

***ANALYSIS OF THE EFFECT OF RISK PERCEPTION AND SERVICE QUALITY ON
REVISIT INTENTION THROUGH OUTPATIENT SATISFACTION
(STUDY ON THE OUTPATIENT INSTALLATION OF dR. SAYIDIMAN MAGETAN HOSPITAL)***

**ANALISA PENGARUH PERSEPSI RISIKO DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
NIAT BERKUNJUNG ULANG MELALUI KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
(STUDI PADA INSTALASI RAWAT JALAN RSUD dR. SAYIDIMAN MAGETAN)**

Emy indriaswati¹, Yessy Artanti², Sri Setyo Iriani³

Universitas Negeri Surabaya^{1,2,3}

emy.23097@mhs.unesa.ac.id¹, yessyartanti@unesa.ac.id², srisetyoi@unesa.ac.id³

ABSTRACT

Currently, the development of the health world is very rapid because it is supported by technological developments that can be used in an effort to improve hospital performance that improves the quality and safety of patients. Health facilities, both private and government, must always make the right strategy and continue to move in order to survive in the face of competition, and must be able to arouse the hearts of potential buyers to be able to make purchase intentions. This study aims to explain and analyze the influence of risk perception, service quality on revisit intention through outpatient satisfaction (Study on outpatient installation of dr. Sayidiman Hospital). This study uses a non-probability sampling technique. This type of research uses a quantitative descriptive method, by contacting a total of 140 respondents through online questionnaires/googleform and offline.

The data was analyzed using the SEM (Structural Equation Model) PLS 3.0 technique. The findings of this study show that there is no positive effect between risk perception on revisit intention and patient satisfaction, but there is a positive influence on service quality and patient satisfaction on revisit intention. The results of this study are expected to be able to improve the quality of service and reduce the level of risk for patients in the outpatient installation of dr. Sayidiman Hospital.

Keywords: *Risk Perception, Service Quality, Satisfaction, Revisit Intention*

ABSTRAK

Saat ini perkembangan dunia kesehatan sangat pesat karena didukung dengan adanya perkembangan teknologi yang dapat digunakan dalam upaya peningkatan kinerja rumah sakit yang menguatkan mutu dan keselamatan pasien. Fasilitas kesehatan baik swasta maupun pemerintah harus selalu membuat strategi yang tepat dan terus bergerak agar tetap bertahan menghadapi persaingan, serta harus dapat menggugah hati calon pembeli untuk dapat melakukan *purchase intention* atau niat beli. Penelitian ini memiliki tujuan menjelaskan dan menganalisis pengaruh persepsi risiko, kualitas layanan terhadap niat berkunjung ulang melalui kepuasan pasien rawat jalan (Studi pada instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman). Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan menghubungi total 140 responden melalui kuesioner *online /googleform dan offline*. Data dianalisis menggunakan teknik SEM (Structural Equation Model) PLS 3.0. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh positif antara persepsi risiko terhadap niat berkunjung ulang dan kepuasan pasien, namun terdapat pengaruh positif kualitas layanan dan kepuasan pasien terhadap niat berkunjung ulang. Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi tingkat risiko bagi pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman.

Kata Kunci: Persepsi risiko, Kualitas layanan, Kepuasan Pasien, Niat berkunjung ulang

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 telah berdampak pada dunia kesehatan dengan adanya penurunan kunjungan pasien pada tahun 2019-2021 baik pada rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta. Penurunan kunjungan pasien tersebut terdiri dari pasien rawat inap dan pasien rawat jalan sehingga menyebabkan munculnya masalah-masalah baru bagi rumah sakit khususnya menurunnya pendapatan rumah sakit. Dengan menurunnya pendapatan maka masalah lain yang dihadapi adalah ketersediaan sumber daya rumah sakit yang terbatas, keterbatasan rumah sakit dalam memberikan pelayanan, serta bagaimana rumah sakit dalam mempersiapkan tenaga kesehatan dan sumber daya manusia yang lain. Selain itu, pihak rumah sakit juga harus menyiasati mengenai ketakutan masyarakat akan penularan Covid 19 yang menyebabkan masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan pertolongan kesehatan. Rumah sakit melakukan pembatasan kunjungan pasien rawat inap dan juga rawat jalan untuk mengurangi transmisi infeksi Covid-19.

Rumah sakit merupakan fasilitas layanan kesehatan yang memiliki karakteristik yang khas yang berbeda dengan karakteristik sektor layanan lainnya. Rumah sakit juga merupakan suatu organisasi yang kompleks dengan aktifitas kegiatannya padat karya, padat modal, dan padat teknologi serta membutuhkan pengelolaan secara efektif dan efisien. Komponen dalam sistem pelayanan rumah sakit terdiri dari: input, proses, output dimana ketiga komponen sub sistem tersebut saling terkait dan saling mempengaruhi sehingga untuk mencapai tujuan organisasi rumah sakit aktifitas kegiatan yang dilakukan harus dilakukan secara terintegrasi (Gillies dalam Suarli, 2014). Rumah sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang paripurna yaitu pelayanan kesehatan *promotif*, *preventif*, *kuratif* dan *rehabilitative* (Huffman, 1994). Berdasarkan kepemilikannya rumah sakit di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis

yaitu rumah sakit negeri yang dikelola oleh pemerintah dan rumah sakit swasta yang dikelola oleh badan hukum yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Persero. Perbedaan pelayanan rumah sakit swasta dan rumah sakit pemerintah juga berbeda dalam beberapa faktor yaitu sumber pendanaan, ketersediaan fasilitas, tenaga medis profesional, proses pendaftaran dan pelayanan, biaya pelayanan, inovasi dan teknologi serta pilihan asuransi. Faktor – faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit khususnya pasien rawat jalan.

RSUD dr. Sayidiman adalah rumah sakit type C milik Pemerintah Daerah Kabupaten Magetan yang ditetapkan status BLUD penuh pada tahun 2009 dan sebagai Unit Organisasi Bersifat Khusus (UOBK) berdasarkan Peraturan Bupati No. 14 tahun 2021. Pelayanan kesehatan yang disediakan mulai dari pelayanan IGD, pelayanan rawat inap, pelayanan bedah, pelayanan intensive, pelayanan penunjang dan pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan terdiri dari Poli Bedah Umum, dan Bedah Orthopedi, Poli Anak, Poli Kebidanan & Kandungan, Poli Mata, Poli Saraf, Poli Jantung, Poli Kulit dan Kelamin, Poli THT, Poli Paru dan TB DOT, Poli Gigi dan Mulut, Poli Umum, Poli Spesialis Pavillium Wijaya Kusuma, Poli Kesehatan Jiwa dan Poli kesehatan tradisional.

Berdasarkan data rekam medis RSUD dr. Sayidiman (RSDS) menunjukkan adanya penurunan kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2019- 2021 yaitu dari tahun 2019 sebanyak 97.989 pasien, pada tahun 2020 turun menjadi 88.789 pasien, dan pada tahun 2021 turun lagi menjadi 78.058 pasien. Kunjungan pasien mengalami kenaikan pada tahun 2022 menjadi 101.551 pasien. Kunjungan pasien pada tahun 2022 mengalami kenaikan sebesar 23.493 pasien.

Niat berkunjung ulang

Niat beli ulang (*repurchase intention*) merupakan keputusan konsumen untuk terlibat dalam aktivitas di masa depan dengan seorang penyedia produk atau jasa dan bentuk aktivitas tersebut di masa depan. Niat beli ulang dapat didefinisikan sebagai niat pembelian yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukan dimasa lalu. Niat beli ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen ketika memutuskan untuk mengadopsi suatu produk (Thamrin dan Francis 2012:68).

Pada penelitian ini niat beli ulang diartikan sama dengan dengan niat berkunjung ulang atau berobat kembali . Niat berkunjung ulang akan terjadi ketika konsumen melakukan aktivitas pembelian kembali untuk kedua kalinya atau lebih, dimana alasan pembelian ulang terutama dipicu oleh pengalaman pelanggan terhadap produk dan jasa. Besiya dan Rozak (2012) menyatakan niat berkunjung ulang merupakan keadaan mental seseorang yang mencerminkan rencana untuk melakukan beberapa tindakan dalam jangka waktu tertentu. *Revisit Intention* merupakan niat seseorang untuk berkunjung kembali ke suatu tempat yang sama untuk kedua kalinya dengan jangka waktu tertentu (Stylos et al., 2016).

Kepuasan Pasien

Salah satu faktor yang dapat memunculkan niat berkunjung ulang merupakan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa. Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan diasumsikan sama dengan kepuasan pasien. Apabila konsumen merasa produk atau layanan tersebut dapat memuaskan mereka maka akan membuat pelanggan merasa produk atau jasa tersebut aman digunakan dan tidak akan menimbulkan kerugian pada mereka. Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk

barang atau jasa yang telah dikonsumsi.. Kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) menurut Sadewa (2017) merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah konsumen memperoleh dan menggunakannya. Pengalaman pelanggan dan kepercayaan yang baik pada suatu produk atau jasa akan menghasilkan kepuasan bagi para konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2022:97) *satisfaction* didefinisikan sebagai fungsi dari kedekatan antara harapan dan kinerja yang dirasakan produk.

Persepsi Risiko

Selain kepuasan pelanggan, niat berkunjung ulang juga dipengaruhi oleh persepsi risiko. Persepsi risiko merupakan ketika hendak membeli konsumen akan mempertimbangkan risiko yang akan terjadi. Risiko yang dipersepsikan ini akan didasarkan pada banyak pertimbangan yang bersumber dari informasi dan pengalaman terkait. Persepsi risiko (*perceived risk*) menurut Schiffman dan Kanuk (2007:183) merupakan ketidakpastian yang konsumen hadapi ketika mereka tidak bisa melihat konsekuensi dari keputusan pembelian mereka. Yu *et al* (2021) mendefinisikan persepsi risiko sebagai persepsi konsumen terhadap ketidakpastian dan hasil negatif berkaitan dengan pembelian atau pemilihan suatu produk atau jasa. Penelitian yang dilakukan oleh Raiyan & Siregar (2021) mengemukakan bahwa persepsi risiko yang rendah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan angkutan Gojek di Banda Aceh pada Pandemi Covid -19. Sedangkan Nafis dkk(2023) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa terdapat pula pengaruh yang signifikan antara persepsi risiko terhadap niat berkunjung ulang.

Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (2019:61) mengatakan “Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang

setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Konsumen membentuk ekspektasi layanan dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut dan iklan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 121) kualitas layanan (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas layanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016:143), kualitas layanan merupakan kelengkapan fitur dari suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Penelitian yang dilakukan oleh Nathadewi dan Sukawati (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli ulang. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho, dkk (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap niat berkunjung ulang. Menurut penelitian yang dilakukan Alfajar dkk (2021) mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Shrestha *et al* (2021) dalam penelitiannya *Impact of service quality on Customer Satisfaction and Loyalty* menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan faktor terpenting yang membuat pelanggan puas dan loyal. Liu & Lee (2016) dalam penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung ulang.

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti ingin untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi niat berkunjung ulang bagi pasien rawat jalan sehingga topik penelitian ini adalah “**Analisa Pengaruh Persepsi Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Niat Berkunjung Ulang Melalui Kepuasan Pasien Rawat Jalan Studi Pada Instalasi Rawat Jalan Rsud Dr. Sayidiman Magetan**)”

Hubungan Antar Variabel

1. Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Pasien

Persepsi risiko ialah dimana ketika hendak membeli konsumen akan mempertimbangkan risiko yang akan terjadi. Risiko yang dipersepsikan ini akan didasarkan pada banyak pertimbangan yang bersumber dari informasi dan pengalaman terkait. Persepsi risiko (*perceived risk*) menurut Schiffman dan Kanuk (2007:183) adalah ketidakpastian yang konsumen hadapi ketika mereka tidak bisa melihat konsekuensi dari keputusan pembelian mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Raiyan dan Siregar (2021) mengemukakan bahwa persepsi risiko yang rendah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien

Persepsi manfaat mengacu pada kemungkinan subjektif calon pengguna bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerjanya. Ketika manfaat teknologi tertentu dapat dinikmati oleh penggunaanya, maka setiap pengguna dengan senang hati akan mengadopsi layanan tersebut. Manfaat atau kelebihan yang dirasakan ini nantinya akan mempengaruhi niat menggunakan teknologi tertentu.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Alfajar dkk (2021) mengemukakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Shrestha *et al* (2021) dalam penelitiannya *Impact of service quality on Customer Satisfaction and Loyalty* menyatakan bahwa Kualitas layanan merupakan faktor terpenting yang membuat pelanggan puas dan loyal

3. Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Niat Berkunjung Ulang

Persepsi risiko ialah dimana ketika hendak membeli konsumen akan mempertimbangkan risiko yang akan terjadi. Risiko yang dipersepsikan ini akan didasarkan pada banyak pertimbangan yang

bersumber dari informasi dan pengalaman terkait. Persepsi risiko (*perceived risk*) menurut Schiffman dan Kanuk (2007:183) adalah ketidakpastian yang konsumen hadapi ketika mereka tidak bisa melihat konsekuensi dari keputusan pembelian mereka.

Penelitian yang dilakukan oleh Raiyan dan Siregar (2021) mengemukakan bahwa persepsi risiko yang rendah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan angkutan Gojek di Banda Aceh pada Pandemi Covid -19. Nafis dkk(2023) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa terdapat pula pengaruh yang signifikan juga antara persepsi risiko terhadap niat berkunjung Ulang. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yu *et al* (2021) menyatakan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap niat berkunjung ulang.

4. Pengaruh Kualitas ayanan Terhadap Niat Berkunjung Ulang

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) kualitas layanan merupakan kelengkapan fitur dari suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan..

Penelitian yang dilakukan Nathadewi dan Sukawati (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli ulang. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dkk (2018) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap niat beli ulang. *Liu and Lee (2016)* dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung ulang.

5. Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Niat Berkunjung Ulang

Menurut Kotler and Armstrong (2013:23), kepuasan konsumen ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kepuasan konsumen

(*consumer satisfaction*) menurut Sadewa (2017) merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah konsumen memperoleh dan menggunakannya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Asri dkk (2022) menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Syahputra & Anjarwati (2019) di Kampung Coklat Blitar terdapat pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Niat berkunjung ulang.. Lee and Kim (2017) dalam penelitiannya bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang.

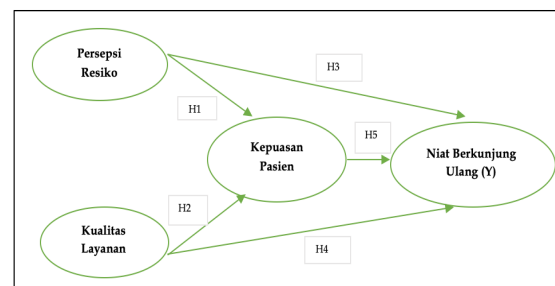
Hipotesis

1. Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pasien
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pasien
3. Persepsi Risiko berpengaruh negatif terhadap niat berkunjung ulang
4. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang
5. Kepuasan Pasien berpengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dimana metode kuantitatif bertujuan untuk mengukur data dan menggunakan analisis statistik dengan angka yang besar dan terdapat suatu tindakan di akhir penelitian (Malhotra, 2016:135).

Desain Penelitian



Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian

Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pasien yang berobat ke instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan.

Sampel

Sampel penelitian ini diambil dari populasi Penentuan subjek pada penelitian ini dilakukan terhadap responden dengan kriteria sebagai berikut:

1. Pasien laki – laki atau perempuan yang berkunjung ke instalasi rawat jalan RSDS
2. Pasien yang berusia 18-60 tahun.
3. Pasien yang berkunjung lebih dari 2 (dua) kali berkunjung ke instalasi rawat jalan RSDS

Pada penelitian ini, terdapat 22 item pertanyaan. Batas minimal responden penelitian ini adalah $22 \times 5 = 110$, sedangkan batas maksimalnya $22 \times 10 = 220$. Sehingga jumlah sampel minimum adalah sebesar 110 responden. Pada penelitian ini jumlah sampel diambil 140 responden. Jumlah tersebut dianggap sudah cukup mewakili populasi yang akan diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengungkapkan atau menjaring informasi kuantitatif dari responden sesuai dengan lingkup penelitian (Sujarweni, 2015:93)

Pengambilan data dilakukan secara *online dan offline*, kuesioner online berupa *link google form*. Aplikasi *google form* merupakan aplikasi yang berbasis web sehingga memudahkan pengguna untuk mengaksesnya dengan menggunakan HP

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis digunakan adalah teknik SEM (*Structural Equation Model*) dengan PLS versi 3.0

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terstruktur dengan pertanyaan

tertutup. Responden hanya menjawab dengan cara memilih salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan dalam kuesioner. Kuesioner dibuat menggunakan skala Likert.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, sudut pandang, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Untuk setiap item, pendapat bervariasi dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Tanggapan dapat dinilai untuk tujuan analisis kuantitatif. (Sugiyono, 2013:93) Untuk melakukan analisis, setiap pernyataan diberikan skor numerik berkisar antara 1 sampai 5. Responden dapat mengisi angket dengan memilih salah satu skor yang telah disediakan. Skor yang akan digunakan pada penelitian ini tersaji pada tabel 1

Tabel 1 Skala Likert

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Skala *likert* untuk mengukur variabel Persepsi risiko, Kepuasan Pasien dan Niat berkunjung kembali. Sedangkan pengukuran variabel Kualitas Layanan menggunakan sesuai Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik Berdasarkan Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu maka skor yang diberikan pada setiap indikator adalah A (sangat baik), B (Baik), C (Kurang baik), D (Tidak Baik).

Tabel 2 Interval penilaian

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat baik	4
2	Baik	3
3	Kurang baik	2
4	Tidak Baik	1

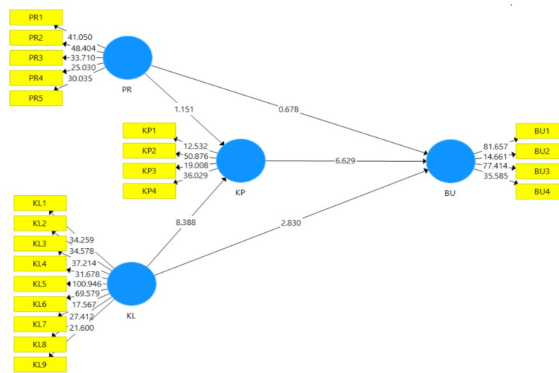
Kisi – Kisi Kuesioner.

Tabel 3 Kisi-kisi Kuesioner

Variabel	Indikator	Pernyataan	No
Persepsi Risiko (X1)	Persepsi Risiko	Saya merasa khawatir apabila terjadi kesalahan pelayanan yang diberikan Dokter	1
		Saya merasa khawatir apabila perawat/ bidan tidak kompeten dalam memberikan pelayanan	2

		Saya merasa khawatir dengan petugas pendaftaran apabila memberikan pelayanan tidak cepat	3
		Saya khawatir dengan tempat periksa rawat jalan yang tidak aman	4
		Saya merasa khawatir apabila ada kelebihan biaya berobat	5
Kualitas Layanan (X2)	Kualitas Layanan	Saya merasa persyaratan pelayanan yang mudah	6
		Saya merasa prosedur pelayanan yang mudah	7
		Saya merasa kecepatan pelayanan tidak lama	8
		Saya merasa biaya / tarif pelayanan sesuai dengan kualitas pelayanan	9
		Saya merasa jasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar	10
		Saya merasa dokter kompeten melayani pasien	11
		Saya merasa perilaku customer service /petugas informasi ramah kepada pasien	12
		Saya merasa petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dari pasien	13
Kepuasan Pasien (Z)	Kepuasan Pasien	Saya merasa sarana dan prasana sesuai dengan kebutuhan pasien	14
		Saya puas dengan pelayanan Dokter	15
		Saya puas dengan pelayanan perawat/ bidan	16
		Saya puas dengan petugas pendaftaran	17
Niat Berkunjung Ulang (Y)	Niat Berkunjung Ulang	Saya puas dengan fasilitas yang dibutuhkan pasien (kursi roda dan tempat tidur dorong)	18
		Intend to Revisit (Berniat untuk berkunjung kembali)	19
		Plan to Revisit (Berencana untuk berkunjung kembali)	20
		Desire to Revisit (Berkeinginan untuk berkunjung kembali)	21
		Preference to Revisit (Preferensi untuk berkunjung kembali)	22

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN



Gambar 2. Outer Model

Pada gambar 2 semua indikator memiliki *loading factor* di atas 0,50.

Uji Outer Model

Convergent Validity

Pengujian didapatkan melalui nilai faktor *loading* masing-masing indikator. Diharapkan nilai faktor *loading* ialah > 0,7.

Convergent validity dari model pengukuran dinilai berdasarkan hubungan antara *item score component score* yang dihitung menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Ukuran reflektif individual dinyatakan tinggi jika nilai *loading factor* lebih dari 0,6 dengan konstruksi yang diukur untuk penelitian *confirmatory* dan nilai *loading factor* antara 0,6 – 0,7 untuk

penelitian *exploratory* masih dapat diterima serta nilai *Average Variance Extracted (AVE)* harus lebih besar dari 0,5. Namun menurut Hair et.al, (2017) untuk penelitian tahap awal nilai *loading factor* 0,6 masih dianggap cukup memadai. Nilai *loading faktor* pada masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4 Uji Outer Model

Indikator	Λ (factor loading)	CA	CR	AVE
Persepsi risiko (X1)				
		0,971	0,977	0,809
Saya merasa khawatir apabila terjadi kesalahan pelayanan yang diberikan Dokter	0,931			
Saya merasa khawatir apabila perawat/ bidan tidak kompeten dalam memberikan pelayanan	0,977			
Saya merasa khawatir dengan petugas pendaftaran apabila memberikan pelayanan tidak cepat	0,940			
Saya khawatir dengan tempat periksa rawat jalan yang tidak aman	0,934			
Saya merasa khawatir apabila ada kelebihan biaya berobat	0,931			
Kualitas layanan (X2)				
		0,961	0,967	0,766
Saya merasa persyaratan pelayanan yang mudah	0,912			
Saya merasa prosedur pelayanan yang mudah	0,898			
Saya merasa kecepatan pelayanan tidak lama	0,866			
Saya merasa biaya / tarif pelayanan sesuai dengan kualitas pelayanan	0,901			
Saya merasa jasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar	0,963			
Saya merasa dokter kompeten melayani pasien	0,953			
Saya merasa perilaku customer service /petugas informasi ramah kepada pasien	0,770			
Saya merasa petugas menerima pengaduan, saran dan masukan dari pasien	0,862			
Saya merasa sarana dan prasana sesuai dengan kebutuhan pasien	0,724			
Kepuasan Pasien (Z)				
		0,899	0,923	0,750
Saya puas dengan pelayanan Dokter	0,856			
Saya puas dengan pelayanan perawat/ bidan	0,902			
Saya puas dengan petugas pendaftaran	0,824			
Saya puas dengan fasilitas yang dibutuhkan pasien (kursi roda dan tempat tidur dorong)	0,879			
Niat berkunjung ulang (Y)				
		0,919	0,944	0,809
Intend to Revisit (Berniat untuk berkunjung kembali)	0,951			
Plan to Revisit (Berencana untuk berkunjung kembali)	0,791			
Desire to Revisit (Berkeinginan untuk berkunjung kembali)	0,950			
Preference to Revisit (Preferensi untuk berkunjung kembali)	0,896			

Uji Validitas

Berdasarkan *loading factor* pada tabel diatas hasilnya telah memenuhi *convergent validity* karena *loading factor* di atas 0,6 atau hal tersebut menunjukkan bahwa indikator valid. *loading factor* merupakan korelasi antara indikator dengan konstruksinya. Semakin tinggi korelasinya, maka menunjukkan tingkat validitas yang lebih baik.

Uji Reliabilitas

Nilai AVE setiap variabel mempunyai nilai di atas 0,5 dan *cronbach's alpha* semua variabel memiliki nilai > 0,7, sehingga dapat

dinyatakan bahwa semua variabel reliabel dan memenuhi syarat.

Semua variabel mempunyai nilai *composite reliability (CR)* di atas 0,60. Variabel *persepsi risiko* mempunyai nilai $CR\ 0,977 > 0,60$, yang menunjukkan bahwa setiap variabel *item* yang mengukur *persepsi risiko* konsisten/reliabel. Variabel *kualitas layanan* mempunyai nilai $CR\ 0,967 > 0,60$ yang menunjukkan bahwa setiap variabel *item* yang mengukur *kualitas layanan* konsisten/reliabel. Variabel *kepuasan pasien* mempunyai nilai $CR\ 0,923 > 0,60$ yang menunjukkan bahwa setiap variabel *item* yang mengukur *kepuasan pasien* konsisten/reliabel. Variabel *niat niat berkunjung ulang* mempunyai nilai $CR\ 0,944 > 0,60$ yang menunjukkan bahwa setiap variabel *item* yang mengukur *niat berkunjung ulang* konsisten/reliabel.

Dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi *convergent validity* yang baik, kemudian semua variabel memiliki nilai *composite reliability* $> 0,60$ yang menunjukkan bahwa setiap indikator yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan reliabel karena $> 0,60$.

Discriminant Validity

Uji validitas diskriminan untuk membandingkan nilai *cross loading*. Nilai *cross loading* faktor yang berguna apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai. Caranya dengan membandingkan nilai konstruk yang dituju harus lebih besar dengan nilai konstruk yang lain. Berikut hasil pengukuran *cross loading* pada penelitian ini. Nilai *cross loading* masing-masing konstruk dievaluasi untuk memastikan bahwa korelasi konstruk dengan *item* pengukuran lebih besar daripada konstruk lainnya. Nilai *cross loading* yang diharapkan adalah $> 0,7$.

	Persepsi risiko	Kualitas layanan	Kepuasan pasien	Niat berkunjung ulang
PR1	0,931	0,117	0,190	0,101
PR2	0,977	0,143	0,173	0,056
PR3	0,940	0,198	0,141	0,071
PR4	0,934	0,165	0,157	0,052
PR5	0,951	0,191	0,175	0,119
KL1	0,173	0,912	0,390	0,390
KL2	0,083	0,898	0,466	0,413
KL3	0,092	0,866	0,494	0,512
KL4	0,241	0,901	0,466	0,355
KL5	0,221	0,963	0,468	0,425
KL6	0,186	0,953	0,478	0,399
KL7	0,228	0,770	0,404	0,319
KL8	0,084	0,862	0,437	0,392
KL9	0,050	0,724	0,378	0,451
KP1	0,326	0,413	0,856	0,519
KP2	0,061	0,489	0,902	0,544
KP3	0,140	0,365	0,824	0,421
KP4	0,105	0,478	0,879	0,657
BU1	0,068	0,409	0,537	0,951
BU2	0,117	0,449	0,599	0,791
BU3	0,066	0,420	0,546	0,950
BU4	0,056	0,397	0,564	0,896

Berdasarkan tabel diatas , jika dihubungkan dengan variabel laten lainnya maka nilai *cross loading* untuk setiap indikator dari masing-masing variabel laten sudah lebih besar dibanding *nilai cross loading* dibandingkan variabel laten lainnya. Semua indikator mempunyai nilai *loading* terhadap konstruknya $> cross loadingnya$ maka model ini telah memenuhi syarat validitas diskriminan.

Uji Inner Model

Pengujian *inner model* dilakukan untuk memprediksi suatu hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Model struktural *inner model* untuk memprediksi hubungan antar variabel dapat dilihat nilai *path coeficient* dari setiap hubungan antar masing-masing konstruk. Pengujian *inner model* digunakan dengan

Tabel 5 *Cross loading*

melihat nilai R-Square untuk konstruk endogen.

Uji R Square

R Square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Chin (1998) dalam Sarwono (2006:30) menjelaskan “kriteria batasan nilai R square ini dalam tiga klasifikasi, yaitu 0,67 sebagai substantial; 0,33 sebagai moderat dan 0,19 sebagai lemah”.

Uji statistik R pada dasarnya menunjukkan apakah terdapat hubungan antar variabel signifikan dan *R-Square* dari model penelitian. Nilai *R-Square* (R^2) digunakan untuk menilai pengaruh variabel

Tabel 6 Nilai *R-Square*

Variabel	<i>R-Square</i>
Kepuasan Pasien	0,268
Niat berkunjung ulang	0,427

Nilai R^2 dari variabel Persepsi risiko dan kualitas layanan terhadap variabel dependen kepuasan pasien adalah 0,268. Artinya 26, 8 % dari kepuasan pasien dipengaruhi oleh persepsi risiko dan kualitas pelayanan sedangkan 73, 2 % dipengaruhi oleh sebab lain. Nilai ini masuk dalam kategori moderat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderat terhadap variabel dependen.. Nilai R^2 dari variabel persepsi risiko dan kualitas layanan terhadap variabel dependen Niat berkunjung ulang adalah 0,427. Nilai ini masuk dalam kategori moderat, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat moderat terhadap variabel dependen.

UJI f Square

Effect size (f square) untuk mengetahui kebaikan model. Menurut Chin (1998) dalam Ghazali (2015:80) interpretasi nilai *f square* yaitu 0,02 memiliki pengaruh kecil; 0,15 memiliki pengaruh moderat dan 0,35 memiliki

pengaruh besar pada level struktural. Berdasarkan hasil pengujian penelitian ini, dapat ditampilkan data sebagai berikut :

Tabel 7 Nilai *F-Square*

	Persepsi risiko	Niat berkunjung ulang	Kualitas layanan	Kepuasan pasien
Persepsi risiko		0,003		0,012
Niat berkunjung ulang				
Kualitas layanan		0,054		0,322
Kepuasan pasien		0,361		

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pengaruh Persepsi risiko (X1) terhadap Niat berkunjung ulang (Y) sebesar 0,003 (kecil). Pengaruh persepsi risiko (X1) terhadap Kepuasan pasien (Z) sebesar 0,012 (kecil). Pengaruh Kualitas layanan (X2) terhadap Niat berkunjung ulang (Y) sebesar 0,054 (kecil). Pengaruh kualitas layanan (X2) terhadap kepuasan pasien (Z) sebesar 0,322 (kecil). Pengaruh Kepuasan pasien (Z) terhadap Niat berkunjung ulang (Y) sebesar 0,0361(besar).

Uji t (Parsial)

Prosedur uji-t sebagai alat uji hipotesis internal penelitian dengan PLS dengan metode *bootstrap*. *Bootstrap* adalah proses uji resampling oleh sistem kalkulator untuk mengukur keakuratan estimasi sampel. *Bootstrapping* digunakan untuk memverifikasi keberadaan hubungan signifikan di antara variabel yang diteliti. Hipotesis diterima jika nilai *bootstrap* $\geq 1,96$ sedangkan hipotesis ditolak jika nilainya $\leq 1,96$. Nilai p value $< 0,05$. Berikut adalah tabel hasil uji statistik.

Tabel 8 Hasil Uji Statistik

Hipotesis	Hubungan	Original Sample	t statistics	p values	Keterangan
H1	Persepsi risiko -> Kepuasan pasien	0,095	1,151	0,250	Ditolak
H2	Kualitas layanan -> Kepuasan pasien	0,493	8,388	0,000	Diterima
H3	Persepsi risiko > niat berkunjung ulang	-0,043	0,678	0,498	Ditolak
H4	Kualitas layanan > niat berkunjung ulang	0,205	2,830	0,005	Diterima
H5	Kepuasan pasien -> Niat berkunjung ulang	0,532	6,629	0,000	Diterima

1. Pengaruh persepsi risiko terhadap Kepuasan pasien Hal ini dapat dilihat pada nilai original sample sebesar 0,095

yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif. Nilai *t statistic* 1,151 ($< 1,96$) dan nilai *p value* 0,250 ($> 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap niat berkunjung ulang.

2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dapat dilihat pada nilai *original sample* sebesar 0,493 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif. Nilai *t statistic* 8,388 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,000 ($< 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Pengaruh persepsi risiko terhadap niat berkunjung ulang. Hal ini dapat dilihat pada nilai *original sample* sebesar -0,043 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah negatif. Nilai *t statistic* 0,678 ($< 1,96$) dan nilai *p value* 0,498 ($> 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap Niat berkunjung ulang.
4. Pengaruh kualitas layanan terhadap niat berkunjung ulang. Hal ini dapat dilihat pada nilai *original sample* sebesar 0,205 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif. Nilai *t statistic* 2,830 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,005 ($< 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap Niat berkunjung ulang.
5. Pengaruh Kepuasan pasien terhadap Niat berkunjung ulang. Hal ini dapat dilihat pada nilai *original sample* sebesar 0,532 yang menunjukkan bahwa arah pengaruh adalah positif. Nilai *t statistic* 6,629 ($> 1,96$) dan nilai *p value* 0,000 ($< 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa Kepuasan pasien berpengaruh terhadap Niat berkunjung ulang.

Pembahasan

1. Persepsi risiko tidak berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman

Konstruk persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara persepsi risiko dan kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman. Meskipun

terdapat pengaruh negatif kekuatan dari pengaruh tersebut tidak mencapai tingkat signifikansi statistik yang memadai. Sehingga hipotesis ini tidak diterima.

Kebutuhan pasien terhadap pelayanan kesehatan menjadi pertimbangan ketika pasien memutuskan berobat di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman Magetan. Dengan kemajuan teknologi dan publikasi di social media masyarakat bisa mendapatkan informasi yang detail terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sehingga persepsi risiko yang di khawatirkan oleh pasien dapat diminimalisir dengan melakukan konfirmasi terlebih dahulu sebelum berobat di RSUD dr. Sayidiman. Informasi – informasi produk layanan, jenis poliklinik, jadwal dokter dan fasilitas layanan dapat di akses melalui social media baik *facebook*, *Instagram*, *tiktok* dan website RSUD dr. Sayidiman ataupun bisa melalui *whatsapp* yang akan direspon oleh petugas informasi.

Selain itu tidak terdukungnya hipotesis ini juga disebabkan oleh mayoritas responden adalah pasien BPJS yaitu sebesar 90 %. Pasien dengan penjamin BPJS merasa mendapat jaminan mendapatkan pelayanan karena sudah terjadwal secara rutin dan mendapatkan pengobatan sesuai hasil pemeriksaan penunjang yang telah dilakukan. Biaya pengobatan juga tidak menjadi kekhawatiran pasien dalam melakukan kunjungan ulang karena tidak ada sistem *cosh sharing* apabila ada kelebihan biaya pengobatan. Bertambahnya jumlah tenaga medis baik dokter spesialis, perawat dan bidan serta petugas pelayanan penunjang dapat memberikan gambaran kepada pasien bahwa tenaga medis dapat dicukupi sesuai perhitungan / rasio dan kompetensi yang dibutuhkan. Kemajuan teknologi digital saat ini sangat pesat sehingga menajai peluang dalam memberikan fasilitas yang mudah bagi pasien saat mendaftar dengan Mobile JKN dan pendaftaran online melalui aplikasi Simendol dan Simeri serta Anjungan Pendaftaran Mandiri (APM) di instalasi rawat jalan dan pasien tidak perlu antri lama.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan no. 129/ Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dan Peraturan Bupati Magetan No. 7 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah dr. Sayidiman Kabupaten Magetan bahwa standar pelayanan minimal di instalasi rawat jalan adalah dokter pemberi pelayanan di poliklinik spesialis sebesar 100%, ketersediaan pelayanan (klinik anak, klinik penyakit dalam, klinik kebidanan) , Jam buka pelayanan (jam 08.00 – 13.00) , waktu tunggu di rawat jalan < 60 menit, kepuasan pelanggan > 90 %, penegakan diagnose TB $> 60\%$ dan

terlakukannya kegiatan pencatatan TB < 60%. Dari standar yang ditetapkan maka RSUD dr. Sayidiman berupaya secara optimal untuk memenuhi target sehingga persepsi risiko pada pasien dapat diminimalisir.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa persepsi risiko yang rendah berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Raiyan dan Siregar (2021)).

2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman

Hipotesis **Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dapat diterima** layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, semakin positif kualitas layanan maka kepuasan pasien juga semakin positif. Maka, ini menjadi sebuah implikasi bahwa semakin baik kualitas layanan, pasien akan semakin puas.

Pada saat ini perkembangan ilmu kesehatan dan teknologi sangat pesat sehingga bermunculan fasilitas pelayanan kesehatan baru baik di kota besar maupun di daerah. Dalam memberikan pelayanan, fasilitas kesehatan berlomba – lomba memberikan kemudahan dan kualitas yang bermutu sesuai regulasi yang sudah ditetapkan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas di dukung oleh sumber daya manusia yang berkompeten, baik dari tenaga medis, paramedis maupun tenaga kesehatan lainnya. Selain itu pemerintah membuat regulasi tentang standarisasi teknis bangunan, sarana dan prasarana serta alat kesehatan melalui Peraturan Menteri Kesehatan No. 40 tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan Rumah Sakit. Untuk menjaga keselamatan dan mutu kualitas pelayanan kesehatan setiap fasilitas kesehatan juga harus terakreditasi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan No. 12 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit. RSUD dr. Sayidiman telah berupaya memenuhi fasilitas yang aman bagi pasien baik dari dropzone pasien, kebersihan, toilet, ruang tunggu, mushola, tempat bermain anak, akses internet gratis, tempat laktasi dan air mineral gratis bagi pasien sehingga indikator kualitas pelayanan memberikan kontribusi pada kepuasan pasien.

Inovasi yang dikembangkan untuk mempermudah layanan yang dibutuhkan pasien rawat jalan yaitu pelayanan pengantaran obat yang difasilitasi yang bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia dengan nama inovasi “ Si Anoman” (Sistem pengantaran obat, aman tanpa antrian). Pengantaran obat kepada pasien sesuai dengan permintaan pasien ke rumah atau kantor dan dikirim pada hari yang sama di wilayah kabupaten Magetan dan sekitarnya. Selain pengantaran obat, pasien juga dipermudah dengan

konseling online setelah berobat ke instalasi rawat jalan dengan adanya inovasi Si Laksamana (Sistem Layanan Konseling dan Monitoring Pengguna obat). Sistem konseling ini pasien dapat berkonsultasi dengan Apoteker dengan mudah dan mendapatkan edukasi sesuai kebutuhan pasien.

3. Pengaruh Persepsi risiko berpengaruh negatif terhadap niat berkunjung ulang ke instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman

Dalam penelitian ini dapat Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa persepsi risiko pasien tidak berpengaruh terhadap niat berkunjung ulang di instalasi rawat jalan. Walaupun semakin besar persepsi risiko pada pasien namun tidak mempengaruhi niat berkunjung ulang. Berdasarkan jumlah penjamin pasien di RSUD dr. Sayidiman magetan sebagian besar adalah pasien BPJS. Dengan adanya jaminan asuransi BPJS maka kebutuhan pasien baik kebutuhan layanan dan terapi untuk penyakitnya maka akan dipenuhi oleh BPJS.

Tingkat kekhawatiran pasien terhadap kesalahan pelayanan yang diberikan dokter, perawat/ bidan dan petugas pendaftaran serta ketidak amanan sarana dan biaya pengobatan tidak mempengaruhi niat berkunjung ulang di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman. Hal ini juga bisa dilihat dari kebutuhan pasien yang sebagian besar berobat di poli penyakit dalam yaitu sebesar 21, 47 % bahwa terapi yang diberikan sesuai PMK no. 3 tahun 2023 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan jaminan kesehatan bahwa pasien yang mengikuti program pengelolaan penyakit kronis (Prolanis) akan mendapatkan kepastian terapi berdasarkan pemeriksaan penunjang sehingga mendapatkan pengobatan untuk 1 (satu) bulan kedepan secara efektif dan efisien. Sedangkan bagi pasien umum, resiko pelayanan tidak memiliki pengaruh karena pasien pada umumnya bearapun biaya pengobatan bisa dijangkau.

Selain itu tidak terdukungnya hipotesis ini juga disebabkan oleh mayoritas responden dengan umur 26 - 30 tahun sebesar 36, 43 % yang memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap perkembangan teknologi informasi sehingga sebelum berobat akan mengakses terlebih dahulu pelayanan yang dibutuhkan melalui social media sehingga persepsi risiko sebelum melakukan pengobatan dapat diminimalisir. Sedangkan factor risiko yang ditemui saat melakukan kunjungan (*on the spot*) seperti tempat parkir, tarif parkir maupun petugas keamanan tidak teridentifikasi dan tidak mempengaruhi niat berkunjung ulang di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pasien rawat jalan yang telah di publikasikan dan disosialisasikan melalui media cetak *leaflet* maupun media elektronik (LCD) memberikan

kejelasan alur pasien yang akan berobat di instalasi rawat jalan.

Tidak terdukungnya hipotesis ini juga adanya kerjasama rumah sakit dengan BPJS dalam mengembangkan sistem pendaftaran online atau Moblie JKN yang mempermudah pasien ketika akan melakukan kunjungan ulang pasien BPJS. Fasilitas pendaftaran *online* juga disediakan untuk pasien umum melalui aplikasi Pandawa (Pendaftaran *online* via wa) dengan mendaftar H-1 dan akan mendapatkan jadwal sesuai no. antrian di no wa 08113040990.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian Nafis dkk(2023) dalam penelitiannya yang mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi risiko terhadap niat berkunjung Ulang. Demikian pula dalam penelitian yang dilakukan oleh Yu *et al* (2021) menyatakan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap niat berkunjung ulang.

4. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman

Hipotesis kualitas layanan terhadap niat berkunjung ulang dan hipotesis dapat diterima. Dengan persyaratan pendaftaran yang mudah, prosedur pendaftaran yang mudah, kecepatan pelayanan serta biaya yang sesuai dengan kualitas pelayanan memberikan pengalaman berobat di instalasi rawat jalan RSUD dr. sayidiman menjadi kepuasan tersendiri bagi pasien. Saat ini, telah banyak didirikan fasilitas kesehatan yang dikelola oleh swasta sehingga fasilitas kesehatan pemerintahpun berusaha memberikan pelayanan yang memenuhi ekspektasi pasien dengan memberikan atau meningkatkan pelayanan sesuai dengan SOP. Upaya lainnya dengan meningkatkan kompetensi tenaga kesehatan yaitu yang dokter, perawat, bidan dan tenaga kesehatan lain yang kompeten . Sedangkan petugas non medis seperti petugas informasi dan *customer servise* berupaya meningkatkan keramahan dengan jargon “senyum sapa santun” dan komunikasi efektif serta petugas penerima pengaduan yang memberikan respon terhadap keluhan pasien. Dalam memberikan dukungan pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan sarana dan prasarana dalam peningkatan mutu dan keselamatan pasien. Standar akreditasi harus berfokus pada pasien, bersifat dinamis dan

mengikuti perkembangan pelayanan kesehatan secara global.

Terdukungnya hipotesis ini adalah dengan adanya Dengan diterbitkannya Permenkes No 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Daerah maka menjadi acuan pelaksanaan pengukuran Indikator Nasional Mutu (INM) bagi pengelola mutu di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Pengukuran Indikator Mutu bertujuan untuk menilai apakah upaya yang telah dilakukan RSUD dr. Sayidiman benar-benar dapat meningkatkan mutu layanan secara berkesinambungan, juga untuk memberikan umpan balik, transparansi publik dan dapat digunakan sebagai pembanding (*benchmark*) dalam mengidentifikasi *best practice* untuk pembelajaran. Indikator Nasional Mutu (INM) yang harus terukur pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan khususnya rumah sakit terdiri dari kepatuhan kebersihan tangan, kepatuhan penggunaan alat pelindung diri, kepatuhan identifikasi pasien, waktu tanggap operasi seksio sesarea emergensi, waktu tunggu rawat jalan, penundaan operasi elektif, kepatuhan waktu visite dokter, pelaporan hasil kritis laboratorium, kepatuhan penggunaan formularium nasional, kepatuhan terhadap alur klinis (*clinical pathway*), kepatuhan upaya pencegahan risiko pasien jatuh, kecepatan waktu tanggap *complain*. Dalam rangka mengatasi berbagai permasalahan pelayanan kesehatan di RSUD dr. Sayidiman dilakukan suatu upaya evaluasi, perbaikan dan peningkatan terhadap mutu pelayanan kesehatan yang salah satunya dilakukan melalui pengukuran Indikator Mutu yang dievaluasi setiap bula melalui Komite Mutu rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan mempunyai keunikan mengingat dari kompleksitas pelayanan kesehatan, tidak hanya karena pelayanan kesehatan merupakan bundle antara barang dan jasa, akan tetapi juga karena perbedaan hubungan antara pasien dan pemberi pelayanan, perbedaan persepsi sehat dan sakit antara pasien dan dokter, di samping

adanya asimetri dalam hubungan pelayanan kesehatan. Dari hasil evaluasi Indikator Nasional Mutu diinstalasi rawat jalan dijadikan acuan upaya perbaikan salah satunya dengan pengembangan Rekam Medik Elektronik yang terintegrasi dengan aplikasi BPJS , aplikasi Kementerian Kesehatan (Satu Sehat, RS online) sehingga sangat mempermudah pasien ketika akan melakukan kunjungan ulang.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Nathadewi dan Sukawati (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli ulang Liu and Lee (2016) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung ulang. Namun penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dkk (2018) menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap niat beli ulang.

5. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman

Implikasi pada hipotesis ini bahwa semakin puas pasien maka semakin positif niat berkunjung ulang ke instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman . Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asri dkk (2022) yang menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kepuasan pelanggan terhadap niat beli ulang. Lee and Kim (2017) dalam penelitiannya bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang.

Berdasarkan konstruk yang dibangun dalam penelitian ini kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas medis maupun non medis menjadi menjadi kesan tersendiri bagi pasien. Begitu juga dengan fasilitas yang dibutuhkan pasien seperti kursi roda, *brancart*, tempat pendaftaran, tempat pelayanan, ruang tunggu serta kebutuhan akses internet disediakan dengan baik.

Pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai menjadi syarat sebuah fasilitas kesehatan bekerja sama dengan BPJS sesuai dengan Undang - undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem Jaminan Sosial Nasional

dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Nasional Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional. Dalam menetapkan pilihan fasilitas kesehatan, BPJS Kesehatan melakukan seleksi dan kredensialing dengan menggunakan kriteria teknis yang meliputi sumber daya manusia, kelengkapan sarana dan prasarana, lingkup pelayanan, dan komitmen pelayanan. RSUD dr. Sayidiman sebagai mitra BPJS maka berupaya memenuhi persyaratan yang di evaluasi setiap 1 (satu) tahun sekali. Pemenuhan kebutuhan SDM di instalasi rawat jalan ditingkatkan dengan adanya penambahan layanan baru sesuai kebutuhan masyarakat dengan dibukanya klinik bagas waras dan pelayanan kesehatan jiwa. Penambahan dokter spesialis juga ditingkatkan dengan penambahan dokter spesialis gigi, dokter spesialis radiologi dan dokter bedah umum.

Kelengkapan alat kesehatan di instalasi rawat jalan seperti USG obgyn, EMG untuk pasien saraf ,Treadmill untuk pasien jantung dan laser untuk pasien kulit kelamin. Hal ini dipenuhi berdasarkan standarisasi sesuai Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 tahun 2020. Sebagai komitmen pelayanan rumah sakit membuat Janji layanan JKN meliputi menerima NIK/KTP/KIS Digital untuk pendaftaran pelayanan; Tidak meminta dokumen fotokopi kepada peserta sebagai syarat pendaftaran pelayanan; Memberikan pelayanan tanpa biaya tambahan diluar ketentuan; Tidak melakukan pembatasan hari rawat pasien (sesuai indikasi medis); Memberikan pelayanan obat yang dibutuhkan dan tidak membebankan peserta untuk mencari obat jika terdapat kekosongan obat; dan Melayani peserta dengan ramah tanpa diskriminasi. Dengan adanya janji layanan JKN tersebut maka rumah sakit wajib memiliki komitmen untuk mempermudah pelayanan bagi pasien.

Upaya - upaya yang dilakukan oleh RSUD dr. Sayidiman maka pasien baik pasien umum maupun pasien BPJS dapat

memberikan kesan positif sehingga pasien merasa puas dan akan berkunjung kembali ketika membutuhkan layanan kesehatan di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman.

Simpulan

1. Persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman. Analisis statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara persepsi risiko dan kepuasan pasien. Meskipun terdapat image rumah sakit mengcovidkan pasien namun layanan kesehatan pasca covid – 19 tidak membuat pasien merasa takut berobat dan pasien merasakan pelayanan yang sesuai dengan standar.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman berobat di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien . Pengalaman yang positif, seperti jadwal dokter, kualitas layanan, dan aspek biaya serta sarana dan prasarana yang dibutuhkan pasien sesuai harapan pasien. Semakin positif kualitas pelayanan maka akan semakin positif kepuasan pasien di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman.
3. Persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap niat berkunjung ulang ke di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman. Meskipun terdapat pengaruh negatif, kekuatan dari pengaruh tersebut tidak mencapai tingkat signifikansi statistik yang memadai. Penolakan hipotesis ini dapat disebabkan oleh perubahan dan kemajuan teknologi digital yang memberikan informasi detail terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkan pasien.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman. Hasil pengujian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif kualitas pelayanan dengan niat berkunjung ulang. Semakin

positif kualitas layanan maka akan smakin positif pula niat berkunjung ulang pasien ke instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman. .

5. Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali ke di instalasi rawat jalan RSUD dr. Sayidiman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang. Pengalaman yang positif sehingga pasien yang mengikuti program prolanis membuat komunitas pasien prolanis di RSUD dr. Sayidiman .

Saran

1. Melihat temuan bahwa persepsi risiko memiliki dampak yang tidak signifikan terhadap niat berkunjung ulang, disarankan bagi RSUD dr. Sayidiman untuk meningkatkan citra yang baik di masyarakat bahwa pelayanan rawat jalan mempunyai pelayanan yang lengkap dan aman bagi pasien. Upaya ini bisa dilakukan dengan publikasi baik melalui penyuluhan, media social maupun dengan adanya pertemuan/ FGD dengan komunitas yang ada di Kabupaten Magetan serta membuat inovasi teknologi berbasis digital.
2. Dalam upaya peningkatan kompetensi sumber daya manusia baik dari Dokter, Dokter spesialis, perawat , bidan, petugas pendaftaran, petugas informasi dan petugas penunjang lainnya maka di harapkan dilakukan diklat secara berkala dan pelatihan *service excellent* bagi petugas.
3. RSUD dr. Sayidiman dapat melakukan survei kebutuhan masyarakat untuk menjangir apa saja kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat untuk pengembangan kedepan dan membuat inovasi dalam mempermudah pelayanan pasien di instalasi rawat jalan.
4. Perlu ditingkatkan pomosi dan informasi tentang pelayanan rawat jalan RSUD dr. Sayidiman agar lebih luas dalam melakukan kerjasama baik instansi

pemerintah dan swasta maupun kerjasama dengan asuransi selain BPJS.

5. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel kepuasan pasien dengan indikator yang lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugroho, I., Siaga Raya Jakarta, R., & Magister Administrasi Rumah, P. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Unit Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Siaga Raya Tahun 2018. In *Journal of Hospital Management ISSN* (Vol. 2, Issue 2).
- Ago, G., Mintarti, S., & Hariyadi, S. (2015). Effect of Product Quality Perception, Trust, and Brand Image on Generic Drug Buying Decision and Consumer Satisfaction of Hospital Patients in East Kalimantan. In *European Journal of Business and Management* www.iiste.org ISSN (Vol. 7, Issue 14). Online. www.iiste.org
- Alfajar, F., Polii, J., Studi, P., & Publik, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu*.
- Aries Luvietta Sarie, I. J. M. (n.d.). *The 12 Th Fipa Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Progam Studi Pendidikan Akuntansi-Fkip Universitas PGRI Madiun*.
- Bowen, J. T. (n.d.). *The relationship between customer loyalty and customer satisfaction*. <http://www.emerald-library.com/ft>
- Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan Subdit Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan Primer. (2018). *Pedoman Keselamatan Pasien dan Manajemen Risiko Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP)*. 1–36.
- Fandy Tjiptono., (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Edisi 1., Yogyakarta: CV. Andi
- Februdianto, L., Agustina Karnawati, T., Kusdyah, I. R., Studi Magister Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang, F. (2023). Sebagai Variabel Intervening Pada Bengkel Toyota Auto2000 Sutoyo Malang. *JUBIS*, 4(2).
- Firmawan, R., & Saleh, A. L. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Restoran Solaria Di Surabaya. In *Journal of Business and Banking* (Vol. 3, Issue 2).
- Hendri Rahmayani Asri, E. S. A. G. N. D. H. (n.d.). *Pengaruh Pengalaman Pelanggan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). *Pedoman Manajemen Risiko Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Di Fasilitas Pelayanan Kesehatan*.
- Kementrian Kesehatan RI. (2008). Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/SK/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Kementrian Kesehatan RI. (2013). Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional.

- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi RI .(2017) Peraturan Menteri Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Kementrian Kesehatan RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan No. 12 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit.
- Kementrian Kesehatan RI. (2022). Peraturan Menteri Kesehatan No 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Daerah
- Kementrian Kesehatan RI. (2022).Peraturan Menteri Kesehatan No. 40 tahun 2022 tentang Persyaratan Teknis Bangunan, Prasarana, dan Peralatan Kesehatan Rumah Sakit
- Kotler, P., Keller, K.L., and Chernev, A., 2021, Marketing Management, Edisi 14, 16th ed Global edition, London: Pearson Education Ltd.
- Liu, C. H. S., & Lee, T. (2016). Service quality and price perception of service: Influence on word-of-mouth and revisit intention. *Journal of Air Transport Management*, 52, 42–54. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.12.007>
- Masithoh, D., & Widiartanto, W. (2020). Pengaruh Perceived Quality Dan Perceived Value Terhadap Revisit Intention Melalui Satisfaction Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pengunjung Destinasi Wisata Museum Kretek Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(4), 617–625. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28945>
- Maulana, I. K., & Saberina, S. (n.d.). *In Search Peran Persepsi Risiko dan Kepercayaan dalam Memengaruhi Keputusan Pembelian Akun Netflix di Business Account Pada Media Sosial Twitter Di Indonesia.*
- Muhammad Raiyan , M. R. S. (n.d.). *Pengaruh Persepsi Risiko, Dan Kualitas Layanaterhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Variabel Kepercayaan Pada Pengguna Jasa Angkutan Gojek Di Banda Aceh Pada Pandemi Covid-19.*
- Nathadewi, K. S., & Sukawati, T. G. R. (2019). Peran Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Beli Ulang Konsumen Lion Air. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11), 6658. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p14>
- Pada, S., Kai, P. T., Malang, K., & Kusuma, E. C. (2018). Pengaruh Motivasi, Perceived Value, dan Experience Terhadap Revisit Intention Pada Hawai Waterpark Malang. *Garuda*, 5(1), 42–50. <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/2619/2374>
- Purnama, N., & Marlana, N. (n.d.). *Pengaruh E-Wom Dan Harga Terhadap Niat Berkunjung Kembali Pada Gunung Semeru.* www.bromotenggersemeru.org,
- Putu Dila Ardelia, N., & Ketut Rahyuda, I. (2022). *E-JURNAL EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS UDAYANA*. 11(10), 1295–1310. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/>
- Sarwono, J., 2006, Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior* 10th Edition. NJ Pearson Education Inc.
- Shrestha, P. M. (2021). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Management Dynamics*, 24(2), 71–80. <https://doi.org/10.3126/md.v24i2.50041>
- Stylos, N., Vassiliadis, C. A., Bellou, V., & Andronikidis, A. (2016). Destination images, holistic images and personal normative beliefs: Predictors of intention to revisit a destination. In *Tourism Management* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.006>
- Sugiyono. (2021). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, 69.
- Suharsono Syahputra, A. L. A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Experiential Marketing Terhadap Niat Berkunjung Ulang Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7.
- Sibolga, S., Faradilla Sandy, N., & Aquinia, A. (2022). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Dan Persepsi Harga Terhadap Niat Beli Ulang (Studi Pada Apotik K24 Cabang Gubug). *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 5(1). <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1>
- Veronika1, N. P. N. 2. (2022). Pengaruh Promosi, Atribut Produk, Dan Loyalitas Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia. *E - QIEN*, 6, 371–377.
- Widanti, A., Abdillah, W., & Murni, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pembelian Ulang Pada Konsumen Hypermart. *Managament Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen* ISSN, 17(2), 172–186. <https://doi.org/10.33369/insight.17.2.172-186>
- Wishal Nafis, R., Damayanti, P., Fikri, Mh., Febriyanti, R., Ekonomi dan Bisnis, F., & Direvisi Diterima, D. (2023). *Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Risiko Terhadap Niat Berkunjung Ulang Wisatawan Di Objek Wisata Kebun Teh Wonosari Malang* (Vol. 11, Issue 2).
- Yu, J., Lee, K., & Hyun, S. S. (2021). Understanding the influence of the perceived risk of the coronavirus disease (COVID-19) on the post-traumatic stress disorder and revisit intention of hotel guests. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 327–335. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.01.010>