkan. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas tersebut perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Karena rumah sakit sebagai salah satu pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai tugas pokok memberikan pembinaan kesehatan masyarakat dan pelayanan kesehatan.

Salah satu cara untuk dapat menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan penilaian kepuasan pasien secara berkala dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan pihak rumah sakit, sehingga dapat segera dilakukan perbaikan yang diperlukan. Faktor manusia sebagai pemberi pelayanan dianggap sangat menentukan dalam menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Dokter, perawat, dan tenaga penunjang medis serta non medis yang bertugas di rumah sakit harus memahami cara melayani konsumennya dengan baik terutama kepada pasien dan keluarga. Komplain yang tidak segera ditangani akan mengakibatkan menurunnya kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan berpengaruh pula terhadap minat untuk memanfaatkan kembali layanannya. Dari latar belakang diatas penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dan pemanfaatan ulang layanan rawat inap di Rumah Sakit Islam lumajang.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dimana bertujuan untuk menjelaskan hubungan – hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya dikutip oleh Faozen (2021), dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel *independent* dan *dependent* hanya satu kali pada satu saat (Nursalam, 2020).

Jenis rancangan penelitian ini adalah *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo (2014), penelitian *cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari korelasi antara faktor risiko dengan efek melalui pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat, sehingga subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap penggunaan ulang layanan rawat inap dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Rumah Sakit Islam Lumajang

HASIL PENELITIAN

Data Umum

Data mengenai karakteristik responden pasien Rumah Sakit Islam Lumajang berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat disajikan secara rinci melalui tabel berikut:

Tabel 1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki Laki	11	36,7
2.	Perempuan	19	63,3

Jumlah	30	100
--------	----	-----

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Berdasarkan tabel 1, dapat diamati bahwa dari total 30 orang responden, sekitar 36,7% atau 11 orang di antaranya adalah laki-laki, sementara 63,3% atau 19 orang merupakan perempuan. Dengan demikian, kesimpulannya adalah jumlah responden perempuan lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki.

Umur Responden

Data mengenai karakteristik responden pasien Rumah Sakit Islam Lumajang berdasarkan umur dalam penelitian ini dapat disajikan secara rinci melalui tabel berikut:

Tabel 2 Distribusi Responden Menurut Umur

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1.	<20 TH	0	0
2.	21-30 TH	4	13,3
3.	31-40 TH	10	33,3
4.	41-50 TH	6	20
5.	>50 TH	10	33,3
	Jumlah	30	100

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Tabel 2 di atas menjelaskan usia responden penelitian, responden berusia antara <20 tahun sebesar 0% atau sebanyak 0 orang, usia antara 21 - 30 tahun sebesar 13% atau sebanyak 4 orang, usia antara 31 - 40 tahun sebesar 27% atau sebanyak 8 orang kemudian usia antara 41 - 50 tahun sebesar 27% atau sebanyak 8 orang dan usia antara >50 tahun sebesar 33% atau sebanyak 10 orang. Berdasarkan tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden dengan usia paling banyak adalah mereka yang berusia lebih dari 50 tahun

Jenjang Pendidikan Responden

Data mengenai karakteristik responden pasien Rumah Sakit Islam Lumajang berdasarkan jenjang pendidikan dalam penelitian ini dapat disajikan secara rinci melalui tabel berikut:

Tabel 3 Distribusi Responden Menurut Jenjang Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Tidak Tamat SD	0	0
2.	SD	4	13,3
3.	SMP	3	10
4.	SMA	20	66,7
5.	Perguruan Tinggi	3	10
	Jumlah	30	100

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Berdasarkan Tabel 3, terlihat data mengenai tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini. Jumlah responden yang berpendidikan SD sebanyak 4 orang atau 13,3%, responden berpendidikan SMP sebanyak 3 orang atau 10%, responden berpendidikan SMA sebanyak 20 orang atau 66,7% dari total responden, dan responden berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 3 orang atau 10%. Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan paling banyak adalah pendidikan SMA.

Jenis Pekerjaan

Data mengenai karakteristik responden pasien Rumah Sakit Islam Lumajang berdasarkan jenis pekerjaan dalam penelitian ini dapat disajikan secara rinci melalui tabel berikut:

Tabel 4 Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	PNS	5	16,7
2.	Swasta/ Wiraswasta	13	43,3
3.	Petani	4	13,3
4.	Pelajar/Mahasiswa	1	3,3
5.	IRT	7	23,3
Jumlah		30	100

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Berdasarkan Tabel 5.4, terlihat data mengenai jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini. Jumlah responden yang menjadi pegawai negeri sebanyak 5 orang atau 16,7%, responden yang bekerja di sektor swasta atau berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 13 orang atau 43,3%, responden yang menjadi petani sebanyak 4 orang atau 13,3% dari total responden. Selain itu, terdapat 1 orang atau 3,3% responden yang merupakan pelajar/mahasiswa, dan 7 orang atau 23,3% responden yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT). Dari tabel tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden dengan jenis pekerjaan paling banyak adalah mereka yang bekerja di sektor swasta atau berprofesi sebagai wiraswasta

Status Pasien

Data mengenai karakteristik responden pasien Rumah Sakit Islam Lumajang berdasarkan status pasien dalam penelitian ini dapat disajikan secara rinci melalui tabel berikut:

Tabel 5.5 Distribusi Responden Menurut Status Pasien

No	Status Pasien	Jumlah	Persentase (%)
1.	Baru	21	70
2.	Lama	9	30
Jumlah		30	100

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Berdasarkan tabel 5.5 diketahui bahwa dari 30 orang responden, sebanyak 70% atau sebanyak 21 terdiri dari pasien baru dan 30% atau sebanyak 9 terdiri dari pasien lama yang berarti bahwa jumlah responden status pasien baru lebih banyak dibandingkan responden pasien lama.

Data Khusus

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban responden dari daftar pertanyaan yang disebarkan dan berisikan variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan pemanfaatan ulang layanan.

Variabel Kualitas Pelayanan

Pengolahan frekuensi untuk setiap pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan dilakukan pada 21 pertanyaan. Pengolahan data dilakukan menggunakan program

komputerisasi. Responden diminta untuk memberikan jawaban dengan menggunakan Skala Likert, yang mencakup pilihan sangat setuju, setuju, kurang setuju dan tidak setuju.

Hasil dari alternatif jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan variasi frekuensi yang berbeda-beda. Hal ini dapat diartikan bahwa para responden memiliki pandangan yang beragam terkait tanggapan memiliki peralatan baru, sarana dan prasarana, uniform, respon petugas, ketepatan waktu, pendataan, peduli dan ramah, informasi, layanan keluhan atau masalah kesehatan pasien, serta perhatian yang diberikan oleh dokter terhadap kondisi pasien dan perkembangannya. Selain itu, keramahan karyawan dan tingkat keamanan selama proses perawatan juga menjadi alasan bagi respon positif, dan bisa dikatakan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Islam Lumajang dinilai baik.

Dari hasil pengolahan data terhadap frekuensi disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 6 Distribusi frekuensi kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Lumajang.

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat baik	6	20
2.	Baik	19	63,3
3.	Kurang baik	5	16,7
Jumlah		30	100

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Dari hasil Tabel 5.6 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Islam Lumajang mengatakan bahwa kualitas pelayanan kategori baik sebanyak 19 responden (63,3%).

Variabel Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien. Dengan indikator kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, kualitas sarana dan prasarana, penanganan pengaduan pengguna layanan.

Tanggapan responden terkait hal tersebut tertuang dalam pengolahan data diperoleh hasil frekuensi ditunjukkan pada tabel berikut ini

Tabel 7 Distribusi frekuensi kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Lumajang.

No	Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat puas	6	20
2.	Puas	21	70
3.	Kurang puas	3	10
Jumlah		30	100

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Dari hasil Tabel 7 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 21 responden (70%).

Variabel Pemanfaatan Ulang Layanan (loyalitas)

Loyalitas adalah suatu hal yang tidak bisa dibeli dengan uang. Loyalitas hanya bisa diperoleh, tetapi tidak dapat dibeli. Memperoleh loyalitas dari seseorang bukanlah tugas yang mudah untuk dilakukan. Sebaliknya, menghilangkan loyalitas seseorang justru menjadi hal

yang sangat mudah. Setidaknya, loyalitas dalam konteks ini mengacu pada kepatuhan atau kesetiaan responden untuk menggunakan kembali layanan di RS Islam Lumajang, jika suatu saat dibutuhkan.

Hasil dari angket mengenai pemanfaatan ulang layanan oleh pasien di Rumah Sakit Islam Lumajang menunjukkan kesesuaian dengan tugas dan fungsi para karyawan. Artinya, semua responden setuju bahwa penempatan mereka di rumah sakit tersebut sesuai dengan keahlian mereka.

Tabel 8 Distribusi frekuensi pemanfaatan ulang layanan di Rumah Sakit Islam Lumajang.

No	Pemanfaatan ulang layanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat dimanfaatkan ulang	12	40
2.	Cukup dimanfaatkan ulang	17	56,7
3.	Kurang dimanfaatkan ulang	1	3,3
Jumlah		30	100

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Dari hasil Tabel 5.8 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki pemanfaatan ulang layanan kategori cukup sebanyak sebanyak 17 responden (56,7%).

Tabel silang 9 Kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Kualitas Pelayanan	Kepuasan			Total
	Sangat puas	Puas	Kurang puas	
Sangat baik	3 10,0 %	3 10,0%	0 0%	6 20,0%
Baik	3 10,0 %	14 46,7%	2 6,7%	19 63,3%
Kurang baik	0 0%	4 13,3%	1 3,3%	5 16,7%
Total	6 20%	21 70%	3 10%	30 100%

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Dari hasil Tabel silang 9 di dapatkan bahwa hampir setengah responden di Rumah Sakit Islam Lumajang mengatakan bahwa kualitas pelayanan kategori baik memiliki kepuasan tingkat puas sebanyak sebanyak 14 responden (46,7%).

Tabel silang 10 Kualitas pelayanan dengan pemanfaatan layanan ulang di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Kualitas Pelayanan	Pemanfaatan Ulang Layanan			Total
	Sangat dimanfaatkan	Cukup dimanfaatkan	Kurang dimanfaatkan	
Sangat baik	3 10,0 %	3 10,0%	0 0%	6 20,0%
Baik	8 26,7 %	11 36,7%	0 0%	19 63,3%

Kurang baik	1 3,3%	3 10,0%	1 3,3%	5 16,7%
Total	12 40%	17 56,7%	1 3,3%	30 100%

Sumber : kuesioner penelitian 2023

Dari hasil Tabel 5.10 di dapatkan bahwa hampir setengah responden di Rumah Sakit Islam Lumajang mengatakan bahwa kualitas layanan kategori baik dan cukup dalam melakukan pemanfaatan ulang layanan sebanyak 11 responden (36,7%).

Analisa Data

Setelah semua sampel dan data diperoleh, selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien, pemanfaatan ulang layanan). Adapun hasil pengujian dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 11 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Layanan

Variabel	Koefisien Regresi
Kualitas Pelayanan	0,258
Kepuasan Pasien	0,583
Konstanta	0,031
R	0,548
R ²	0,248

Sumber : data frekuensi 2023

Dari hasil tersebut selanjutnya dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: Pengujian signifikan dari semua variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien terhadap variabel pemanfaatan ulang layanan secara simultan (bersama-sama) dengan menggunakan uji F yaitu membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{Tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Dari hasil perhitungan pada lampiran tabel Anova menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 5,779 yang berarti lebih besar dari F_{Tabel} sebesar 3,32 tingkat kepercayaan 95%.

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa $F_{hitung} > F_{Tabel}$, hal ini berarti secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel pemanfaatan ulang layanan. Sehingga, hipotesis yang menyatakan diduga bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan ulang pelayanan di Rumah Sakit Islam Lumajang secara bersama-sama (simultan) terbukti kebenarannya (H_{a1} diterima).

Untuk mengetahui signifikansi besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien secara simultan terhadap variabel pemanfaatan ulang layanan dapat dilihat dari analisis koefisien determinasi berganda (R^2).

Table 12 Koefisien Determinasi kualitas pelayanan, kepuasan terhadap pemanfaatan ulang layanan
Model Summary^b

R	R Square (R ²)	Adjusted R Square
,548 ^a	,300	,248

Sumber : data frekuensi 2023

Hasil analisis menunjukkan besarnya nilai R² adalah 0,300, hal ini berarti 9% variasi perubahan pemanfaatan ulang layanan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan sisanya 91% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar variabel yang diteliti. Uji t yang dipergunakan adalah uji t dua sisi dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) yaitu untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel dependen secara parsial terhadap variabel independen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai antara t_{hitung} dengan t_{Tabel} . Dan dari pengujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 13 Hasil Uji t (*t Test*) pada Pemanfaatan Ulang Layanan

Variabel	B	t_{hitung}	t_{Tabel}	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,258	1,080	1,697	0,290
Kepuasan Pasien	0,583	2,105	1,697	0,045

Sumber : data frekuensi 2023

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut:

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan ulang layanan

Dari Tabel 12 dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{Tabel}$ yaitu sebesar $1,080 < 1,697$ dan tingkat probabilitas lebih besar dari α yaitu $0,290 > 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih besar dari 5%, maka H_0 diterima, berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap pemanfaatan ulang layanan di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Pengaruh variabel kepuasan pasien terhadap pemanfaatan ulang layanan

Dari Tabel 12 dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{Tabel}$ yaitu sebesar $2,105 > 1,697$ dan tingkat probabilitas lebih besar dari α yaitu $0,045 < 0,05$. Karena $t_{hitung} < t_{Tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih besar dari 5%, maka H_a diterima, berarti secara parsial variabel kepuasan pasien mempunyai pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang layanan di Rumah Sakit Islam Lumajang

Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien

Tabel 14 Hasil Uji t (*t Test*) pada Penggunaan kepuasan pasien

Variabel	B	t_{hitung}	t_{Tabel}	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,471	3,464	1,697	0,002

Sumber : data frekuensi 2023

Dari Tabel 13 dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{Tabel}$ yaitu sebesar $3,464 > 1,697$ dan tingkat probabilitas lebih kecil dari α yaitu $0,002 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{Tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka H_a diterima, berarti secara parsial kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Lumajang

PEMBAHASAN

Identifikasi Kualitas Pelayanan

Dari hasil Tabel 5.6 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Islam Lumajang mengatakan bahwa kualitas pelayanan kategori baik sebanyak 19 responden (63,3%). Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, yaitu rumah sakit. Berbagai rumah sakit yang ada berupaya memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Rumah sakit umum daerah merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, sayangnya citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan dan akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit. Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya (Rahmiati, Nauri Anggita 2020).

Peneliti berpendapat bahwa mayoritas responden yang merupakan pasien di Rumah Sakit Islam Lumajang memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan yang diterima, dengan kategori "baik" mendapatkan respon positif sebanyak 19 dari total responden. Angka mayoritas responden yang memberikan penilaian "baik" terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa rumah sakit telah berhasil memberikan pengalaman positif kepada pasien mereka. Ini mungkin mencakup aspek seperti perawatan medis yang tepat, komunikasi yang efektif antara pasien dan staf medis, kebersihan fasilitas, dan kenyamanan selama perawatan. Penilaian positif terhadap kualitas pelayanan dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang mereka terima cenderung lebih mungkin untuk memberikan umpan balik positif, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, dan kembali menggunakan layanan jika diperlukan. Penilaian positif dari pasien dapat berkontribusi pada peningkatan reputasi Rumah Sakit Islam Lumajang dalam komunitas. Reputasi yang baik dapat menarik lebih banyak pasien potensial dan menciptakan citra yang positif terkait dengan pelayanan kesehatan yang diberikan. Meskipun mayoritas responden memberikan penilaian positif, tetap penting untuk tidak berpuas diri. Hasil ini dapat memotivasi rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan berusaha untuk mempertahankan standar yang tinggi.

Identifikasi Kepuasan Pasien

Dari hasil Tabel 5.7 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 21 responden (70%). Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berelasi. Kualitas pelayanan dimulai dengan mengetahui kebutuhan pelanggan yang diharapkan berakhir dengan rasa puas. Kualitas pelayanan dari suatu lembaga sangat ditentukan oleh manusia yang berperan sebagai pemberi layanan. Berkaitan dengan hal ini maka seluruh pelaku pelayanan fasilitas dalam hal ini adalah fasilitas pelayanan kesehatan yaitu dokter, perawat, tenaga bukan medis perlu memberikan layanan prima dan berkualitas kepada pasien dan keluarga karena merekalah konsumen prioritas dari suatu rumah sakit. Selain itu kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan karena peningkatan persaingan dalam industri kesehatan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi dan kemudahan

transportasi sehingga masyarakat memiliki akses yang luas dan alternatif yang banyak untuk memilih rumah sakit yang terbaik dan sesuai dengan kebutuhan mereka (Olvin, 2023).

Peneliti berpendapat bahwa mayoritas responden dari Rumah Sakit Islam Lumajang menunjukkan tingkat kepuasan yang positif terhadap layanan yang mereka terima, dengan sebanyak 21 responden (70%) masuk ke dalam kategori "puas". Hasil ini mengisyaratkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas dengan pengalaman perawatan yang mereka terima di Rumah Sakit Islam Lumajang. Ini bisa mencakup berbagai aspek, seperti interaksi dengan staf medis, kenyamanan selama perawatan, efektivitas perawatan medis. Hasil ini bisa menjadi refleksi dari kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh rumah sakit. Peningkatan kualitas pelayanan dapat memiliki dampak positif pada tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat berkontribusi pada peluang pasien untuk memanfaatkan ulang layanan di rumah sakit tersebut jika mereka membutuhkan perawatan di masa mendatang. Pasien yang merasa puas lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan yang sama.

Identifikasi Pemanfaatan Ulang Layanan

Dari hasil Tabel 5.8 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki pemanfaatan ulang kategori cukup sebanyak 17 responden (56,7%). Menurut Tjiptono (Indrasari, 2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dengan meningkatnya kepuasan maka akan memberikan dampak pada ketertarikan pasien untuk melakukan berobat ulang di rumah sakit tersebut.

Peneliti berpendapat bahwa mayoritas responden dari Rumah Sakit Islam Lumajang menunjukkan tingkat pemanfaatan ulang layanan yang berada dalam kategori "cukup", dengan sebanyak 17 responden (56,7%). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang telah mengalami layanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki kecenderungan untuk menggunakan layanan tersebut kembali di masa mendatang. Meskipun tingkatnya tergolong dalam kategori "cukup", tetap menunjukkan ada minat untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Ada kemungkinan keterkaitan antara tingkat kepuasan pasien dengan tingkat pemanfaatan ulang layanan. Pasien yang merasa puas atau baik dengan pengalaman sebelumnya lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan yang sama. Meskipun mayoritas responden cenderung mencatatkan tingkat pemanfaatan ulang "cukup", ini dapat dijadikan informasi bagi rumah sakit untuk memahami alasan-alasan di balik tingkat pemanfaatan ini. Kemungkinan ada faktor-faktor tertentu yang dapat ditingkatkan untuk meningkatkan tingkat pemanfaatan ulang. Rumah sakit dapat menggunakan hasil ini sebagai dasar untuk merancang kampanye atau promosi yang bertujuan untuk mendorong pasien untuk memanfaatkan ulang layanan di rumah sakit. Hal ini dapat mencakup penyampaian informasi tentang fasilitas, program, atau layanan terbaru yang ditawarkan. Hasil ini dapat menjadi dasar bagi rumah sakit untuk memantau dan mengevaluasi seberapa efektif upaya-upaya perbaikan yang telah dilakukan dalam meningkatkan pemanfaatan ulang layanan.

Secara garis besar hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima. Hipotesis yang dimaksud adalah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan perolehan nilai 0,471, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang layanan dengan perolehan nilai 0,258, kepuasan pasien berpengaruh terhadap pemanfaatan ulang layanan di Rumah Sakit Islam Lumajang dengan perolehan nilai 0,583. Disamping itu juga dibahas terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pasien terhadap pemanfaatan ulang layanan secara simultan dengan perolehan nilai 5,779, berikut pembahasan dari hipotesis tersebut.

Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Berdasarkan hipotesis tersebut, semakin baik kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Lumajang, maka tingkat kepuasan pasien juga akan meningkat. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data, hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Lumajang, dan hipotesis tersebut terbukti benar atau H_a diterima. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan yang berdampak positif terhadap kepuasan pasien.

Dalam analisis deskriptif, terdapat 21 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, dan di antaranya adalah kondisi sarana prasarana yang baik dan layak digunakan, karyawan berpakaian dan berpenampilan rapi, tersedianya sarana prasarana lengkap sesuai dengan kebutuhan perawatan, respon petugas yang cepat, ketepatan waktu dalam pemeriksaan, pendataan yang tepat, petugas yang peduli dan ramah, memberikan informasi yang relevan selama perawatan, memberikan pelayanan sesuai harapan, kesiapan petugas untuk membantu kebutuhan perawatan, penyampaian informasi yang jelas, respon petugas yang baik terhadap masukan, kritik, dan saran, pelayanan yang cepat dan tepat, perilaku sopan dari petugas, penanganan keluhan yang baik, kemampuan petugas dalam melakukan tindakan dengan cekatan dan tepat, rasa aman selama perawatan, pemantauan perkembangan kondisi pasien oleh petugas, serta komunikasi perkembangan kondisi pasien oleh petugas dan memberikan pelayanan 24 jam. Dari hasil analisis tersebut, rata-rata indeks persepsi terhadap kualitas pelayanan adalah 3,31. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk menggunakan layanan kembali di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai beta (β) sebesar 0,471 dengan p -value sebesar 0,002. Karena nilai p -value lebih kecil dari α ($0,002 < 0,05$), maka H_0 ditolak, menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Jika terjadi kenaikan atau perubahan pada kualitas pelayanan satu tingkat, maka akan memiliki tingkat pengaruh sebesar 0,471 terhadap kepuasan pasien. Hasil ini sesuai dengan teori-teori yang mendukung, dan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sutrisna dan Putri (2023), Vindiana dan Ratnawati (2023), Purwanza, Anggreyanti, dan Wibowo (2022), serta Cahyani, Susanto, dan Santoso (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi dan pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Adanya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Berdasarkan hipotesis tersebut, semakin baik kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Lumajang, maka tingkat pemanfaatan ulang layanan juga akan meningkat. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data, hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap pemanfaatan ulang layanan di Rumah Sakit Islam Lumajang, dan hipotesis tersebut tidak terbukti benar atau H_0 diterima. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai aspek yang terkait dengan kualitas pelayanan tidak berdampak positif terhadap pemanfaatan ulang layanan.

Dalam analisis deskriptif, terdapat 21 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, dan di antaranya adalah kondisi sarana prasarana yang baik dan layak digunakan, karyawan berpakaian dan berpenampilan rapi, tersedianya sarana prasarana lengkap sesuai dengan kebutuhan perawatan, respon petugas yang cepat, ketepatan waktu dalam pemeriksaan, pendataan yang tepat, petugas yang peduli dan ramah, memberikan informasi yang relevan selama perawatan, memberikan pelayanan sesuai harapan, kesiapan petugas untuk membantu kebutuhan perawatan, penyampaian informasi yang jelas, respon

petugas yang baik terhadap masukan, kritik, dan saran, pelayanan yang cepat dan tepat, perilaku sopan dari petugas, penanganan keluhan yang baik, kemampuan petugas dalam melakukan tindakan dengan cekatan dan tepat, rasa aman selama perawatan, pemantauan perkembangan kondisi pasien oleh petugas, serta komunikasi perkembangan kondisi pasien oleh petugas dan memberikan pelayanan 24 jam. Dari hasil analisis tersebut, rata-rata indeks persepsi terhadap kualitas pelayanan adalah 3,36. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk menggunakan layanan kembali di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan ulang layanan menunjukkan nilai beta (β) sebesar 0,258 dengan p -value sebesar 0,290. Karena nilai p -value lebih besar dari α ($0,290 > 0,05$), maka H_a diterima, menunjukkan bahwa ada pengaruh tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan ulang layanan. Jika terjadi kenaikan atau perubahan pada kualitas pelayanan satu tingkat, maka akan memiliki tingkat pengaruh tidak langsung sebesar 0,290 terhadap pemanfaatan ulang layanan. Hasil ini bertentangan dengan teori-teori yang mendukung, dan penelitian ini juga bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Malian (2023), Prasetyo dan Suryani (2023), Nurhasanah, Yohana, dan Monoarfa (2022) menunjukkan bahwasanya service quality memiliki hubungan positif pada niat beli ulang (penggunaan kembali). Dengan kata lain, ketika kualitas layanan meningkat, maka konsumen akan kembali untuk membeli kembali jasa yang digunakannya. Oleh sebab itu, bila pasien telah puas pada layanan sebuah rumah sakit, pasien tersebut kemungkinan besar ingin mendapatkan kualitas layanan yang sama seperti yang pernah diterima sebelumnya, dan hal inilah yang mendorong pasien untuk kembali kepada rumah sakit yang memuaskan keinginannya.

Adanya Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap dan Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Berdasarkan hipotesis tersebut, semakin baik kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Lumajang, maka tingkat pemanfaatan ulang layanan juga akan meningkat. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data, hasil menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang layanan di Rumah Sakit Islam Lumajang, dan hipotesis tersebut terbukti benar atau H_a diterima. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai aspek yang terkait dengan kepuasan pasien tidak berdampak positif terhadap pemanfaatan ulang layanan.

Dalam analisis deskriptif, terdapat 9 indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien, dan di antaranya adalah kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan di unit ini, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Dari hasil analisis tersebut, rata-rata indeks persepsi terhadap kualitas pelayanan adalah 3,26. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki dampak positif terhadap menggunakan layanan kembali di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Hasil pengujian variabel kepuasan pasien terhadap pemanfaatan ulang layanan menunjukkan nilai beta (β) sebesar 0,583 dengan p -value sebesar 0,045. Karena nilai p -value lebih kecil dari α ($0,045 > 0,05$), maka H_0 ditolak, menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan kepuasan pasien terhadap pemanfaatan ulang layanan. Jika terjadi kenaikan atau perubahan pada kepuasan pasien satu tingkat, maka akan memiliki tingkat pengaruh tidak langsung sebesar 0,853 terhadap pemanfaatan ulang layanan. Hasil ini sejalan dengan teori-teori yang mendukung, dan penelitian sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah, Yohana, dan Monoarfa (2022), (Wulandari dan Marlena 2020) (Albi, Parlyna,

dan Hidayat 2021) (Ahmad et al. 2022) menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan, kualitas pelayanan dengan niat mengunjungi kembali /menggunakan kembali layanan

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat di simpulkan diantaranya :
Dari hasil Tabel 5.6 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Islam Lumajang mengatakan bahwa kualitas layanan kategori baik sebanyak 19 responden (63,3%). Dari hasil Tabel 5.7 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki tingkat kepuasan kategori puas sebanyak 21 responden (70%). Dari hasil Tabel 5.8 di dapatkan bahwa sebagian besar responden di Rumah Sakit Islam Lumajang memiliki pemanfaatan ulang layanan kategori cukup sebanyak 17 responden (56,7%). Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai beta (β) sebesar 0,471 dengan p -value sebesar 0,002. Karena nilai p -value lebih kecil dari α ($0,002 < 0,05$), maka H_0 ditolak, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Lumajang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Faktor-faktor seperti kondisi sarana prasarana yang baik, respon petugas yang cepat, dan pelayanan sesuai harapan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan ulang layanan rawat inap menunjukkan kualitas pelayanan terhadap penggunaan ulang layanan menunjukkan nilai beta (β) sebesar 0,258 dengan p -value sebesar 0,290. Karena nilai p -value lebih besar dari α ($0,290 > 0,05$), maka H_a ditolak, menunjukkan bahwa ada pengaruh tidak signifikan kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan ulang layanan. Sebagai hasilnya, para pasien cenderung akan kembali menggunakan layanan di rumah sakit tersebut. Namun, kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang layanan. Meskipun beberapa aspek kualitas pelayanan mendapatkan nilai indeks persepsi yang tinggi dari responden, tidak ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan niat pemanfaatan ulang layanan dari pasien. Analisa pengaruh kepuasan pasien terhadap dan pemanfaatan ulang layanan rawat inap menunjukkan kepuasan pasien terhadap penggunaan ulang layanan menunjukkan nilai beta (β) sebesar 0,583 dengan p -value sebesar 0,045. Karena nilai p -value lebih kecil dari α ($0,045 > 0,05$), maka H_0 ditolak, menunjukkan bahwa kepuasan pasien juga berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan ulang layanan di Rumah Sakit Islam Lumajang.

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit Islam Lumajang: Perhatikan dan tingkatkan aspek-aspek kualitas pelayanan yang telah diidentifikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, seperti kondisi sarana prasarana yang baik, respon petugas yang cepat, dan pelayanan sesuai harapan. Dengan meningkatkan kualitas pada aspek-aspek ini, diharapkan kepuasan pasien dapat semakin meningkat. Selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih baik lagi. Dalam dunia pelayanan kesehatan, usaha terus-menerus untuk meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting agar tetap relevan dan dapat memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik. Tingkatkan komunikasi dengan pasien dan perhatikan setiap masukan, kritik, atau saran yang diberikan oleh pasien. Respon yang baik terhadap masukan dari pasien dapat membantu untuk memperbaiki dan mengoptimalkan proses pelayanan. Selalu evaluasi dan tinjau kembali proses pelayanan yang ada. Identifikasi area-area yang dapat diperbaiki dan selalu terbuka terhadap inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Tetap mempertahankan komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan mengutamakan kepuasan pasien. Memahami bahwa kepuasan pasien merupakan kunci untuk membangun hubungan jangka panjang dan menggaet kembali para pasien untuk menggunakan layanan di rumah sakit ini.

.DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, M. 2015. *Medikal Bedah Untuk Mahasiswa*. Yogyakarta: Diva Press
- Asikin, M., dkk. 2020. *Keperawatan Medikal Bedah Sistem Kardiovaskuler* Jakarta : Erlangga
- Dars, H., 2018. Pengaruh Senam Aerobik Low Impact VO2Max. *Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga*, Volume 01, pp. 42-51
- Depkes RI. 2019. Klasifikasi Batasan Usia Lanjut.
- Fadila, E. & Sholihah, E, S., 2022. Literature Review Pengaruh Senam Lansia terhadap Penurunan Tekanan Darah pada Penderita Hipertensi. *Malahayati Nursing Journal*, Volume 4, pp. 462-474. <https://doi.org/10.33024/mnj.v5i2.6032>
- Ferawati., Zahro, F., dan Ulfa, H. 2020. Pengaruh Senam Aerobik Low Impact Terhadap Perubahan Tekanan Darah Lansia Hipertensi. *Jurnal Ilmu Kesehatan MAKIA*, Volume 10 (02), pp. 41-48. <https://jurnal.stikesicsada.ac.id>
- Friedman, 2014. *Buku Ajar Keperawatan Keluarga Riset, Teori*. 5 ed. Jakarta: ECG.
- Hariyanto, A & Sulistyowati, R. 2015. *Keperawatan Medikal Bedah 1*. Edisi 1. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Hastuti, A. D. (2022). *Hipertensi*. Cetakan Kedua. Penerbit Lakeisha. Klaten.
- Infodatin, 2022. *Permasalahan Lansia*. Jakarta: Kemenkes RI. <https://www.kemkes.go.id>
- Jayanti, K. D., & Or, M. (2021). “*Senam Aerobik*”. Media Sains Indonesia”
- Kemenkes RI. 2021. *Prevalensi Kejadian Hipertensi di Indonesia*. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI. <https://pusdatin.kemkes.go.id>
- Mehta, A, T, D., dan Nurrohmah, A. 2022. Penerapan Teknik Relaksasi Otot Progresif Terhadap Perubahan Tekanan Darah Pada Lansia Di Desa Karanglo. *Indogenius Vol. 01 No. 03 Hal. 125-132*. <https://doi.org/10.56359/igj.v1i3.90>
- Manurung, S. S., Ritonga, I. L., dan Damanik, H. (2020). *Keperawatan Gerontik*. Cetakan Pertama. CV. Budi Utama. Sleman.
- Potter, A dan Perry, A. 2015. *Buku Ajar Fundamental Keperawatan, Konsep, Dan Proses Praktik, Vol 2, Edisi Keempat*. Jakarta : EGC.
- Pramana, K. D. (2020). Penatalaksanaan Krisis Hipertensi. *Jurnal Kedokteran*. 21(1): 91–96.
- Profil Kesehatan Indonesia. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Profil Kesehatan Jawa Tengah. (2021). *Profil Kesehatan Jawa Tengah*. Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Tengah. Jawa Tengah. <https://dinkesjatengprov.go.id>

Profil Kesehatan Kabupaten Klaten. 2021. Angka Kejadian Hipertensi 2021.
<https://dinkes.klaten.go.id>

Ratnawati, E., 2017. *Asuhan Keperawatan Gerontik*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Safarina, L., Fuji, N., Praghlapat, A. 2022. Senam Lansia Terhadap Tekanan Darah Pada Lansia Dengan Hipertensi. *Jurnal Keperawatan Silampari* Vol 5, No 2.
<https://doi.org/10.31539/jks.v5i2.3458>

Sunaryo, Wijayanti, R., Kuhu, M. M., Sumedi, T., Widayanti, E. D., Sukrillah, U. A., Riyadi, S., dan Kuswati, A. (2016). *Asuhan Keperawatan Gerontik*. CV. Andi Offset. Yogyakarta.

WHO. (2021). Hypertension. Jurnal Keperawatan. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/hypertension>.

WHO. 2019. Key Facts Why Is Hypertension An Important Issue In Low- And Middle-Income). www.who.int/cardiovascular_diseases/heart/end

WHO. 2021. Prevalensi Hipertensi Di Dunia Tahun 2021. <https://www.who.int/hypertension>

Widiyawati, W., dan Sari, D. J. E. (2020). *Keperawatan Gerontik*. Literasi Nusantara. Malang.

Widjayanti, Y., Silalahi, V., & Merrianda, P. (2019). Jurnal Keperawatan Muhammadiyah Pengaruh Senam Lansia Aerobic Low Impact Training Terhadap Penurunan Tekanan Darah Pada Lansia Penderita Hipertensi. In *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah* (Vol. 4, Issue 2).