

Pengaruh Penerapan *Hospitality* dan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cimanuk Kabupaten Pandeglang Di Provinsi Banten

Rifky Adytian¹, Mariati Tamba², dan Bacthar Bakrie³

^{1,2,3}Universitas Respati Indonesia, Jakarta

Email: rifkyadytian@outlook.co.id

Abstrak

Pelayanan Puskesmas sebagai salah satu fasilitas Pelayanan Kesehatan milik pemerintah yang memegang peranan sangat penting. Berdasarkan data survey kepuasan oleh Quality Manajemen Representatif (QMR) tahun 2023 menunjukkan masih ada 12.1% kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator ketidakpuasan ditunjukkan dengan adanya keluhan dari pasien terhadap interaksi sehari-hari di lingkungan pelayanan, sehingga berdampak terhadap kunjungan ulang pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan *hospitality* dan mutu pelayanan kesehatan terhadap kunjungan ulang pasien. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 332 orang pasien dan sampel yang diambil dengan cara accidental sampling yaitu sebanyak 181 orang pasien di puskesmas cimanuk. Metode pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Analisa data yang digunakan yaitu uji asumsi klasik, analisis linear berganda dan uji hipotesis. Analisis regresi linear berganda penerapan *hospitality* dan mutu pelayanan kesehatan didapatkan hasil yang menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Besarnya pengaruh penerapan *hospitality* dan mutu pelayanan koefisien determinasi mendapatkan hasil 92.6%, yang menunjukkan penerapan *hospitality* dan mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor yang saling melengkapi. Kesimpulan dalam penelitian ini penerapan *hospitality* dan mutu pelayanan kesehatan secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman holistik yang memuaskan bagi pasien. Hal ini membentuk loyalitas pasien yang tinggi dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk melakukan kunjungan ulang.

Kata kunci : penerapan *hospitality*, mutu pelayanan kesehatan, kunjungan ulang pasien

Abstract

Puskesmas services are one of the government's health service facilities that play a very important role. Based on satisfaction survey data by Quality Management Representatives (QMR) in 2023, it shows that there are still 12.1% less satisfied with the services provided. Indicators of dissatisfaction are shown by complaints from patients regarding daily interactions in the service environment, which has an impact on patient repeat visits. The aim of this research is to determine the influence of the implementation of hospitality and quality of health services on outpatient revisit. The research design used in this research is an analytical survey with a crosssectional approach. The population in this study was 332 outpatients and the sample taken by accidental sampling was 181 patients at the cimanuk community health center. Data collection methods are primary data and secondary data. The data analysis used is the classic assumption test, multiple linear analysis and hypothesis testing. Multiple linear regression analysis of the implementation of hospitality and quality of health services showed results that showed a significant effect on patient repeat visits. The magnitude of the influence of the application of hospitality and service quality. The coefficient of determination obtained a result of 92.6%, which shows that the application of hospitality and the quality of health services are complementary factors. The conclusion in this study is that the implementation of hospitality and the quality of health services simultaneously has a significant influence on patient repeat visits. The two complement each other in creating a satisfying holistic experience for patients. This creates high patient loyalty and increases their likelihood of repeat visits.

Keywords : implementation of *hospitality*, quality of health services, patient return visits

PENDAHULUAN

Persaingan dalam industri pelayanan kesehatan semakin meningkat. Fasilitas Pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas dan klinik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas prima. Keramahmatan atau dalam industri pelayanan jasa sering disebut sebagai prinsip *hospitality* adalah suatu cara untuk memberikan apa yang tamu butuhkan sebagai fokus utama dalam hubungan antara tuan rumah dan tamu (Lashley & Morrison, 2000). Fasilitas Pelayanan kesehatan yang menerapkan *hospitality* pada setiap kegiatan akan memberikan dampak bukan hanya kepada kepuasan pasien tapi juga pada proses kesembuhannya. Hasil penelitian yang dilakukan Razak (2010) menunjukkan tingkat kepuasan pasien masih cukup rendah terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

Masalah mutu layanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan pada dasarnya selalu dikaitkan dari persepsi atau pertimbangan pasien tentang bagaimana pelayanan di Fasilitas kesehatan yang dimiliki oleh fasyankes pemerintah. Pelanggan merasa wajar untuk dilayani secara aman, nyaman, biaya terjangkau dan mudah memperolehnya. Pelayanan yang bermutu selain berdasarkan kepuasan pelanggan juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat ketepatan pelayanan kesehatan sehingga memunculkan perasaan puas dalam diri pasien tersebut. Semakin tinggi ketepatan pelayanan kesehatan, maka semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan [1]. Dalam menghadapi tantangan tersebut, maka upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien harus berdasarkan pada standar kualitas yang telah ditetapkan dengan tidak mengabaikan aspek pemenuhan kebutuhan serta keinginan masyarakat terhadap pentingnya kesehatan. Pencapaian terhadap kepuasan pasien dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap Fasyankes tersebut.

Data laporan kunjungan pasien rawat jalan umum dari Rekam Medik Puskesmas Cimanuk, data kunjungan bulan Januari-Desember tahun 2023 sebanyak 3.986 kunjungan. Kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Cimanuk adalah kunjungan lanjutan yang dilakukan oleh

pasien yang sebelumnya telah menerima pelayanan medis di Puskesmas Cimanuk tanpa harus menginap di fasilitas tersebut. Berdasarkan data tersebut Puskesmas Cimanuk mengalami peningkatan jumlah kunjungan dari tahun 2021 hingga 2023 yaitu tahun 2021 sebanyak 1.963 orang pasien dan naik pada tahun 2022 menjadi 2.996 orang pasien. Jumlah pasien kembali meningkat pada tahun 2023 menjadi sebanyak 3.986 orang pasien. Berdasarkan data survey kepuasan oleh Quality Manajemen Representatif (QMR) tahun 2023 di Puskesmas Cimanuk bulan November menunjukkan 61,3% pasien puas, 26,6% cukup puas dengan pelayanan namun 12,1% menunjukkan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Indikator ketidakpuasan ditunjukkan dengan adanya keluhan dari pasien terhadap interaksi sehari-hari di lingkungan pelayanan berupa ulasan Google, kotak saran, Direct Message (DM) instagram serta keluhan langsung secara lisan. Keluhan tersebut berkaitan dengan ketidakramahan terhadap pasien, waktu tunggu dan antri dan ketepatan terapi yang diberikan.

Fenomena yang terjadi di fasilitas pelayanan kesehatan yaitu kondisi yang dialami oleh pelanggan yang datang adalah seseorang yang menghadapi keadaan sakit atau kondisi tidak nyaman. Pada situasi seperti ini sangat dibutuhkan sekali pelayanan yang ramah tamah, bisa membantu mereka menghadapi stressor dengan baik. Dengan adanya pelayanan yang berbasis *hospitality* dan mutu pelayanan kesehatan yang sesuai maka diharapkan pelanggan akan merasakan pengalaman yang baik, sehingga Fasyankes Puskesmas Cimanuk menjadi rujukan dan pilihan bagi pelanggan tersebut untuk kembali.

TINJAUAN PUSTAKA

Hospitality

Istilah *hospitality* kemudian disempurnakan oleh Brotherton, yang mengklasifikasikan *hospitality* menjadi empat bagian sebagai berikut [2]:

- 1) Pertukaran pelayanan yang diberikan oleh tuan rumah kepada tamunya.
- 2) Interaksi yang berkesinambungan dan berkelanjutan antara pemberi dan penerima.
- 3) Campuran antara faktor berwujud dan faktor tidak berwujud.

- 4) Tuan rumah memberikan keamanan kepada tamunya sehingga memberikan kenyamanan baik itu kenyamanan secara fisik maupun psikis.

Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar, efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memuaskan secara normal, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah, serta masyarakat konsumen [3].

Kunjungan Ulang Pasien

Kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Kunjungan ulang seorang pasien yang datang kembali ke Fasyankes yang sama, sekalipun dengan permasalahan kesehatan yang lain adalah semacam tindakan kesetiaan atau loyalitas pasien terhadap suatu organisasi pemberi jasa, lebih banyak disebabkan oleh kualitas pelayanan yang dialami sebelumnya dinilai atau dipersepsi memuaskan.

Hipotesis

Berikut ini yaitu hipotesis yang akan digunakan pada penelitian ini:

1. H_1 : Ada pengaruh penerapan *hospitality* terhadap kunjungan ulang pasien
2. H_2 : Ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kunjungan ulang pasien
3. H_3 : Ada pengaruh penerapan *hospitality* dan mutu pelayanan kesehatan secara bersama-sama terhadap kunjungan ulang pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kuantitatif dengan populasi sebanyak 322 orang pasien dipilih sampel sebanyak 181 orang pasien dengan kriteria (1) melakukan kunjungan ke puskesmas minimal lebih dari 2 kali, (2) berusia minimal 18 tahun dengan minimal pendidikan sekolah dasar. Jumlah tersebut didapatkan menggunakan teknik *accidental sampling* melalui perhitungan rumus *Slovin*. Pengumpulan data terkait permasalahan penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dengan skala likert 5 skor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Pada penelitian ini akan disebarkan pada 20 responden. Hasil pengujian validitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	No Soal	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Penerapan <i>Hospitality</i> (X1)					
Publik <i>Hospitality</i>		1	0,651	0,444	Valid
		2	0,568	0,444	Valid
		3	0,656	0,444	Valid
		4	0,838	0,444	Valid
		5	0,623	0,444	Valid
Personal <i>Hospitality</i>		1	0,586	0,444	Valid
		2	0,689	0,444	Valid
		3	0,695	0,444	Valid
		4	0,681	0,444	Valid
		5	0,553	0,444	Valid
Therapeutik <i>Hospitality</i>		1	0,756	0,444	Valid
		2	0,636	0,444	Valid
		3	0,666	0,444	Valid
		4	0,738	0,444	Valid
Mutu Pelayanan Kesehatan (X2)					
Keprofesian		1	0,701	0,444	Valid
		2	0,451	0,444	Valid
		3	0,690	0,444	Valid
		4	0,650	0,444	Valid
		5	0,455	0,444	Valid
		6	0,513	0,444	Valid
		7	0,589	0,444	Valid
Efisiensi		1	0,486	0,444	Valid
		2	0,776	0,444	Valid
		3	0,489	0,444	Valid
		4	0,795	0,444	Valid
		5	0,667	0,444	Valid
		6	0,451	0,444	Valid
		7	0,756	0,444	Valid
Keamanan		8	0,553	0,444	Valid
		9	0,461	0,444	Valid
		1	0,585	0,444	Valid
		2	0,502	0,444	Valid
		3	0,449	0,444	Valid
		4	0,635	0,444	Valid
		5	0,645	0,444	Valid
		6	0,631	0,444	Valid
		7	0,655	0,444	Valid

Variabel	Indikator	No Soal	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kepuasan		1	0,579	0,444	Valid
		2	0,474	0,444	Valid
		3	0,612	0,444	Valid
		4	0,596	0,444	Valid
		5	0,689	0,444	Valid
		6	0,460	0,444	Valid
		7	0,455	0,444	Valid
		8	0,472	0,444	Valid
		9	0,549	0,444	Valid
		10	0,580	0,444	Valid
		11	0,534	0,444	Valid
Fasilitas		1	0,618	0,444	Valid
		2	0,543	0,444	Valid
		3	0,511	0,444	Valid
		4	0,485	0,444	Valid
		5	0,469	0,444	Valid
		6	0,528	0,444	Valid
		7	0,534	0,444	Valid
		8	0,706	0,444	Valid
		9	0,562	0,444	Valid
		10	0,572	0,444	Valid
		11	0,456	0,444	Valid
Kepuasan Pelanggan		1	0,670	0,444	Valid
		2	0,637	0,444	Valid
		3	0,636	0,444	Valid
		4	0,611	0,444	Valid
		5	0,635	0,444	Valid
Kunjungan Ulang Pasien (Y)					
Kualitas Jasa		1	0,703	0,444	Valid
		2	0,721	0,444	Valid
		3	0,501	0,444	Valid
		4	0,549	0,444	Valid
		5	0,819	0,444	Valid
		6	0,514	0,444	Valid
		7	0,496	0,444	Valid
Citra		1	0,468	0,444	Valid
		2	0,634	0,444	Valid
		3	0,617	0,444	Valid
		4	0,679	0,444	Valid
		5	0,598	0,444	Valid
		6	0,653	0,444	Valid
Hambatan Untuk Berpindah		1	0,527	0,444	Valid
		2	0,597	0,444	Valid
		3	0,460	0,444	Valid
		4	0,792	0,444	Valid
		5	0,860	0,444	Valid
		6	0,574	0,444	Valid

Sumber: Hasil Perhitungan Uji Instrumen

Berdasarkan uji validitas yang dilakukan pada penelitian ini bahwa setiap butir pertanyaan pada kuesioner sudah valid sehingga sudah layak didistribusikan pada proses penelitian karena nilai r hitung lebih besar dari 0,444.

Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan penghitungan dengan SPSS, didapatkan hasil uji reliabilitas yang tercantum dalam tabel berikut ini.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel / Indikator	Cronbach's Alpha	r-tabel	Keterangan
1.1 Publik Hospitality	0,690	0,444	Reliabel
1.2 Personal Hospitality	0,627	0,444	Reliabel
1.3 Therapeutik Hospitality	0,650	0,444	Reliabel
2.1 Keprofesian	0,572	0,444	Reliabel
2.2 Efisiensi	0,765	0,444	Reliabel
2.3 Keamanan	0,654	0,444	Reliabel
2.4 Kepuasan	0,711	0,444	Reliabel
2.5 Fasilitas	0,733	0,444	Reliabel
3.1 Kepuasan	0,629	0,444	Reliabel
3.2 Kualitas Jasa	0,719	0,444	Reliabel
3.3 Citra	0,656	0,444	Reliabel
3.4 Hambatan Untuk Berpindah	0,713	0,444	Reliabel

Sumber: Hasil Perhitungan Uji Instrumen

Dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach Alpha* untuk ketiga variabel pada uji instrumen sudah reliabel karena lebih besar/ lebih kecil dari 0,6 (nilai penerimaan) sehingga kuesioner sudah dapat didistribusikan pada saat proses penelitian.

Hasil Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual dalam model regresi mengikuti sebaran normal atau tidak. Metode yang digunakan adalah *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil pengujian disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Normalitas Kolmogorov-smirnov

Uji Normalitas	Ketetapan	Keterangan
0.226	0.05	Normal

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan uji normalitas pada tabel diatas nilai signifikansi dari pengujian Kolmogorov smirnov pada Residualmodel sebesar $0,226 > \alpha (0,05)$, maka dapat disimpulkan bahwa residual data model berdistribusi normal dan layak untuk digunakan.

Uji Heteroskedastisitas

Uji statistik heteroskedastisitas yang digunakan adalah dengan Uji Glejser melalui regresi nilai absolute residual dengan ketentuan $Si. > 0.05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berikut adalah hasil pengujian

heteroskedastisitas dapat dilihat pada Tabel dibawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Hasil
<i>Hospitality</i>	0.237	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Mutu Pelayanan	0.126	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS.25

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai Sig. sebesar 0,237 dan 0,126 > 0.05, maka disimpulkan pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Menurut Janie (2015), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Uji ini menggunakan ketentuan nilai *tolerance* > 0.10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10. Hasil Uji Multikolinieritas pada penelitian ini terdapat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolineritas

Variabel	Tolerance	VIF
<i>Hospitality</i>	0.864	1.157
Mutu Pelayanan	0.864	1.157

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel di atas nilai tolerance masing – masing sebesar 0.864 yaitu > 0.10 dan nilai *variance inflation factor* (VIF) sebesar 1.157 < 10, maka dapat disimpulkan pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Liner Berganda

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient
	B	Std. Error	Beta
Konstanta	-32.125	14.653	
<i>Hospitality</i>	0.632	0.215	0.065
Mutu Pelayanan	1.025	0.024	0.936

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel tersebut diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = -32.125 + 0.632 X_1 + 1.025 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kunjungan Ulang Pasien

X1 = *Hospitality*

X2 = Mutu Pelayanan

Koefisien Determinasi

Hasil Koefisien Determinasi dapat dilihat pada Tabel 7 di bawah ini.

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.962	0.926	14.91777

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,926 atau 0,926 X 100%= 92.6% artinya variabel Kunjungan Ulang Pasien (Y) dijelaskan sebesar 92,6% oleh variabel *Hospitality* (X1) dan Mutu Pelayanan (X2) secara bersama-sama, sedangkan sisanya 7,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t

Hasil uji T pada tabel dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 8. Uji t

Variabel Bebas	t hitung	Sig.	Keterangan
<i>Hospitality</i>	2.942	0.004	Ada Pengaruh
Mutu Pelayanan	42.590	0.000	Ada Pengaruh

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan hasil Uji t pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh *Thitung*= 2,942 dan Signifikansi 0,004 (p<0,05), jadi hipotesis yang diajukan diterima dan signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa *Hospitality* berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien.
- 2) hasil analisis regresi linier berganda diperoleh *Thitung*= 42,590 dan Signifikansi 0,000 (p<0,05), jadi hipotesis yang diajukan diterima dan signifikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien.

Uji F

Hasil Uji F penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA	
F	1107.639
Sig.	0,000

Sumber: Data diolah SPSS

Hasil analisis juga diperoleh nilai $F_{hitung}=1107.639$ dengan signifikansi 0,000 berarti p value (sig) < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Penerapan *Hospitality* dan Mutu Pelayanan Kesehatan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Kunjungan Ulang Pasien.

Pembahasan

Pengaruh Penerapan *Hospitality* terhadap Kunjungan Ulang Pasien

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara penerapan *hospitality* terhadap kunjungan ulang pasien. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t -hitung untuk variabel *hospitality* adalah 2,942 dengan signifikansi sebesar 0,004 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima dan signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan *hospitality* yang baik berpengaruh positif terhadap kunjungan ulang pasien. Puskesmas Cimanuk penerapan *hospitality* sudah diterapkan dengan baik oleh seluruh staff dan pegawai sehingga berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Di Puskesmas Kecamatan Cimanuk, pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) program mandiri atau bantuan sebagai metode pembayaran mayoritas. Dengan BPJS sebagai metode pembayaran mayoritas, banyak pasien yang mungkin merasa khawatir bahwa layanan yang mereka terima akan lebih rendah dibandingkan mereka yang menggunakan pembayaran umum atau asuransi swasta. Namun, di Puskesmas Cimanuk, penerapan *hospitality* yang menyeluruh memastikan bahwa semua pasien, tanpa memandang metode pembayaran mereka, menerima pelayanan yang hangat, empatik, dan profesional. Peningkatan kualitas *hospitality* dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kunjungan ulang pasien khususnya bagi Puskesmas Kecamatan Cimanuk.

Hal ini sejalan dengan penelitian Dessy Putri Ayu (2013) dan Rohdiyatin, Edi Woeryanto, serta Tri Nur Hidayati (2014) bahwa persepsi positif terhadap *hospitality* menunjukkan bahwa pasien lebih cenderung untuk memberikan

penilaian yang baik, merasa puas, dan menunjukkan loyalitas yang lebih tinggi.

Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kunjungan Ulang Pasien

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Hasil analisis uji t juga menunjukkan pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kunjungan ulang pasien. Nilai t -hitung untuk variabel mutu pelayanan adalah 42,590 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa hipotesis kedua yang diterima dan signifikan. Dengan demikian artinya mutu pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif, menandakan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan, semakin tinggi pula kunjungan ulang pasien. Pasien yang menerima layanan dengan mutu pelayanan yang baik di Puskesmas Cimanuk merasa lebih percaya dan puas terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pada akhirnya mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa depan. Mutu pelayanan yang tinggi meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya meningkatkan keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan yang sama. Meskipun mayoritas pasien menggunakan BPJS sebagai metode pembayaran, mereka tetap menerima layanan berkualitas yang sama dengan pasien yang menggunakan metode pembayaran umum atau asuransi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa dengan komitmen terhadap mutu pelayanan, isu-isu terkait metode pembayaran dapat diatasi, dan semua pasien dapat menerima pelayanan yang memuaskan dan berkualitas.

Hasil penelitian terdahulu oleh Pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien.

Pengaruh Penerapan *Hospitality* dan Mutu Pelayanan Kesehatan secara bersama-sama terhadap Kunjungan Ulang Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *hospitality* dan mutu pelayanan kesehatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F -hitung

adalah 1107,639 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima dan signifikan. Nilai R-Square sebesar 0,926 menandakan bahwa 92,6% variasi dalam kunjungan ulang dapat dijelaskan oleh kedua variabel ini.

Puskesmas Cimanuk sudah melakukan penerapan *hospitality* dan Mutu pelayanan dengan baik dengan sudah memenuhi instrumen *Hospitality* dan Mutu Pelayanan sehingga pasien merasa puas memanfaatkan Fasilitas Kesehatan tersebut. Dengan demikian menunjukkan jika penerapan *hospitality* maupun mutu pelayanan merupakan faktor yang saling melengkapi dalam meningkatkan kunjungan ulang pasien. Keduanya memberikan kontribusi signifikan dan bersama-sama menciptakan pengalaman yang holistik dan memuaskan bagi pasien di Puskesmas Cimanuk.

Hasil penelitian yang dilakukan Rohdiyaton, Edi Woeryanto, Tri Nur Hidayati (2014) yang menyatakan hubungan signifikan antara persepsi tentang *hospitality* dengan kepuasan pasien, menunjukkan bahwa semakin baik persepsi pasien tentang *hospitality*, semakin tinggi kepuasan mereka. Penelitian oleh Bitner et al. (1990) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa berbagai aspek dari pelayanan, termasuk elemen *hospitality* dan mutu pelayanan, secara bersama-sama membentuk keseluruhan pengalaman

Implikasi

Temuan ini memiliki beberapa implikasi. Penerapan *hospitality* dapat dilakukan puskesmas melalui menyelenggarakan pelatihan rutin untuk staf kesehatan mengenai pentingnya personalisasi layanan dan bagaimana berinteraksi dengan pasien secara empatik dan profesional, mengembangkan program pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kemampuan staf dalam berinteraksi dengan pasien, kemudian melakukan perbaikan pada fasilitas fisik, menanggapi kritik dan saran, memastikan keandalan pelayanan, meningkatkan responsivitas staf medis, memberikan jaminan kepada pasien, dan menunjukkan empati dalam setiap interaksi dengan pasien. Dengan demikian, tidak hanya pasien akan merasa lebih dihargai dan nyaman, tetapi mereka juga akan percaya bahwa mereka menerima perawatan terbaik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang didapatkan adalah sebagai berikut (1) Penerapan *Hospitality* berpengaruh secara signifikan terhadap kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimanuk Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten, (2) Mutu Pelayanan Kesehatan secara signifikan berpengaruh kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimanuk Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten, dan (3) Penerapan *Hospitality* dan Mutu Pelayanan Kesehatan berpengaruh secara simultan terhadap kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cimanuk Kabupaten Pandeglang Provinsi Banten.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijabarkan yang didapat oleh penulis, maka diajukan beberapa saran yaitu bagi pihak puskesmas dapat melatih staf untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, komunikasi, dan empati dalam interaksi dengan pasien, memastikan fasilitas yang nyaman dan mendukung serta meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pasien, membangun sistem umpan balik yang efektif sehingga pasien dapat memberikan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan yang mereka terima, dan memastikan bahwa semua dimensi mutu pelayanan dipenuhi secara konsisten untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Mustari, V.H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Pelayanan Teknis Naioni Kota Kupang. Jurnal Manajemen. 2022.
- [2]. Rodhiyatun, Edi Woeryanto, dan Tri Nur Hidayati (2014). "Persepsi Pasien tentang *Hospitality* terhadap Kepuasan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Kendal". Prosiding Konferensi Nasional II PPNI Jawa Tengah 2014. pp. 292-297.
- [3]. Sumarni, S. Analisis Implementasi Patient Safety Terkait Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit. Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia Vol.5 No.2, 2017. Hal- 91-99