

NASKAH PUBLIKASI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS RUMAH
SAKIT TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PASIEN RAWAT JALAN**

Diajukan Sebagai Syarat Meraih Gelar Sarjana
Pada Fakultas Kedokteran Universitas Mataram



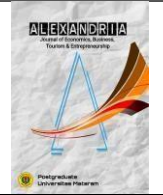
Oleh

Rizka Wulandari

HIA017079

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MATARAM
MATARAM**

2023



PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KELENGKAPAN FASILITAS RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUTUSAN BERKUNJUNG PASIEN RAWAT JALAN

Rizka Wulandari^{1*}, Ahmad Taufik², Arfi Syamsun³,

¹ Prodi Pendidikan Dokter, Fakultas kedokteran, Universitas Mataram, Indonesia.

DOI: <https://doi.org/10.29303/jppipa.v6i1.264>

Article Info

Received :

Revised :

Accepted:

Abstract: This study aims to determine the effect of service quality and completeness of hospital facilities on outpatient visiting decisions. Respondents in this study amounted to 100 people. This type of research is quantitative research, analytical observational with cross-sectional data collection. Based on the results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on patient visiting decisions and the completeness of hospital facilities has a positive and significant effect on patient visiting decisions. And simultaneously the quality of service and hospital facilities both have a significant effect on the decision to visit patients to the hospital.

Keywords: *Service Quality, Completeness of Hospital Facilities, Visiting Decisions*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas rumah sakit terhadap keputusan berkunjung pasien rawat jalan. Responden pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, observasional analitik dengan pengambilan data secara *cross-sectional*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien serta kelengkapan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien. Dan secara simultan kualitas layanan dan fasilitas rumah sakit sama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien ke rumah sakit.

Kata kunci : *Kualitas layanan, Kelengkapan Fasilitas RS, Keputusan Berkunjung*

Citation: **Example:** Amrullah, M. (2021). Pengaruh Celebrity Endorser, Brand Image, dan Elektronik Word of Mouth terhadap Pembelian Pada Pengguna E-Commerce Shopee di Indonesia. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 2(1), 1-5. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v2i1.28>
Book Antiqua 9pt, Space 1, Justify (APA Format)

Introduction

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas vital bagi masyarakat, terutama yaitu sebagai penyedia pelayanan kesehatan. Jumlah penyedia layanan kesehatan serta tenaga kesehatan di Indonesia semakin bertambah setiap tahun (Kementrian Kesehatan RI, 2017). Terdapat banyak

rumah sakit bermunculan seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang memadai, terutama yaitu rumah sakit tipe C. Beberapa diantara pelayanan kesehatan di rumah sakit tipe C adalah pemeriksaan kesehatan, pemberian diagnosa, perawatan, pengobatan, maupun edukasi. Dengan

Email: xxxx@xxx.xxx (*Corresponding Author)

semakin banyaknya pilihan rumah sakit yang ada, maka kompetisi dalam industri ini pun semakin tinggi. Hal ini menyebabkan rumah sakit memiliki tugas yang besar untuk memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik bagi pasiennya. Setiap rumah sakit berupaya untuk memperoleh kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan dan fasilitas yang efisien, lengkap, dan berkualitas.

Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan. Pasien rawat jalan akan mempertimbangkan banyak hal sebelum memutuskan rumah sakit mana yang dipilih. Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan pasien untuk berkunjung ke rumah sakit yaitu keberadaan dokter spesialis, jarak rumah sakit dengan pasien, biaya, promosi, kualitas pelayanan rumah sakit dan ketersediaan fasilitas medis yang lengkap. Dari faktor-faktor tersebut, kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas rumah sakit merupakan faktor yang paling berperan (Jiang, 2020; Mariana, 2019).

Dalam pola interaksi sosial antara pasien dan rumah sakit, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan sangat berperan dalam menggambarkan keputusan pasien untuk berkunjung dan menerima pelayanan rumah sakit tersebut. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Ketidaksiharian antara pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*) yang dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan manajemen rumah sakit dapat menimbulkan ketidakpuasan dari sisi pasien. Sehingga penelitian mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang diberikan oleh suatu rumah sakit merupakan hal yang sangat penting (Supartiningsih, 2017).

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki dua segi yang berbeda, yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis mengacu pada keakuratan diagnosis dan prosedur medis, dan umumnya dapat dipahami oleh komunitas profesional tetapi tidak untuk pasien. Pasien pada dasarnya menganggap kualitas fungsional sebagai cara pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit (Chakravarty, 2011). Penelitian terdahulu

menyebutkan bahwa hal yang memberikan kesenangan atau kepuasan bagi pasien, khususnya pasien rawat inap adalah sikap dokter dan perawat dalam melakukan tindakan keperawatan kepada pasien seperti sikap yang penuh perhatian, ramah, sigap saat dibutuhkan sewaktu-waktu, dan tidak membedakan kelas. Selain itu, yang menjadi perhatian pasien adalah kebersihan rumah sakit, suasana dan udara yang bersih dan segar, tidak berbau, kamar mandi yang terjaga kebersihannya, terdapat petunjuk arah yang jelas di gedung rumah sakit, serta kemudahan proses membayar biaya administrasi (Juhariah et al., 2012).

Zarei (2015) menyebutkan bahwa pada masa lalu penentuan kualitas pelayanan hanya didasarkan pada persepsi klinis, sedangkan persepsi dan tanggapan pasien tidak diikutsertakan dalam skema penentuan kualitas. Namun demikian, tentu harus ada sudut pandang alternatif yaitu mengenai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Evaluasi persepsi pasien ini menjadi sangat penting untuk dilakukan dikarenakan persepsi pasien sangat erat kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien, keinginan untuk kembali menggunakan jasa/pelayanan tersebut, ataupun kepatuhan terhadap resep yang diberikan oleh dokter atau terapisnya.

Selain kualitas layanan, kelengkapan fasilitas di suatu rumah sakit menjadi salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh pasien dalam keputusannya untuk berkunjung. Namun demikian, jumlah penelitian mengenai pengaruh kelengkapan fasilitas rumah sakit terhadap keputusan berkunjung pasien masih terbatas sehingga perlu dilakukan untuk menambah pemahaman mengenai pengambilan keputusan pasien dalam berkunjung ke rumah sakit. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa fasilitas yang menarik bagi pasien adalah tersedianya dokter ahli (spesialis), uji dan pemeriksaan yang tepat/cukup, dan sikap pelayanan yang baik dari pihak SDM rumah sakit (Jiang et al., 2020). Dalam penelitian lain di Balikpapan, Indonesia oleh Hidayatullah (2016) ditemukan bahwa fasilitas rumah sakit yang ditekankan ialah kelengkapan alat medis dengan kualitas yang baik dan ketersediaan obat-obatan yang terbatas dapat menjadi faktor penghambat layanan kesehatan untuk memberikan performa terbaiknya. Penelitian lain oleh Liu et al (2018)

menyebutkan bahwa ketersediaan alat dan obat-obatan menjadi salah satu alasan utama pasien dalam memilih rumah sakit atau fasilitas kesehatan. Dalam hal penelitian ini, fasilitas yang dimaksud adalah semua bentuk fasilitas utama maupun fasilitas penunjang yang dimiliki rumah sakit untuk memperlancar pemberian pelayanan kepada pasien rawat jalan di rumah sakit.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas medis berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pasien. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kelengkapan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung Pasien Rawat Jalan". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen rumah sakit dalam memahami persepsi pasien atas kualitas layanan dan fasilitas yang diberikan guna meningkatkan keputusan berkunjung pasien.

Method

Penelitian ini adalah penelitian adalah penelitian kuantitatif, observasional analitik dengan pengambilan data secara cross-sectional. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Universitas Mataram, Jl. Majapahit No. 62, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan pada pasien rawat jalan Rumah Sakit Universitas Mataram

Result and Discussion

Hasil Penelitian

a. Kualitas Layanan (X_1)

Berikut ini merupakan gambaran kualitas layanan yang diperoleh melalui pengisian kuesioner yang terdiri dari 23 item pertanyaan dengan 5 indikator :

Tabel 3.1 Nilai Skor Rata-Rata Variabel Kualitas

Variabel	Layanan	
	Rata-Rata	Keterangan
Bukti Langsung	4.04	Baik
Keandalan	3.95	Baik

Ketanggapan	4.22	Sangat Baik
Jaminan	4.18	Baik
Empati	4.03	Baik
Total	4,07	Baik

Sumber. Hasil olahan data primer 2023

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa seluruh indikator dari Kualitas Layanan baik bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati menunjukkan nilai rata-rata total jawaban responden sebesar 4,07 yang berada pada kategori baik. Hal ini berarti bahwa Rumah Sakit Universitas Mataram memiliki kualitas layanan yang baik sehingga dapat menumbuhkan rasa puas dan keputusan berkunjung pada pasien rawat jalan di rumah sakit.

b. Kelengkapan Fasilitas (X_2)

Berikut ini merupakan gambaran kualitas layanan yang diperoleh melalui pengisian kuesioner yang terdiri dari 19 item pertanyaan dengan 5 indikator :

Tabel 3.2 Nilai Skor Rata-Rata Variabel Kelengkapan Fasilitas RS

Variabel	Rata-Rata	Keterangan
Bangunan	3.66	Lengkap
Peralatan	3.86	Lengkap
Daya	3.78	Lengkap
Komunikasi	3.98	Lengkap
Keamanan	3.95	Lengkap
Total	3.84	Lengkap

Sumber. Hasil olahan data primer 2023

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa seluruh indikator dari Kelengkapan Fasilitas baik bangunan, peralatan, daya, komunikasi dan keamanan menunjukkan nilai rata-rata total jawaban responden sebesar 3,84 yang berada pada kategori lengkap. Hal ini berarti bahwa Rumah Sakit Universitas Mataram memiliki fasilitas kesehatan yang lengkap sehingga dapat menumbuhkan rasa puas dan keputusan berkunjung pada pasien rawat jalan di rumah sakit.

c. Keputusan Berkunjung Pasien (Y)

Berikut ini merupakan gambaran kualitas layanan yang diperoleh melalui pengisian kuesioner yang terdiri dari 19 item pertanyaan dengan 5 indikator :

Tabel 3.3 Nilai Skor Rata-Rata Variabel Keputusan Berkunjung Pasien

Variabel	Rata-Rata	Keterangan
Pengenalan Kebutuhan	3.88	Tinggi
Pencarian Informasi	3.73	Tinggi
Evaluasi Alternatif	4.02	Tinggi
Kunjungan	3.98	Tinggi
Keputusan Berkunjung	Pasca 4.01	Tinggi
Total	3.92	Tinggi

Sumber. Hasil olahan data primer 2023

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa seluruh indikator dari Keputusan berkunjung pasien baik pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, kunjungan dan keputusan pasca kunjungan menunjukkan nilai rata-rata total jawaban responden sebesar 3,92 yang berada pada kategori tinggi. Hal ini berarti bahwa minat berkunjung pasien ke Rumah Sakit Universitas Mataram tinggi.

d. Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan dengan jumlah sampel 30 orang dan dianalisis dalam SPSS, dimana dikatakan valid apabila *Corrected Item-Total Correlation* lebih dari 0,300.

a) Kuesioner Kualitas Layanan

Hasil uji validitas kuesioner Kualitas Layanan menunjukkan hasil yang valid, dimana masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* >0.300.

Untuk Uji reliabilitas item pertanyaan kuesioner Kualitas Layanan menggunakan uji Cronbach's alpha dengan hasil yang baik yaitu 0.926.

b) Kuesioner Kelengkapan Fasilitas Rumah Sakit

Hasil uji validitas kuesioner menunjukkan hasil yang valid, dimana masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* >0.300.

Kemudian untuk Uji reliabilitas item pertanyaan kuesioner Kelengkapan Fasilitas Rumah Sakit menggunakan uji Cronbach's alpha dengan hasil yang baik yaitu 0.932.

c) Kuesioner Keputusan Berkunjung

Hasil uji validitas kuesioner Keputusan Berkunjung menunjukkan hasil yang valid, dimana masing-masing item pertanyaan memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* >0.300.

Kemudian untuk Uji reliabilitas item pertanyaan kuesioner Keputusan Berkunjung menggunakan uji Cronbach's alpha dengan hasil yang baik yaitu 0.897.

e. Analisis Bivariat

Hubungan antara Kualitas Layanan, Kelengkapan Fasilitas dengan Keputusan Berkunjung

Tabel 3.4 Analisis Bivariat

Hasil Uji Hipotesis

	Kualitas Layanan	Kelengkapan Fasilitas RS
Keputusan berkunjung	r = 0.560 p= 0.034 uji korelasi Spearman	r = 0.307 p= 0.039 uji korelasi Spearman

Berdasarkan tabel diatas diketahui untuk variabel kualitas layanan dengan keputusan berkunjung hasil signifikansi sebesar $0.034 < 0.05$, maka artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas dengan keputusan berkunjung, serta diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.560 yang artinya tingkat kekuatan korelasinya masuk dalam kategori hubungan yang kuat (0.51 sampai 0.75).

Kemudian untuk variabel kelengkapan fasilitas RS dengan keputusan berkunjung diketahui hasil signifikansi sebesar $0.039 < 0.05$, maka artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kelengkapan fasilitas RS dengan keputusan berkunjung, serta diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.307 yang artinya tingkat kekuatan korelasinya masuk dalam kategori hubungan yang cukup kuat (0.26 sampai 0.50).

Pembahasan Penelitian

a. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Berkunjung Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Pasien

Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram dengan nilai koefisien sebesar 0.560 yang artinya tingkat kekuatan korelasi masuk dalam kategori hubungan yang kuat (0.51 sampai 0.75), dengan nilai signifikan $0.034 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi keputusan berkunjung pasien ke Rumah Sakit Universitas Mataram. Sebaliknya jika semakin kurang baik kualitas layanan yang diberikan maka keputusan berkunjung pasien akan semakin rendah pula.

Menurut Adisasmito (2012) pelayanan kesehatan berarti setiap upaya yang dilakukan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan baik perorangan, kelompok maupun masyarakat. Dalam hal ini, Ilyas (2012) berpendapat bahwa untuk dapat memberikan pelayanan prima pada pelayanan kesehatan, salah satu komponen penting adalah pengetahuan dan keterampilan setiap profesi kesehatan juga harus prima. Senada dengan Ilyas, Adisasmito (2012) juga berpendapat bahwa salah satu faktor dan indikator sistem pelayanan kesehatan yang baik adalah pengembangan sumber daya manusia kesehatan atau tenaga kesehatan.

Azrul Azwar dalam Amalia (2015) mendefinisikan pelayanan kesehatan sebagai setiap upaya yang dilakukan secara individu atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan individu, kelompok atau masyarakat. Menurut Sinambela (2017) mutu pelayanan kesehatan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas pada umumnya dan pasien pada khususnya. Lebih lanjut Sinambela (2017) mengemukakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang oleh Noor et al (2010), bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap

keputusan berkunjung pasien melalui pengetahuan mengenai layanan di rumah sakit. Dengan tingkat kesadaran merek yang tinggi akan memudahkan orang atau masyarakat untuk berkunjung atau paling tidak mengingatkan kembali layanan yang sudah dikenal. Palaguna (2009) menyatakan bahwa masyarakat cenderung bertransaksi dengan produk atau merek yang dikenal karena produk yang kurang terkenal mempunyai sedikit peluang untuk diingat konsumen.

Kemudian penelitian yang dilakukan Rizkita et al (2020) menemukan bahwa kualitas layanan yang baik, seperti kesopanan staf, keahlian medis, komunikasi yang efektif, dan keandalan layanan, memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan pasien untuk berkunjung ke rumah sakit. Dijelaskan bahwa faktor-faktor tersebut merupakan aspek-aspek yang penting bagi pasien dalam mempertimbangkan rumah sakit yang akan dipilih. Penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang pentingnya kualitas layanan dalam pengambilan keputusan pasien. Penelitian ini menyediakan wawasan yang penting bagi penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang disorot dalam penelitian ini, rumah sakit dapat meningkatkan pengalaman pasien, membangun kepercayaan, dan mendapatkan preferensi dari calon pasien yang mempertimbangkan berobat di rumah sakit tersebut.

Menurut Kotler dan Armstrong (2015) kepuasan konsumen adalah perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas tinggi, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, pelayanan dikatakan berkualitas buruk. Jika kenyataan sama dengan harapan, maka pelayanan disebut memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai jarak antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterimanya (Lupiyoadi, 2016). Tjiptono dan Chandra (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian dimana alternatif yang dipilih paling tidak sama

atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan muncul jika hasil (outcomes) tidak sesuai dengan harapan. Jika kepuasan konsumen terhadap barang/jasa jauh di bawah yang diharapkan, maka konsumen akan kehilangan minat terhadap produsen/penyedia jasa dalam hal ini rumah sakit. Begitu pula jika barang/jasa yang dinikmati memenuhi/melampaui tingkat kepentingannya, konsumen akan cenderung menggunakan kembali barang/jasa tersebut (Kotler, dan Armstrong 2015).

Kotler (2006) menjelaskan salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen (pasien) dalam mengambil keputusan adalah pelayanan atau *service* yang ditawarkan Rumah sakit terhadap pasien. Kualitas pelayanan adalah sebuah penilaian terpusat yang dapat tercermin pada persepsi pasien pada dimensi yang spesifik seperti bukti langsung/wujud fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus pelayanan bagi pasien maka akan semakin besar kemungkinan seorang pasien untuk berkunjung kembali ke Rumah Sakit Universitas Mataram, yang ditimbulkan oleh rasa puas terhadap penanganan yang didapatkan di rumah sakit.

b. Pengaruh Kelengkapan Fasilitas terhadap Keputusan Berkunjung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelengkapan Fasilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Keputusan Berkunjung Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram dengan nilai *koefisien* sebesar 0.307 yang artinya tingkat kekuatan korelasinya masuk dalam kategori hubungan yang cukup kuat (0.26 sampai 0.50), dengan nilai *signifikan* $0.039 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa semakin lengkap fasilitas kesehatan yang tersedia, maka semakin tinggi keputusan berkunjung pasien ke Rumah Sakit Universitas Mataram. Sebaliknya jika semakin kurang lengkap fasilitas kesehatan yang tersedia maka keputusan berkunjung pasien akan semakin rendah pula.

Menurut Nanik Darsini (2014) sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai makna dan tujuan, dan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan

utama terselenggaranya suatu proses. Menurut Tjiptono (2007) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2006) fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Fasilitas juga merupakan alat penunjang untuk kelangsungan bisnis suatu perusahaan jasa. Kelengkapan sarana dan prasarana turut menentukan kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap, sehingga rumah sakit juga perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit (Junaidi, 2009).

Kelengkapan fasilitas pelayanan kesehatan dapat diartikan sebagai suatu proses kerjasama dalam pemanfaatan seluruh kelengkapan fasilitas kesehatan secara efektif dan efisien untuk memberikan pelayanan yang profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien. Kelengkapan fasilitas yang baik sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Muhammad, 2012).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurniawan (2013) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti sikap karyawan, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat tanpa membuang waktu dan kemampuan untuk memberikan informasi dan ketersediaan peralatan (Hoodbhoy et al., 2020). Persepsi pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa membawa kepuasan pada pikiran pelanggan. Dalam hal ini, pasien dipandang sebagai pelanggan pelayanan kesehatan yang secara sadar membuat pilihan untuk menggunakan pelayanan yang paling sesuai dengan kebutuhannya (Issadeen et al., 2019)

Penelitian oleh Chen et al (2018) yang menjelaskan bahwa pasien yang dirawat di rumah sakit dengan fasilitas yang lebih lengkap cenderung lebih puas dengan perawatannya dan lebih cenderung memilih untuk kembali ke rumah sakit tersebut di masa mendatang. Lebih lanjut Zhang et al (2019) menemukan bahwa pasien yang sedang mempertimbangkan untuk memilih rumah

sakit lebih cenderung memilih rumah sakit dengan fasilitas yang lebih lengkap. Kelengkapan fasilitas rumah sakit dapat berdampak signifikan pada pilihan pasien. Rumah sakit yang ingin menarik lebih banyak pasien harus memastikan memiliki fasilitas yang lengkap dan modern.

Conclusion

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan di atas, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini terdapat pengaruh positif signifikan kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram, terdapat pengaruh positif signifikan kelengkapan fasilitas terhadap keputusan berkunjung pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram dan terdapat pengaruh positif signifikan kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas terhadap keputusan berkunjung pasien rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Mataram

References

- Adisasmito, W. 2012. *Sistem Kesehatan*, P.T. Gramedia: Jakarta
- Agung W, Muh., Muzakir., dan Gunawan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan, Fasilitas dan Minat Terhadap Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap RSUD Wisata UIT Makassar*. Jurnal Mirai Management, Volume 1 Nomor 2, Oktober.
- Amalia, L. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ibu Dalam Memilih Penolong Persalinan*, Skripsi. Universitas Gorontalo
- Amstrong, dan Kotler 2003, *Dasar-dasar Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesembilan., Penerbit PT. Indeks Gramedia, Jakarta
- Beattie, M., Shepherd, A., dan Howieson, B. (2013). *Do The Institute Of Medicine's (IOM's) Dimensions Of Quality Capture The Current Meaning Of Quality In Health Care? - An Integrative Review*. Journal of Research in Nursing, 18(4): 288–304.
- BPPT. (2012). *Pengelolaan Limbah Rumah Sakit Menuju Green Hospital*. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi. Tersedia dalam : [http://www.bppt.go.id/index.php/component/content/article/62-teknologikelautan-](http://www.bppt.go.id/index.php/component/content/article/62-teknologikelautan-dan-kedirgantaraan/1299-pengelolaan-limbah-rumah-sakitmenuju-green-hospital)
- Chakravarty, A. (2011). *Evaluation Of Service Quality Of Hospital Outpatient Department Services*. Medical Journal Armed Forces India, 67(3), 221-224.
- Chen, Y., Zhang, Y., Li, C., & Wu, X. (2018). The impact of hospital facilities on patient satisfaction and willingness to return. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(1), 1-7.
- Cutler DM. dan Lleras-Muney A. (2006). *Education and Health : Evaluating Theories and Evidence*. National Bureau of Economic Research, Working Paper Series 12352, JEL No. II, 12
- Darsini, N. (2014). *Manajemen Sarana dan Prasarana*. Jakarta: Erlangga.
- David, G., Saynisch, P. A. & Smith-McLallen, A. (2018). *The Economics Of Patient-Centered Care*. Journal of Health Economics. Elsevier B.V., 59, pp. 60–77. doi: 10.1016/j.jhealeco.2018.02.012
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, Volume 7, Nomor 2, Desember 2016*. e-ISSN : 2540-9611 | p-ISSN : 2087-8508 94 Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI, diunduh tanggal 1 Juni 2022.
- Eka, N. D., Farida, N. dan Listyorini, S. (2013). *Pengaruh Corporate Social Responsibility , Perceived Quality Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Dengan Corporate Image Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pengguna Produk Tolak Angin PT Sidomuncul Di Kelurahan Tembalang Semarang*. Diponegoro Journal of Social and Politics, 2(1): 1–8
- Gucer, E., dan Arici, N. C. (2018). *The Antecedents Of Revisit Intention In Medical Businesses*. Journal of Business Research - Turk, 10(2): 740–757
- Hidayatullah, R. (2016). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Muara Rapak Kota Balikpapan*. eJournal Adm. Negara, 4(4), 5034-5048.

- Hoodbhoy, Z., Rasheed, M. A., Sherali, F., Hussain, S., Hassan, R., Hameed, A., Ali, R., & Hasan, B. (2020). A Framework for Improving Parent Satisfaction With the Inpatient Pediatric Admission Process: Experience From a Low-Resource Setting. *Journal of Patient Experience*, 237437352091632. <https://doi.org/10.1177/2374373520916325>
- Ilyas, Y. 2012. Kinerja, Teori dan Penilaian Penelitian. Pusat Kajian Ekoomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia : Jakarta.
- Issadeen, S., Aboobucker, I., & Jamaldeen, R. (2019). An Assessment the Healthcare Service Quality in Selected Base Hospitals in RDHS Division Kalmunai-Sri Lanka. *International Journal of Sciences: Basic and Applied Research (IJSBAR)*, 48(7), 65-75.
- Jiang, S., Gu, Y., Yang, F., Wu, T., Wang, H., Cutler, H., & Zhang, L. (2020). *Tertiary Hospitals Or Community Clinics? An Enquiry Into The Factors Affecting Patients' Choice For Healthcare Facilities In Urban China*. *China Economic Review*, 63, 101538.
- Juhariah, S., Hariyanti, T., & Rochman, F. (2012). *Pengalaman Pasien di Rawat Inap Sebagai Upaya Perencanaan Bauran Pemasaran (Studi Fenomenologi di Rumah Sakit X Kabupaten Malang, Jawa Timur)*. *J. Manaj. Pelayanan Kesehat*, 15(3), 147-155.
- Junaidi, A. (2009). *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Salemba Medika.
- Keman, S. (2006). *Evaluasi Pengelolaan Sampah Padat di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, Vol 3, No.1, Juli 2006 : 21-23.
- Kementrian Kesehatan RI. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 147/Menkes/Per/I/2010 tentang Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). *Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2016*. Jakarta
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education, inc
- Kotler, Philip dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip and Amstrong, Gary . (2015). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1, Alih Bahasa Benyamin Molan, Prehalindo: Jakarta*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education, inc
- Kurniawan, A. (2013). Pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit umum daerah kota malang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 9(2), 177-194.
- Kuswadji S. (1996). *Penjaminan Mutu Praktek Dokter Keluarga*. Jakarta : Widya Medika
- Liu, Y., Zhong, L., Yuan, S., & van de Klundert, J. (2018). *Why Patients Prefer High-Level Healthcare Facilities: A Qualitative Study Using Focus Groups In Rural And Urban China*. *BMJ global health*, 3(5), e000854.
- Lupiyoadi, R. (2016) *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* , Salemba Empat : Jakarta.
- Luxford, K. et al.. (2010). *Patient-Centred Care: Improving Quality And Safety By Focusing Care On Patients And Consumers*. Sydney: Australian Commission on Safety and Quality in Health Care. Available at: <https://www.safetyandquality.gov.au/wp-content/uploads/2012/01/PCCC-DiscussPaper.pdf>
- Mariana, D. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Rawat Inap Dengan Proses Pengambilan Keputusan Pasien Untuk Memilih Rumah Sakit*. *Jurnal Ilmiah Multi Scinece Kesehatan*, 10(2), 145-162.
- Muhammad, A. (2012). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Murdiyani, E., & Marwatningsih, S. (2015). Pengaruh fasilitas dan citra perusahaan jasa terhadap keputusan berkunjung (studi pada pengunjung hotel di Kota Bandung). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 9(2), 177-194.
- Noor, Noer B., et al. (2010). *Analisis Faktor yang Berpengaruh terhadap Keputusan Berkunjung Pasien Rawat Inap pada RSUD Lanto Dg.passewang Kab. Jeneponto 2009*. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia Universitas Hasanuddin*, vol. 6, no. 3
- Oertelt-Prigione, S., Miozzo, M., Invernizzi, P., & Grati, F. (2013). Gender-specific medicine: a

- new approach to health care. *Nature Reviews Endocrinology*, 9(11), 645-653.
- Oertelt-Prigione S, Parol R, Krohn S, Preissner R, Regitz-Zagrosek V. Analysis of sex and gender-specific research reveals a common increase in publications and marked differences between disciplines. *BMC Med*. 2010 Nov 10;8:70. doi: 10.1186/1741-7015-8-70. PMID: 21067576; PMCID: PMC2993643.
- Perry, L. Dan Malkin, R. (2011). *Effectiveness Of Medical Equipment Donations To Improve Health Systems: How Much Medical Equipment Is Broken In The Developing World?*. *Med Biol Eng Comput* 49, 719–722 (2011). <https://doi.org/10.1007/s11517-011-0786-3>
- Saini, G. K., & Matta, J. K. (2014). *Service Quality and Re-Visit Intention: A Comparative Study of Charitable and Corporate Hospitals*. *Journal of Health Management*, 16(4), 595-612.
- Sevilla, J., Castillo, I., & López-Brea, M. (2007). Determination of sample size in cross-sectional studies. *International Journal of Public Health*, 52(1), 11-16
- Shaw AC, Joshi S, Greenwood H, Panda A, Lord JM. Aging of the innate immune system. *Curr Opin Immunol*. 2010 Aug;22(4):507-13. doi: 10.1016/j.coi.2010.05.003. PMID: 20667703; PMCID: PMC4034446.
- Sia, C. Y., Lai, K.P., Noor, M.N.M., Ismail, H.Bin., Tong, D.Y.K., dan Yuen, Y.Y. (2018). *The Influence Of Hospital Service Credibility On Patients Revisit Intention*. *Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 8: 1315–1321.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Sondakh, G. H., & Massie, R. G. (2015). *Proses Perencanaan Pengadaan Kebutuhan Alat Kesehatan di Unit Kerja Poliklinik Gigi Rumah Sakit Angkatan Darat Robert Wolter Monginsidi Manado*. *IKM Pascasarjana UNSRAT*.
- Supartiningsih, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Rizkita, A., Irfan, M., & Anugrah, M. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pasien rawat jalan di rumah sakit. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 18(2), 175-186.
- Tjiptono, F (2007), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Upadhyai, R., Jain, A.K., Roy, H., dan Pant, A. (2019). *A Review Of Healthcare Service Quality Dimensions And Their Measurement*. *Journal of Health Management*, 21(1): 102–127.
- Zarei, E., Mohammad, A., Tabatabaei, S.M., Rashidian, A., Forushani, A.R., dan Khabiri, R. (2013). *Understanding Patients Behavioral Intentions, Evidence From Iran's Private Hospitals Industry*. *Journal of Health Organization and Management*, 28(6): 795-810.
- Zarei, E. (2015). *Service Quality of Hospital Outpatient Departments: Patients' Perspective*. *International Journal of Health Care Quality Assurance*.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner dan Dwayne D. Gremler. (2006). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm. 4th edition*. International Edition. Singapore: McGraw-Hill
- Zhang, Y., Chen, Y., Li, C., & Wu, X. (2019). The impact of hospital facilities on patient choice. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(1), 1-8.