

**ANALISIS HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN KEINGINAN BERKUNJUNG
ULANG IBU POST PARTUM DI RUMAH SAKIT
ADVENT**

**Sarah Mira Ulfa Tanjung, MKM
STIKes Sehati, Jl. Pembangunan No 130C, Medan, 20124, Indonesia**

ABSTRACT

Along with developments and innovations in the health care sector, the mindset of the people towards it has also undergone very significant changes. The desire to revisit is someone's encouragement to carried out activities to return to a place that has was visited, in this case, a hospital. Postpartum mothers or the puerperium period is also known as the puerperium period, which is the time needed by the mother to restore her reproductive organs to the way they were before pregnancy or called involution, starting from the end of labor until within a period of approximately 6 weeks or 42 days.

This study was a correlational analysis of descriptive used by cross sectional approach. The research location in this study was Advent General Hospital. The method used in this study is correlational descriptive analysis with a cross sectional approach. This research was conducted at Advent General Hospital, Southeast Medan District, Sumatera Utara Province. The time for conducting this research was from October 2022-March 2023. The population in this study were all post partum mothers who made repeat visits. The sample selection method used an accidental technique where the sample size in this study was 75 post partum mothers who returned to the hospital.

Based on the results of the study, of the seven indicators of patient satisfaction, only one or medical facilities and medicines had a relationship with the desire to return, while the other 6 indicators had no relationship with the desire to return to post partum mothers. It is hoped that the hospital management will further improve the quality of its services by increasing the number of existing human resources and recruiting new staff according to the conditions and conditions that apply in the hospital.

The conclusion of this study is that the hospital management always improves the quality of its services both in terms of human resources and in terms of facilities and infrastructure in order to provide satisfaction to patients which ends in the desire to visit again in the future and maintain the existence of the hospital to continue to survive and develop to a better future.

Keywords: Satisfaction, Patients, Desire of Postpartum Mothers Check Up.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan dan inovasi pada sektor pelayanan kesehatan, pola pikir masyarakat terhadapnya turut mengalami perubahan yang sangat signifikan. Apabila harapan pelanggan terpenuhi seperti kualitas pelayanan yang memuaskan, pelanggan tentunya akan merasa puas, serta memberikan komentar yang menyenangkan orang lain atau menjadi pelanggan yang berulang. Sebagai dampaknya, dalam upaya pihak rumah sakit memberikan pelayanan yang terbaik, tentunya peningkatan kualitas sarana dan prasarana serta sumber daya manusia didalamnya turut pula disesuaikan (Nurjahra, 2021).

Berdasarkan laporan Kemenkes RI (2021), angka kelahiran atau persalinan di Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan. Tercatat ibu yang melakukan proses persalinan di fasilitas kesehatan yaitu berjumlah 4.046.521 ibu. Hal tersebut menunjukkan bahwa animo masyarakat untuk melakukan persalinan di fasilitas kesehatan seperti rumah sakit cukup tinggi dan hal tersebut turut dipengaruhi oleh anggapan masyarakat terhadap pertolongan persalinan dibantu oleh tenaga profesional seperti dokter maupun bidan lebih efektif dalam menolong persalinan.

Mampu atau tidaknya sebuah rumah sakit memberikan apa yang dibutuhkan oleh pasien dapat diukur dari sejauh mana pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diterimanya. Sehingga, dengan kualitas pelayanan yang baik memberi dampak yang baik pula terhadap kepuasan pasien (Sefnedi & Utami, 2021).

Oleh sebab itu, untuk dapat memberikan kepuasan kepada pasien, rumah sakit diharapkan mampu menjaga kualitas pelayanan yang prima dan berupaya menjadikan kedua hal tersebut sebagai budaya organisasi yang terus dipertahankan seiring dengan semakin ketatnya daya saing

bidang pelayanan kesehatan. Guna mencapai hal tersebut, dukungan dari struktur puncak pada organisasi rumah sakit sangat diperlukan selaku komponen utama dalam menyusun arah kebijakan. Komponen-komponen tersebut pada akhirnya diterapkan pada seluruh aspek yang ada didalam rumah sakit, mulai dari tenaga medik dan non medik yang kompeten dimasing-masing bidang, sistem informasi yang memadai, alat-alat kesehatan yang kompatibel, hingga sarana dan prasarana penunjang medik lainnya (Prodalima et al, 2017).

Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diterimanya dari tenaga kesehatan di rumah sakit seperti pelayanan dokter, pelayanan bidan, Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan seperti dokter, bidan, tenaga kesehatan dan fasilitas kesehatan pendukung lainnya merupakan penting untuk menciptakan hal tersebut (Akbar et al, 2020).

Menurut Alkawarnleh dkk (2021), sebagai indikator kepuasan, rumah sakit dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin baik dari segi pelayanan medik, non medik, pemberian pendidikan kesehatan, hingga hal-hal lainnya seperti cara berkomunikasi, menerima keluhan dan bagaimana cara dalam menyampaikan informasi. Selain itu, memiliki banyak jenis perlindungan atau asuransi pembiayaan kesehatan memberikan dampak yang lebih baik bagi pasien dalam pembiayaannya dikemudian hari.

Fatima dkk (2018) dalam penelitiannya terhadap 611 pasien di negara Pakistan, kecenderungan rumah sakit dalam memberikan kepuasan pasien baik dari aspek kualitas pelayanan dari tenaga kesehatan, kondisi lingkungan fisik rumah sakit, keramah tamahan yang ditunjukkan, kepekaan petugas, gaya komunikasi yang baik, kerahasiaan yang terjaga berbanding

lurus dengan kesetiaan pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Kemudian, Lim dkk (2018) dalam penelitiannya terhadap 176 rumah sakit di negara bagian California mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien memiliki yang pada akhirnya, mempengaruhi kinerja keuangan rumah sakit. Seperti rumah sakit swasta misalnya yang sumber dana operasionalnya lebih menitik beratkan pada dana yang bersumber dari pasien selain dari asuransi, dituntut untuk semakin inovatif dalam memberikan dan meningkatkan kualitas pelayanan disetiap lini.

Menurut Rahmiati dan Temesveri (2019) keinginan berkunjung ulang pasien dikemudian hari adalah salah satu faktor penting dalam upaya rumah sakit untuk dapat terus beroperasi. Secara spesifik, salah satu tolak ukur dalam upaya rumah sakit mengambil dan menerapkan kebijakan strategis adalah sejauh mana pasien merasa puas.

Dari sekian banyak aspek pelayanan yang ada di suatu rumah sakit salah satunya adalah pelayanan kefarmasian, merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada proses kesembuhan pasien. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah peresepan obat dan informasi ketersediaan obat (Silpiani, 2019). Pelayanan yang berkualitas dari sebuah rumah sakit kepada pasien berbanding lurus dengan minat pasien untuk berkunjung ulang (Shilvira et al, 2023).

Pasien yang loyal dapat menjadi pembawa berita yang baik pula sehingga pada akhirnya berita tersebut dapat menyebar dari mulut ke mulut dan berdampak akan bertambahnya jumlah kunjungan dari pasien-pasien lainnya ke rumah sakit (Lacap & Alfonso, 2022).

2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deksriptif korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Advent Kota Medan Provinsi Sumatera utara.

Waktu pelaksanaan penelitian ini dari bulan Oktober 2022-Maret 2023. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh ibu post partum yang melakukan kunjungan ulang. Metode pemilihan sampel menggunakan teknik aksidental di mana besaran sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 orang ibu post partum yang kembali berkunjung ke rumah sakit.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1). Hasil Penelitian

A. Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia, Paritas, Pendidikan, Pekerjaan, Sumber Informasi, Fasilitas Pemeriksaan Kehamilan, Penghasilan Perbulan dan Jumlah Kunjungan

Karakteristik	f	%
1. Usia		
19-25 Tahun	22	29
26-32 Tahun	45	60
33-39 Tahun	6	8
> 40 Tahun	2	3
<i>Total</i>	75	100
2. Paritas		
1	19	25
2	45	60
3	8	11
> 4	3	4
3. Pendidikan		
SD	-	-
SMP	5	7
SMA	47	63
D-III	22	29
S-1	1	1
<i>Total</i>	75	100
4. Pekerjaan		

IRT	12	16
Petani	25	33
Pedagang	16	21
Buruh	5	7
Guru	8	11
Perawat	2	3
Bidan	4	5
PNS	3	4
<i>Total</i>	<i>75</i>	<i>100</i>

5. Sumber Informasi Kesehatan		
Dokter	19	26
Perawat	12	16
Bidan	27	36
Keluarga	8	11
Televisi	3	4
Media sosial	5	7
<i>Total</i>	<i>75</i>	<i>100</i>

6. Penghasilan Perbulan		
<Rp1.599.000	47	63
>Rp1.600.000	18	37
<i>Total</i>	<i>75</i>	<i>100</i>

7. Jumlah Kunjungan		
1 kali	19	25
2 kali	2	3
3 kali	-	-
>4 kali	75	100
<i>Total</i>		

Berdasarkan tabel 1, mayoritas responden berusia antara 26-32 tahun yaitu sebanyak 45 orang (60%). Berdasarkan paritas, kebanyakan responden mempunyai 2 orang anak berjumlah 45 orang (60%). Kemudian pendidikan terakhir responden mayoritasnya adalah SMA, yaitu sebanyak 47 orang (63%). Berdasarkan pekerjaan, kebanyakan responden bekerja sebagai petani, yaitu sebanyak 25 orang (33%). Berdasarkan sumber informasi kesehatan, kebanyakan sumber informasi kesehatan responden bersumber dari bidan, yaitu

sebanyak 27 orang (36%). Berdasarkan penghasilan perbulan, mayoritas responden berpenghasilan antara <Rp1.599.000 perbulan yaitu sebanyak 47 orang (63%). Dan berdasarkan jumlah kunjungan, ke rumah sakit paling banyak 1 kali yaitu sebanyak 54 orang (72%).

B. Analisis Bivariat

Tabel 2. Hasil Tabulasi Silang Analisis Hubungan Komponen Kepuasan Pasien Dengan Keinginan Berkunjung Ulang Ibu Post Partum menggunakan *Chi-Square*

		Keinginan Berkunjung Ulang						<i>p-value</i>
		Berminat		Cukup		Tidak		
Pelayanan Masuk RS		f	%	f	%	f	%	
		Puas	65	99	1	1	-	
Cukup	9	12	-	-	-	-	0	
Puas	-	-	-	-	-	-		
Tidak Puas	-	-	-	-	-	-		

		Keinginan Berkunjung Ulang						<i>p-value</i>
		Berminat		Cukup		Tidak		
Pelayanan Dokter		f	%	f	%	f	%	
		Puas	1	1	47	63	-	
Cukup	-	-	27	36	-	-	0	
Puas	-	-	-	-	-	-		
Tidak Puas	-	-	-	-	-	-		

		Keinginan Berkunjung Ulang						<i>p-value</i>
		Berminat		Cukup		Tidak		
Pelayanan Bidan		f	%	f	%	f	%	
		Puas	56	75	1	1	-	
Cukup	18	24	-	-	-	-	2	
Puas	-	-	-	-	-	-		
Tidak Puas	-	-	-	-	-	-		

Sarana Medis dan		Keinginan Berkunjung Ulang						<i>p-value</i>
		Berminat		Cukup		Tidak		
		f	%	f	%	f	%	
		Puas	56	75	1	1	-	
Cukup	18	24	-	-	-	-	2	
Puas	-	-	-	-	-	-		
Tidak Puas	-	-	-	-	-	-		

Obat-Obatan	Berminat		Cukup Berminat		Tidak Berminat	
	f	%	f	%	f	%
Puas	56	75	-	-	-	-
Cukup Puas	18	24	1	-	-	-
Tidak Puas	-	-	-	-	-	-

Kondisi Fasilitas Fisik Rumah Sakit	Keinginan Berkunjung Ulang		Cukup Berminat		Tidak Berminat	
	f	%	f	%	f	%
Puas	66	88	1	1	-	-
Cukup Puas	8	11	-	-	-	-
Tidak Puas	-	-	-	-	-	-

Kondisi Ruang Perawatan	Keinginan Berkunjung Ulang		Cukup Berminat		Tidak Berminat	
	f	%	f	%	f	%
Puas	67	90	1	1	-	-
Cukup Puas	7	9	-	-	-	-
Tidak Puas	-	-	-	-	-	-

Pelayanan Administrasi Rumah Sakit	Keinginan Berkunjung Ulang		Cukup Berminat		Tidak Berminat	
	f	%	f	%	f	%
Puas	66	88	1	1	-	-
Cukup Puas	8	11	-	-	-	-
Tidak Puas	-	-	-	-	-	-

Berdasarkan tabel 2, berdasarkan pelayanan masuk RS, mayoritas responden atau sebanyak 65 orang (99%) mengatakan bahwa merasa puas terhadap pelayanan masuk rumah sakit dan berminat untuk melakukan kunjungan ulang, kemudian 1

orang (1%) mengatakan puas terhadap pelayanan masuk rumah sakit dan cukup berminat untuk melakukan kunjungan ulang, dan sebanyak 9 orang (12%) mengatakan cukup puas terhadap pelayanan masuk rumah sakit dan berminat untuk melakukan kunjungan ulang dan dari hasil uji statistik, nilai $p=0,710$ dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pelayanan masuk rumah sakit dengan keinginan berkunjung ulang ibu post partum ke rumah sakit. Berdasarkan pelayanan dokter, mayoritas responden atau sebanyak 47 orang (63%) mengatakan cukup berminat untuk berkunjung ulang dan 1 orang (1%) mengatakan puas terhadap pelayanan dokter, kemudian sebanyak 27 (36%) orang mengatakan cukup berminat untuk berkunjung ulang ke rumah sakit dan dari hasil uji statistik, nilai $p=0,450$ dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pelayanan dokter dengan keinginan berkunjung ulang ibu post partum. Berdasarkan pelayanan bidan, mayoritas responden atau 56 orang (75%) mengatakan puas dan berminat berminat untuk berkunjung ulang dan 1 orang (1%) mengatakan puas terhadap pelayanan bidan, kemudian sebanyak 18 orang (24%) mengatakan cukup puas terhadap pelayanan bidan dan berminat untuk berkunjung ulang ke rumah sakit dan dari hasil uji statistik, nilai $p=0,572$ dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara pelayanan bidan dengan keinginan berkunjung ulang ibu post partum. Berdasarkan sarana medis dan obat-obatan, mayoritas responden atau sebanyak 56 orang (75%) mengatakan puas terhadap sarana medis dan obat-obatan dan berminat berminat untuk berkunjung ulang, 18 orang (24%) mengatakan puas terhadap sarana

medis dan obat-obatan, kemudian sebanyak 1 orang (1%) mengatakan cukup puas terhadap sarana medis dan obat-obatan dan berminat untuk berkunjung ulang ke rumah sakit dan dari hasil uji statistik, nilai $p=0,004$ dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara sarana medis dan obat-obatan dengan keinginan berkunjung ulang ibu post partum. Berdasarkan kondisi fasilitas fisik RS, mayoritas responden atau sebanyak 66 orang (88%) mengatakan puas terhadap kondisi fasilitas fisik rumah sakit dan berminat untuk berkunjung ulang, 8 orang (11%) mengatakan cukup puas terhadap kondisi fasilitas fisik rumah sakit dan berminat untuk berkunjung ulang, kemudian sebanyak 1 orang (1%) mengatakan puas terhadap kondisi fasilitas fisik rumah sakit dan cukup berminat untuk berkunjung ulang dan dari hasil uji statistik, nilai $p=0,728$ dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kondisi fasilitas fisik rumah sakit dengan keinginan berkunjung ulang ibu post partum. Berdasarkan kondisi ruang perawatan, mayoritas responden atau sebanyak 67 orang (90%) mengatakan puas terhadap kondisi ruang perawatan dan berminat untuk berkunjung ulang, 7 orang (9%) mengatakan cukup puas terhadap kondisi ruang perawatan dan berminat untuk berkunjung ulang, kemudian sebanyak 1 orang (1%) mengatakan puas terhadap kondisi ruang perawatan dan cukup berminat untuk berkunjung ulang dan dari hasil uji statistik, nilai $p=0,747$ dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara kondisi ruang perawatan dengan keinginan berkunjung ulang ibu post partum. Dan berdasarkan pelayanan administrasi RS, mayoritas responden atau

sebanyak 66 orang (88%) mengatakan puas terhadap pelayanan administrasi rumah sakit dan berminat untuk berkunjung ulang, 8 orang (11%) mengatakan cukup puas pelayanan administrasi rumah sakit dan berminat untuk berkunjung ulang, kemudian sebanyak 1 orang (1%) mengatakan puas terhadap pelayanan administrasi rumah sakit dan cukup berminat untuk berkunjung ulang dan dari hasil uji statistik, nilai $p=0,728$ dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat antara pelayanan administrasi rumah sakit dengan keinginan berkunjung ulang ibu post partum.

C. Pembahasan

1) Analisis Hubungan Pelayanan Masuk Rumah Sakit Dengan Keinginan Berkunjung Ulang Ibu Post Partum

Adanya pelayanan masuk rumah sakit yang disediakan oleh manajemen merupakan salah satu bentuk kepedulian pihak manajemen terhadap pasien yang akan berkunjung dengan mempertimbangkan kehandalan SDM terkait penerimaan pasien dengan memperhatikan kehandalan dan bekerja secara kode etik maupun standar yang telah ditetapkan. Pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan mengikuti kode etik yang disepakati dan sesuai dengan standar mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian Keristiani dkk (2022) tentang mutu pelayanan terhadap minat berkunjung ulang pasien mengatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Sehingga peneliti asumsi bahwa kualitas mutu merupakan aspek penting dalam sebuah institusi yang bergerak di bidang pelayanan seperti rumah sakit termasuk juga pelayanan pasien ketika

berkunjung maupun melakukan pengobatan.

2) Analisis Hubungan Pelayanan Dokter Dengan Keinginan Berkunjung Ulang Ibu Post Partum

Kualitas layanan yang diberikan oleh individu seperti dokter merupakan salah satu faktor penting agar pasien yang berkunjung memiliki niat kembali ke rumah sakit. Kualitas pelayanan dokter yang baik menambah nilai unggal dari sebuah layanan seperti rumah sakit sehingga dengan adanya keunggulan tersebut selain menciptakan minat berkunjung ulang pada diri pasien, juga menciptakan nilai tambah dan penciri khas dari sebuah rumah sakit.

Pangerapan dkk (2019) memiliki pandangan berbeda dengan hasil penelitian ini, dalam penelitiannya mengatakan, terdapat korelasi antara kehandalan petugas dengan kepuasan pasien. Sejalan dengan Andriani (2017), ada korelasi sekitar 58,5% antara faktor mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien.

3) Analisis Hubungan Pelayanan Bidan Dengan Keinginan Berkunjung Ulang Ibu Post Partum

Bidan yang terampil dan tanggap dalam memberikan asuhan kebidanan merupakan salah satu kunci dari keberhasilan layanan post partum di sebuah pelayanan seperti rumah sakit sehingga kedua hal tersebut turut andil dalam mempengaruhi minat ibu selanjutnya untuk berkunjung ulang.

Aziz (2019) dalam penelitiannya terhadap 91 responden yang terlibat dalam penelitian, didapatkan hasilnya bahwa terdapat 80 orang (87,9%) menyatakan baik terhadap pelayanan yang mereka terima. Dengan adanya pelayanan yang baik dari seorang bidan kepada pasien secara tidak langsung berdampak terhadap kepuasan pasien dan pada akhirnya menciptakan rasa keinginan berkunjung ulang selanjutnya.

4) Analisis Hubungan Sarana Medis Dan Obat-Obatan Dengan Keinginan Berkunjung Ulang Ibu Post Partum

Peran dan fungsi yang sangat vital yang dimiliki oleh sarana medis dan obat-obatan dalam sebuah organisasi besar seperti rumah sakit. Saranan medis seperti ruang obgyn misalnya, sarana tersebut dibentuk untuk melayani ibu atau wanita yang ingin memeriksakan seputar kesehatan alat reproduksi hingga kondisi kesehatan janin yang petugas pelaksanaannya adalah seorang dokter yang ahli dibidang obgyn. Semakin lengkap sarana prasaran yang ada dirumah sakit, maka berdampak pula dengan minat pasien untuk memeriksakan kesehatannya kembali ke rumah sakit.

Menurut Malonaar dkk (2023) terdapat korelasi dari kedua aspek tersebut sehingga hasil penelitiannya mendukung hasil penelitian ini.

Menurut asumsi peneliti, banyaknya responden memilih jawaban cukup setuju dikarenakan beberapa faktor yang belum berjalan maksimal seperti ketersediaan obat-obatan tertentu di apotik rumah sakit, peralatan pemeriksaan kandungan seperti USG yang masih belum ter-update, dan waktu tunggu antrian menerima obat yang cukup lama. Ketiga hal yang melatarbelakangi masalah diatas salah satunya disebabkan oleh cukup tingginyb animo masyarakat untuk berobat ke rumah sakit sehingga menyebabkan lonjakan angka antrian bagi mereka terutama pasien yang sedang dirawat di rumah sakit dan pasien rawat jalan yang akan mengambil obat di rumah sakit ditambah beberapa obat yang sifatnya cepat habis sehingga mengharuskan pasien untuk mencari obat di luar dari apotik rumah sakit.

5) Analisis Hubungan Kondisi Fasilitas Fisik Rumah Sakit Dengan Keinginan Berkunjung Ulang Ibu Post Partum

Kondisi fasilitas fisik rumah sakit seperti keterjangkauan akses ke rumah sakit, kondisi halaman dan lingkungan rumah sakit, kondisi gedung, koridor dan toilet umum rumah sakit, kondisi ventilasi ruang tunggu hingga kondisi lahan parkir turut mempengaruhi minat ibu untuk berkunjung ulang.

Pusungunaung dkk (2018) mendukung penelitian ini dimana pada penelitiannya mengatakan bahwa tidak ada korelasi fasilitas rumah sakit dengan pemanfaatan kembali pelayanan dan kemudian Aprianti (2019) yang melakukan penelitian terhadap 86 orang pasien rawat jalan mengatakan bahwa lingkungan fisik rumah sakit tidak memiliki hubungan dengan tingkat kunjungan balik pasien.

Lebih lanjut, jarak antara rumah pasien ke rumah sakit yang cukup jauh menjadi salah satu faktor kurang banyaknya responden yang memilih sangat setuju dengan akses ke rumah sakit yang sangat terjangkau meskipun pada kenyataannya lokasi rumah sakit tidak begitu jauh dari pusat kota. Kondisi lahan parkir kendaraan yang disediakan oleh rumah sakit pada dasarnya sudah cukup luas namun belum didukung dengan fasilitas yang mumpuni seperti minimnya lahan parkir tertutup atau berbentuk *baseman*.

6) Analisis Hubungan Kondisi Fasilitas Ruang Perawatan Dengan Keinginan Berkunjung Ulang Ibu Post Partum

Berdasarkan hasil penelitian, tidak ditemukan hubungan antara kondisi ruang perawatan dengan keinginan ibu untuk berkunjung ulang. Hal ini peneliti asumsikan oleh karena jawaban dari pernyataan-pernyataan responden yang menyatakan bahwa kondisi ruang perawatan yang bersih, kondisi pencahayaan ruang perawatan memadai, kelengkapan alat-alat perawatan yang memadai, adanya mesin pendingin ruang

perawatan dan ruang perawatan bebas dari serangga seperti nyamuk dan lalat yang tersebar cukup merata pada tiap-tiap pernyataan.

Asumsi peneliti diatas turut didukung oleh penelitian Hidayat (2021), yang pada hasil penelitiannya menyebutkan tidak ada korelasi antara kualitas pencahayaan dengan minat pasien melakukan kunjungan ulang.

7) Analisis Hubungan Pelayanan Administrasi Rumah Sakit Dengan Keinginan Berkunjung Ulang Ibu Post Partum

Aprainti (2019) pada penelitiannya bertolak belakang dengan hasil penelitian ini. Dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan administrasi rumah sakit dengan minat kunjungan balik.

Menurut asumsi peneliti hal tersebut disebabkan oleh sebaran jawaban responden yang hampir merata pada setiap opsi pernyataan. Arti dari pelayanan administrasi yang baik menurut responden dilapangan adalah saat rumah sakit mampu menyambut pasien dengan hangat, mengarahkan pasien langkah apa yang kemudian harus dilakukan, berapa lama waktu antrian hingga tata cara pelunasan administrasi yang baik dipandang sudah cukup memberikan rasa kepuasan bagi pasien yang berkunjung.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dari ketujuh indikator kepuasan pasien hanya satu atau sarana medis dan obat-obatan yang memiliki hubungan dengan keinginan berkunjung ulang sedangkan 6 indikator lainnya tidak memiliki hubungan dengan keinginan berkunjung ulang ibu post partum. Diharapkan pihak manajemen rumah sakit semakin meningkatkan kualitas pelayanannya bisa dengan peningkatan

jumlah sumberdaya manusia baik yang sudah ada maupun perekrutan tenaga baru menyesuaikan dengan kondisi dan ketentuan yang berlaku di rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkawamleh S., Ghazali P, L., Razak, R, A., Arifin, J., & Zain, N, M. (2021). Konseptualisasi Peran Kepuasan Pasien Dalam Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Umum Jordania. Prosiding Konferensi Tahunan Ke-11 Tentang Teknik Industri Dan manajemen Operasional, Singapura, Maret. 7-11, 2021.
- Akbar, F, A., Pasinringi, S, & Awang A, H. (2020). Penilaian Tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi Di Indonesia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr*, 1-8. <https://doi.org/10.1590/pboi.2020.007>
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Journal Endurance*. 2(1), 45-52. <http://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>
- Fatima. T., Shabbir A., & Malik, S, A. (2018). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit, kepuasan Pasien, Dan Loyalitas: Sebuah Investigasi dalam Konteks Sistem Kesehatan Swasta. *Jurnal Internasioan Manajemen Kualitas Dan Keandalan*, 35(6), 1195-1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>.
- Hidayat, A, I, F. (2021). Hubungan Kondisi Lingkungan Fisik Dengan Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap Kelas II Rumah sakit Umum daerah Cimahi. Skripsi Publikasi program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Siliwangi Tasikmalaya. <https://repositori.unsil.ac.id/id/eprint/6714>.
- Kemenkes RI. (2021). Indonesian Health Profile. Jakarta: Kemenkes RI.
- Keristiani, M., Yupiter, M., & Sumangeli, G. (2022). The Relationship between Service Quality And Interest in Inpatient Repeat Visits. *Journal Of Accounting and Jurnal Akuntansi, Manajament And Economics*, 268-274. <http://doi.org/10.56248/jamena.v1i2.40>.
- Lacap, J, P, & Alfonso, K, J. (2022). Peran Mediasi Loyalitas Pasien Terhadap Hubungan Antara Kepuasan Terhadap Lingkungan Fisik Dengan Niat merekomendasikan. *Tinjauan Ilmu Sosial Asia-Pasifik*, 22(2). 83-99.
- Lim, J, S., Lim, K, S., Heinrichs, J, H., Al-Aali, K., Aamir, A., & Qureshi, M, I. (2018). Peran Kualitas Pelayanan Rumah sakit Dalam Membangun Kepuasan Pasien Dan Kinerja Rumah Sakit. *Jurnal Ilmu Manajemen* 8, 1353-1362. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.9.004>.
- Molenaar, E, R., Karamoy, H., Wegey, F, & Surya, W, S. (2023). Correlation Study Between Patients Interest and Infrastructure With satisfaction at Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Mando. *E-CliniC*, 11(1), 117-123. <https://doi.org/10.35790/ac1.v11i1.44324>. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/eclinic>.
- Nurjahra, I. (2021). Efforts To Improve Service Quality at The Academy of Hospitas Administrastion Mataram. Retrieve from <https://repository.umma.ac.id/2375>.
- Pangerapan, D, T., Palendang, O et L, &rattu, A, J, M. (2018). Relationship

- Between Quality Of Service And Patient Satisfaction at The Internal nMedicibe Polyclinic, GMIM Pancaran Kasih general Hospital Manado, *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)*, 2(1), 9-18. <http://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php>.
- Pasungunaung, S, W., Kolibu, F, K, & Rumayar, A, A. (2018). Factors Associated With Service Reuse By Outpatients At The Internal Polyclinic, GMIM Pancaran Kasih General Hospital Manado. *Jurnal KESMAS*, 7(1). 1-7. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/2315>.
- Prodalima., Sulistyaningsih W, & Arrum, D. (2017). The Relationship Between Organizational Culture And caring Behavior Of Implementing Nurses At Gayo Lues Hospital. Publication Thesis Of The Faculty Of Nursing, University Of Sumatera Utara, medan. Retrieve From: <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/12301>.
- Rahmiati, R, & Temesveri, N, A. (2019). The Relationship Between Service Quality Dimensions And Interest In patient Return Visits At The Outpatient Installation At The General Hospital In Tangerang Regency. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 13-21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>.
- Sefnedi, S., & Utami, W. (2021). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepatuhan Perilaku: Peran Kepuasan Pasien Sebagai Mediator. Konferensi Intenasional Kedua Ekonomi, Hukum, Pendidikan, Dan Humaniora (2nd ELEHIC-2021), 206-212. <https://doi.org/10.18502/kss.c7i6.10623>.
- Silpiani R. (2019). The Effect Of Patient Satisfaction In Obtaining Drug Information On Interest In Repeat Visits At The Sirampog Health Center. Publication Thesis Of The Departement Of Pharmacy, Faculty Of Science And Tecnology, University Of Peradaban. Retrieve from <https://eprints.peradaban.ac.id/id/eprint/640>.
- Shilvira, A., Fitriani A, D, & Satria, B. (2023). The Effect Of Patient Satisfaction On Interest In Repeat Visits In The Inpatient Room Of Bina Kasih General Hospital Medan. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), 205-214. <https://doi.org/10.47353/sikontan.v1i3.575>