

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

^{1,2,3,4}Program Studi Sarjana Adinistrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Panti Kosala
Email: fitrinurbefikaaulia@gmail.com

Received: 9 September 2025; Revised: 01 October 2025; Accepted: 14 October 2025

Abstract

Facilities and service quality are the main factors influencing patients' decisions in choosing health care services. A lack of adequate facilities or unsatisfactory services can reduce patient loyalty and revisit intention. Previous studies have shown varying results; however, few have explained which factor is more dominant in influencing the revisit intention of inpatients in Indonesian hospitals. This study employed a quantitative approach with an observational analytic design and a cross-sectional method. The research was conducted in the Kawung Ward of RSUD Ibu Fatmawati Soekarno, Surakarta City, from October 24 to November 24, 2024. A total of 69 respondents were selected using consecutive sampling. Data were collected through a structured questionnaire and analyzed using Chi-Square and multiple logistic regression tests with a 95% confidence interval. Facilities were found to be significantly associated with revisit intention ($OR = 6.691$; 95% CI: 1.895–23.627; $p = 0.002$), as was service quality ($OR = 6.111$; 95% CI: 1.867–19.999; $p = 0.002$). Multivariate analysis showed that facilities ($B = 2.141$) had a slightly stronger association than service quality ($B = 2.060$). Both facilities and service quality were proven to influence patients' interest in revisiting the hospital. Good facilities increase comfort and trust, while good service quality enhances patient satisfaction and loyalty. Facilities demonstrated a more dominant effect, indicating that hospitals should prioritize improving physical infrastructure along with maintaining high-quality services.

Keywords: health care facilities, service quality, revisit intention

Abstrak

Fasilitas dan kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Kekurangan fasilitas maupun pelayanan yang kurang memuaskan dapat menurunkan loyalitas dan minat kunjungan ulang pasien. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang bervariasi, namun belum banyak yang menjelaskan faktor mana yang lebih dominan memengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat inap di rumah sakit Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain analitik observasional dan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilakukan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta pada 24 Oktober–24 November 2024. Sebanyak 69 responden dipilih dengan teknik *consecutive sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner terstruktur dan dianalisis dengan uji Chi-Square serta regresi logistik berganda dengan tingkat kepercayaan 95%. Fasilitas berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang ($OR = 6,691$; CI 95%: 1,895–23,627; $p = 0,002$), demikian pula kualitas pelayanan ($OR = 6,111$; CI 95%: 1,867–19,999; $p = 0,002$). Hasil analisis multivariat menunjukkan fasilitas ($B = 2,141$) memiliki hubungan yang sedikit lebih kuat dibandingkan kualitas pelayanan

(B = 2,060). Fasilitas dan kualitas pelayanan terbukti memengaruhi minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Fasilitas yang baik meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan, sedangkan kualitas pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Fasilitas menunjukkan pengaruh yang lebih dominan, sehingga rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan sarana fisik disertai dengan pelayanan yang berkualitas. Fasilitas dan kualitas pelayanan berhubungan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien, dengan fasilitas memiliki pengaruh yang lebih dominan.

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi sangat mempengaruhi berbagai aspek, terutama di bidang kesehatan. Fasilitas dan kualitas layanan kesehatan menjadi faktor yang sangat dipertimbangkan oleh masyarakat untuk memilih fasilitas pelayanan kesehatan. 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. Menurut Musdalifah et al (2024) kualitas pelayanan adalah suatu komponen yang penting dalam perusahaan. Pelanggan memandang pelayanan yang berkualitas sebagai kebutuhan, sehingga perusahaan perlu memenuhi kebutuhan tersebut, yaitu dengan menggunakan cara yang sopan dan ramah, tepat waktu dalam memberikan pelayanan, responsif, dan mampu dalam memahami keluhan pelanggan. Beberapa tingkat kesenjangan (GAP) antara persepsi klien mengenai kenyataan pelayanan yang dipatuhi dengan harapan atas pelayanan yang harus dipatuhi klien serta tinjauan tentang konsep kualitas pelayanan sangatlah penting .

Kualitas pelayanan Setianingsih & Susan, (2021) adalah mengenai tingkat keunggulan dalam pelayanan yang bisa

memenuhi keinginan pasien/ pelanggan yang diberikan oleh tenaga medis, paramedis, serta penunjang medis. 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. Survei awal pada penelitian yang dilakukan oleh Ginting et al (2021) didapati bahwa sejumlah 68,3% pasien sudah puas terhadap layanan pada bagian pengambilan kartu pasien. Sebanyak 53,9% menyatakan cukup puas dengan pelayanan antrean, dan sejumlah 64,4% responden menilai perawat poliklinik rawat jalan kurang ramah juga kurang santun. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Dalam hal layanan kesehatan, fasilitas dan kualitas layanan kesehatan sangat penting untuk meningkatkan hasil perawatan pasien. Fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan juga dapat mempengaruhi kepuasaan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas suatu rumah sakit dimana pasien yang merasa puas akan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan kembali untuk menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit yang sama. Dalam mencapai mutu pelayanan kesehatan tinggi, terdapat beberapa faktor yang dapat dievaluasi. Menurut Marzuq & Andriani (2022) terdapat lima aspek dalam

mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari: kualitas (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berbagai peneliti telah menemukan bahwa kualitas berhubungan dengan minat kunjungan ulang yaitu penelitian yang telah dilakukan oleh Djuwa et al (2020) didapati bahwa Puskesmas Bakunase mengalami penurunan kunjungan secara drastis yaitu sebanyak 15.354. hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa dimensi keandalan (78%), jaminan (74,2%), empati (63%), dan bukti fisik (67%) memiliki hubungan dengan minat kunjungan pasien. Pada hasil dalam penelitian yang dilakukan oleh (Alretha & Damayanti, 2024) bahwa terdapat hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien.

Dalam memilih rumah sakit, pasien pasti memilih rumah sakit yang memiliki fasilitas yang memadai sesuai kebutuhan pengobatannya. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Rohani et al (2023) ditemukan bahwa fasilitas, pelayanan, dan tenaga medis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Hal hal diatas harus dimaksimalkan agar rumah sakit mendapatkan citra yang baik di masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta adalah salah satu rumah sakit dengan tipe C yang berada di wilayah Kota Surakarta. Ruang Kawung merupakan salah satu ruang rawat inap yang dimiliki RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta yang merupakan ruang perawatan interna. Pada penelitian pendahuluan dengan observasi pada 14 (empat belas) pasien dan 1 (satu) perawat didapati bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan di Ruang Rawat Inap 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. Selain itu, satu pasien mengeluhkan bahwa ada ruangan yang kurang terjaga kebersihannya sehingga terdapat serangga disekitar tembok ruangan. Dari 14 (empat belas) pasien yang diwawancara, 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.

Meskipun sejumlah penelitian telah mengidentifikasi hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien, hasilnya masih menunjukkan variasi antar konteks rumah sakit. Beberapa studi menemukan bahwa kualitas pelayanan lebih dominan, sementara penelitian lain menunjukkan fasilitas memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap loyalitas pasien (Rohani et al., 2023; Alretha & Damayanti, 2024). Cela penelitian (*research gap*) ini menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut pada rumah sakit tipe C dengan karakteristik pasien yang beragam seperti RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Surakarta, untuk mengetahui faktor mana yang lebih berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap minat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit, serta mengidentifikasi faktor mana yang memiliki hubungan lebih dominan dalam menentukan keputusan pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain analitik observasional menggunakan pendekatan cross-sectional. Tujuan desain ini adalah untuk menganalisis hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap pada periode tertentu. Penelitian dilakukan di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta selama satu bulan, yaitu pada tanggal 24 Oktober hingga 24 November 2024. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap di Ruang Kawung pada periode tersebut, dengan jumlah sampel sebanyak 69 responden. Pemilihan sampel menggunakan teknik consecutive sampling, yaitu semua pasien yang memenuhi kriteria inklusi dimasukkan dalam penelitian hingga jumlah sampel terpenuhi. Adapun kriteria inklusi meliputi pasien berusia ≥ 18 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik, dan bersedia menjadi responden, sedangkan pasien dengan kondisi kritis, mengalami gangguan komunikasi, atau menolak berpartisipasi dikeluarkan dari penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri dari pertanyaan mengenai karakteristik responden, penilaian fasilitas, kualitas pelayanan, serta minat untuk melakukan kunjungan ulang. Variabel independen dalam penelitian ini adalah fasilitas pelayanan dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen adalah minat kunjungan ulang pasien rawat inap. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap. Pertama, analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi tiap variabel. Kedua, analisis bivariat menggunakan uji Chi-Square dengan odds ratio (OR) dan confidence interval (CI 95%) untuk menilai kekuatan hubungan antara variabel independen dan dependen. Ketiga, analisis multivariat dengan regresi logistik berganda digunakan untuk

mengidentifikasi variabel yang paling dominan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden

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
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

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat inap di Ruang Kawung RSUD Ibu Fatmawati Soekarno adalah perempuan (52,2%) dengan rentang usia terbanyak <42 tahun (55,1%). Dari segi pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta (34,8%) dan ibu rumah tangga (27,5%), sedangkan profesi lain seperti buruh, wiraswasta, petani, ASN, guru, dan dosen jumlahnya lebih sedikit. Tingkat pendidikan didominasi oleh lulusan SMA (42,0%), diikuti SMP (20,3%)

dan SD (15,9%), sementara lulusan pendidikan tinggi relatif lebih sedikit. Dari status pasien, sebanyak 52,2% merupakan pasien baru dan 47,8% pasien lama. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik pasien cukup beragam, baik dari segi demografi maupun latar belakang sosial-ekonomi, dengan kecenderungan pendidikan menengah sebagai kelompok terbesar.

Analisis Univariat

Tabel 2. Distribusi frekuensi Variabel

Variabel	f	Presentase (%)
Fasilitas		
Tidak Baik	30	43,5
Baik	39	56,5
Kualitas		
Tidak Baik	23	33,3
Baik	46	66,7
Minat Kunjungan		
Tidak minat	17	24,6
Minat	52	75,4

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai fasilitas pelayanan rumah sakit dalam kategori baik (56,5%), sementara 43,5% menilai kurang baik. Dari segi kualitas pelayanan, mayoritas responden (66,7%) memberikan penilaian baik, sedangkan 33,3% menilai tidak baik. Terkait minat kunjungan, sebanyak 75,4% responden menyatakan berminat untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit, sementara 24,6% menyatakan tidak berminat. Temuan ini memperlihatkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan yang dinilai baik berkontribusi terhadap tingginya minat responden untuk melakukan kunjungan ulang.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan fasilitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang

Fasilitas pelayanan	Minat Kunjungan				OR	p
	Mi nat	N (%)	Tidak Minat	N (%)		
Baik	34	89,4	4	10,53		
Tidak	17	56,6	13	43,33	6,691	0,002
Total	51	75,0	17	25,00		

Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara fasilitas pelayanan dengan minat kunjungan pasien. Responden yang menilai fasilitas pelayanan dalam kategori baik lebih banyak memiliki minat untuk kembali berkunjung (89,47%) dibandingkan dengan yang tidak berminat (10,53%). Sebaliknya, pada responden yang menilai fasilitas kurang baik, proporsi yang berminat hanya sebesar 56,67%, sedangkan yang tidak berminat mencapai 43,33%. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa pasien dengan penilaian fasilitas baik memiliki peluang 6,691 kali lebih besar untuk berminat melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan pasien yang menilai fasilitas kurang baik ($OR = 6,691; p = 0,002$). Temuan ini menegaskan bahwa kualitas fasilitas pelayanan berperan penting dalam membentuk minat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit.

Tabel 3. Hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang

Kualitas pelayanan	Minat Kunjungan				OR	p
	Mi nat	N (%)	Tidak Minat	N (%)		
Baik	40	86,96	6	13,04		
Tidak	12	52,17	11	47,83	6,11	0,02
Total	52	75,36	17	24,64		

Analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan pasien. Sebagian besar responden yang menilai kualitas pelayanan baik memiliki minat untuk kembali berkunjung (86,96%), sedangkan hanya 13,04% yang tidak berminat. Sebaliknya, pada kelompok responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik, minat kunjungan lebih rendah yaitu 52,17%, dengan proporsi tidak berminat mencapai 47,83%. Hasil uji statistik memperlihatkan bahwa pasien yang menilai kualitas pelayanan baik memiliki peluang 6,111 kali lebih besar untuk berminat melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan pasien yang menilai kualitas pelayanan tidak baik ($OR = 6,111$; 95% CI = 1,867–19,999; $p = 0,002$). Temuan ini menegaskan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien.

Tabel 4. Analisis multivariat variabel independen terhadap minat kunjungan ulang

Variabel Independen	B	95% CI (Lower–Upper)	p Value
Fasilitas	2,141	2,047 – 35,384	0,003
Pelayanan		2,000 – 30,809	
Kualitas	2,060	–	0,003
Pelayanan			

Analisis multivariat menunjukkan bahwa baik fasilitas maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan pasien. Variabel fasilitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi (B) sebesar 2,141 dengan interval kepercayaan 95% antara 2,047–35,384 dan nilai $p = 0,003$. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas pelayanan yang baik meningkatkan kemungkinan pasien untuk berminat melakukan kunjungan ulang secara

signifikan. Demikian pula, kualitas pelayanan juga berperan penting dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 2,060, interval kepercayaan 95% antara 2,000–30,809, dan $p = 0,003$. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang dinilai baik berhubungan erat dengan tingginya minat kunjungan ulang pasien. Secara keseluruhan, kedua variabel independen tersebut terbukti sebagai faktor dominan yang memengaruhi minat kunjungan pasien, sehingga peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan menjadi strategi penting dalam menjaga loyalitas pasien di rumah sakit.

Pembahasan

Menurut Hsuan-Li (2011) yang dikutip oleh Mutiara et al (2022), minat atau ketertarikan dalam menggunakan kembali layanan kesehatan didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk menggunakan kembali atau tidak layanan, merupakan suatu bagian dari perilaku setelah dilakukan pembelian produk, konsumen akan mengalami tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Penelitian yang dilakukan oleh August et al., (2023), dalam 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 telah dilakukan oleh Muchtar et al (2020) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada UPT Puskesmas di Tarogong belum dapat memuaskan pasien bahkan pengunjung, pada indikator tangible dinilai masih kurang karena masih kurang memadainya fasilitas kesehatan kerena terdapat beberapa dari peralatan kesehatan rusak dan belum lengkapnya

alat penunjang diagnostik, juga pada indikator reability didapatkan bahwa pelayanan di UPT Puskesmas Tarogong sudah sesuai berdasarkan SOP namun masyarakat masih kurang mendapatkan informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat harus kembali pulang untuk melengkapi kekurangan persyaratan. Sedangkan untuk indikator intangible, assurance dan responsiveness dinilai sudah baik. 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).

Pada hasil analisis dengan menggunakan regresi logistik berganda, variabel fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan, terdapat hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap, hasil analisa menunjukkan fasilitas pelayanan memiliki hubungan yang lebih tinggi (OR: 2,141, CI 95%: 2,047-35,384, p value: 0,003) dibandingkan dengan fasilitas pelayanan (OR: 2,060, CI95%: 2,000-30,809, p value: 0,003). 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 untuk kembali ke rumah sakit. Fasilitas dan kualitas pelayanan kesehatan adalah dua hal yang saling berkaitan dalam melaksanakan 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. 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.

Penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien. Pasien yang menilai fasilitas baik memiliki peluang 6,7 kali lebih besar untuk kembali berkunjung, sedangkan penilaian kualitas pelayanan baik meningkatkan peluang minat ulang sebesar 6,1 kali. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kenyamanan fasilitas dan mutu layanan merupakan faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien (Tamonsang & Apriliyanto, 2020; Pasaribu et al., 2024).

Implikasi temuan ini adalah rumah sakit perlu meningkatkan fasilitas fisik (kebersihan, ruang tunggu, infrastruktur) serta kualitas layanan non-teknis (keramahan, komunikasi, kecepatan layanan). Keduanya saling melengkapi dan membentuk pengalaman pelayanan yang utuh.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada desain cross-sectional, sampel terbatas, dan tidak memasukkan variabel lain seperti kepuasan atau persepsi biaya. Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel mediasi, memperluas lokasi, serta menggunakan desain longitudinal untuk memperkuat bukti kausalitas.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa baik fasilitas maupun kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Ibu Fatmawati Soekarno Kota Surakarta. Secara umum, pasien yang

merasa fasilitas ruang rawat inap nyaman, bersih, tertata, dan sesuai kebutuhan menunjukkan kecenderungan lebih besar untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Demikian pula, pasien yang merasakan pelayanan perawat dan tenaga kesehatan yang ramah, sigap, komunikatif, dan memberikan rasa aman cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi. Meskipun kedua aspek tersebut sama-sama berkontribusi, hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang sedikit lebih kuat dalam membentuk minat kunjungan ulang. Hal ini menegaskan bahwa pengalaman pasien selama dirawat sangat dipengaruhi oleh kondisi fisik dan kenyamanan ruang perawatan, yang kemudian memperkuat persepsi positif terhadap rumah sakit secara keseluruhan.

Saran

Rumah sakit disarankan memprioritaskan peningkatan fasilitas ruang rawat inap, khususnya kenyamanan dan kebersihan ruangan, karena aspek ini paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Di sisi lain, kualitas pelayanan tetap perlu ditingkatkan melalui penguatan komunikasi, keramahan, dan responsivitas tenaga kesehatan. Rumah sakit juga perlu memperbaiki mekanisme monitoring mutu dan menampung umpan balik pasien secara rutin. Penelitian selanjutnya dianjurkan melibatkan lebih banyak variabel dan lokasi agar hasilnya lebih komprehensif.

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. <https://doi.org/10.37373/bemas.v4i2.838>
- 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 (Marsi)*, 8(1), 33–43. <https://doi.org/10.52643/marsi.v8i1.4068>
- Aryono, A. C., Adyas, A., Djamil, A., Pramudho, P. K., & Kayrus, A. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Polikliik Gigi dan Mulut Rumah Sakit Puri Husadatama Kabupaten Mesuji. *MANUJU: Malahayati Nursing Jurnal*, 4(12 Desember 2022), 3178–3192. <https://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/manuju/article/view/7410>
- August, F., Nyamhangga, 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>
- Djuwa, S. . A., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesrhatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24–32. <https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/MKM/article/view/2850>
- 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 Ulan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X. Medika Prima Sains, 3(2), 60–67. <https://doi.org/10.34012/jpms.v3i2.2031>
- Kim, J. H., Bell, G. A., Bitton, A., Desai, E. V., Hirschhorn, L. R., Makumbi, F., Nabiwemba, 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>
- 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>
- 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. <https://doi.org/10.31290/jiki.v8i1.3232>
- 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>
- 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. <https://doi.org/10.31290/jiki.v8i1.3232>
- 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. <https://doi.org/10.31869/mm.v4i1.2741>
- 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.stteamkop.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.
- Yassir, A., Purwadhi, & Andriani, R. (2023).
Hubungan Mutu Pelayana Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang. *Jurnal Riset Pendidikan Ekonomi*, 8(1), 1–12.
<https://doi.org/10.21067/jrpe.v8i1.8239>