

SKRIPSI

ANALISIS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

Disusun Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan (S. Kes)
Pada Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala



Oleh:

Fitri Nur Befika Aulia

NIM. S1A2021.015

**PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA**

2025

HALAMAN HAK CIPTA

@2025

Hak Cipta pada Penulis

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

Oleh:

Nama : Fitri Nur Befika Aulia

NIM : S1A2021.015

Skripsi ini telah diuji
Pada tanggal, 18 Januari 2025

PANITIA PENGUJI

Ketua : Lilik Sriwiyati, S.Kep., Ns., M.Kep.

Anggota : Anastasia Lina Dwi N., S.K.G., M.H.Kes.

Hendra Dwi Kurniawan, S.Kep., Ns., M.K.M.

Mengetahui,

Pembantu Ketua
Bidang Akademik,

Ketua Program Studi
Sarjana Administrasi Rumah Sakit,

(Diyono, S.Kep., Ns., M.Kes.)

(Lilik Sriwiyati, S.Kep., Ns., M.Kep.)



PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Nur Befika Aulia
NIM : S1A2021.015
Judul : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan
Skripsi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di
Rumah Sakit

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa penelitian yang saya tulis ini adalah asli hasil karya saya sendiri bukan hasil menjiplak atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut diatas, saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan Lembaga dan atau peraturan perundangan yang berlaku.

Sukoharjo, Januari 2025

Yang membuat pernyataan

Fitri Nur Befika Aulia

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Allah SWT karena hanya atas izin dan karunianya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai dengan baik.
2. Ibunda Fauziah dan Bapak Bambang Sutrisno. Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga, saya persembahkan karya ini kepada Ibu dan Bapak yang selalu memberikan kasih sayang, segala dukungan dan cinta kasih yang tiada terhingga. Untuk Ibu dan Bapak, terimakasih selalu mendukung setiap langkah yang sering tidak tau arahnya kemana, terimakasih selalu membuat saya selalu termotivasi, selalu mendoakan, dan selalu menasehati untuk menjadi lebih baik.
3. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam setiap momen yang ada. Oborolan tiap malam di teras rumah selalu menjadi hiburan disela-sela mengerjakan Skripsi.
4. Sahabat tercinta, Puji Wahyuningsih yang selalu memberi dukungan dan senantiasa menemani penulis dalam kondisi apapun. Terimakasih selalu kebersamaan selama sepuluh tahun terakhir ini. Terimakasih selalu mendukung setiap perjalanan walaupun di jalur yang berbeda, selalu memberikan semangat dan selalu mendoakan yang terbaik bagi penulis.
5. Dosen dan Pembimbing, Bapak Hendra Dwi Kurniawan, S. Kep., Ns., M.KM. atas ilmu, bimbingan, dan arahan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini, dan juga terimakasih karena selalu bersedia meluangkan waktu di sela-sela kesibukan yang sangat padat.
6. Teman-teman dan rekan ARS 21 Panti Kosala yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama menempuh pendidikan ini.

7. Ariella Novianti dan Erlita Isnaini yang selalu menemani dan kebersamai selama berjalannya perkuliahan. Terimakasih atas segala perhatian dan dukungan yang sangat berarti, tanpa kalian mungkin perjalanan pendidikan sarjanaku tidak semenyenangkan dan memiliki pengalaman baru sebanyak ini. Terimakasih atas segala kasih yang tak terbalaskan semoga kebahagiaan selalu mengiringi kalian sampai kapanpun.
8. Cahyo Nugroho dan Valentine Kenya Wahyu Khuntari, teman sebingbingan yang katanya siang tapi sore, terimakasih selalu kebersamai, saling mendukung, dan saling membantu selama penyusunan dan bimbingan. Terimakasih selalu menguatkan saat kelelahan selama lika liku perbimbingan dan berbagi tawa pada setiap kesulitan.
9. Fitri Nur Befika Aulia, *last but not least* terimakasih kepada diri saya sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati seluruh proses yang sangat tidak mudah.

Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang membaca dan dapat menjadi sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti, sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah sakit".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan dari Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan dorongan dari berbagai pihak yang dengan tulus telah membantu kami dalam proses penelitian dan penulisan.

Dalam skripsi ini, peneliti mencoba untuk mengkaji dan menganalisis hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit. Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung kembali ke rumah sakit.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Ratna Indriati, A., M.Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
2. dr. Tutik Asmi selaku Direktur RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang telah memberikan persetujuan untuk melaksanakan penelitian skripsi sehingga dapat berjalan dengan baik.
3. Ibu Dwiyana Khristi, A. Md. Kep. Selaku kepala Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota surakarta yang telah memberikan persetujuan untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat berjalan dengan baik.

4. Ibu Risa Setia Ismandani, S. Kep., Ns., M.H.P.M, selaku Penanggung Jawab Sementara Kaprodi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
5. Ibu Lilik Sriwiyati, S.Kep., Ns., M.Kep. selaku dosen penguji pada penelitian ini.
6. Ibu Anastasia Lina D.N., S. KG., M.H. Kes. selaku dosen penguji pada penelitian ini.
7. Bapak Hendra Dwi Kurniawan, S. Kep., Ns., M.K.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing peneliti selama melaksanakan penelitian.
8. Bapak/Ibu Dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi kami.
9. Orang tua dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan guna perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan juga sebagai sumbangan dalam pengembangan ilmu akademik. Terima kasih.

Sukoharjo, Januari 2025

Penulis

Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Fitri Nur Befika Aulia¹, Hendra Dwi Kurniawan², Lilik Sriwiyati³, Anastasia Lina Dwi Nursanti⁴

¹Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

^{2,3,4}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Korespondensi Email: fitrinurbefikaaulia@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang. Fasilitas dan kualitas pelayanan menjadi komponen utama yang dinilai oleh masyarakat dalam memilih pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit perlu memperhatikan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan yang dimilikinya. Oleh karena itu, fasilitas dan kualitas pelayanan dapat membantu rumah sakit untuk menarik minat pasien dalam menggunakan kembali jasa pelayanan yang ada di rumah sakit.

Tujuan Penelitian. Mengetahui hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit.

Desain Penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi analitik observasional dengan pendekatan *cross-sectional*.

Subyek Penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang melakukan rawat inap pada periode bulan 24 Oktober- 24 November 2024. Total responden adalah 69 responden dengan menggunakan Teknik sampling *consecutive sampling*. Pengambilan data menggunakan kuesioner.

Hasil Penelitian. hasil penelitian ini adalah uji statistik fasilitas terhadap minat kunjungan ulang mendapatkan hasil $OR=6.691$; $CI_{95\%}:1.8.95- 23.627$, $p: 0,002$, sedangkan uji statistik kualitas dengan minat kunjungan ulang mendapatkan hasil $OR=6,111$; $CI_{95\%}:1,867- 19,999$, $p: 0,002$ dengan fasilitas pelayanan memiliki hubungan lebih tinggi ($p: 2,141$) daripada kualitas pelayanan ($p: 2,060$).

Kesimpulan. Fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit. Semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit maka semakin tinggi minat kunjungan ulang pasien. Dalam penelitian ini, fasilitas pelayanan memiliki hubungan yang lebih signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap daripada kualitas pelayanan.

Kata kunci: Fasilitas pelayanan, kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang

Analysis of Facilities and Quality of Health Services on the Interest in Repeat Visits of Inpatients in Hospitals

Fitri Nur Befika Aulia^{1*}, Hendra Dwi Kurniawan², Lilik Sriwiyati³, Anastasia Lina Dwi Nursanti⁴

¹Bachelor's Degree Program In Hospital Administration, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
^{2,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

*Email Correspondence: fitrinurbefikaaulia@gmail.com

ABSTRACT

Background. Facilities and quality of service are the main components assessed by the public in choosing health services health services, so hospitals need to pay attention to the facilities and quality of their health services quality of its health services. Therefore, facilities and quality of service can help hospitals to attract patients to reuse services in the hospital reuse services in the hospital.

Research Objectives. Knowing the relationship between facilities and quality of health services on the interest in re-visiting inpatients at the hospital.

Research Design. This research is a quantitative study with an observational analytic study design with a cross-sectional approach. Data were collected rough questionnaire.

Research Subjects. The subjects in this study were inpatients in the Kawung Room of RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta City who were hospitalized in the period October 24-November 24, 2024. The total respondents: 69 using consecutive sampling technique.

Result. The results of this study are the statistical test of the effect of facilities on interest in repeat visits showed an odds ratio (OR): 6.691; CI:95%= 1.8.95- 23.627, p: 0.002, while the statistical test of quality with interest in revisiting the results of OR = 6.111; CI 95%: 1.867- 19.999, p: 0.002. Service qualities had a stronger association (OR= 2.141) than service quality (2.060).

Conclusion. Facilities and quality of health services have a significant relationship with the interest in re-visiting inpatients in the hospital. The better the facilities and quality of service owned by the hospital, the higher the patient's interest in revisiting. In this study, service facilities have a more significant relationship to the interest in re-visiting inpatients than service qualitys.

Keywords: Health care facilities, service quality, interest in repeat visits

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN HAK CIPTA.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Kajian Teori	10
B. Penelitian Yang Relevan	25
C. Kerangka Konsep	35
D. Hipotesis.....	35
BAB III: METODE PENELITIAN.....	37
A. Kerangka Kerja Penelitian	37
B. Desain Penelitian.....	37
C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	38
D. Definisi Operasional.....	39
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	41
F. Alat Penelitian/ Instrumen Penelitian	41
G. Metode Pengumpulan Data	43
H. Rencana Analisis Data	44
I. Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	47

A. Hasil Penelitian.....	47
B. Pembahasan	55
BAB V: PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran.....	68
C. Keterbatasan Penelitian.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan	24
Tabel 3.1 Definisi Operasional	38
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden.....	46
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas Pelayanan Kesehatan	48
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	49
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Kunjungan Ulang Pasien	49
Tabel 4.5 Analisis Hubungan Fasilitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang.....	50
Tabel 4.5 Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang.....	50
Tabel 4.7 Analisis Hubungan Fasilitas dan Kualitas Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian	33
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Penjelasan Sebelum Penelitian (PSP)	74
Lampiran 2: Surat Permohonan Menjadi Responden.....	77
Lampiran 3: Lembar Persetujuan Menjadi Responden	78
Lampiran 4: Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	86
Lampiran 6: Hasil Tabulasi Data Penelitian.....	90
Lampiran 7: Hasil Uji Statistik	100
Lampiran 8: Surat Ijin Studi Pendahuluan	105
Lampiran 9: <i>Ethical Clerence</i>	105
Lampiran 10: Surat Permohonan Ijin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik.....	107
Lampiran 11: Surat Ijin Penelitian Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik	107
Lampiran 12: Surat Permohonan Ijin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Surakarta.....	109
Lampiran 13: Surat Ijin Penelitian Dinas Kesehatan Kota Surakarta.....	109
Lampiran 14: Surat Permohonan Ijin Penelitian RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.....	111
Lampiran 15: Surat Ijin Penelitian RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.....	112
Lampiran 16: Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian	112
Lampiran 17: Lembar Konsultasi Proposal Penelitian	113
Lampiran 18: Lembar Konsultasi Penelitian	113
Lampiran 19: Lembar Bukti Mengikuti Ujian Proposal.....	114
Lampiran 20: Dokumentasi Penelitian.....	120

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi sangat berpengaruh bagi berbagai bidang, salah satunya pada bidang kesehatan. Kesadaran masyarakat akan pentingnya memilih fasilitas pelayanan kesehatan semakin meningkat, sehingga fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor yang sangat diperhatikan oleh masyarakat. Sampai saat ini masih banyak kasus tentang buruknya pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien, sehingga masyarakat tentu akan lebih berhati-hati dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan untuk mendapatkan pengobatan. Pelayanan rawat inap sebagai salah satu jenis pelayanan di rumah sakit memerlukan penilaian yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas dapat didukung dengan fasilitas yang lengkap dan memadai. Survei awal pada penelitian yang dilakukan oleh Ginting et al. (2021) diketahui bahwa sebanyak 68,3% pasien kurang puas terhadap pelayanan pengambilan kartu pasien. Sebanyak 53,9% menyatakan cukup puas dengan pelayanan antrean, dan sebanyak 64,4% menilai perawat di poliklinik rawat jalan kurang ramah dan kurang santun. Dari hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Pada penelitian yang dilakukan oleh Djuwa et al. (2020) didapati bahwa Puskesmas Bakunase mengalami penurunan

kunjungan secara drastis yaitu sebesar 15.354. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa dimensi kehandalan (78%), jaminan (74,2%), empati (63,9%) dan bukti fisik (67%) berhubungan secara langsung terhadap minat kunjungan rawat jalan di Puskesmas Bakunase. Maka dapat dikatakan bahwa apabila pasien tidak merasa puas terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit dapat mengakibatkan pasien tidak akan menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan terkait secara berulang.

Kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat membantu peningkatan rumah sakit apabila melebihi harapan pasien dengan tujuan pasien akan menggunakan kembali jasa pelayanan di rumah sakit. Hal ini dijelaskan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Alretha & Damayanti (2024) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien. Kualitas bukan hanya ditunjukkan dari sarana prasarana yang tersedia di rumah sakit, namun terdapat banyak hal yang tidak kalah penting salah satunya yaitu *performance* individu yang memberikan perawatan terhadap pasien. Sehingga perlakuan pemberi pelayanan juga harus dinilai dalam memaksimalkan kualitas pelayanan.

Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas, terdapat beberapa hal dapat diukur untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Menurut Rifai yang dikutip dalam Marzuq & Andriani (2022) terdapat

lima dimensi dalam mengevaluasi mutu pelayanan yaitu fasilitas (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Selain mengevaluasi mutu pelayanan, ketersediaan fasilitas di rumah sakit juga perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pasien pasti akan memilih rumah sakit yang memiliki fasilitas yang memadai sesuai kebutuhan pengobatannya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Rohani et al. (2023) menyatakan bahwa fasilitas, pelayanan, dan tenaga medis berpengaruh signifikan terhadap niat kunjungan ulang pasien. Hal hal diatas harus dimaksimalkan agar rumah sakit mendapatkan citra yang baik di masyarakat.

Dalam mempertahankan citra rumah sakit, minat kunjungan ulang menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Pelayanan kesehatan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien (Rahmiati & Tamesvari, 2020). Pada dasarnya minat berkunjung merupakan perasaan ingin mengunjungi suatu tempat atau wilayah yang menarik untuk dikunjungi. Dalam hal ini teori minat berkunjung diambil dari minat beli terhadap suatu produk, sehingga dalam beberapa kategori, minat kunjungan dapat diaplikasikan dari model minat beli.

Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta merupakan salah satu rumah sakit tipe C yang berada di wilayah Kota Surakarta. RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, dan IGD. Pelayanan rawat inap yang dimiliki RSUD Ibu Fatmawati Soekarno terdiri dari Ruang Anggrek, Ruang Bougenville, Ruang Kawung, Ruang Mawar, Perinatologi, VK, VIP, dan ICU. Ruang Kawung merupakan salah satu ruang rawat inap yang dimiliki RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang merupakan ruang perawatan interna. Pada bulan Mei 2024 didapati bahwa 5 (lima) dari 10 (sepuluh) besaran penyakit di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno merupakan diagnosa penyakit yang dirawat pada Ruang Kawung. Setelah dilakukan observasi dan wawancara dengan 14 (empat belas) pasien dan 1 (satu) perawat di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, didapati bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sudah cukup baik, namun pasien mengatakan bahwa ruangan untuk pasien kelas 3 (tiga) yang berisi 6 (enam) tempat tidur kurang nyaman untuk ditempati oleh 6 (enam) pasien jika seluruh tempat tidur terisi, pada dasarnya hal ini sudah sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 59 Tahun 2024 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan yang menetapkan adanya KRIS (Kelas Rawat Inap Standar) bahwa jumlah maksimal tempat tidur per ruangan untuk kelas standar PBI JKN adalah 6 (enam) tempat tidur, sedangkan untuk kelas standar NON-PBI JKN adalah 4 (empat) tempat tidur, namun jarak antar tepi tempat tidur yang diterapkan kurang sesuai yaitu 1,5 m antar tempat tidur, sehingga terdapat satu keluarga pasien

yang mengatakan bahwa ruangan tidak cukup nyaman untuk beristirahat dikarenakan pasien terganggu oleh aktivitas pasien lain. Selain itu, satu pasien mengeluhkan bahwa ada ruangan yang kurang terjaga kebersihannya sehingga terdapat serangga disekitar tembok ruangan. Sebanyak 78% dari 14 (empat belas) pasien mengatakan bahwa perawat tidak menawarkan bantuan kepada pasien, namun jika pasien membutuhkan bantuan, petugas akan segera menanggapi dan memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh pasien. Terdapat satu pasien yang menjelaskan bahwa pasien kurang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan di Ruang Kawung yaitu komunikasi yang diberikan oleh dokter terhadap pasien.

Selain hal tersebut didapatkan juga hasil wawancara dengan perawat yang ada di Ruang Kawung, perawat menjelaskan bahwa pasien kerap mengeluhkan tentang *flush* kloset yang tidak dapat digunakan dan AC yang kurang dingin. Dari 14 (empat belas) pasien yang diwawancarai, 57% pasien merupakan pasien lama yang memilih melakukan pengobatan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta karena jarak yang dekat dan rujukan dari fasilitas kesehatan pertama. Namun terdapat 1 (satu) pasien yang menyatakan bahwa puas dengan pelayanan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta sehingga pasien memilih untuk berobat ke RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Dari keseluruhan hasil wawancara dengan 14 (empat belas) dan 1 (satu) perawat di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno, dapat disimpulkan bahwa

fasilitas dan kualitas pelayanan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta masih memiliki kekurangan yang perlu dibenahi kembali. RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta juga melakukan survei kepuasan pasien dalam periode triwulanan dengan bekerjasama dengan pihak ketiga.

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam menentukan loyalitas pasien terhadap persepsi pelayanan yang diberikan. Pada dasarnya, sudah banyak peneliti yang meneliti mengenai fasilitas pelayanan maupun kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang, namun penelitian tersebut mayoritas dilakukan pada pasien rawat jalan, juga penelitian hanya membahas mengenai hubungan fasilitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang atau kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang. Selain itu, belum terdapat peneliti yang melakukan penelitian mengenai hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Penelitian ini akan menganalisis lebih dalam antara fasilitas dan kualitas, manakah yang memiliki hubungan lebih erat terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta, yang dituangkan dalam judul penelitian “Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat hubungan antara fasilitas pelayanan kesehatan Ruang Kawung di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap?
2. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan Ruang Kawung di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap?
3. Apakah terdapat hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan Ruang Kawung di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan Ruang Kawung di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari proposal penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.
- b. Mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan yang ada di Ruang Kawung di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

- c. Mendeskripsikan tingkat kunjungan ulang pasien rawat inap yang ada di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.
- d. Menganalisis hubungan fasilitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap yang ada di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.
- e. Menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap yang ada di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan dan menambah pengetahuan yang telah ada tentang analisis kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit.

2. Secara Praktis

a. Manajemen Rumah Sakit

Memperoleh data empiris yang berguna untuk menentukan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan kesehatan.

b. Instansi Pendidikan

Menambah khazanah sumber atau referensi perkuliahan.

c. Mahasiswa

Sebagai tambahan bukti empiris yang dapat digunakan untuk menambah wawasan/ pengetahuan.

d. Peneliti selanjutnya

Sebagai dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya terkait fasilitas pelayanan, kualitas pelayanan, dan minat kunjungan ulang pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Rumah Sakit

Dalam dunia kesehatan, tentu saja memerlukan tempat untuk melaksanakan pelayanan kesehatan. Di Indonesia memiliki berbagai jenis pelayanan kesehatan salah satunya adalah rumah sakit. Menurut Herlambang yang dikutip oleh Latuperissa (2022) rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat berupa pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan keperawatan yang dimana pelayanan tersebut dilaksanakan pada unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap. Sedangkan menurut Undang Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menjelaskan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

Rumah sakit memiliki tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Menurut Undang Undang No. 44 Tahun 2009 yang dikutip oleh Erawantini et al (2021) untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud, rumah sakit mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit;
- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai keputusan medis;
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan;
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.
- e. Untuk menyelenggarakan fungsinya rumah sakit umum menyelenggarakan kegiatan:
 - 1) Pelayanan medis
 - 2) Pelayanan dan asuhan keperawatan
 - 3) Pelayanan penunjang medis dan non medis
 - 4) Pelayanan kesehatan masyarakat dan rujukan
 - 5) Pendidikan, penelitian, dan pengembangan
 - 6) Administrasi umum dan keuangan.

2. Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan, rumah sakit dikategorikan menjadi dua jenis

pelayanan yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Klasifikasi rumah sakit ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia. Terdapat beberapa klasifikasi untuk rumah sakit umum yaitu Rumah Sakit Umum Kelas A, Rumah Sakit Umum Kelas B, Rumah Sakit Umum Kelas C, dan Rumah Sakit Umum Kelas D. sedangkan klasifikasi rumah sakit khusus terdiri dari Rumah Sakit Khusus Kelas A, Rumah Sakit Khusus Kelas B, dan Rumah Sakit Khusus Kelas C. Dalam rangka pemenuhan ketersediaan rumah sakit dan peningkatan akses pelayanan kesehatan kepada Masyarakat, Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah, dan Masyarakat dapat mendirikan Rumah Sakit Umum Kelas D Pratama.

Rumah Sakit Umum Kelas D Pratama dapat didirikan pada daerah yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Daerah terpencil dan daerah yang sulit dijangkau karena keadaan geografis.
- b. Daerah perbatasan yang berhadapan dengan negara lainnya, baik perbatasan darat maupun laut.
- c. Daerah kepulauan, wilayah pesisir dan pulau pulau kecil, dan pulau pulau tertular.
- d. Daerah tertinggi, dan/ atau
- e. Daerah yang belum tersedia rumah sakit atau rumah sakit yang telah ada sulit dijangkau akibat kondisi geografis.

Rumah sakit umum dengan klasifikasi Kelas A, Kelas B, Kelas C, dan Kelas D menyediakan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit meliputi:

- a. Pelayanan medik dan penunjang medik yang terdiri dari:
 - 1) Pelayanan medik umum berupa pelayanan medik dasar;
 - 2) Pelayanan medik spesialis yang berupa:
 - a) Pelayanan medik spesialis dasar terdiri dari:
 - (1) Pelayanan penyakit dalam
 - (2) Pelayanan anak
 - (3) Pelayanan bedah
 - (4) Pelayanan obstetri ginekologi
 - b) Pelayanan medik spesialis lain
 - 3) Pelayanan medik subspesialis yang terdiri dari:
 - a) Pelayanan medik subspesialis dasar
 - b) Pelayanan medik subspesialis lain
- b. Pelayanan keperawatan dan kebidanan terdiri atas:
 - 1) Pelayanan asuhan keperawatan yang terdiri dari:
 - a) Pelayanan asuhan keperawatan generalis
 - b) Pelayanan asuhan keperawatan
 - 2) Pelayanan asuhan kebidanan spesialis
- c. Pelayanan kefarmasian yang terdiri atas:

- 1) Pengelolaan alat kesehatan, sediaan farmasi, dan bahan habis pakai yang dilakukan oleh instalasi farmasi sistem satu pintu.
 - 2) Pelayanan farmasi klinik.
- d. Pelayanan penunjang terdiri atas:
- 1) Pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan terdiri dari:
 - a) Pelayanan laboratorium.
 - b) Pelayanan rekam medik.
 - c) Pelayanan darah.
 - d) Pelayanan gizi.
 - e) Pelayanan sterilisasi yang tersentral.
 - f) Pelayanan penunjang lain.
 - 2) Pelayanan yang diberikan oleh tenaga non kesehatan yang terdiri dari:
 - a) Manajemen rumah sakit.
 - b) Informasi dan komunikasi.
 - c) Pemeliharaan sarana prasarana dan alat Kesehatan.
 - d) Pelayanan laundry/ binatu.
 - e) Pemulasaran jenazah.
 - f) Pelayanan penunjang lain.

Rumah Sakit Khusus Kelas A, Kelas B, dan Kelas C memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan, umur, organ,

jenis penyakit, atau kekhususan lainnya. Rumah sakit khusus juga dapat menyelenggarakan pelayanan lain selain kekhususannya yang terdiri dari pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan kegawatdaruratan.

3. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kualitas pelayanan menurut Setianingsih & Susan (2021) merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang bisa memenuhi keinginan pasien/ pelanggan yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, serta penunjang medis.

Terdapat beberapa definisi tentang kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli. Menurut Herlambang (2016) dari berbagai definisi tentang kualitas pelayanan, beberapa memiliki kesamaan, yaitu:

- a. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan pelanggan;
- b. Kualitas merupakan kondisi mutu yang setiap saat mengalami perubahan ke arah yang lebih baik;
- c. Kualitas itu mencakup proses, produk, barang, jasa, manusia, dan lingkungan;
- d. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Rahmiati & Tamesvari (2020) 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. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas, perlu diselenggarakan pelayanan sesuai dengan lima dimensi kualitas, menurut Fandy Tjiptono yang dikutip oleh Srisusilawati (2020), kelima dimensi itu adalah:

a. Reabilitas (*Reliability*)

Hal ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Menurut Srisusilawati (2020) *reliability* atau keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Menurut Putri & Yunita (2021) untuk meningkatkan *reliability* dibidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu membangun budaya kerja yang bermutu. Reabilitas berkaitan dengan kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan.

b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*Responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Srisusilawati (2020) menjelaskan bahwa daya tanggap atau *responsiveness* dapat menumbuhkan persepsi yang positif

terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera.

c. Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan perilaku employer untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam menggunakan jasa yang ditawarkan (Srisusilawati, 2020).

d. Empati (*Empaty*)

Perusahaan harus memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Srisusilawati (2020) menjelaskan bahwa *emphaty* merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Berkaitan dengan tampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/ perlengkapan sumber daya manusia, dan materi komunikasi

perusahaan. Menurut Srisusilawati (2020) pentingnya dimensi *tangible* ini akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Menurut Putri & Yunita (2021) mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggemarnya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Contohnya ruang penerimaan dan perawatan pasien yang bersih, nyaman, lengkap.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, menurut Amiruddin & Asri (2021) pelayanan kesehatan banyak dihubungkan dengan:

- a. Profesionalisme petugas, petugas dianggap profesional apabila memiliki pengetahuan dan keterampilan teknis yang memenuhi standar yang ditetapkan oleh lembaga yang kredibel, petugas juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik secara harfiah dinilai ramah, informatif, sopan, dan bersahabat sesuai dengan penilaian budaya setempat, adanya hubungan dan kerjasama yang baik antar sesama petugas.
- b. Penambahan alat alat berteknologi baru yang lebih canggih (*sophisticated*) penambahan alat disesuaikan dengan kebutuhan para profesional yang ada dalam institusi, pengadaan alat harus disertai dengan penguasaan operasionalisasi alat dan mengetahui cara memelihara peralatan tersebut.

- c. Jaminan *maintenance* dan logistik yang terjamin sehingga setiap fungsi pelayanan data berjalan tanpa hambatan, misalnya penggantian/ perbaikan peralatan yang rusak berjalan dengan teratur.
- d. Waktu layanan yang singkat membuat pasien merasa lebih nyaman, ini ada hubungan dengan peralatan dan penguasaan alat dengan jumlah yang memadai sehingga pasien tidak perlu mengantri, ruang tunggu yang nyaman, tempat bermain untuk anak, bahkan cafetaria yang menyediakan makanan yang enak.

4. Minat Kunjungan Ulang

Menurut Hamidiyah yang dikutip oleh Rahmiati & Tamesvari (2020), minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen akan mempengaruhi konsumen tersebut.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien, Menurut Kasuba (2018) yang dikutip oleh Bregida et al (2021) minat kunjungan ulang pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh akses, pelayanan, ketersediaan alat dan obat-obatan yang lengkap di fasilitas tersebut karena semakin mudah akses untuk menuju fasilitas pelayanan maka cenderung

memudahkan pasien untuk berkunjung begitu pula sebaliknya semakin sulit akses seperti jalan yang susah, sarana transportasi yang susah akan membuat pasien malas untuk berkunjung kembali. Pelayanan yang diberikan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang karena apa yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan akan memberikan kepuasan tersendiri dalam diri pasien untuk mendapatkan kembali pelayanan di fasilitas tersebut begitu pula sebaliknya. Ketersediaan alat dan obat-obatan membuat pasien berminat kembali untuk berkunjung karena adanya jaminan pasien mendapatkan pemeriksaan dengan alat-alat yang ada di fasilitas tersebut serta obat-obatan yang ada sehingga pasien tidak bersusah payah lagi mencari obat selain di fasilitas pelayanan tersebut.

Dalam meningkatkan minat kunjungan ulang, perusahaan harus memahami tentang perilaku dan kepuasan konsumen. Menurut Kotler yang dikutip oleh Daryanto (2021) faktor utama yang mempengaruhi perilaku konsumen adalah:

a. Faktor Kebudayaan:

- 1) Kebudayaan; faktor penentu yang sangat dasar dari perilaku konsumen.
- 2) Sub-budaya; dibedakan menjadi empat jenis yaitu kelompok nasionalisme, kelompok keagamaan, kelompok ras, dan area geografis.

- 3) Kelas sosial; kelompok yang relatif homogen serta bertahan lama dalam sebuah masyarakat yang telah tersusun secara hirarki dan anggota anggotanya memiliki perilaku, minat, dan motivasi yang hampir sama/ serupa.

b. Faktor Sosial

- 1) Kelompok referensi, yaitu kelompok yang memiliki pengaruh baik langsung maupun tidak langsung terhadap sikap maupun perilaku konsumen.
- 2) Keluarga, ini akan membentuk sebuah referensi yang sangat berpengaruh terhadap perilaku konsumen. Peran suami dan istri dalam penelitian sangat bervariasi sesuai dengan produk yang dibeli.
- 3) Peran dan status, ini akan menentukan posisi seseorang dalam suatu kelompok. Setiap peranan membawa status yang mencerminkan harga diri menurut masyarakat sekitar.
- 4) Orang cenderung memilih produk yang mengkomunikasikan peran dalam masyarakat.

c. Faktor Pribadi

- 1) Umur dan tahapan dalam siklus hidup, ini akan menentukan selera seseorang terhadap produk/ jasa.
- 2) Pekerjaan, hal ini akan mempengaruhi pola konsumsi seseorang.

- 3) Keadaan ekonomi, yaitu terdiri dari pendapatan yang dapat dibelanjakan (tingkat, stabilitas, dan polanya), tabungan dan hartanya, kemampuan untuk meminjam.
- 4) Gaya hidup, yaitu pola hidup didunia yang diekspresikan oleh kegiatan, minat, dan pendapat seseorang. Gaya hidup ini menggambarkan seseorang secara keseluruhan yang berinteraksi dengan lingkungan, disamping itu juga dapat mencerminkan sesuatu dibalik kelas sosial seseorang, misalnya kepribadian.
- 5) Kepribadian dan konsep diri, kepribadian ini adalah karakteristik psikologis yang berbeda dari setiap orang yang memandang responnya terhadap lingkungan yang relatif konsisten.

d. Faktor Psikologis

- 1) Motivasi, yaitu suatu dorongan yang menekankan seseorang sehingga mengarahkan seseorang untuk bertindak.
- 2) Persepsi, orang yang sudah mempunyai motivasi untuk bertindak akan dipengaruhi persepsinya pada situasi dan kondisi yang sedang dihadapi. Persepsi itu sendiri memiliki arti yaitu proses dimana seseorang memilih, mengorganisasikan, mengartikan masukan informasi untuk menciptakan sesuatu gambaran yang berarti.

- 3) Proses belajar, yaitu perubahan dalam perilaku seseorang yang timbul dari pengalaman.
- 4) Kepercayaan dan sikap, kepercayaan ini akan membentuk citra dan merek, serta orang akan bertindak berdasarkan citra tersebut. Sedangkan sikap akan mengarahkan seseorang untuk berperilaku yang relatif konsisten terhadap objek objek yang sama.

Selain memahami perilaku konsumen, perusahaan juga harus mengembangkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Menurut Syarifuddin & Priyanto (2020) fasilitas merupakan faktor penting bagi pelanggan yang akan berkunjung pada suatu tempat, apabila tersedia fasilitas yang dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan selama pelanggan berada di perusahaan/ tempat. Menurut Zaenuri yang dikutip oleh Syarifuddin & Priyanto (2020) kunjungan ulang akan dilakukan pelanggan apabila tersedianya fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selain itu menurut Musdalifah et al (2024) kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam perusahaan. Pelanggan melihat pelayanan yang berkualitas sebagai kebutuhan dalam layanan sehingga pemenuhan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi, bahkan dengan cara yang sopan dan ramah, tepat waktu dalam layanan, responsif, dan mampu memahami keluhan pelanggan. Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat

ditentukan oleh seberapa kesenjangan (GAP) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan atas pelayanan yang harus diterima oleh pelanggan. Dengan adanya layanan yang berkualitas maka kunjungan pelanggan akan mengalami peningkatan dan salah satu faktor yang mempengaruhi minat pelanggan untuk memanfaatkan kembali layanan adalah kualitas pelayanan yang baik dan memadai.

B. Penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Relevan

No	Judul	Penulis	Tahun	Desain	Hasil	Perbedaan
1.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji	Aryono et al.	2022	Analitik observational pendekatan <i>cross sectional</i>	a. Tidak ada hubungan kualitas pelayanan dari variabel dimensi <i>tangible</i>, <i>emphaty</i>, <i>reliability</i>, dan <i>assurance</i> dengan kunjungan ulang pasien poliklinik gigi dan mulut di Rumah Sakit Umum Puri Husadatama Kabupaten Mesuji Tahun 2022, dimana nilai <i>p value</i> > 0,05. b. Dimensi <i>responsiveness</i> menunjukkan ada hubungan signifikan dengan kunjungan ulang pasien poliklinik gigi	Penelitian terkait hanya membahas tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang pasien poliklinik gigi dan mulut, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan akan meneliti tentang pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap minat kunjungan

dan mulut Rumah Sakit ulang pasien rawat Umum Puri Husadatama inap. Kabupaten Mesuji Tahun 2022, dimana nilai *p value* <0,05 yaitu ($p=0,005$; OR 11,053)

Hasil keseluruhan:

- a. *Tangible* ($P= 0.836$, CI= 95%, OR= 1,275);
 - b. *Empaty* ($P= 0.760$, CI= 95%, OR= 0,735);
 - c. *Realibility* ($P= 1.000$, CI= 95%, OR= 1,203);
 - d. *Responsiveness* ($P= 0.005$, CI= 95%, OR= 11,053);
 - e. *assurance* ($P= 0.526$, CI= 95%, OR= 1,826);
-

2.	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang	Yassir et al.	2023	Kuantitatif <i>cross sectional</i>	Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat hubungan anatara kelima indikator mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan nilai signifikan sebagai berikut: a. <i>Reliability</i> : 0.023 b. <i>Assurance</i> : 0,011 c. <i>Tangible</i> : 0,014 d. <i>Empathy</i> : 0,016 e. <i>Responsiveness</i> : 0,008	Pada penelitian tersebut, menganalisis hubungan antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan membahas tentang analisa fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.
3.	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat	Choiriah et al.	2022	Penelitian kuantitatif dengan	Terdapat hubungan antara mutu pelayanan (fasilitas, kehandalan, daya tanggap,	Dalam penelitian terkait, peneliti menjadikan fasilitas

	Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021			desain <i>cross sectional</i>	jaminan dan empati) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu tahun 2021. a. Fasilitas (P= 0.000, CI= 95%, OR= 5,766-325,659); b. Kehandalan (P= 0.000, CI= 95%, OR= 4,257-79,986); c. Daya Tanggap (P= 0.000, CI= 95%, OR= 2,351-15,721) d. Empati (P= 0.000, CI= 95%, OR= 3,694-33,324)	sebagai indikator mutu pelayanan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan akan mengkaji fasilitas dan kualitas secara terpisah.
4.	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di	Fatimah et al.	2021	Survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Pelayanan yang bermutu dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien dengan <i>p value</i> 0,00 lebih kecil dari 0,005 yang artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan dengan	Pada penelitian tersebut, menganalisis hubungan antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang

Puskesmas Galur 1 Kulon Progo					minat kunjungan ulang di Puskesmas Galur 1.	pasien. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan membahas tentang analisa fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.	
5.	Faktor yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Utara	Faktor	Bregida et al.	2021	Survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	Ada hubungan signifikan antara akses dengan minat kunjungan ulang ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021 dengan p-value = 0,000 < α 0,05. Ada hubungan yang signifikan pelayanan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten	Penelitian terkait menganalisis tentang faktor faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Jalan, sedangkan penelitian yang akan dilakukan

					Hulu Sungai Utara Tahun 2021 membahas tentang dengan p-value = $0,003 < \alpha 0,05$. pengaruh kualitas Ada hubungan yang signifikan dan fasilitas ketersediaan alat dengan minat pelayanan terhadap kunjungan ulang masyarakat di minat kunjungan Puskesmas Sapala Kabupaten ulang pasien rawat Hulu Sungai Utara Tahun 2021 inap. dengan p-value = $0,004 < \alpha 0,05$. Ada hubungan yang signifikan ketersediaan obat-obatan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021 dengan p-value = $0,002 < \alpha 0,05$.	
6.	Pengaruh Kualitas layanan dan Kelengkapan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap	Wulandari et al.	2024	Penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>	Terdapat pengaruh positif signifikan kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram,	Penelitian ini meneliti tentang fasilitas dan kualitas di Rawat Jalan, sedangkan

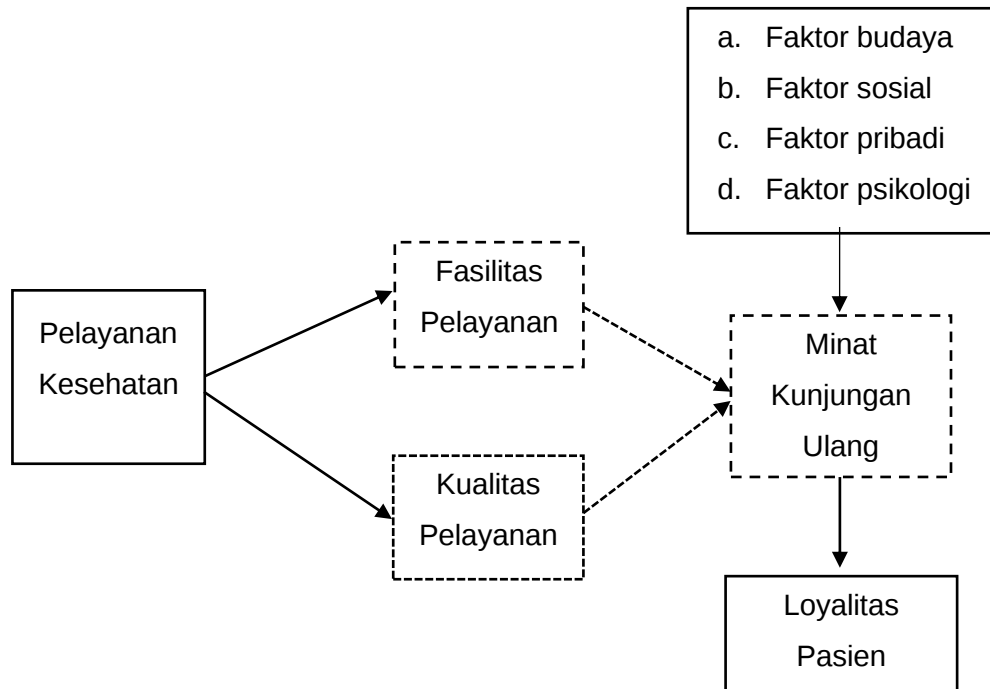
Keputusan Berkunjung Pasien Rawat Jalan	terdapat pengaruh positif penelitian yang akan signifikan kelengkapan fasilitas dilakukan adalah terhadap keputusan berkunjung meneliti fasilitas dan pasien rawat jalan di Rumah kualitas pelayanan Sakit Universitas Mataram dan kesehatan di Rawat Inap terdapat pengaruh positif Inap signifikan kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas terhadap keputusan berkunjung pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram. Dengan hasil hubungan kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung adalah $r=0,560$ dan $p=0,034$ sedangkan pengaruh kelengkapan fasilitas rumah sakit terhadap Keputusan berkunjung adalah $r=0,307$ dan $p=0,039$.
--	---

7.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Mayapada Hospital Tangerang Tahun 2023	Yoniko et al.	2024	Penelitian kuantitatif dengan desai penelitian <i>cross sectional</i>	Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>competence</i> (kompetensi), <i>communication</i> (komunikasi), dan <i>tangible</i> (bukti fisik) dengan kepuasan pasien rawat jalan Mayapada Hospital Tangerang Tahun 2023. Dengan hasil analisa: a. Daya tanggap: (p= 0,012, OR= 5,143, CI= 1.559-16.970) b. Kompetensi: (p= 0,025, OR= 5,859, CI= 1.451-24.271) c. Komunikasi: (p= 0,003, OR= 7,400, CI= 2.053-26.667)	Penelitian tersebut membahas mengenai pengaruh kualitas dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang mendukung terjadinya pemanfaatan pelayanan kesehatan secara terus menerus, sedangkan pelayanan yang akan dilakukan akan membahas secara langsung hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap
----	--	---------------	------	---	---	---

					d. Kehandalan: (p= 1,000, minat kunjungan OR= 1,267, CI= 1.125- 12.840) ulang pasien. e. Fasilitas: (p= 0,000, OR= 26,471, CI= 3.383-207.097) Dijelaskan bahwa kepuasan pasien mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan kepada pihak lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.
8.	Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien	Fahlefi et al.	2024	Penelitian kuantitatif dengan	Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan dan fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Penelitian tersebut meneliti tentang fasilitas dan kualitas di Rawat Jalan,

Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta	pendekatan deskriptif	Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul D.I. Yogyakarta.	sedangkan penelitian yang akan dilakukan adalah meneliti fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan di Rawat Inap
--	--------------------------	--	---

C. Kerangka Konsep



Gambar 2.1 Kerangka Konsep Penelitian

Ketentuan dari kerangka konsep diatas adalah sebagai berikut:

1. : Bagian yang tidak diteliti
2. : Bagian yang diteliti

D. Hipotesis

Hipotesis atau hipotesa menurut Murti (2018) adalah jawaban sementara atau prediksi dari hasil penelitian. Hipotesis memberikan suatu jawaban yang bersifat tentatif atas masalah penelitian yang kebenarannya akan diujikan melalui data empiris di lapangan. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

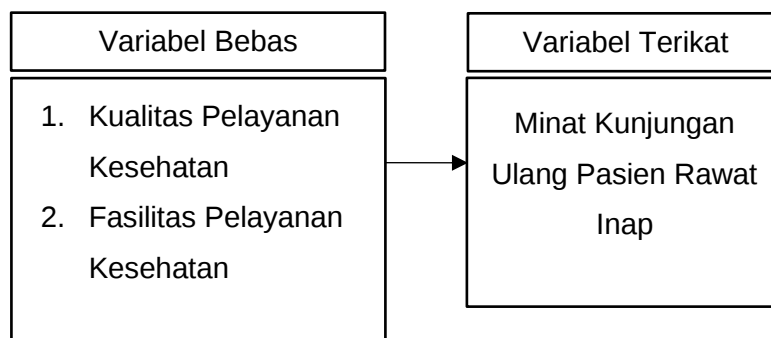
- a. Terdapat hubungan antara fasilitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit
- b. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit.
- c. Terdapat hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Kerangka Kerja Penelitian

Metodologi penelitian memiliki urutan kerangka kerja yang harus diikuti, menurut Yendrizar (2022) urutan kerangka kerja ini merupakan gambaran dari langkah langkah yang harus dilalui agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik. Kerangka kerja penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian analitik observasional dengan pendekatan *cross- sectional*. Menurut Ichsan (2022) penelitian observasional dengan pendekatan *cross- sectional* merupakan penelitian yang bersifat mengamati hal yang terjadi pada subjek penelitian dengan menghubungkan satu variabel dengan variabel lainya pada satu waktu yang sama.

C. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Roflin et al. (2021) menyatakan bahwa umumnya populasi merupakan orang yang menjadi subjek penelitian atau orang yang karakteristiknya hendak diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Kawung Rumah Sakit Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta yang melakukan perawatan pada bulan Oktober- November 2024.

2. Sampel

Menurut Roflin et al. (2021) sampel merupakan bagian dari populasi. Artinya besar sampel harus mencukupi untuk menggambarkan populasinya. Sampel yang baik harus dapat menggambarkan seluruh karakteristik yang ada pada populasinya. Sesuai dengan BOR Ruang Kawung yaitu 65,64% dan LOS Ruang Kawung yaitu 2,84, pada penelitian ini, peneliti menggunakan sampel seluruh pasien rawat inap di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta yang melakukan perawatan pada bulan Oktober- November 2024. Total responden yang didapatkan sebanyak 69 responden dengan kriteria sebagai berikut:

a. Kriteria inklusi:

- 1) Pasien yang bersedia menjadi responden
- 2) Pasien yang sudah melakukan perawatan >48 jam

b. Kriteria eklusi

- 1) Pasien yang melakukan perawatan <48 jam

3. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik sampling yaitu *consecutive sampling*, menurut Boss & Day (2020) *consecutive sampling* merupakan pengambilan sampel yang dilakukan berturut turut pada satu periode penuh dengan durasi waktu yang sama maupun tidak sama. Maka sampel yang digunakan adalah 69 responden dari seluruh pasien rawat inap di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang melakukan perawatan pada bulan Oktober- November 2024.

D. Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Indikator	Skala Ukur	Hasil
Fasilitas Pelayanan	suatu alat dan atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan.	Kuesioner	1. Keterse-diaan 2. Kenyama-nan 3. Keamanan 4. Kebersihan	Nomi-nal	1. Fasilitas pelayanan baik $\geq$ nilai mean. 2. Fasilitas pelayanan kurang baik < nilai mean
Kualitas Pelayanan	tingkat keunggulan pelayanan yang bisa	Kuesioner	1. <i>Reability</i> 2. <i>Responsive-ness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i>	Nomi-nal	1. Fasilitas pelayanan baik $\geq$ nilai mean.

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Indikator	Skala Ukur	Hasil
	memenuhi keinginan pasien/ pelanggan yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, serta penunjang medis.		5. <i>Tangible</i>		2. Fasilitas pelayanan kurang baik < nilai mean
Minat Kunjungan Ulang	Perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang produk yang telah dibeli sebelumnya.	Kuesio- ner	Persepsi Pasien	Nomi- nal	1. Tidak minat melakukan kunjungan ulang 2. Minat melakukan kunjungan ulang

E. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian menurut Rizkia et al. (2023) merupakan sebuah metode untuk pembatasan permasalahan dalam ilmu yang akan dikaji dalam kajian ilmiah. Ruang lingkup penelitian ini adalah membahas terkait faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat inap, apakah kualitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.

F. Alat Penelitian/ Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat yang berfungsi untuk mengukur variabel. Menurut Widiana et al. (2023) instrumen penelitian merupakan alat yang memiliki kegunaan untuk mengumpulkan data baik data kualitatif maupun data kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan keperluan analisis data, maka data diubah menjadi data dikotomi dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Kuesioner Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Dengan kuesioner ini peneliti menilai fasilitas pelayanan kesehatan dengan mencantumkan 8 (delapan) pertanyaan dengan 4 (empat) pilihan jawaban yaitu:

- a. Sangat Tidak Baik (STB) dengan bobot nilai 1 (satu)
- b. Kurang Baik (KB) dengan bobot nilai 2 (dua)
- c. Baik (B) dengan bobot nilai 3 (tiga)
- d. Sangat Baik (SB) dengan bobot nilai 4 (empat)

Dari hasil penjumlahan kuesioner diatas, maka dicari nilai mean yang akan digunakan untuk mengukur fasilitas pelayanan sehingga dikategorikan sebagai berikut:

- a. Fasilitas pelayanan baik $\geq$ nilai mean.
- b. Fasilitas pelayanan kurang baik $<$ nilai mean.

Pernyataan kuesioner diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Nurdiyanoro (2011) yang telah dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas dengan hasil menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,836 atau lebih besar dari 0,6 yang berarti instrumen reliabel.

2. Kuesioner Kualitas Pelayanan Kesehatan

Dengan kuesioner ini peneliti menilai kualitas pelayanan kesehatan dengan mencantumkan 25 (dua puluh lima) pertanyaan yang dibagi kembali menjadi 5 (lima) indikator yaitu *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan 4 (empat) pilihan jawaban yaitu:

- a. Sangat Tidak Baik (STB) dengan bobot nilai 1 (satu)
- b. Kurang Baik (KB) dengan bobot nilai 2 (dua)
- c. Baik (B) dengan bobot nilai 3 (tiga)
- d. Sangat Baik (SB) dengan bobot nilai 4 (empat)

Dari hasil penjumlahan kuesioner diatas, maka dicari nilai mean yang akan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sehingga dikategorikan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan baik $\geq$ nilai mean.

- b. Kualitas pelayanan kurang baik < nilai mean.

Pernyataan kuesioner diadopsi dari 2 (dua) penelitian, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nurdyantoro (2011) yang telah dilakukan uji Validitas dan Reliabilitas dengan hasil menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,878 atau lebih besar dari 0,6 yang berarti instrumen reliabel dan juga penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan et al (2019) yang telah dilakukan uji kepakaran dengan *fast validity*, *content validity*, dan *construct validity* pada tahun 2019.

3. Kuesioner Minat Kunjungan Ulang Pasien

Dengan kuesioner ini peneliti akan menilai minat kunjungan ulang pasien dengan mencantumkan 1 (satu) pernyataan dengan 2 (dua) jawaban yaitu:

- a. Ya, yang berarti pasien minat melakukan kunjungan ulang
- b. Tidak, yang berarti pasien tidak minat melakukan kunjungan ulang

Dari hasil penjumlahan kuesioner diatas, maka dijumlahkan berapa hasil kuesioner yang menyatakan akan melakukan kunjungan ulang dan berapa kuesioner yang tidak akan melakukan kunjungan ulang.

G. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini merupakan pengumpulan data primer dengan menggunakan penyebaran angket/ kuesioner kepada pasien rawat inap Ruang Kawung di RSUD Ibu Fatmawati

Soekarno Kota Surakarta yang melakukan perawatan pada bulan Oktober- November 2024.

Langkah Langkah dalam pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengajukan izin penelitian kepada Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala.
2. Mengajukan izin penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta;
3. Mengajukan izin penelitian kepada Dinas Kesehatan Kota Surakarta;
4. Mengajukan izin penelitian Kepada RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta;
5. Menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat inap di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Kota Surakarta pada periode bulan Oktober- November 2024.
6. Pengumpulan data penelitian setelah penelitian dilaksanakan.
7. Pengolahan data penelitian.

H. Analisis Data

1. Analisis Univariat

Analisa univariat menurut Transyah et al. (2023) merupakan analisa yang digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel peneliti. Analisa univariat bertujuan untuk meringkas data dalam bentuk tabel atau grafik. Dalam uji univariat dihitung nilai:

a. Mean

Penghitungan mean dilakukan menggunakan software SPSS

26.

b. Median

Penghitungan median dilakukan menggunakan software SPSS

26.

c. Modus

Penghitungan modus dilakukan menggunakan software SPSS

26

2. Analisis Bivariat

Analisa bivariat menurut Hidayat yang dikutip oleh Transyah et al., (2023) merupakan analisa yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi sebelum dilakukan uji statistik. Uji statistik yang digunakan adalah uji *chi-square*. Uji *chi-square* akan diujikan menggunakan *software* SPSS 26. Berdasarkan probabilitas (signifikasi) data ditetapkan dengan hasil:

a. Jika probabilitas $<0,05$ maka H_a diterima.

b. Jika probabilitas $>0,05$ maka H_a ditolak.

3. Analisis Multivariat

Menurut Sihombing (2022) analisis multivariat adalah prosedur analisis data yang secara simultan menganalisis dari dua variabel. Analisis multivariat dapat dibedakan menjadi dua metode utama. Kedua metode tersebut adalah depensi dan interdepensi.

Perbedaan kedua metode itu didasarkan pada apakah ada variabel yang dapat dikategorikan sebagai variabel dependen atau tidak dalam penelitian tersebut. Penelitian ini akan dilakukan analisis multivariat apabila fasilitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap dan kualitas pelayanan kesehatan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap dengan menggunakan uji regresi logistik berganda yang akan diujikan melalui *software* SPSS 26.

I. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Ruang Kawung Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta. Pengambilan data dilaksanakan pada bulan Oktober- November 2024.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Waktu dan Tempat Penelitian

a. Waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan pada periode 24 Oktober- 24 November 2024.

b. Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta pada Ruang Rawat Inap Kawung.

2. Distribusi Frekuensi Responden

Berikut tabel frekuensi responden yang didapatkan dari seluruh responden yang mengisi kuesioner penelitian selama dilakukan penelitian:

Tabel 4.1
Distribusi frekuensi responden (n=94)

Karakteristik Responden	f	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	33	47,8
Wanita	36	52,2
Usia		
≥42 Tahun	31	44,9
<42 Tahun	38	55.1
Pekerjaan		
Buruh	8	11,6
IRT	19	27,5
Petani	7	10,1

Karakteristik Responden	f	Presentase (%)
Swasta	24	34,8
Wiraswasta	8	11,6
ASN	1	1,4
Guru	1	1,4
Dosen	1	1,4
Pendidikan		
D3	1	1,4
S1	12	17,4
S2	1	1,4
SD	11	15,9
SMA	29	42,0
SMP	14	20,3
Tidak Bersekolah	1	1,4
Status Pasien		
Baru	36	52,2
Lama	33	47,8

Sumber: Data Primer

Setelah dilakukan penelitian didapatkan hasil karakteristik dalam beberapa aspek yaitu:

a. Jenis kelamin

Ditinjau dari aspek jenis kelamin, mayoritas pasien rawat inap di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta

adalah wanita dengan presentase sebesar 52,2%. Sedangkan sebanyak 47,8% merupakan pasien pria.

b. Usia

Berdasarkan dari usia, sebanyak 44,9% responden berusia >42 tahun, sedangkan 55,1% responden berusia <42 tahun.

c. Pekerjaan

Mayoritas responden merupakan karyawan swasta yaitu sebanyak 34,8%, sedangkan terdapat beberapa responden dengan pekerjaan lain yaitu ASN (1,4%), Buruh (11,6%), Dosen (1,4%), Guru (1,4%), IRT (27,5%), Petani (10,1%), dan Wiraswasta (11,6%).

d. Pendidikan

Berdasarkan pendidikan, sebanyak 42,0% responden berpendidikan akhir SMA, selain itu terdapat juga responden yang berpendidikan akhir SD (15,9%), SMP (20,3%), D3 (1,4%), S1 (17,4%), S2 (1,4%) dan tidak bersekolah (1,4%).

e. Status Pasien

Ditinjau dari status pasien, sebanyak 52,2% pasien merupakan pasien yang baru pertama kali dirawat di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno, sedangkan terdapat pula pasien yang sebelumnya sudah pernah dirawat di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno sebanyak 47,8%.

3. Analisis Univariat

a. Distribusi frekuensi fasilitas pelayanan kesehatan

Tabel 4.2

Distribusi frekuensi variabel fasilitas pelayanan kesehatan

Fasilitas	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Baik	30	43,5
Baik	39	56,5

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 56,5% responden menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan pada Ruang Rawat Inap Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Baik, sedangkan 43,5% menyatakan tidak baik.

b. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan kesehatan

Tabel 4.3

Distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak Baik	23	33,3
Baik	46	66,7

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 66,7% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Ruang Rawat Inap Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta Baik, sedangkan 33,3% menyatakan tidak baik.

c. Distribusi frekuensi minat kunjungan ulang pasien rawat inap

Tabel 4.4

Distribusi frekuensi variabel minat kunjungan ulang pasien

Minat Kunjungan	Frekuensi	Presentase (%)
tidak minat	17	24,6
minat	52	75,4

Sumber: Data Primer

Berdasarkan tabel diatas, sebanyak 75,4% responden menyatakan minat berkunjung kembali ke RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta apabila membutuhkan pelayanan kesehatan kembali, sedangkan 24,6% menyatakan tidak minat.

4. Analisis Bivariat

a. Hubungan fasilitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien

Tabel 4.5

Analisis hubungan fasilitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien

Fasilitas Pelayanan	Minat Kunjungan		OR	CI 95%		p value
	Minat	Tidak		Lower	Upper	
Baik	34	4	6.691	1.895	23.627	0,002
Tidak Baik	17	13				
Jumlah	52	17				

Sumber: Data Primer

Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara fasilitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap ($p=0,002$). Pasien yang

menilai fasilitas pelayanan kesehatan baik berpeluang 6.691 memiliki minat berkunjung ulang dibanding dengan pasien yang menilai fasilitas pelayanan kesehatan tidak baik (OR=6.691; CI 95%:1.8.95- 23.627). Dapat dilihat pada data yang didapatkan, dari 39 pasien yang menilai fasilitas pelayanan kesehatan baik, 35 pasien menyatakan minat melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit. Sedangkan dari 30 pasien yang menilai pelayanan kesehatan tidak baik, terdapat 17 pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit. Maka, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.

- b. Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien

Tabel 4.6

Analisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien

Kualitas Pelayanan	Minat Kunjungan		OR	CI 95%		<i>p value</i>
	Minat	Tidak		<i>Lower</i>	<i>Upper</i>	
Baik	40	6	6,111	1.867	19.999	0,002
Tidak Baik	12	11				
Jumlah	52	17				

Sumber: Data Primer

Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap ($p=0,002$). Pasien yang

menilai kualitas pelayanan kesehatan baik berpeluang 6,111 memiliki minat berkunjung ulang dibanding dengan pasien yang menilai fasilitas pelayanan kesehatan tidak baik (OR=6,111; CI 95%:1,867- 19,999). Dapat dilihat pada data yang didapatkan, dari 46 pasien yang menilai kualitas pelayanan kesehatan baik, 40 pasien menyatakan minat melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit. Sedangkan dari 23 pasien yang menilai kualitas pelayanan kesehatan tidak baik, terdapat 12 pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit. Maka, dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.

5. Analisis Multivariat

Tabel 4.7

Analisis hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien

<i>Independent</i>	B	CI 95%		<i>P Value</i>
		<i>Lower</i>	<i>Upper</i>	
Fasilitas Pelayanan	2,141	2,047	35,384	0,003
Kualitas Pelayanan	2,060	2.000	30.809	0,003

Sumber: Data Primer

Berdasarkan hasil analisis regresi logistik berganda di atas, didapati:

a. Fasilitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan variabel fasilitas pelayanan kesehatan, didapatkan nilai B (koefisien) sebesar 2,141 (positif) dengan CI95% = 2,047-

35,384, dan $P\text{-value} = 0,003$ ($p < 0,05$). Dengan didapatkannya nilai $P\text{-value} = 0,003$ ($p < 0,05$) maka fasilitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai B positif 2,141. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas pelayanan kesehatan akan meningkatkan kemungkinan variabel dependen sebesar 2,141 kali.

b. Kualitas pelayanan kesehatan

Berdasarkan variabel kualitas pelayanan kesehatan, didapatkan nilai B (koefisien) sebesar 2,060 (positif), skor CI 95% = 2,000-30,806 dan $P\text{-value} = 0,002$ ($p < 0,05$). Dengan didapatkannya nilai $P\text{-value} = 0,003$ ($p < 0,05$) maka kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan nilai B positif 2,060. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan akan meningkatkan kemungkinan variabel dependen sebesar 2,060 kali. Hasil analisis regresi logistik menunjukkan bahwa kedua variabel independen memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen ($< 0,05$). Fasilitas pelayanan kesehatan dan kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang positif terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Sehingga dengan peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan akan memungkinkan terjadinya peningkatan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota

Surakarta ditunjukkan dengan nilai koefisien yang paling besar adalah 2,141 dan *p-value* yang paling kecil adalah 0,003.

B. Pembahasan

1. Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 39 (56,5%) responden menyatakan fasilitas pelayanan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta adalah baik, selama dilaksanakannya penelitian, responden menyatakan puas dan nyaman dengan fasilitas yang terdapat di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Sedangkan 30 (43,5%) responden menyatakan bahwa fasilitas pelayanan kurang baik. Sehubungan dengan hasil penelitian tersebut, terdapat sebanyak 3 responden yang menyatakan bahwa terdapat serangga di ruang perawatan sehingga pasien merasa terganggu. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugondo et al (2021) yang menyatakan bahwa ruang pelayanan yang nyaman berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dimana dalam penelitiannya dijelaskan bahwa indikator pada komponen kebersihan mendapatkan skor kepuasan paling rendah dari pasien dari pada komponen yang lain (efisiensi, kenyamanan, biaya) dikarenakan kebersihan pada ruangan yang diteliti tidak terjaga dengan baik.

Pada hasil penelitian, komponen keamanan dimana petugas keamanan selalu berjaga selama 24 jam mendapatkan penilaian

sangat baik dari responden, pada hal ini, rumah sakit harus selalu memperhatikan fasilitas pelayanan kesehatan agar pasien dapat mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhannya. Selain komponen komponen pelayanan kesehatan, komponen komponen penunjang seperti ruang tunggu, tempat parkir, keamanan, dll juga harus diperhatikan untuk menunjang keamanan dan kenyamanan pengunjung.

Fasilitas pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena pemenuhan fasilitas dalam pelayanan merupakan salah satu komponen utama dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien, pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Kim et al (2022) dijelaskan bahwa investasi dalam manajemen fasilitas pelayanan kesehatan dapat memperkuat aspek-aspek utama kesiapan fasilitas pelayanan kesehatan seperti obat-obatan. Hal tersebut juga dapat mempengaruhi kualitas perawatan berdasarkan pengalaman pasien. Selain itu, pada hasil penelitian yang dilakukan oleh Petragallo et al (2024) dijelaskan bahwa ketersediaan layanan kesehatan sangat penting untuk kebijakan dan perencanaan kesehatan yang efektif, serta untuk penilaian dan pemantauan sistem kesehatan.

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pada hasil penelitian didapati hasil bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta adalah baik, sebanyak 46 (66,7%)

responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada Ruang Rawat Inap Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta baik, pada pernyataan kuesioner, responden menilai bahwa karyawan selalu merespon keinginan setiap pasien tanpa membedakan status dan tim medis selalu menanyakan keluhan pasien (*responsiveness*), sedangkan 23 (33,3%) menyatakan tidak baik, hal ini disebabkan karena kurang terjaganya kebersihan, kerapihan dan kenyamanan kamar perawatan (*tangible*). Pada keseluruhan pernyataan, responden menilai kualitas pelayanan di Ruang Rawat Inap Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta cukup baik dan dapat membuat pasien merasa nyaman dan puas selama dilakukan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal utama yang diperhatikan oleh pasien dimana pasien dapat menilai secara langsung selama dilakukan pelayanan kesehatan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anfal (2020), mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang paling menunjang kepuasan pasien. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan persepsi pasien. Persepsi yang baik akan kualitas pelayanan yang diterimanya, maka semakin besar harapan pasien terpenuhi sehingga semakin besar pula kepuasan pasiennya. Kepuasan yang tinggi pada pasien akan menimbulkan loyalitas pasien yang tinggi pula.

Kualitas pelayanan pastinya menjadi hal utama yang harus diperhatikan oleh rumah sakit. Rumah sakit perlu untuk selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimilikinya karena kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang berhubungan langsung dengan kondisi pasien sehingga kualitas pelayanan harus benar benar diperhatikan selama pelayanan kesehatan dilakukan. Hal tersebut berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh August et al (2023), pada penelitian tersebut didapati bahwa pada Rumah Sakit Kabupaten di wilayah Pwani, Tanzania mengalami banyak kasus kematian ibu, setelah dilakukan penelitian, didapatkan hasil bahwa kelalaian, tindak lanjut yang tidak memadai, pencatatan yang buruk, dan keterlambatan merupakan hambatan utama dalam MPDR (*maternal and perinatal death reviews*). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Muchtar et al (2020) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di UPT Puskesmas Tarogong belum memuaskan pasien bahkan pengunjung, pada indikator *tangible* dinilai masih kurang karena fasilitas pelayanan kesehatan masih kurang memadai karena terdapat beberapa peralatan kesehatan yang rusak dan belum lengkapnya alat penunjang diagnostik, juga pada indikator *reability* didapati bahwa pelayanan di UPT Puskesmas Tarogong sudah sesuai dengan SOP namun masyarakat masih kurang informasi mengenai persyaratan pelayanan yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus pulang kembali untuk melengkapi persyaratan.

Sedangkan untuk indikator *intangible*, *assurance* dan *responsiveness* dinilai sudah baik.

3. Minat Kunjungan Ulang Pasien

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 75,4% responden menyatakan minat berkunjung kembali ke RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta apabila membutuhkan pelayanan kesehatan kembali, sedangkan 24,6% menyatakan tidak minat. Sesuai dengan data hasil penelitian, dapat dilihat bahwa tingkat minat kunjungan ulang di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno tinggi dimana lebih banyak responden yang berminat untuk kembali ke RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta apabila membutuhkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang tidak berminat untuk kembali. Minat kunjungan ulang merupakan respon yang muncul setelah pasien mendapatkan pelayanan kesehatan, setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien dapat menentukan apakah pasien akan melakukan kunjungan ulang kembali ke rumah sakit atau tidak.

4. Hubungan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, didapati bahwa fasilitas pelayanan kesehatan berhubungan signifikan dan positif terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap (OR: 6,691, CI: 95%= 1.895- 23,627, p: 0,002). Kelengkapan dan kondisi fasilitas yang

dimiliki oleh rumah sakit sangat berperan penting dalam peningkatan minat kunjungan pasien dimana pemanfaatan fasilitas yang dimiliki rumah sakit sangat berguna bagi peningkatan kesehatan pasien. Selain itu, fasilitas yang lengkap dan nyaman akan membuat pasien dan pengunjung nyaman saat berada di rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien untuk ke rumah sakit apabila memerlukan pelayanan kesehatan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Bregida et al (2021) dijelaskan bahwa ketersediaan fasilitas berpengaruh penting dalam peningkatan minat kunjungan ulang pasien. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa ketersediaan fasilitas meningkatkan minat kunjungan ulang pasien dimana ketersediaan fasilitas memungkinkan pasien untuk melakukan pemeriksaan secara lengkap di fasilitas pelayanan kesehatan tanpa harus pergi ke fasilitas pelayanan kesehatan lain apabila fasilitas tidak tersedia. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari et al (2024) dengan hasil penelitian didapatkan bahwa kelengkapan fasilitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dengan keputusan berkunjung pasien, dimana disebutkan bahwa semakin lengkap fasilitas pelayanan yang tersedia maka semakin tinggi pula keputusan pasien ke rumah sakit.

Berdasarkan pembahasan diatas, rumah sakit harus selalu mempertahankan bahkan meningkatkan fasilitas pelayanan yang

dimilikinya, fasilitas pelayanan kesehatan dapat menjadi pertimbangan oleh pasien untuk kembali ke rumah sakit dimana pastinya pasien berharap mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pasien. Selain meningkatkan fasilitas dalam tindakan pelayanan kesehatan, fasilitas lain juga perlu diperhatikan seperti tempat parkir, ruangan dan keamanan agar pasien merasa nyaman saat dilakukan tindakan namun juga selalu merasa aman dan nyaman selama berada di rumah sakit.

5. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.

Berdasarkan hasil penelitian, didapati bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan signifikan dan positif terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap (OR: 6,111, CI: 95%= 1,867- 19,999, p: 0,002). Sehingga dapat menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula minat kunjungan ulang pasien untuk ke rumah sakit apabila memerlukan pelayanan kesehatan. Dengan maksimalnya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien maka besar kemungkinan pasien akan merasa lebih nyaman dan puas sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Olvin et al (2023) dimana hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas

pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mutiara et al (2022) didapati hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pasien, begitu juga dengan penelitian dengan hasil yang sama yang dilakukan oleh Fitriana et al (2022), Alvia Amri et al (2024), Aryono et al (2022) dan Yassir et al (2023).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan dimensi yang sangat penting untuk menarik minat kunjungan ulang pasien dimana seluruh pasien akan dapat merasakan langsung kualitas pelayanan yang didapatkannya. Kualitas pelayanan yang didapatkan dan dirasakan langsung oleh pasien membuat pasien dapat menilai apakah pasien merasa pelayanan yang dimiliki oleh rumah sakit baik atau tidak baik sehingga pasien dapat memutuskan kembali ke rumah sakit tersebut atau tidak. Menurut Hsuan-Li (2011) yang dikutip oleh Mutiara et al (2022) Minat atau ketertarikan untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk memanfaatkan kembali atau tidak layanan, yang merupakan bagian dari perilaku setelah pembelian setelah membeli suatu produk, konsumen akan mengalami tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Demikian juga dengan Lembaga layanan kesehatan seperti rumah sakit, jika layanan yang diberikan tidak berkualitas tinggi, maka kepuasan

pasien tidak akan terpenuhi, sebaliknya jika layanan yang diberikan berkualitas tinggi, maka kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut.

6. Hubungan Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.

Secara bersamaan, fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan berhubungan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit. Semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan dapat meningkatkan minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit. Fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan merupakan dua hal yang saling berkaitan dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan, dimana pada saat dilakukannya pelayanan kesehatan pastinya rumah sakit perlu menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pasien, selain fasilitas yang memadai untuk dapat memenuhi kebutuhan pasien, kualitas pelayanan juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien saat dilakukan pelayanan, sehingga pasien merasa puas dan dapat memutuskan untuk kembali ke rumah sakit tersebut atau tidak. Namun, sejauh ini belum banyak peneliti yang menguji secara bersamaan antara fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit. Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari et al (2024) menjelaskan bahwa kualitas dan fasilitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap keputusan berkunjung pasien. Dalam

penelitian Surasdiman et al (2019), didapatkan hasil bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dalam hal ini, saat pasien merasa puas, kemungkinan untuk melakukan kunjungan ulang juga semakin tinggi.

Fasilitas pelayanan yang tersedia di rumah sakit harus ditunjang dengan kualitas pelayanan yang baik, begitu pula sebaliknya, kualitas pelayanan yang baik harus ditunjang dengan fasilitas pelayanan yang memadai pula. Dalam hal ini fasilitas pelayanan yang tersedia dan memadai di rumah sakit akan dapat digunakan dengan baik dan tepat apabila pegawai di rumah sakit bisa menggunakan fasilitas tersebut dengan baik dan benar untuk menunjang perawatan pasien. Disaat kualitas pelayanan yang tersedia di rumah sakit sudah sangat baik dan sesuai keinginan pasien namun tidak ada fasilitas yang memadai, maka kualitas yang ada pun tidak akan dapat memenuhi kebutuhan perawatan pasien. Dalam hal ini rumah sakit perlu menyeimbangkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang dimilikinya.

Pada hasil penelitian ini, fasilitas dan kualitas pelayanan sama sama memiliki hubungan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap ke rumah sakit, dimana didapati bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno dinilai baik oleh responden sehingga responden yang

berminat untuk kembali ke rumah sakit lebih banyak daripada pasien yang tidak berminat kembali ke rumah sakit.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil dan pembahasan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas pelayanan kesehatan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta mendapatkan nilai baik dengan hasil analisis bahwa dari 69 responden, 39 responden menyatakan bahwa fasilitas pelayanan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta baik sedangkan 30 responden menilai bahwa fasilitas pelayanan tidak baik.
2. Kualitas pelayanan kesehatan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta mendapatkan nilai baik dimana hasil analisis menunjukkan bahwa dari 69 responden sebanyak 46 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta baik sedangkan 23 responden menilai bahwa kualitas pelayanan tidak baik.
3. Minat kunjungan ulang di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta tinggi, pada hasil analisis dari 69 responden 52 responden berminat kembali ke RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta saat membutuhkan pengobatan dan 17 responden lainnya menyatakan tidak berminat kembali.

4. Pada hasil penelitian, fasilitas pelayanan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta mendapatkan nilai baik (OR: 6,691, CI: 95%= 1,891- 23,627, p: 0,002). Pada analisis *chi-square* didapati hasil bahwa fasilitas pelayanan kesehatan berhubungan secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit yang memiliki fasilitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kunjungan ulang pasien sebesar 6,691 dibandingkan dengan rumah sakit dengan fasilitas pelayanan yang kurang baik.
5. Kualitas pelayanan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta mendapatkan nilai baik (OR: 6,111, CI: 95%= 1,867- 19,999, p: 0,002) sehingga pada analisis *Chi-square* didapati hasil bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat meningkatkan kunjungan ulang pasien sebesar 6,111 kali dibandingkan dengan rumah sakit dengan kualitas pelayanan kesehatan yang tidak baik.
6. Fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan berhibingan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Pada hasil analisis data

regresi logistik berganda didapatkan bahwa fasilitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan lebih tinggi untuk meningkatkan kunjungan ulang lebih besar (2,141) dibandingkan dengan kualitas pelayanan kesehatan (2.060).

B. Saran

1. Rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pasien terkait fasilitas pelayanan yang digunakan oleh pasien. Seperti pemantauan kebersihan ruangan, penataan ulang tata letak ruangan pada setiap periode tertentu, dan *mengupgrade* fasilitas pelayanan yang perlu *diupgrade*.
2. Disarankan kepada peneliti selanjutnya yang berminat meneliti tentang fasilitas dan Kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit dapat memperoleh sampel penelitian yang lebih bervariasi sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih memadai.

C. Keterbatasan Penelitian

1. Jumlah responden hanya 69 orang yang tentunya masih sangat kurang untuk menggambarkan keadaan rumah sakit yang sesungguhnya.
2. Keterbatasan waktu, sehingga penelitian hanya dapat dilaksanakan dalam waktu 1 (satu) Bulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alretha, A., & Damayanti, V. A. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Poliklinik Jantung Rumah Sakit Islam Sakinah Mojokerto. *BEMAS: Jurnal Bermasyarakat*, 4(2), 333–341.
- Alvia Amri, Z., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 8(1), 33–43. <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4068>
- Amiruddin, R., & Asri, A. M. (2021). *Aplikasi Praktis Penguat Layanan Kesehatan Layanan Kesehatan Komunikatif*. CV Trans Info mEDIA.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil, A., Pramudho, P. K., & Kayrus, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Poliklinik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Puri Husadatama Kabupaten Mesuji. *MANUJU: Malahayati Nursing Jurnal*, 4(12 Desember 2022), 3178–3192.
- August, F., Nyamhanga, T. M., Kakoko, D. C. V., Sirili, N. S., & Frumence, G. M. (2023). Facilitators for and Barriers to the Implementation of Performance Accountability Mechanisms for Quality Improvement in the Delivery of Maternal Health Services in a District Hospital in Pwani Region, Tanzania. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(14). <https://doi.org/10.3390/ijerph20146366>
- Boss, M. J., & Day, D. W. (2020). *Air Sampling and Industrial Hygiene Engineering*. CRC Press.
- Bregida, N., Anwary, A. Z., & Anggraeni, S. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, 4(4), 456–463.
- Choiriah, A. N., Iswanto, A. H., Istanti, N. D., & Arbitera, C. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(2), 135–141.
- Daryanto. (2021). *Konsumen dan Pelayanan Prima* (1st ed.). Penerbit Gava Media.
- Djuwa, S. . A., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32.

- Erawantini, F., Suryana, A. L., & Afandi, K. (2021). *Rekam Kesehatan Elektronik Dengan Clinical Decision Support System (CSSD)*. UPT Penerbitan & percetakan Universitas Jember.
- Fahlefi, W., Suliantoro, & Cahyani, N. A. (2024). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 59–70.
- Fatimah, S., Putri, I. R. R., & Sumarni. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo. *Indonesian Journal Of Hospital Administration*, 4(1), 25–29. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4\(1\).25-29](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2021.4(1).25-29)
- Fitriana, I., Aril Ahri, R., & Muchlis, N. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(3), 29–37. <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i3.983>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/about>
- Ginting, T., Chairul, M., Pane, P. Y., Sudarsono, Renaldi, M. R., & Lubis, F. H. (2021). Mutu Pelayanan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X. *Medika Prima Sains*, 3(2), 60–67.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (1st ed.). Gosyen Publising.
- Ichsan, B. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat* (T. W. M. Raharjanti (ed.)). Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Kim, J. H., Bell, G. A., Bitton, A., Desai, E. V., Hirschhorn, L. R., Makumbi, F., Nabweemba, E., Ratcliffe, H. L., Wabwire-Mangen, F., Kibira, S. P. S., & Schwarz, D. (2022). Health facility management and primary health care performance in Uganda. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07674-3>
- Kurniawan, H. D., Tamtomo, D., & Murti, B. (2019). Contextual Effect Of Community Health Center On Patient Satisfaction Of Health Care Service In Ngawi, East Java. *Journal Of Health Policy and Management*, 4(1), 23–30. <https://doi.org/10.26911/thejhpm.2019.04.01.03>
- Latuperissa, L. W. (2022). *Manajemen Rumah Sakit Untuk Mahasiswa dan Praktisi* (Pekalongan). Penerbit NEM.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literatur Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.
- Muchtar, M., Wahyudi, Y. T., & Kusdinar, K. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Tarogong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 11(1), 17–24. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v11i1.70>

- Murti, B. (2018). *Prinsip Dan Metode Riset Epidemiologi*. Bintang Fajar Offset.
- Musdalifah, Hamzah, W., & Idris, F. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien dan Implikasinya pada Minat Kunjungan Ulang Poliklinik Gigi RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Makassar. *Journal Of Aafiyah Health Research*, 5(1), 164–171. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1681>
- Mutiara, I. A., Gusti, E., & Yusmanisari, E. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan di Puskesmas Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Informasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 40–49.
- Nurdiyantoro, S. (2011). *pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas di Kecamatan Sarang Kabupaten Rembang*.
- Olvin, Abbas, J., Kurnaesih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(3), 52–69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>JournalHomepage:<https://pasca-umi.ac.id/index.php/jmch>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. (n.d.).
- Petragallo, S., Timoner, P., Hierink, F., Fuhrer, C., Toure, O., Iknane, A., Coulibaly, Y., Fall, I. S., & Ray, N. (2024). Assessing the accuracy of health facility typology in representing the availability of health services: a case study in Mali. *BMJ Open*, 14(3), 1–6. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-077127>
- Putri, S. I., & Yunita, A. (2021). *Buku Saku Mutu Pelayanan Kebidanan: Graf Literasi*. Graf Literasi.
- Rahmiati, & Tamesvari, N. A. (2020). *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjunga Ulang Pasien Rawat Inap Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019*. 13(1), 13–21.
- Rizkia, N. D., Istianingsih, N., Nuryanto, U. W., Surya, A. P., Susriyanti, Misno, R., Bander, Enjelina, S., Safarida, N., Indrajaya, S., Yudawisastra, H. G., & Atmoko, A. D. (2023). *Metodologi Penelitian Bisnis* (M. A. Wardana (Ed.)). Penerbit Intelektual Manifes Media.
- Roflin, E., Liberty, I. A., & Pariyana. (2021). *Populasi, Sampel, Variabel Dalam Penelitian Kedokteran*. Penerbit NEM.
- Rohani, S., Rahma, T. I. F., & Yanti, N. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Minat Peserta BPJS Kesehatan Menggunakan Faskes Lanjutan di Rumah Sakit Umum Daerah AEK Kenapon. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi, Dan Manajemen*, 3(1), 1227–1275.
- Setianingsih, A., & Susan, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Ketidakpuasan Pasien Di Rumah Sakit “S”.” *Jurnal Menara Medika*, 4(1), 22–27.
- Sihombing, S. O. (2022). *Pengantar Metode Analisis Multivariat*. Penerbit NEM.
- Srisusilawati, P. (2020). *Pelayanan Dan Strategi Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah*. CV. Pena Persada.

- Sugondo, F. R., Faustina, P., & Bernarto, I. (2021). Pengaruh Efisiensi Waktu Tunggu, Biaya Pelayanan, Kebersihan, serta Kenyamanan Ruangan terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Medika Lestari). *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(3), 205–214. <https://doi.org/10.14710/jmki.9.3.2021.205-214>
- Surasdiman, Gunawan, & Kadir, I. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Pengetahuan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Batu-Batu Kabupaten Soppeng. *Journal of Management*, 2(1), 1–16. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/360>
- Syarifuddin, D., & Priyanto, R. (2020). Membangun Fasilitas, Membangun Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal Sain Manajemen*, 2(2), 50–62.
- Transyah, C. H., Syafitri, R., & Yuliani. (2023). *Terapi Rendam Kaki Air Hangat Terhadap Tekanan Darah Lansia Hipertensi*. CV Azka Pustaka.
- Widiana, I. W., Gading, I. K., Teguh, I. M., & Antara, P. A. (2023). *Validasi Penyusunan Instrumen Penelitian*. PT. Raja Grafindo Persada. Rajawali Pers.
- Wulandari, R., Taufik, A., & Syamsun, A. (2024). Pengaruh Kualitas layanan dan Kelengkapan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung Pasien Rawat Jalan. *Journal Of Economics, Business, & Entrepreneurship*, 5(1), 39–44. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v5i1.518>
- Yassir, A., Purwadhi, & Andriani, R. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 1–12.
- Yendrizal. (2022). *Monograf Algoritma C4.5 Pada Teknik Klasifikasi Penyusutan Volume Pupuk*. CV. Azka Pustaka.
- Yoniko, V. A., Palu, B., & Nurmiati, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Mayapada Hospital Tangerang Tahun 2023. *Journal Of Aafiyah Health Research*, 5(1), 108–114. <https://doi.org/10.52103/jahr.v5i1.1600>

LAMPIRAN

**LEMBAR PENJELASAN SEBELUM PENELITIAN (PSP)
UNTUK RESPONDEN**

Berhubungan dengan penelitian akan dilakukan oleh:

Nama : Fitri Nur Befika Aulia
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Judul : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan
Penelitian Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat
Inap di Rumah Sakit

Sebelum menyatakan ketersediaan untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, penting bagi Bapak/ Ibu/ Saudara untuk membaca penjelasan berikut.

1. Tujuan Penelitian:

Untuk menganalisis hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit.

2. Penjelasan Sebelum Penelitian:

Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti akan melakukan pengumpulan data kepada pasien rawat inap Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta dengan menggunakan kuesioner. Data tersebut dibutuhkan untuk mendapatkan informasi tentang hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit. Oleh karena itu diharapkan ketersediaan calon responden untuk memberikan jawaban yang paling sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Penjelasan PSP dilakukan oleh peneliti, pada waktu yang telah disepakati antara peneliti dan calon responden. Calon responden diberikan waktu yang cukup untuk dapat mengambil keputusan untuk ketersediaannya terlibat dalam penelitian ini. Tempat memberikan penjelasan dilakukan di tempat penelitian. PSP ditandatangani oleh peneliti, calon responden dan saksi yang berasal dari tempat penelitian dilaksanakan.

3. Perlakuan yang Diterapkan Pada Calon Responden:

Calon responden (Pasien Rawat Inap) terlibat sebagai responden yang akan memberikan pernyataan atau jawaban pada kuesioner perihal hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit.

Kuesioner akan diserahkan dan diisi oleh responden pada waktu dan tempat berdasarkan kesepakatan antara responden dan peneliti. Waktu penyerahan dan pengisian kuesioner disesuaikan dengan waktu responden. Responden dalam memberikan jawaban atas pernyataan dalam kuesioner membutuhkan waktu sekitar 5-10 menit.

4. Manfaat

Responden yang terlibat dalam penelitian ini akan memperoleh pengetahuan mengenai hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit.

5. Bahaya Potensial

Pada penelitian ini tidak ada bahaya potensial secara fisik yang diakibatkan oleh keterlibatan responden dalam penelitian. Pada penelitian ini responden akan menjawab atau mengisi kuesioner yang diajukan oleh peneliti, sehingga ada waktu responden yang tersita dalam meluangkan waktunya untuk mengisi jawaban atau pernyataan penelitian tersebut.

6. Hak Untuk Undur Diri

Keikutsertaan responden dalam penelitian ini bersifat sukarela, dan responden berhak untuk mengundurkan diri kapanpun, tanpa menimbulkan konsekuensi yang merugikan responden.

7. Kerahasiaan Data

Data pribadi/ identitas dari hasil jawaban responden pada kuesioner akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Apabila terdapat pertanyaan tentang penelitian ini, Bapak/ Ibu/ Saudara dapat menghubungi peneliti : Fitri Nur Befika Aulia melalui nomor telepon 081882826098 atau Email fitrinurbefikaaulia@gmail.com.

Surakarta,.....,.....2024

Responden

Peneliti

(.....)

(Fitri Nur Befika Aulia)

**SURAT PERMOHONAN
MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth.

Calon Responden Penelitian

Dengan Hormat,

Dengan ini memohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjadi responden dalam penelitian yang dilaksanakan oleh:

Nama Mahasiswa : Fitri Nur Befika Aulia

Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Kerahasiaan seluruh informasi akan dijaga dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas persetujuan dan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,

Peneliti

LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN
(Informed Consent)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Usia :

Alamat :

Setelah mendapatkan penjelasan tentang:

1. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan pasien rawat inap di rumah sakit.
2. Penelitian dilaksanakan dengan mengumpulkan data pernyataan menggunakan kuesioner. Data akan digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan pasien rawat inap di rumah sakit.
3. Pada penelitian ini, peneliti akan menyerahkan kuesioner yang dapat diisi atau dijawab oleh responden.
4. Manfaat penelitian ini adalah responden akan memperoleh pengetahuan mengenai hubungan fasilitas dan kualitas pelayanan Kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit.
5. Tidak terdapat bahaya potensial fisik yang dapat membahayakan responden selama penelitian berlangsung.

6. Keikutsertaan responden dalam penelitian ini bersifat sukarela, dan responden berhak untuk mengundurkan diri kapanpun, tanpa menimbulkan konsekuensi yang merugikan responden.
7. Data pribadi/ identitas dari hasil jawaban responden pada kuesioner akan dijamin kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian.

Dengan ini, saya dengan sukarela dan tanpa paksaan menyatakan bahwa saya bersedia menjadi responden dalam penelitian yang dilaksanakan oleh:

Nama : Fitri Nur Befika Aulia
Institusi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Judul penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Apabila terjadi sesuatu yang merugikan diri saya akibat penelitian ini, maka saya akan bertanggung jawab dan tidak akan menuntut di kemudian hari.

Surakarta,,..... 2024

(.....)

KUESIONER PENELITIAN
“ANALISIS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN
TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT”

Identitas Responden:

1. Nama (boleh diisi inisial) :
2. Jenis Kelamin : a. Pria b. Wanita
(lingkari yang benar)
3. Usia :
4. Pekerjaan :
5. Pendidikan :
6. Status Pasien : a. Baru (Pertama kali dirawat)
b. Lama (sudah pernah dirawat)
(lingkari yang benar)

Petunjuk Pengisian:

Pada pernyataan dibawah ini, Bapak/ Ibu, Saudara/i dimohon untuk mengisi pernyataan pernyataan tersebut dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan:

STB : Sangat Tidak Baik

KB : Kurang Baik

B : Baik

SB : Sangat Baik

Variabel Fasilitas Pelayanan					
No	Pernyataan	STB	KB	B	SB
1	Peralatan yang digunakan Rumah Sakit untuk melakukan pelayanan Kesehatan sudah modern.				
2	Kondisi tempat tidur Rumah Sakit nyaman.				
3	Tidak pernah terjadi gangguan listrik di Rumah Sakit.				
4	Penerangan ruangan sesuai dengan harapan pasien.				
5	Pada setiap ruangan terdapat alat komunikasi untuk menghubungi tim medis.				
6	Pasien mudah mendapatkan informasi mengenai Rumah Sakit.				
7	Petugas Keamanan selalu berjaga 24 jam.				
8	Area parkir Rumah Sakit terjaga aman.				

Variabel Kualitas Pelayanan					
No	Pernyataan	STB	KB	B	SB
a.	Bukti langsung (<i>tangible</i>)				
1.	Kebersihan kamar selalu terjaga, rapih, dan nyaman.				
2.	Ruang pemeriksaan/ pengobatan nyaman.				
3.	Kelengkapan peralatan medis sudah memadai.				
4.	Peralatan yang digunakan dalam melakukan perawatan sudah canggih.				
5.	Penampilan karyawan dalam melayani pasien selalu terlihat rapi.				
b.	Kehandalan (<i>reability</i>)				
1.	Prosedur penerimaan pasien di bagian administrasi tidak berbeli belit.				
2.	Kemampuan tim medis memberi pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan pasien				
3.	Tim medis mampu mendiagnosa penyakit pasien dengan tepat				
4.	Tim medis teliti dalam mengobati pasien				
c.	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)				
1.	Tim medis sabar dalam menyelesaikan keluhan pasien				
2.	Karyawan selalu merespon keinginan setiap pasien tanpa membedakan status.				
3.	Tenaga medis memberikan kesempatan pasien untuk bertanya.				

Variabel Kualitas Pelayanan				
4.	Tim medis selalu menanyakan keluhan pasien.			
5.	Dokter memberikan informasi yang jelas tentang penyakit yang dialami pasien.			
6.	Dokter selalu menjelaskan mengenai proses yang akan dijalani pasien.			
7.	Dokter segera memberikan pelayanan Kesehatan yang tepat sesuai kondisi Kesehatan pasien.			
d.	Jaminan (<i>assurance</i>)			
1.	Petugas penerima pasien dan administrasi bekerja dengan cepat dan tepat.			
2.	Tenaga medis memiliki kemampuan yang handal dalam menjalankan tugasnya.			
3.	Pasien merasa aman selama melakukan pengobatan.			
4.	Hasil pemeriksaan dokter diberitahukan kepada pasien maupun keluarga pasien.			
5.	Dokter memberikan pengertian dan penjelasan mengenai pelayanan Kesehatan yang diterima pasien.			
6.	Dokter selalu dapat menjawab pertanyaan pasien.			
e.	Empati (<i>empathy</i>)			
1	Rumah sakit memberikan kemudahan pelayanan dalam akses pelayanan Kesehatan			

Variabel Kualitas Pelayanan					
2	Tim medis memberikan perhatian terhadap pasien, seperti apa yang pasien rasakan				
3	Sikap karyawan rumah sakit ramah dalam membina hubungan dengan pasien				

Variabel Minat Kunjungan Ulang Pasien			
No	Pernyataan	Ya	Tidak
1.	Saya akan kembali ke RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta jika saya membutuhkan pelayanan kesehatan.		

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Validitas dan Reliabilitas Fasilitas (X₂)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	11

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	3.2000	.69585	20
VAR00002	2.3500	.81273	20
VAR00003	3.0000	1.02598	20
VAR00004	2.6500	.67082	20
VAR00005	2.7000	.57124	20
VAR00006	2.5000	1.14708	20
VAR00007	2.5500	.99868	20
VAR00008	2.6500	.81273	20
VAR00009	3.0500	.60481	20
VAR00010	3.2000	.69585	20
VAR00011	3.0500	.94451	20

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	27.7000	27.800	.519	.823
VAR00002	28.5500	26.787	.552	.820
VAR00003	27.9000	24.621	.631	.812
VAR00004	28.2500	27.775	.547	.822
VAR00005	28.2000	28.695	.502	.826
VAR00006	28.4000	24.042	.599	.817
VAR00007	28.3500	25.608	.543	.821
VAR00008	28.2500	27.145	.507	.823
VAR00009	27.8500	28.134	.560	.822
VAR00010	27.7000	27.800	.519	.823
VAR00011	27.8500	28.134	.306	.843

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30.9000	32.095	5.66522	11

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	20	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	14

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	2.6000	.68056	20
VAR00002	3.2000	.95145	20
VAR00003	2.7500	.96655	20
VAR00004	3.0500	.82558	20
VAR00005	3.1000	.64072	20
VAR00006	2.6500	.93330	20
VAR00007	2.4000	1.04630	20
VAR00008	2.9000	.85224	20
VAR00009	2.8000	.95145	20
VAR00010	2.5500	.88704	20
VAR00011	2.4000	.82078	20
VAR00012	2.3500	.81273	20
VAR00013	3.0000	1.02598	20
VAR00014	2.6500	.67082	20

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	35.8000	49.221	.809	.860
VAR00002	35.2000	49.116	.554	.869
VAR00003	35.6500	49.292	.529	.871
VAR00004	35.3500	51.082	.479	.873
VAR00005	35.3000	51.274	.624	.868
VAR00006	35.7500	47.987	.661	.863
VAR00007	36.0000	48.947	.503	.873
VAR00008	35.5000	50.158	.541	.870
VAR00009	35.6000	54.358	.153	.890
VAR00010	35.8500	50.345	.499	.872
VAR00011	36.0000	50.526	.532	.870
VAR00012	36.0500	49.313	.652	.865
VAR00013	35.4000	47.937	.593	.867
VAR00014	35.7500	49.987	.735	.863

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
36.4000	57.411	7.57697	14

HASIL TABULASI DATA PENELITIAN

1. Data Responden

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan	Status Pasien
1	P	36	BURUH	SD	BARU
2	P	41	IRT	SD	LAMA
3	L	64	PETANI	SD	LAMA
4	P	75	IRT	SMP	BARU
5	L	35	SWASTA	SMA	BARU
6	L	41	SWASTA	S1	LAMA
7	L	56	BURUH	SMA	LAMA
8	P	47	WIRASWASTA	SMA	LAMA
9	L	32	SWASTA	SMA	BARU
10	P	39	SWASTA	SMP	LAMA
11	P	54	SWASTA	SD	BARU
12	L	43	BURUH	SMP	LAMA
13	P	32	IRT	SMA	BARU
14	L	28	ASN	D3	BARU
15	L	38	PETANI	SMP	LAMA
16	L	24	SWASTA	SMA	BARU
17	P	62	IRT	SD	LAMA
18	L	54	SWASTA	SMP	BARU
19	L	72	PETANI	SD	LAMA
20	L	25	WIRASWASTA	S1	BARU
21	L	37	SWASTA	SMA	LAMA
22	P	27	IRT	S1	BARU
23	P	22	SWASTA	S1	LAMA
24	P	37	GURU	S1	BARU
25	P	53	IRT	SD	LAMA
26	P	67	PETANI	SD	LAMA
27	P	37	SWASTA	SMA	BARU
28	L	28	SWASTA	SMA	LAMA
29	L	43	SWASTA	SMA	LAMA
30	P	71	IRT	SD	LAMA
31	L	61	PETANI	SD	BARU
32	L	21	SWASTA	SMA	BARU
33	P	38	SWASTA	S1	BARU
34	P	32	IRT	SMA	BARU
35	L	31	SWASTA	S1	LAMA
36	P	28	WIRASWASTA	SMA	LAMA

No	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Pendidikan	Status Pasien
37	P	55	IRT	SMA	BARU
38	P	48	IRT	SMA	LAMA
39	P	80	Petani	SD	BARU
40	L	54	BURUH	SMA	BARU
41	P	22	SWASTA	SMA	LAMA
42	P	45	IRT	SMA	BARU
43	P	28	SWASTA	S1	BARU
44	P	68	IRT	S1	LAMA
45	L	42	WIRASWASTA	S1	BARU
46	P	52	SWASTA	SMP	BARU
47	L	68	PETANI	SMA	LAMA
48	L	54	BURUH	SMP	BARU
49	L	61	SWASTA	SMA	BARU
50	L	58	BURUH	SMA	LAMA
51	P	28	IRT	SMP	BARU
52	L	29	WIRASWASTA	S1	BARU
53	P	58	IRT	SMP	LAMA
54	L	36	BURUH	SMP	BARU
55	L	24	SWASTA	SMA	BARU
56	P	34	WIRASWASTA	SMP	LAMA
57	L	25	SWASTA	SMP	BARU
58	L	48	BURUH	SMP	LAMA
59	L	78	PETANI	SD	BARU
60	L	20	WIRASWASTA	SMA	LAMA
61	P	37	SWASTA	SMA	LAMA
62	P	27	IRT	SMA	LAMA
63	P	21	IRT	SMA	BARU
64	P	58	IRT	SMA	BARU
65	P	58	IRT	SMA	LAMA
66	L	27	SWASTA	SMA	LAMA
67	P	25	SWASTA	SMA	BARU
68	P	38	DOSEN	S2	BARU
69	L	43	WIRASWASTA	S1	LAMA

2. Hasil Kuesioner Variabel Fasilitas Pelayanan

No	Pernyataan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	4	4	3	3	3	3	3	26
3	3	4	4	4	4	4	4	4	31
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	4	3	3	4	3	4	3	27
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	3	4	3	3	4	3	3	4	27
9	3	4	4	3	4	4	4	4	30
10	3	3	4	3	4	4	4	3	28
11	3	3	3	3	3	3	3	3	24
12	3	3	4	3	3	3	3	3	25
13	4	4	3	4	3	4	4	4	30
14	4	4	4	4	4	4	4	4	32
15	4	4	4	4	4	4	4	4	32
16	4	4	4	4	3	4	4	4	31
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	3	3	4	3	3	3	3	3	25
19	3	4	3	3	4	3	4	4	28
20	3	3	2	3	2	2	4	4	23
21	3	4	4	4	4	4	4	3	30
22	3	4	3	3	4	3	4	3	27
23	4	3	4	4	4	4	4	3	30
24	3	4	3	3	4	3	4	3	27
25	4	4	4	4	4	3	4	4	31
26	4	4	4	4	4	3	4	4	31
27	4	4	4	4	3	4	4	4	31
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	3	3	4	3	3	3	3	3	25
30	3	3	3	3	3	3	3	3	24
31	4	4	3	4	3	3	3	4	28
32	3	4	4	4	4	4	4	4	31
33	3	3	4	3	3	4	4	4	28
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	4	3	4	3	4	4	4	4	30
36	3	4	4	3	4	4	4	4	30
37	4	4	4	4	3	3	4	4	30
38	4	4	4	4	4	4	4	4	32
39	4	4	4	4	3	4	4	4	31

No	Pernyataan								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
40	3	4	3	3	4	3	3	3	26
41	3	4	4	3	3	3	3	3	26
42	4	4	4	4	4	4	4	4	32
43	3	3	3	3	3	3	3	3	24
44	4	3	3	3	3	4	3	4	27
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	3	3	4	3	3	3	3	3	25
47	3	4	3	3	4	4	4	4	29
48	3	4	4	4	4	4	4	3	30
49	4	3	3	3	4	3	3	3	26
50	3	3	3	3	3	3	3	3	24
51	4	3	4	3	3	3	3	4	27
52	3	3	4	3	4	4	4	4	29
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	3	4	4	4	4	4	4	4	31
57	3	3	3	3	3	3	3	3	24
58	3	4	4	4	4	3	3	3	28
59	4	4	4	2	3	3	3	3	26
60	4	2	2	4	3	4	4	4	27
61	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	3	4	4	4	3	4	3	4	29
63	3	3	4	3	3	3	4	4	27
64	3	3	4	4	4	4	4	3	29
65	3	3	3	3	3	3	4	3	25
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	3	4	4	4	4	4	3	3	29
68	3	3	3	3	3	3	3	3	24
69	3	3	4	3	3	3	4	4	27

3. Hasil Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan																													
	Tangible						Reability					Responsiveness							Assurance						Empathy					
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	5	6	7	Jml	1	2	3	4	5	6	Jml	1	2	3	Jml
1	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	13	4	4	3	4	4	4	3	26	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	12
2	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	4	3	26	4	4	3	3	3	4	21	4	3	4	11
3	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	3	4	3	3	4	4	4	25	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	12
4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9
5	4	4	4	3	3	18	3	4	3	3	13	4	3	3	4	4	4	3	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
6	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	12
7	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	12
8	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
9	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	12
10	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	12
11	3	3	3	4	4	17	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	12
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
14	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	16	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
15	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
16	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	3	4	3	4	20	4	4	3	11
17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	12
18	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	3	4	3	4	20	4	4	3	11
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
20	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	12
21	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	12

No	Pernyataan																													
	Tangible						Reability					Responsiveness								Assurance							Empathy			
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	5	6	7	Jml	1	2	3	4	5	6	Jml	1	2	3	Jml
22	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	3	4	3	4	20	4	4	3	11
23	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	10
24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
25	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	11
26	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
27	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	11
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	12
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
30	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	14	4	4	4	3	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
31	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	11
32	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	15	3	4	3	3	4	4	4	25	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	12
33	4	3	4	4	3	18	4	4	3	3	14	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	11
34	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9
35	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9
36	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	12
37	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
38	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	12
39	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	13	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
41	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	12
42	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9
43	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	10

No	Pernyataan																														
	Tangible						Reability					Responsiveness								Assurance								Empathy			
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	5	6	7	Jml	1	2	3	4	5	6	Jml	1	2	3	Jm	
44	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	12	
45	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	12	
46	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	
47	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	
48	3	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	12	
49	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	13	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	12	
50	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	
51	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	10	
52	3	4	4	3	4	18	4	4	3	3	14	3	4	4	4	3	4	3	25	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	12	
53	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	13	4	3	4	4	4	3	4	26	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	10	
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	
55	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	14	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	3	4	22	3	2	3	8	
56	3	4	3	4	3	17	3	4	4	4	15	4	4	4	4	3	4	4	27	3	3	3	4	3	4	20	4	4	3	11	
57	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	4	28	1	4	4	4	4	4	21	4	4	4	12	
58	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	
59	3	3	4	4	4	18	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	11	
60	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	15	3	4	4	4	4	4	4	27	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	
61	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	11	
62	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12	
63	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	13	4	4	3	4	4	4	3	26	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	12	
64	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	
65	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	13	4	4	4	4	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9	

No	Pernyataan																													
	Tangible						Reability					Responsiveness								Assurance							Empathy			
	1	2	3	4	5	Jml	1	2	3	4	Jml	1	2	3	4	5	6	7	Jml	1	2	3	4	5	6	Jml	1	2	3	Jml
66	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	12
67	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	12
68	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	9
69	3	3	4	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	12

4. Hasil Kuesioner Variabel Minat Kunjungan Ulang

No	Pernyataan
1	1
2	0
3	1
4	0
5	0
6	0
7	1
8	1
9	1
10	1
11	1
12	1
13	1
14	1
15	1
16	1
17	1
18	0
19	1
20	0
21	1
22	0
23	1
24	1
25	1
26	1
27	1
28	1
29	1
30	1
31	1
32	1
33	1
34	1
35	1
36	1
37	1
38	1
39	1
40	1
41	1

No	Pernyataan
42	1
43	0
44	0
45	1
46	0
47	0
48	1
49	0
50	1
51	0
52	0
53	1
54	1
55	1
56	1
57	1
58	0
59	0
60	1
61	1
62	1
63	1
64	1
65	1
66	1
67	1
68	0
69	1

HASIL UJI STATISTIK

1. Distribusi Frekuensi Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	33	47.8	47.8	47.8
	Wanita	36	52.2	52.2	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<42	38	55.1	55.1	55.1
	>=42	31	44.9	44.9	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Buruh	8	11.6	11.6	11.6
	IRT	19	27.5	27.5	39.1
	Petani	7	10.1	10.1	49.3
	Swasta	24	34.8	34.8	84.1
	Wiraswasta	8	11.6	11.6	95.7
	ASN	1	1.4	1.4	97.1
	Guru	1	1.4	1.4	98.6
	Dosen	1	1.4	1.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	11	15.9	15.9	15.9
	SMP	14	20.3	20.3	36.2
	SMA	29	42.0	42.0	78.3
	D3	1	1.4	1.4	79.7
	S1	12	17.4	17.4	97.1
	S2	1	1.4	1.4	98.6
	Tidak Bersekolah	1	1.4	1.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

Status Pasien

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baru	36	52.2	52.2	52.2
	Lama	33	47.8	47.8	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

2. Distribusi Frekuensi Fasilitas Pelayanan

Fasilitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	30	43.5	43.5	43.5
	Baik	39	56.5	56.5	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

3. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Baik	23	33.3	33.3	33.3
	Baik	46	66.7	66.7	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

4. Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang

Minat Kunjungan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Minat	17	24.6	24.6	24.6
	Minat	52	75.4	75.4	100.0
	Total	69	100.0	100.0	

5. Uji Chi-Square Fasilitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.992 ^a	1	.002		
Continuity Correction ^b	8.290	1	.004		
Likelihood Ratio	10.201	1	.001		
Fisher's Exact Test				.002	.002
Linear-by-Linear Association	9.847	1	.002		
N of Valid Cases	69				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7,39.

b. Computed only for a 2x2 table

6. Uji Chi-Square Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	9.991 ^a	1	.002		
Continuity Correction ^b	8.205	1	.004		
Likelihood Ratio	9.583	1	.002		
Fisher's Exact Test				.003	.002
Linear-by-Linear Association	9.846	1	.002		
N of Valid Cases	69				

a. 0 cells (.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,67.

b. Computed only for a 2x2 table

7. Uji Regresi Logistik Brganda Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang

		Variables in the Equation						95% C.I. for EXP(B)	
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Step 1 ^a	Fasilitas Pelayanan	2.141	.727	8.676	1	.003	8.511	2.047	35.384
	Kualitas Pelayanan	2.060	.698	8.723	1	.003	7.850	2.000	30.809
	Constant	-1.012	.604	2.806	1	.094	.363		

a. Variable(s) entered on step 1: Fasilitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan.

SURAT IJIN STUDI PENDAHULUAN



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO
Jl. Lettu Sumarto No. 1 Kadipiro Banjarsari
Telp (0271) 715300 Fax (0271) 715500 E-mail: rsud@surakarta.go.id
SURAKARTA
57136

Nomor : KP 04.00/1132.6/V/2024 Lampiran : Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Pendahuluan	Surakarta, 16 Mei 2024 Kepada: Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala, di - SURAKARTA
--	---

Menindaklanjuti surat dari Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala Nomor : 243/STIKESPK/PEND/V/2024 tanggal 2 Mei 2024, perihal Permohonan Ijin Pendahuluan, melalui surat ini kami menyatakan persetujuan atas rencana Pendahuluan yang akan dilaksanakan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta oleh mahasiswa sebagai berikut:

Nama	: Fitri Nur Befika Aulia
NIM	: S1A2021.015
Prodi	: S 1 Administrasi Rumah Sakit
Instansi	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Judul Penelitian	: Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

KEPALA BAGIAN TATA USAHA
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO
KOTA SURAKARTA


AGUS SUBAGYO, S.Sit, M.Gizi
 NIP. 197904251992031008

ETHICAL CLERENCE

02/02/24, 9:45 AM

KERH-RSDM

HEALTH RESEARCH ETHICS COMMITTEE
KOMISI ETIK PENELITIAN KESEHATAN

Dr. Moewardi General Hospital
RSUD Dr. Moewardi

ETHICAL CLEARANCE
KELAIKAN ETIK

Nomor : 2.017 / VIII / HREC / 2024

The Health Research Ethics Committee Dr. Moewardi
 Komisi Etik Penelitian Kesehatan RSUD Dr. Moewardi

after reviewing the proposal design, herewith is certify
 setelah menilai rancangan penelitian yang diusulkan, dengan ini menyatakan

That the research proposal with topic
 Bahwa usulan penelitian dengan judul

ANALISIS FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

Principal Investigator
 Peneliti Utama : Fitri Nur Bafika Julia
 S1A2021.015

Location of research
 Lokasi Tempat Penelitian : RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA
 : SURABAYA

Is ethically approved
 Dinyatakan layak etik

Issued on : 26 Agustus 2024

Chairman
 Ketua

Dr. Wahyu Dwi Anindya, Sp.F
 19770329 201001 1 005

File: (Berkas) Lembar permohonan etika dan etik penelitian kesehatan no 21820240101005

118

SURAT PERMOHONAN IJIN PENELITIAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK



YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
 Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 560/STIKESPK/PEND/VIII/2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Sukoharjo, 28 Agustus 2024

Yang terhormat
 Kepala
 Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Kota Surakarta
 di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta. Berikut ini :

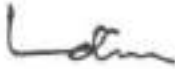
Nama : Fitri Nur Befika Aulia
 NIM : S1A2021.015
 Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data untuk penelitian tersebut.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.



SURAT IJIN PENELITIAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

 PEMERINTAH KOTA SURAKARTA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH Jalan Jenderal Sudirman No.2 Kampung BaruPasar Kliwon,Telp:(0271) 586426 Website http://bada-surakarta.go.id dan Email: bada@surakarta.go.id bada@surakarta@gmail.com SURAKARTA 57111	
Nomor	: 670/5194.LITA/2025
Perihal	: Ijin Penelitian
Dasar	: Surat Ijin Rekomendasi Dari Instansi Pemohon
Mengingat	: 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian 2. Peraturan Wali Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Badan Daerah
Dijinkan Kepala	Nama No Identitas Alamat Instansi Alamat Instansi Keperluan Lokasi Penanggung jawab (Dosen pembimbing) Waktu : Fitri Nur Belfika Aulia : 3315056511030001 : Setro, Rt. 03/Rw. 03, Kalangbancar, Geyer, Grobogan : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala : Jl. Raya Solo - Bali No.Km. 4, Dusun 2, Gedangan, Kec. Grogol, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57552 : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : 1. RSUD Ibu Fatmawati Soekarno : Hendha Dwi Kurniawan, S. Kep., Ns., M.KM : 03 September 2024 - 03 Maret 2025
Surakarta, 03 September 2024	
Telah Diverifikasi Oleh : a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Surakarta Kepala Bidang Politik Dalam Negeri dan Organisasi Masyarakat  Sri Lestari,SH.MM NIP : 19700207 199311 2 001 a.n Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Surakarta Kepala Bidang Riset  Gunawan Adi Pratno, ST, MT NIP : 19670805 199603 1 006	
	

SURAT PERMOHONAN IJIN PENELITIAN
DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA



YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
 Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 604/STIKESPK/PEND/IX/2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Sukoharjo, 13 September 2024

Yang terhormat
 Kepala
 Dinas Kesehatan Kota Surakarta
 di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surakarta. Berikut ini :

Nama : Fitri Nur Befika Aulia
 NIM : S1A2021.015
 Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data untuk penelitian tersebut.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.



SURAT IJIN PENELITIAN

DINAS KESEHATAN KOTA SURAKARTA



SURAT IZIN

Nomor : PN.01.01 / 9343 / IX / 2024

TENTANG IZIN PENELITIAN

Dasar : Surat dari Ketua STIKES Panti Kosala Nomor.
604/STIKESPK/PEND/IX/2024 Tanggal 13 September 2024

MEMBERI IZIN

Kepada	:	Fitri Nur Befika Aulia
Nama	:	S1A2021.015
NIM/ NIDN / NIK	:	Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Prodi	:	Melakukan penelitian di Dinas Kesehatan Kota Surakarta.
Untuk	:	<i>Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit</i>
Judul	:	1. Lokasi penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno
Catatan	:	2. Data yang diperlukan : Kuesioner Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RSUD Ibu Fatmawati Soekarno.
		3. Menyerahkan laporan hasil penelitian ke Dinas Kesehatan Kota Surakarta, c.q. Bidang Sumber Daya Kesehatan dan melampirkan ringkasan hasil penelitian melalui https://sites.google.com/view/riset-dinkes pada menu Unggah Hasil Penelitian.

Ditetapkan di : Surakarta
Pada tanggal : 25 September 2024

a.n. KEPALA DINAS KESEHATAN
KOTA SURAKARTA
Kepala Bidang Sumber Daya Kesehatan


KANDUM YULIANSYAH, S.Farm. Apt
 Pembina
 NIP.19740731 200604 1 003

Tembusan :

1. Direktur RSUD Ibu Fatmawati Soekarno
2. Arsip

SURAT PERMOHONAN IJIN PENELITIAN
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA



YAYASAN KESEHATAN PANTI KOSALA
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
 Jalan Raya Solo - Baki Km. 4 Gedangan, Solo Baru, Grogol, Telp. (0271) 621313
 Email : stikespantikosala@gmail.com Website : www.stikespantikosala.ac.id
 SUKOHARJO - JAWA TENGAH

Nomor : 637/STIKESPK/PEND/X/2024
 Lampiran : -
 Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Sukoharjo, 5 Oktober 2024

Yang terhormat
 Direktur
 RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta
 di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan adanya kegiatan penelitian oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit STIKES PANTI KOSALA, maka kami mengajukan permohonan izin untuk penelitian di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Berikut ini:

Nama : Fitri Nur Belfika Aulia
 NIM : S1A2021.015
 Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Maka dengan ini kami mengajukan permohonan untuk dapat diberikan izin pengambilan data untuk penelitian tersebut.

Demikian atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.



SURAT IJIN PENELITIAN
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA

	PEMERINTAH KOTA SURAKARTA DINAS KESEHATAN RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO Jl. Letu Sumarto No. 1 Kadipiro Benjarsari Telp. (0271) 715300 Fax (0271) 715500 E-mail : rsud@surakarta.go.id S U R A K A R T A 57136										
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Nomor : KP 04.00/ /X/2024 Lampiran : Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian dan Pengambilan data </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> Surakarta, 12 Oktober 2024 Kepada: Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala, di - SURAKARTA </td> </tr> </table>		Nomor : KP 04.00/ /X/2024 Lampiran : Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian dan Pengambilan data	Surakarta, 12 Oktober 2024 Kepada: Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala, di - SURAKARTA								
Nomor : KP 04.00/ /X/2024 Lampiran : Perihal : Jawaban Permohonan Ijin Penelitian dan Pengambilan data	Surakarta, 12 Oktober 2024 Kepada: Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala, di - SURAKARTA										
Menindaklanjuti surat dari Ketua Sekolah Tinggi Ilmu kesehatan Panti Kosala Nomor : 637/STIKESPK/PEND/X/2024 tanggal 5 Oktober 2024, perihal Permohonan Ijin Penelitian dan Pengambilan data, melalui surat ini kami menyatakan persetujuan atas rencana Penelitian dan Pengambilan data yang akan dilaksanakan di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta oleh mahasiswa sebagai berikut: <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nama</td> <td>: Fitri Nur Befika Aulia</td> </tr> <tr> <td>NIM</td> <td>: S1A2021.015</td> </tr> <tr> <td>Prodi</td> <td>: S 1 Administrasi Rumah Sakit</td> </tr> <tr> <td>Instansi</td> <td>: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala</td> </tr> <tr> <td>Judul Penelitian</td> <td>: Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.</td> </tr> </table> Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.		Nama	: Fitri Nur Befika Aulia	NIM	: S1A2021.015	Prodi	: S 1 Administrasi Rumah Sakit	Instansi	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala	Judul Penelitian	: Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.
Nama	: Fitri Nur Befika Aulia										
NIM	: S1A2021.015										
Prodi	: S 1 Administrasi Rumah Sakit										
Instansi	: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala										
Judul Penelitian	: Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.										
 KERJA BAGIAN TATA USAHA RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO KOTA SURAKARTA AGUS SUBAGYO, S.St, M.Gizi NIP. 19700425 199203 1 008											

SURAT KETERANGAN SUDAH MELAKUKAN PENELITIAN



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS KESEHATAN
RSUD IBU FATMAWATI SOEKARNO**

Jl. Lettu Sumarto No. 1 Kadipiro Banjarsari
Telp. (0271) 715300 Fax (0271) 715500
E-mail : rsudkotasurekarnameeting1@gmail.com
SURAKARTA
57136

SURAT KETERANGAN

Nomor : KS.23.00/206.2/1/ 2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AGUS SUBAGYO, S. SIT, M. Gizi
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Fitri Nur Hafika Aulia
NIM : S1A2021.015
Prodi : S 1 Administrasi Rumah Sakit
Instansi : Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala

Telah melaksanakan Penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta terhitung mulai tanggal 24 Oktober 2024 sampai dengan 29 November 2024.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sepenuhnya.

Surakarta, 10 Januari 2025

KEPALA BAGIAN TATA USAHA
RSUD (BU) FATMAWATI SOEKARNO
KOTA SURAKARTA

AGUS SUBAGYO, S. SIT, M. Gizi
NIP. 19700425-199203 1 008

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL SKRIPSI

LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL PENELITIAN SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Nama Mahasiswa : Fitri Nur Befika Aulia
NIM : S1A2021.015
Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

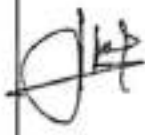
Pembimbing : Hendra Dwi K., MKM

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
1	1/4 ²⁴	Konsultasi tema penelitian	
2	2/4 ²⁴	Acc judul penelitian	
3	4/4 ²⁴	Konsultasi BAB I - Perbaiki Latar Belakang - Perdalam permasalahan penelitian. - Parafrase - Perbaiki sitasi	
4	14/4 ²⁴	Konsultasi BAB I - Tambahkan fenomena terkait topik - Tambahkan studi literatur. - Perbaiki tujuan.	
5	21/5 ²⁴	Konsultasi BAB I - Tambahkan permasalahan sesuai topik -	
6	5/6 ²⁴	Konsultasi BAB II dan BAB III - Perbaiki penyajian kutipan. - Tambah literatur penelitian relevan - Perbaiki Kerangka konsep - Perbaiki BAB II	

**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL PENELITIAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Fitri Nur Befika Aulla
NIM : S1A2021.015
Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Pembimbing : Hendra Dwi K., MKM

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
7.	11/24 /6	Konsultasi BAB II dan III - tambahkan penelitian relevan - perbaiki kerangka konsep - perbaiki DO, instrumen - lengkapi BAB III	
8.	15/24 /6	Konsultasi BAB I dan II - perbaiki manfaat - tambah evidence based - perbaiki pengajian penelitian relevan - perbaiki penulisan sitasi	
9.	22/24 /6	Konsultasi BAB I, II, III - tambah evidence based (Bab I) - perbaiki penyajian tabel - perbaiki DO dan instrumen. - rapikan keseluruhan.	
10.	29/24 /6	Konsultasi BAB I, II, III - perbaiki pengumpulan data (BAB II) - perbaiki instrumen. - perbaiki latar belakang.	

**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL PENELITIAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Fitri Nur Befika Aulia
NIM : S1A2021.015
Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Pembimbing : Hendra Dwi K., MKM

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
11.	1/24 7	- konsultasi BAB I - IV - perhatikan penulisan (trpo) - persiapkan cet literatur - persiapkan berkas lampiran.	
12.	3/24 7	Konsultasi BAB I - III Ace Proposal Skripsi - perhatikan format penulisan - persiapkan ujian proposal. cet literatur (+)	
13.	16/24 7	- konsultasi proposal skripsi pasca ujian.	
14.	20/24 7	konsultasi proposal pasca ujian - perbaiki latar belakang - tambahkan sumber kutipan - perbaiki instrumen (hasil validasi). - perbaiki kuesioner - perbaiki analisis data (p-value).	
15	22/24 7	Konsultasi pasca ujian Ace perbaikan segera konsul dengan pengui segera pengurusan Eo.	

**LEMBAR KONSULTASI PROPOSAL PENELITIAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT**

Nama Mahasiswa : Fitri Nur Befika Aulia
 NIM : S1A2021.015
 Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan
 Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang
 Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

Pembimbing : Hendra Dwi K., MKM

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
	22/7/24	Pengantar	
	23/7/24	Sudah diperbaiki - Acc.	 

LEMBAR KONSULTASI PENELITIAN

LEMBAR KONSULTASI PENELITIAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Nama Mahasiswa : Fitri Nur Befika Aulia

NIM : S1A2021.015

Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan
 Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap
 di Rumah Sakit

Pembimbing : Hendra Dwi Kurniawan, S. Kep., Ns., M.K.M

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
1.	12 / 24 12	- Konsultasi BAB IV - Tambahi Sumber Tabel	
2.	27 / 24 12	- perbaiki pembahasan	
3.	31 / 24 12	- Perbaiki pembahasan - Tambah Literatur.	
4.	4 / 25 1	- Perbaiki pembahasan.	
5.	7 / 25 1	- Perbaiki BAB IV	
6.	8 / 25 1	- perbaiki Abstrak - Persiapkan Cek Literatur - Susun Skripsi I-V	
7.	10 / 25 1	ACC Skripsi - Susun dari awal - lengkapi dokumen pendukung.	

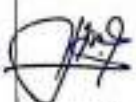
LEMBAR KONSULTASI PENELITIAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN PANTI KOSALA
PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

Nama Mahasiswa : Fitri Nur Befika Aulia

NIM : S1A2021.015

Judul Penelitian : Analisis Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Kesehatan
 Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap
 di Rumah Sakit

Pembimbing : Hendra Dwi Kurniawan, S. Kep., Ns., M.K.M

No	Tanggal	Topik Konsultasi	Paraf
8.	20/24 1	- Konsultasi pasca ujian skripsi.	
9.	22/25 1	- Acc perbaikan segera konsultasi kon dengan pengui	
10.	23/25 1	- Tulis total responden.	
11.	23/25 1	- ACC pengui I	
12.	25/25 1	- Acc pengui II	

LEMBAR BUKTI MENGIKUTI UJIAN PROPOSAL



SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
PANTI KOSALA
 PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

BUKTI MENGIKUTI UJIAN SIDANG PROPOSAL

Nama : Fikri Nur Bafika Aulia
 NIM : S1A2021.015
 Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
 Semester : VI

No	Tanggal	Judul Penelitian	Tanda Tangan	
			Mahasiswa	Penguji
1.	15/6/24	Implementasi Perhitungan Biaya Satuan Cost Colis berdasarkan Metode ABC pada Pelayanan Anestesi Mata RS X		
2.	12/7/24	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap penggunaan aplikasi mobile JKN di Desa Pandanran		
3.	10/7/24	Identifikasi faktor yang mempengaruhi kinerja perawat di Rumah Sakit		
4.	14/7/24	Hubungan Rendah Compliance dengan loyalitas pelanggan di PSU Jati Hutan		
5.	19/7/24	Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja perawat poliklinik di RSUP Dr. Moewardi		
6.	23/7/24	Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Aplikasi JKN mobile		
7.	28/7/24	Pengaruh pemberian reward dan hukuman terhadap motivasi kerja perawat ruang Rawat Inap RS Dr. C. G. J. S. G.		
8.	23/7/24	Hubungan Strategi Promosi Dengan Jumlah kunjungan pasien Umum Rawat Jalan di Puskesmas RS Indraloka Solo Baru.		

DOKUMENTASI PENELITIAN



