

Peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta

Novarina Kurniawati^{1*}, Rini Kuswati², Burhannudin Ichsan¹

¹Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indoensia

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Indonesia

*) Korespondensi (e-mail: j508230004@student.ums.ac.id)

Abstract

This study aims to determine and examine the relationship between patient satisfaction, professionalism of service providers, and intention to revisit the hospital so that it can be input for hospitals to improve the quality of their services and build good relationships with patients. This study is a quantitative study using a survey method. Sampling was carried out using the Purposive Sampling Technique. The population was patients and their families at PKU Muhammadiyah Surakarta Hospital. The study was conducted on 153 respondents. Data collection was done using a questionnaire on Google Forms, and regression analysis was used as an analysis technique. The findings show that the professionalism of service providers has a positive effect on patient satisfaction, patient satisfaction has a positive effect on intention to revisit, and the professionalism of service providers has a positive effect on intention to revisit. In addition, the professionalism of service providers through patient satisfaction has a significant effect on the intention to revisit.

Keywords: Patient Satisfaction, Professionalism of Service Providers, Interest in Returning.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengkaji hubungan kepuasan pasien, profesionalisme pemberi pelayanan serta niat berkunjung kembali pada rumah sakit sehingga dapat menjadi masukan pada rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan membangun hubungan yang baik dengan pasien. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik Purposive Sampling. Populasinya adalah pasien dan keluarga pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Penelitian dilakukan terhadap 153 orang responden. Pengambilan data dengan media kuesioner menggunakan secara Google Form dan analisis regresi sebagai teknik analisis. Hasil temuan menunjukkan bahwa profesionalisme pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali, serta profesionalisme pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali. Selain itu, profesionalisme pemberi pelayanan melalui kepuasan pasien mempunyai pengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Profesionalisme Pemberi Pelayanan, Niat Berkunjung Kembali.

How to cite: Kurniawati, N., Kuswati, R., & Ichsan, B. (2025). Peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali pada RS PKU Muhammadiyah Surakarta. *Journal of Management and Digital Business*, 5(1), 215–229. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v5i1.1505>



1. Pendahuluan

Pada era modern ini, sektor kesehatan menghadapi tantangan yang semakin kompleks terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu elemen kunci dari sistem pelayanan kesehatan yang efisien dan efektif adalah rumah sakit. Sebagai penyedia pelayanan kesehatan primer, rumah sakit memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa semua pasien menerima pelayanan kesehatan yang aman, berkualitas, dan memenuhi standar medis yang tinggi. Perkembangan sistem kesehatan terkadang menyebabkan rumah sakit berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya. Selama satu dekade terakhir, yaitu pada tahun 2002 hingga tahun 2021, jumlah rumah sakit di Indonesia meningkat sebesar 169,73% menjadi 2.522 pada tahun 2021. Pada tahun 2021, rumah sakit di Indonesia memiliki banyak fasilitas yaitu 19 unit di bawah Kementerian Kesehatan, 96 unit di bawah Pemprov, 694 unit di bawah Pemkot/Pemkot, 164 unit milik TNI/Polri, 53 unit milik BUMN, 1.496 unit milik perorangan dan non swasta. Jumlah rumah sakit milik swasta dan non swasta meningkat sebesar 83,55% dibandingkan tahun 2012 yang hanya berjumlah 815 unit (Putri, 2023).

Kemajuan teknologi juga memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut (Krisnayanto et al., 2024) tentang penyedia pelayanan kesehatan dan permasalahan kesehatan sehingga pelanggan dapat berinteraksi dengan penyedia pelayanan profesional mengenai kebutuhan pelayanan kesehatan dan rencana pengobatannya. Salah satu alasan semakin pentingnya pemetaan rumah sakit adalah karena pasien tidak hanya sebagai penerima pelayanan kesehatan tetapi juga konsumen yang mempunyai kesempatan untuk membandingkan dan memilih rumah sakit berdasarkan pengalaman perawatan yang diinginkan (Kamboj et al., 2024). Pengalaman pasien tentang pelayanan kesehatan yang diterima apakah dapat memberikan rasa puas atau tidak puas kepada pasien. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan akan menunjukkan perilaku mengulangi pengalaman pelayanan kesehatan yang memuaskan yang mereka terima. Namun bagi pelanggan yang memiliki pengalaman kurang memuaskan terhadap pelayanan medis, hal ini akan menjadi ancaman bagi manajemen rumah sakit yaitu adanya perilaku pelanggan yang akan meninggalkan pelayanan kesehatan tersebut.

RS PKU Muhammadiyah Surakarta, sebagai salah satu institusi kesehatan terkemuka, berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pasien. Salah satu aspek penting yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah profesionalisme pemberi pelayanan, yang mencakup kompetensi, etika, dan sikap dalam berinteraksi dengan pasien. Profesionalisme dalam pelayanan kesehatan tidak hanya berkontribusi pada kualitas perawatan yang diberikan, tetapi juga berperan dalam membangun kepercayaan dan hubungan yang baik antara pasien dan tenaga medis. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung memiliki niat untuk kembali berkunjung ke rumah sakit tersebut di masa depan. Oleh karena itu, memahami hubungan antara profesionalisme pemberi pelayanan dan kepuasan pasien sangat penting untuk meningkatkan niat berkunjung kembali.

Bukti empirik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali (Alawiyah & Wulandari, 2024; Dumadi et al., 2021; Ginting & Winata, 2023; Gustianingrum et al., 2024; Indriasari, 2023; Kusumaningrum & Wijaya, 2024; Widya Paramitha Sari Sijabat & Julian Andriani, 2023). Akan tetapi penelitian sebaliknya mengatakan bahwa pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung (Fadli Faturrahman, 2024). Hal ini berarti menunjukkan bahwa adanya penelitian yang hasilnya beragam dan belum clear sehingga perlu ada penelitian lebih mendalam kemudian dari sisi variabel lebih spesifik yaitu dari sisi profesionalisme yang penelitian sebelumnya belum ada.

Namun, hubungan ini tidak bersifat langsung. Kepuasan pasien dapat berfungsi sebagai mediator yang mempengaruhi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali. Dengan kata lain, profesionalisme yang tinggi dari tenaga medis dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan mendorong niat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran kepuasan pasien dalam memediasi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen rumah sakit dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, serta mendorong loyalitas pasien untuk kembali berkunjung. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya relevan bagi pengembangan strategi pelayanan rumah sakit, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan.

2. Tinjauan Pustaka

Hubungan Profesionalisme Pemberi Pelayanan dan kepuasan

Profesional pemberi pelayanan kesehatan adalah karyawan yang melakukan kontak langsung dengan pasien dan memberikan pelayanan inti dalam industri pelayanan kesehatan. Profesionalisme dan kemampuan profesional pemberi pelayanan untuk menangani kegagalan pelayanan mempengaruhi evaluasi konsumen dalam menggunakan jasa (Boakye et al., 2021). Profesionalisme juga dapat diartikan sebagai sikap mental berupa komitmen seorang profesional untuk senantiasa mewujudkan dan meningkatkan keterampilannya sesuai dengan aturan dan etika yang berlaku (Berita Bisnis, 2023). Profesionalisme merupakan aspek operasional yang penting dalam industri pelayanan Kesehatan (Srivastava & Prakash, 2019). Hal ini menunjukkan dedikasi penyedia pelayanan kesehatan untuk menempatkan kebutuhan pasien melebihi kebutuhannya sendiri. Hubungan antara profesionalisme pelayanan dan kepuasan pasien merupakan aspek krusial dalam konteks pelayanan Kesehatan (Manzoor et al., 2019). Profesionalisme dalam pelayanan kesehatan mencakup berbagai elemen, seperti kompetensi, etika, komunikasi, dan sikap pemberi layanan (Aylott et al., 2019). Semua elemen ini berkontribusi secara signifikan terhadap pengalaman pasien dan, pada gilirannya, mempengaruhi tingkat kepuasan. Profesionalisme yang tinggi dalam pelayanan kesehatan berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. Pasien yang merasa dilayani oleh tenaga kesehatan

yang kompeten dan etis cenderung merasa lebih puas. Kemudian Interaksi yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan, yang ditunjukkan melalui komunikasi yang efektif dan empati, dapat meningkatkan pengalaman pasien secara keseluruhan (Laukka et al., 2020). Pengalaman positif ini berhubungan langsung dengan kepuasan pasien. Oleh karena itu Tenaga kesehatan yang menunjukkan profesionalisme yang tinggi tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

H₁ : Profesionalisme Pemberi Pelayanan berpengaruh signifikan kepuasan

Hubungan Kepuasan Pasien dan Niat Berkunjungan

Kepuasan pasien merupakan tingkat persepsi pasien yang diperoleh dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang dipersepsikannya. Pasien akan merasa puas apabila kualitas pelayanan kesehatan yang diterimanya sama atau melebihi harapan (Lalangpuling et al., 2024; Nurawati & Pramesti, 2022). Kepuasan pasien merupakan tanggapan pasien terhadap minat dan keinginannya sebelum dan sesudah menerima pelayanan Kesehatan (Tahir et al., 2023). Kepuasan pelanggan telah ditunjukkan dalam penelitian empiris sebelumnya sebagai hasil penting dari kualitas pelayanan, yang menunjukkan bahwa memberikan pelayanan berkualitas sangat penting untuk kepuasan yang lebih tinggi. Ketika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat (George & Sahadevan, 2024). Hubungan antara kepuasan pasien dan niat berkunjung kesehatan merupakan aspek penting dalam manajemen pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana pengalaman mereka selama menerima pelayanan memenuhi atau melebihi harapan mereka. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki niat yang lebih tinggi untuk kesehatan menggunakan layanan kesehatan di masa depan. Dimana kepuasan pasien yang tinggi berhubungan langsung dengan niat berkunjung kembali. Ketika pasien merasa puas, mereka lebih cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain dan memilih untuk kembali jika mereka membutuhkan layanan kesehatan di masa depan (H Gage et al., 2002).

H₂ : Kepuasan pasien berpengaruh signifikan niat berkunjung

Hubungan Profesional Pelayanan dan Niat Berkunjung

Hubungan antara profesional pelayanan dan niat berkunjung kembali merupakan elemen kunci dalam industri kesehatan yang mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan layanan kesehatan di masa depan. Profesionalisme dalam pelayanan kesehatan mencakup berbagai aspek, seperti kompetensi, etika, komunikasi, dan sikap pemberi layanan (Aylott et al., 2019). Semua elemen ini berkontribusi secara signifikan terhadap pengalaman pasien dan, pada gilirannya, mempengaruhi niat mereka untuk kembali. Profesionalisme yang tinggi dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pasien. Ketika pasien merasa bahwa mereka mendapatkan perhatian dan layanan yang baik, mereka lebih cenderung untuk Kembali (Ng & Luk, 2019). Pengalaman positif yang dihasilkan dari interaksi dengan

tenaga kesehatan yang profesional dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya mendorong niat mereka untuk kembali.

H₃: Profesionalisme Pemberi Pelayanan berpengaruh signifikan Niat Berkunjung

Hubungan Profesional Pelayanan, Kepuasan Pasien dan Niat Berkunjung Kembali

Menurut Chien (2017), revisit intention atau niat berkunjung kembali adalah kesediaan seseorang untuk merekomendasikan pada orang lain, ingin mengunjungi rumah sakit yang sama lagi berdasarkan pengalaman yang memuaskan dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain sebagai bentuk kesetiaan pasien. Revisit intention dianggap penting untuk keberlanjutan suatu perusahaan, karena untuk memperoleh pelanggan yang baru dianggap lebih mahal dibandingkan mempertahankan pelanggan yang sudah ada (Rahman et al., 2023). Cara terbaik untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada adalah dengan memberikan pelanggan kualitas pelayanan yang paling baik, meningkatkan kepuasan pasien, dan menjaga citra baik rumah sakit (Rahman et al., 2023). Dalam konteks ini, kepuasan pasien berfungsi sebagai variabel intervening yang memediasi pengaruh profesionalisme pelayanan terhadap niat berkunjung kembali. Profesionalisme pelayanan mencakup aspek-aspek seperti kompetensi, etika, komunikasi, dan sikap pemberi layanan, yang semuanya berkontribusi pada pengalaman keseluruhan pasien (Aylott et al., 2019). Ketika tenaga medis menunjukkan profesionalisme yang tinggi, pasien merasa lebih dihargai dan diperhatikan, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Cao et al., 2023). Kemudian Kepuasan pasien berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan profesionalisme pelayanan dengan niat berkunjung kembali. Pasien yang puas cenderung lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa depan. Hal ini profesionalisme yang tinggi dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan niat mereka untuk kembali. Sebaliknya, jika profesionalisme rendah, kepuasan pasien dapat menurun, yang dapat mengurangi niat berkunjung kembali.

H₄: Kepuasan pasien memediasi secara signifikan antara Profesional Pelayanan terhadap Niat Berkunjung

3. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei. Pengambilan sampel dilakukan dengan Teknik Purposive Sampling. Populasinya adalah pasien dan keluarga pasien di RS PKU Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 153 orang responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang disusun dengan skala Likert 4. Pengambilan data primer dengan kuesioner menggunakan Google Form selama 2 minggu pada bulan Oktober 2024. Analisis data statistik dilakukan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS 3.0. dengan menggunakan metode analisis struktur equation modelling (PLS). permodel dalam melakukan analisis dengan model regresi dua tahap persamaan model regresi:

$$M = \beta_0 + \beta_1 X + \hat{e}$$

Model 1

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 M + \hat{e}$$

Model 2

Keterangan:

Y	= Niat Berkunjung Kembali
M	= Kepuasan Pasien
X	= Profesionalisme Pelayanan
$\beta_0, \dots, \beta_2$	= Koefisien Masing-masing Variabel
$\hat{e}$	= Error

Dalam menggunakan tahapan smartPLS melalui outer model (validitas, reliabilitas) dan inner model (*goodness of fit*, *direct effect*, *indirect effect*). Untuk memperjelas variable dalam penelitian ini maka dibawah disajikan indikator penelitian yang dilakukan adalah:

Tabel 1 Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Adopsi Referensi
Niat Berkunjung Kembali	Adanya sebagai pilihan pertama pengobatan Direkomendasi teman / keluarga Pengaruh Pengalaman staf medis Dimungkinkan berkunjung lagi Merekomendasi ke teman/keluarga	(Abubakar et al., 2017; Hussain et al., 2019; Xie & Or, 2017)
Kepuasan Pasien	Puas akan keputusannya Puas akan kemampuannya Puas akan pelayanan staf Puas akan pelayanan RS Puas akan diskusi kondisi pasien	(Hussain et al., 2019; Tucker & Adams, 2001; Xie & Or, 2017)
Profesional Pelayanan	Tenaga Medis yang terlatih Tenaga Medis yang berpengalaman Tenaga medis yang berpengetahuan luas dan terampil Kemudahan dalam memberikan informasi Tenaga medis yang ramah	(Hussain et al., 2019; Tucker & Adams, 2001; Xie & Or, 2017)

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil penelitian

Penelitian ini dilakukan terhadap 153 responden tetapi hanya 140 responden yang bersedia mengisi kuesioner. Data demografi ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden penelitian

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	61	43,57 %
	Perempuan	79	56,43 %
Usia	≤ 20 tahun	9	6,43 %
	21 – 30 tahun	32	22,86 %
	31 – 40 tahun	26	18,57 %
	41 – 50 tahun	44	31,43 %
	≥ 51 tahun	29	20,71 %
Pendidikan	SD	8	5,71 %
Terakhir	SMP	11	7,86 %

Karakteristik	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Pekerjaan	SMA	32	22,86 %
	Diploma	31	22,14 %
	S1 / S2 / S3	53	37,86 %
	Lain-lain	5	3,57 %
	PNS	14	10 %
	TNI / Polri	0	0 %
	Pegawai swasta	53	37,86 %
	Wiraswasta	12	8,57 %
	Petani	7	5 %
	Pedagang	7	5 %
	Pelajar	9	6,43 %
	Pensiunan	8	5,71 %
	Lain – lain	30	21,43 %
Jumlah		140	100 %

Proses validasi instrument dengan menggunakan SmartPLS 3.0 meliputi analisis convergent validity (korelasi antar skor indikator reflektif dengan skor variabel latennya), Average Variance Extracted (pengukuran indikator reflektif dengan skor variabel latennya).

Tabel 2. Hasil Analisis Outer Model (Convergent Validity)

PPP	Nilai loading	KP	Nilai loading	NBK	Nilai loading
PPP1	0,830	KP1	0,842	NBK1	0,878
PPP2	0,873	KP2	0,927	NBK2	0,915
PPP3	0,851	KP3	0,928	NBK3	0,902
PPP4	0,878	KP4	0,881	NBK4	0,732
PPP5	0,776	KP5	0,870	NBK5	0,916

Berdasarkan Tabel 2, ketiga variabel dinyatakan valid karena nilai loading faktornya $> 0,7$ dan dinyatakan memenuhi syarat. Berdasarkan Tabel 3, penelitian ini memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) variabel latennya $> 0,5$ artinya penelitian ini memiliki variabel laten dengan validitas diskriminan yang baik.

Tabel 3. Hasil Analisis Outer Model (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Profesionalisme Pemberi Pelayanan	0,710
Kepuasan Pasien	0,793
Niat Berkunjung Kembali	0,759

Uji reliabilitas dilakukan dengan 2 cara yaitu composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Berdasarkan Tabel 4, nilai ketiga variabel tersebut $> 0,7$ artinya penelitian ini memiliki variabel laten dengan reliabilitas yang baik (keandalan yang baik).

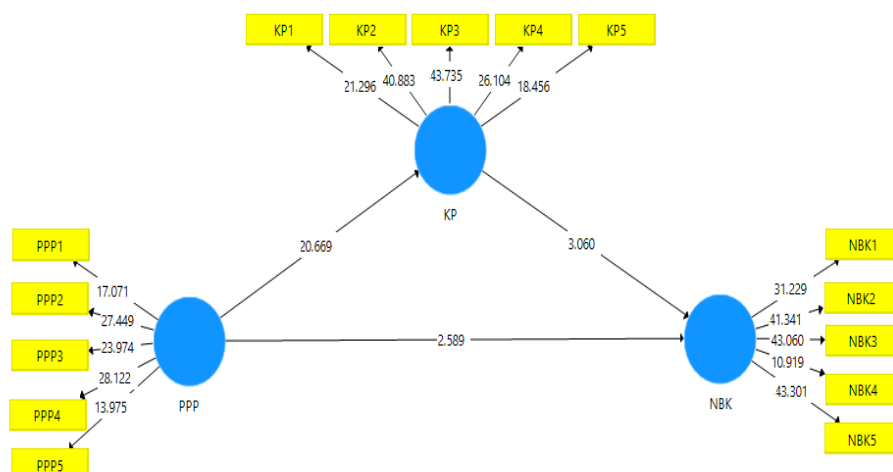
Tabel 4. Hasil Analisis Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Profesionalisme Pemberi Pelayanan	0,924	0,897
Kepuasan Pasien	0,950	0,934
Niat Berkunjung Kembali	0,940	0,919

Metode analisis data dilakukan dengan cara menguji model struktural yang dievaluasi berdasarkan proporsi variabel – variabel yang dijelaskan dengan menggunakan nilai analisis R-square untuk menguji goodness of fit model. Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada nilai T statistik atau P value pada path coefficient (Mean, STDEV, T-Values) dari hasil output analisis bootstrapping.

Tabel 5. Hasil Analisis Model Struktural (R-Square)

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Kepuasan Pasien	0,726	0,723
Niat Berkunjung Kembali	0,605	0,597



Gambar 1. Hasil PLS bootstrapping (nilai loading factor masing - masing indikator)

Pada pengujian hipotesis, indikator dikatakan valid apabila memiliki nilai T statistik $\geq 1,96$ atau P value $\leq 0,05$ pada path coefficient (Mean, STDEV, T-Values, P-Values) dari hasil output analisis bootstrapping. (May Ranti Putri et al., 2024).

Tabel 6. Nilai Path Coefficient Direct Indirect

Variabel	Original Sampel	Sampel Mean	Standard Deviation	T Statistics	P Values
KP -> NBK	0,454	0,451	0,150	3,060	0,003
PPP -> KP	0,852	0,852	0,041	20,669	0,000
PPP -> NBK	0,354	0,360	0,140	2,589	0,012
PPP -> KP -> NBK	0,387	0,379	0,128	3,010	0,003

Hasil pengujian dengan menggunakan bootstrapping dengan analisis SmartPLS menunjukkan bahwa:

- 1) Hipotesis 1 diterima. Secara statistik Profesionalisme Pemberi Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pasien.
- 2) Hipotesis 2 diterima. Secara statistik Kepuasan Pasien berpengaruh secara signifikan terhadap Niat Berkunjung Kembali.
- 3) Hipotesis 3 diterima. Secara statistik Profesionalisme Pemberi Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Niat Berkunjung Kembali.
- 4) Hipotesis 4 diterima. Secara statistik Profesionalisme Pemberi Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Niat Berkunjung Kembali yang dimediasi oleh Kepuasan Pasien.

4.2. Pembahasan

Karakteristik Responden Penelitian

Penelitian ini diikuti oleh 56,43 % responden perempuan dan 43,57 % responden laki-laki. Jenis kelamin berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini karena laki-laki sebagai kepala keluarga cenderung melindungi keluarganya dan memberikan rasa aman. Selain itu laki-laki mempunyai tanggungjawab yang lebih besar dibandingkan dengan perempuan, sehingga mereka menuntut kondisi kerja yang lebih baik agar mereka merasa puas seperti pada pelayanan kesehatan yang mereka terima (Rizal & Jalpi, 2018).

Responden terbanyak yaitu responden dengan rentang usia 41 – 50 tahun sebanyak 31,43 %. Menurut Rusnoto et al., (2019) dan Rizal & Jalpi., (2018), faktor umur merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi tindakan untuk mencari pengobatan. Semakin bertambah usia seseorang maka semakin bijaksana mereka dalam menanggapi masalah dan semakin mereka dapat mentoleransi kekurangan selama menjalani perawatan, selain itu orang yang lebih tua merasa akan diberikan pelayanan yang lebih baik dan dihormati (Rizal & Jalpi, 2018; Rusnoto et al., 2019). Responden tingkat pendidikan terbanyak adalah S1/S2/S3 sebanyak 37,86 %. Tingkat pendidikan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, tingkat pendidikan yang rendah akan lebih mudah puas dibandingkan tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Responden didominasi oleh pegawai swasta sebanyak 37,86 %. Pekerjaan juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien untuk berkunjung kembali ke RS. Menurut Seger et al., (2024), semakin bagus pekerjaan seseorang maka niat berkunjung pasien ke rumah sakit akan semakin tinggi (Seger et al., 2024).

Kualitas Profesionalisme Pemberi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

Hasil temuan menunjukkan bahwa kualitas profesional pemberi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas profesionalisme pemberi pelayanan maka akan semakin kuat kepuasan pasiennya. Pasien yang sedang menjalani perawatan di rumah sakit berharap mendapatkan pelayanan dengan unggul, cepat, akurat dan dengan didasari nilai-nilai caring. Apabila kinerja pelayanan memenuhi harapan maka dapat diartikan pasien sangat puas atau perbandingan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diterima pasien pada saat menerima pelayanan adalah sama. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Suweko & Warsito (2019), yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara profesionalisme pemberi pelayanan terhadap kepuasan pasien. Menurut Hidayat et al. (2024) adanya hubungan kuat antara profesionalisme terhadap kepuasan pasien.

Kualitas Profesionalisme Pemberi Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Kembali

Hasil temuan menunjukkan bahwa kualitas profesional pemberi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik kualitas profesionalisme pemberi pelayanan maka akan semakin kuat niat berkunjung kembali. Kepercayaan merupakan faktor penting dalam menentukan niat untuk berkunjung kembali. Menurut keputusan yang

diambil masyarakat berupa kepercayaan yang akan mempengaruhi keinginan untuk membeli kembali produk atau jasa yang ditawarkan (Soulisa & Hidayat, 2022). Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas profesionalisme pemberi pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap niat berkunjung Kembali (Purwanda & Fajar, 2021). Menurut Habibi et al.(2019) Adanya hubungan yang kuat antara mutu pelayanan terhadap niat berkunjung Kembali pasien.

Kepuasan Pasien Terhadap Niat Berkunjung Kembali

Hasil temuan menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif signifikan terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini menggambarkan bahwa semakin kuat kepuasan pasiennya maka akan semakin kuat niat berkunjung kembali. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan tenaga medis maupun non medis mempunyai kesan tersendiri bagi pasien (Indriaswati et al., 2024). Berdasarkan pengambilan keputusan, niat berkunjung kembali terdiri dari empat indikator yaitu dilakukan transaksi ulang, menyarankan atau merekomendasikan pada orang lain, tidak ingin beralih ke pelayanan atau perusahaan lain, kemudian menggunakan produk yang sama atau serupa (A. A. M. Bakri et al., 2022). Hasil penelitian ini mendukung penelitian Agustina & Nursya'ban (2024) dan Bakri et al., (2022) yang menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan niat berkunjung kembali, dengan hasil yang signifikan diantara keduanya.

Kepuasan pasien memediasi pengaruh profesionalisme pemberi pelayanan

Hasil temuan menunjukkan bahwa kepuasan pasien memediasi secara signifikan antara profesionalisme pemberi pelayanan terhadap niat berkunjung kembali. Hal ini menggambarkan bahwa semakin kuat kepuasan pasiennya maka akan semakin kuat niat berkunjung kembali. Menurut Karunia et al., (2022), pelayanan dari tenaga medis penting bagi kepuasan pasien. Penerapan model perawatan yang berpusat pada pasien selama proses pengobatan oleh penyedia pelayanan dapat meningkatkan pengalaman pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi kepuasan pasien dan kesediaan untuk merekomendasikan rumah sakit (Park et al., 2022). Menurut Chittanom (2020), aktivitas medis sebagai nilai fungsional yang dirasakan memiliki hubungan signifikan yang mempengaruhi niat mengunjungi kembali, sedangkan kepuasan dan kepercayaan bertindak sebagai mediator yang signifikan (Chitthanom, 2020). Hasil penelitian menunjukan bahwa profesionalisme pemberi pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap niat berkunjung kembali yang dimediasi oleh kepuasan pasien. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Chittanom (2020).

5. Kesimpulan

Simpulan dari hasil analisis ini adalah profesionalisme pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali, profesionalisme pemberi pelayanan berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali, profesionalisme pemberi pelayanan melalui kepuasan pasien mempunyai pengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali.

Sehingga bagi RS PKU Muhammadiyah Surakarta diperlukan meningkatkan pelatihan dan pengembangan profesionalisme, meningkatkan keterlibatan pasien dalam proses perawatan, meningkatkan kualitas fasilitas dan proses administrasi, melakukan pemantauan dan tindak lanjut pasien, melakukan survei kepuasan pasien yang berkelanjutan. Kemudian bagi penelitian di masa depan yaitu penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan pendekatan longitudinal sehingga dapat mengetahui dampak jangka panjang dari perubahan dalam profesionalisme pemberi pelayanan terhadap kepuasan pasien dan niat berkunjung kembali, melakukan studi kualitatif untuk mendalami persepsi pasien, mengeksplorasi pengaruh teknologi dan inovasi layanan kesehatan, membandingkan hasil penelitian profesionalisme pemberi pelayanan terhadap kepuasan pasien dan niat berkunjung kembali antar rumah sakit atau lokasi geografis, melakukan evaluasi dampak kebijakan rumah sakit.

Ucapan Terimakasih

Penelitian sangat berterima kasih kepada RS PKU Muhammadiyah Surakarta yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner sehingga proses pengambilan data penelitian ini selesai dengan baik dan tak lupa dukungan dari Universitas Muhammadiyah Surakarta khusus program studi magister administrasi rumah sakit, fakultas kedokteran serta para pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Referensi

- Abubakar, A. M., Ilkan, M., Meshall Al-Tal, R., & Eluwole, K. K. (2017). eWOM, revisit intention, destination trust and gender. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 220–227. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2016.12.005>
- Agustina, F., & Nursya'ban, R. (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Puskesmas Gununghalu. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(5), 2913–2922. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i5.2686>
- Alawiyah, N. A., & Wulandari, R. (2024). The Influence Of Tourism Attraction, Facilities And Service Quality On Interest In Revisiting To Tourism Taman Mini Indonesia Indah, Jakarta. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 7(1), 79. <https://doi.org/10.22441/jdm.v7i1.26082>
- Aylott, L. M. E., Tiffin, P. A., Saad, M., Llewellyn, A. R., & Finn, G. M. (2019). Defining professionalism for mental health services: a rapid systematic review. *Journal of Mental Health*, 28(5), 546–565. <https://doi.org/10.1080/09638237.2018.1521933>
- Bakri, A. A. M., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(4), 1–15. <https://doi.org/https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1170>
- Bakri, S., Apriliani, A. P., Ashaf, A. F., Despa, D., Sitorus, S. H., Utami, M. P., Nurhasanah, N., Purnaweni, H., Danisari, C., & Open, I. (2022). Satisfaction As The Basis For Enhancing Intension Repeated Visitor Through EMpowering The Hospitality of Service Provider: Studi At 3 Ecotourism Objects At Pringsewu Regency_Lampung Province. *International Journal of Advance and Innovative*

Research, 9(3).

- Berita Bisnis. (2023). *Pengertian Profesionalisme, Ciri-ciri, dan Prinsip Dasarnya*. Berita Bisnis. <https://kumparan.com/berita-bisnis/pengertian-profesionalisme-ciri-ciri-dan-prinsip-dasarnya-20Ste97bnKv>
- Boakye, K. G., Qin, H., Blankson, C., Hanna, M. D., & Prybutok, V. R. (2021). Operations-oriented strategies and patient satisfaction: the mediating effect of service experience. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(3), 395–416. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-11-2020-0186>
- Cao, H., Song, Y., Wu, Y., Du, Y., He, X., Chen, Y., Wang, Q., & Yang, H. (2023). What is nursing professionalism? a concept analysis. *BMC Nursing*, 22(1), 34. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-01161-0>
- Chien, M. C. (2017). An Empirical Study On The Effect Of Attractiveness Of Ecotourism Destination On Experiential Value And Revisit Intention. *Applied Ecology and Environmental Research*, 15(2), 43–53. https://doi.org/10.15666/aeer/1502_043053
- Chitthanom, C. (2020). Relationships among medical activity perceived functional values, satisfaction trust, and revisit intention in medical tourism: A case study on clmv tourists in Thailand. *ABAC Journal*, 40(3), 54–77.
- Dumadi, Kumala Wulandari, H., & Syaifulloh, M. (2021). The Influence of Service Quality and Infrastructure for Visitor Interest in Cemara Island Tourism, Brebes. *Budapest International and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(4)(9), 9525–9539. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.2969>
- Fadli Faturrahman. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, dan Promosi terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan pada Objek Wisata Pantai. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 3(1), 68–75. <https://doi.org/10.55123/mamen.v3i1.3132>
- George, A., & Sahadevan, J. (2024). What determines behavioural intention in health services? A four-stage loyalty model. *Rajagiri Management Journal*, 18(2), 180–197. <https://doi.org/10.1108/RAMJ-10-2023-0291>
- Ginting, K. br., & Winata, E. (2023). the Influence of Facilities, Services, and Location on the Interest in Return Visits of Tourists in Juma Will Dokan. *Jurnal Ekonomi*, 12(03), 374–378. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1993%0A>
- Gustianingrum, S., Aritonang, M., & Andayani, N. (2024). The Influence of Service Quality and Satisfaction on Interest in Return Visits of Inpatient Patients at Bekasi Regency Hospital. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(9), 3306–3317. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i9.1727>
- H Gage, R. C., J Hart, S. H., & H Thomas, A. K. L. S. (2002). The measurement of satisfaction practice from a systematic review. *Health Technology Assessment*, 6(32), date accessed 11/26/2013.
- Habibi, A. H., Hakim, F. H., & Azizi, F. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Rsia Pku Muhammadiyah Cipondoh. *Jurnal JKFT*, 4(2), 11. <https://doi.org/10.31000/jkft.v4i2.2411>
- Hussain, A., Asif, M., Jameel, A., & Hwang, J. (2019). Measuring OPD Patient

- Satisfaction with Different Service Delivery Aspects at Public Hospitals in Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 2340. <https://doi.org/10.3390/ijerph16132340>
- Indriasari, M. (2023). *The Influence of Service Quality on Interest in Repeat Visits with Patient Satisfaction Intervening Variable* (pp. 128–137). Atlantis Press International BV. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-186-9_16
- Indriaswati, E., Artanti, Y., & Iriani, S. S. (2024). 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). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 1104–1120. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.11588>
- Kamboj, P., Agrawal, A. K., Chatterjee, S., Hussain, Z., & Misra, S. (2024). Exploring the impact of patient internet usage on patient–physician interaction, satisfaction and revisit intention: a comprehensive study. *International Journal of Law and Management*, 66(2), 288–302. <https://doi.org/10.1108/IJLMA-09-2023-0202>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan kepuasan terhadap pasien. *Journal of Complementary in Health*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1.1494>
- Krisnayanto, Panyahuti, Gunawan, A. A. N., Windiarti, I. S., Nasution, U. B., Rosini, Utomo, S. T., & Asuhadi, S. (2024). Investigating the Role of Digital Transformation, Digital Knowledge Management and Digital Innovation on Sustainable Performance (SDG) of SMES. *Journal of Lifestyle and SDGs Review*, 4(3), e02047. <https://doi.org/10.47172/2965-730X.SDGsReview.v4.n03.pe02047>
- Kusumaningrum, D., & Wijaya, C. (2024). The Influence of Interior Design and Service Quality on Interest in Revisiting Café Arabica, Central Park Mall. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 3(3), 194–206. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v3i3.404>
- Lalangpuling, P. C., Tarumingkeng, R. C., & Saporso. (2024). Efek Mediasi Kepuasan Pasien Pada Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Niat Berobat Kembali Di Rsud Kalabahi. *Neraca (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 2(12), 373–384. <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/neraca>
- Laukka, E., Huhtakangas, M., Heponiemi, T., Kujala, S., Kaihlanen, A.-M., Gluschkoff, K., & Kanste, O. (2020). Health Care Professionals' Experiences of Patient-Professional Communication Over Patient Portals: Systematic Review of Qualitative Studies. *Journal of Medical Internet Research*, 22(12), e21623. <https://doi.org/10.2196/21623>
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mochammad Reza Hidayat, Hidayat Ahmad, Siko Abdul Majid, & Vip Paramarta. (2024). Profesionalisme Dokter Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Dan Klinik Di Kota Bandung. *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 2(1), 122–129. <https://doi.org/10.61132/obat.v2i1.163>
- Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the

- healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790–796. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2018.11.013>
- Nurmawati, I., & Pramesti, B. A. (2022). Literature Review: Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 7(4), 213. <https://doi.org/10.22146/jkesvo.72737>
- Park, H. N., Park, D. J., Han, S. Y., Tae, J. Y., Jung, K., Bae, E. J., & Yoon, J. Y. (2022). Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross-sectional study. *Health Science Reports*, 5(6). <https://doi.org/10.1002/hsr2.925>
- Purwanda, E., & Fajar, M. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Berkunjung Ulang Ke Klinik Agoes Koesoemah. *SMART-Study & Management Research*, 18(2), 60–67. <https://doi.org/10.55916/smart.v18i2.133>
- Putri, A. M. H. (2023). *Rumah Sakit Umum di RI Meningkat, Paling Banyak Punya Swasta*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/research/20230214075125-128-413532/rumah-sakit-umum-di-ri-meningkat-paling-banyak-punya-swasta#:~:text=Perkembangan Jumlah Rumah Sakit Umum di Indonesia Dari Tahun ke Tahun&text=Berdasarkan data di atas dalam,menjadi 2.522 pa>
- Rahman, A. S., Desembrianita, E., Pascasarjana, P., Manajemen, M., & Gresik, U. M. (2023). Pengaruh Service Quality Dan Hospital Image Terhadap Revisitintention Melalui Word of Mouth Pada Layanan. *JIS: Jurnal Ilmu Sosial*, 3(1), 199–222.
- Rizal, A., & Jalpi, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.31602/ajst.v4i1.1553>
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343–349. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>
- Seger, R. W., Syaodih, E., & Andriani, R. (2024). Pengaruh Faktor Sosio-Demografi Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, 6(1), 31–41. <https://doi.org/10.51977/jsj.v6i1.1839>
- Soulisa, I. S., & Hidayat, D. S. (2022). Persepsi Nilai, Kepercayaan, Kepuasan Dan Minat Pasien Berkunjung Ulang Dalam Situasi Pandemi (Studi Pada Puskesmas Pangkah). *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 10(2), 165–179. <https://doi.org/10.35829/magisma.v10i2.226>
- Srivastava, S., & Prakash, G. (2019). Internal Service Quality: Insights from Healthcare Sector. *Journal of Health Management*, 21(2), 294–312. <https://doi.org/10.1177/0972063419835127>
- Suweko, H., & Warsito, B. E. (2019). Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien Diruang Rawat Inap: Literatur Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(1), 243. <https://doi.org/10.26751/jikk.v10i1.532>
- Tahir, M. I., Martini, A., Yayuningsih, S., Khuan, H., Prasetyarini, L., Jumintono, Ambarwati, R., & Utomo, S. T. (2023). Exploring the Role of Leader Member Exchange on Job Satisfaction and Employee Performance: an Empirical Study in Indonesian MSMEs. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(3), e771.

<https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i3.771>

Tucker, J. L., & Adams, S. R. (2001). Incorporating patients' assessments of satisfaction and quality: an integrative model of patients' evaluations of their care. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(4), 272–287. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005611>

Widya Paramitha Sari Sijabat, & Julian Andriani. (2023). The Influence Of Service Quality And Facilities On Interest In Revisiting At Grand Arkenso Parkview Semarang Hotel. *International Conference On Digital Advance Tourism, Management And Technology*, 1(1), 422–425. <https://doi.org/10.56910/ictmt.v1i1.84>

Xie, Z., & Or, C. (2017). Associations Between Waiting Times, Service Times, and Patient Satisfaction in an Endocrinology Outpatient Department: A Time Study and Questionnaire Survey. *INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 54. <https://doi.org/10.1177/0046958017739527>