

DAFTAR PUSTAKA

- Anisah, I., & Nasution, Z. (2022). *Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Binjai Kota*. 8(2).
- Bhastary, M. D. (2020). *Pengaruh Etika Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. 3.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 18(2), 146–156.
<https://doi.org/10.23917/dayasaing.V18i2.4511>
- Dohona, N. N., Kadang, Y., Hutabarat, S. H., & Tumewu, Y. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut*. 4.
- Faaghna, L., Lita, R. P., & Semiarty, R. (N.D.). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Ke Poliklinik Spesialis Di Rsi Ibnu Sina Padang (Bpjs Kesehatan)*.
- 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>
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos*

Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis, 13(1), 27–38.

<https://doi.org/10.37479/jkeb.v13i1.7105>

Jonathan, J. V., Rahmat Syah, T. Y., & Wekadigunawan, C. (2022). Analisis Minat Kunjung Ulang Pasien Non Bpjs Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit “X.”

Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 11(01), 33–41.

<https://doi.org/10.33221/jikm.v11i01.1019>

Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya*. 66.

Mahyardiani, R. R., Hartoyo, H., & Krisnatuti, D. (2020). Menguji Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rsia Budi Kemuliaan Menggunakan Bauran Pemasaran.

Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen.

<https://doi.org/10.17358/jabm.6.1.1>

Putri, D. E., Sinaga, O. S., Silitonga, H. P., Agustina, S. S., & Sudirman, A. (2020a).

Minat Kunjungan Ulang Pasien Yang Ditinjau Dari Aspek Persepsi Dan Kepercayaan Pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 41. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i1.1276>

Rulyandari, R., Djannah, S. N., & Tukiyo, I. W. (2020). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kebutuhan Pelayanan Rumah Sakit Syariah Di Kota Yogyakarta*.

Sari, A. D., Wijaya, S., & Ibad, M. (2022). *Hubungan Persepsi Brand Image Dengan Sikap Kunjungan Ulang Pasien Poli Spesialis Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat (Rsumb)*.

- Soulisa, I. S., & Hidayat, D. S. (2022). *Persepsi Nilai, Kepercayaan, Kepuasan Dan Minat Pasien Berkunjung Ulang Dalam Situasi Pandemi (Studi Pada Puskesmas Pangkah)*. X.
- Setianingrum, R. E. B. (2017). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah Di Rsud Kota Madiun Tahun 2017*.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan*. 1.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Penerbit Andi.
- Triyana, T., Rouf, M., & Ramadani, E. (2023). Minat Kunjungan Pasien Fisioterapi Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Fisioterapi Dan Rehabilitasi*, 7(2), 130–135. <https://doi.org/10.33660/Jfrwhs.V7i2.272>
- Undang- Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Jakarta: Sekretariat Negara;2023
- Undang-Undang Republik Indonesia No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs). Jakarta: Sekretariat Negara;2011
- Venessa, I., & Arifin, Z. (N.D.). *Pengaruh Citra Merek (Brand Image) Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Survei Pada Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu*.
- Waruwu, M. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi*. 7.

- Wibowo, F. C., Salampessy, M., Herniyatun, Sriwahyuni, E., Nanang, Sitopu, J. W., Cs, A., Syapitri, H., Sitorus, E., & Nababan, J. D. (2023). *Teknik Analisis Data Penelitian: Univariat, Bivariat Dan Multivariat*. Get Press Indonesia.
- Wulandari, R., & Anshori, A. R. (2022). *Tijauan Pelayanan Islam Terhadap Pelayanan Medis Di Rumah Sakit X Kota Bandung*. 2, 147–152.
- Yeta, M. D., Umair Zain, & Mangatas Silaen. (2020). Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Neurologi Rsud Dr. Pirngadi Kota Medan. *Jurnal Health Sains*, 1(5), 310–319.
<https://doi.org/10.46799/jhs.v1i5.55>

LAMPIRAN

Lampiran 1. *Informed Consent* Responden

Nama : **Anggi Noorsopie Maharani**
NIM : **SA20034**
Prodi : **Administrasi Rumah Sakit**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi minat pasien untuk berkunjung ulang pada rawat jalan di RSI Sultan Agung. Peneliti meminta saudara dengan sukarela dapat berpartisipasi dalam mengisi kuesioner dengan benar dan jujur, serta dapat mengikuti prosedur penelitian yang telah diberikan. Bila ada yang kurang jelas, saudara dapat bertanya kepada peneliti. Semua informasi yang berkaitan dengan identitas reponden akan dijamin kerahasiaannya dan hanya diketahui oleh peneliti. Peneliti akan memberikan sedikit kompensasi untuk waktu yang diberikan dan peneliti mengucapkan terimakasih atas partisipasinya telah mengisi kuesioner dalam penelitian ini dengan baik.

Nama :

Menyatakan bersedia menjadi responden penelitian yang berjudul “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung (BPJS Kesehatan)”.

Tanda Tangan Responden

(.....)

Lampiran 2. Kuesioner

Nama :

Petunjuk Pengisian

Berikan tanda centang (✓) pada kotak jawaban yang telah tersedia sebagai penilaian Bapak/Ibu, dengan nilai sebagai berikut :


STS : Sangat Tidak Setuju	Diberikan Skor 1
TS : Tidak Setuju	Diberikan Skor 2
BS : Biasa Saja	Diberikan Skor 3
S : Setuju	Diberikan Skor 4
SSS : Sangat Setuju Sekali	Diberikan Skor 5

No.	PERTANYAAN	PENILAIAN				
A.	Sikap pasien	STS	TS	BS	S	SSS
1.	Kepercayaan terhadap tim medis tentang pengetahuan prinsip-prinsip islam dalam memberikan pelayanan					
2.	Kepercayaan terhadap para dokter menyadari potensi nonhalal isi dalam obat-obatan yang diberikan.					
3.	Kepercayaan terhadap dokter spesialis mengenai potensi resiko haram yang akan timbul dari layanan.					
4.	Tim medis peduli dan perhatian terhadap pelayanan islami					
5.	Kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan islam yang baik					
6.	Pelayanan yang diterima sempurna dan islami					
Total						
B.	Citra Merek					
7.	Memiliki citra yang berbeda di bandingkan rumah sakit lain					
8.	Memiliki citra yang bersih dan baik mata masyarakat					
9.	Sudah lama dikenal masyarakat					
Total						
C.	Persepsi Nilai					
10.	Manfaat pelayanan pengobatan yang diterima seimbang dengan uang yang dibayarkan.					
11.	Tidak ada penambahan biaya paket BPJS Kesehatan selama pengobatan					
12.	Secara keseluruhan pelayanan bernilai tinggi					
Total						
D.	Persepsi Kualitas					
13.	Pelayanan berkualitas tinggi					
14.	Pelayanan rumah sakit yang berkualitas sangat tinggi.					
15.	Rumah sakit memiliki kualitas yang sangat konsisten					


16.	Rumah sakit memiliki kelebihan dibandingkan rumah sakit lain.					
Total						
E.	Minat Berkunjung Ulang					
17.	Memilih rumah sakit sebagai tempat berobat					
18.	Merekomendasikan kepada orang lain untuk memilih pelayanan kesehatan di rumah sakit ini.					
19.	Akan tetap menggunakan rumah sakit ini sebagai sarana pengobatan.					
Total						

Sumber : Faaghna *et al.*, n. d

Lampiran 3. Kartu Konsul Skripsi I



















YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
 Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
 www.unbl.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id



KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI I

Nama	: Anggi Noorsopie Maharani	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80px; height: 80px; margin: auto;"> PAS PHOTO 3 X 4 </div>
NIM	: SA20034	
Program Studi	: Sarjana Administrasi Rumah Sakit	
Judul Skripsi	: ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BERKUNJUNG ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG (BPJS KESEHATAN)	
Dosen Pembimbing I	: Ns. Andri Nurrahman, S.Kep., MARS	

PEMBIMBING I					
No	Hari/Tanggal	Materi Yang Dikonsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	30 / 2023 / 08	- BAB II - Kuesioner	- Penambahan terkait Penjelasan variabel, kerangka teori, menghubungkan Penulis paper dan bertanya terkait kuesioner.		
2.	18 / 2023 / 09	- Kuesioner	- Sesuaikan kuesioner dengan paper yang menjadi acuan.		
3.	26 / 2023 / 09	- BAB I	- Perkuat lagi terkait Latar belakang		

4.	3 / 2023 / II	- BAB I	- Perbaiki latar belakang - Update terkait undang-undang tentang kesehatan - Tambah alasan pada Penetapan RS mengetahui minat kunjungan ulang.		
5.	7 / 2023 / II	- BAB I - BAB III	- Bahas sedikit terkait BPJS di latar belakang - Etna penelitian : informed consent, kerahasiaan data pasien, reward & pengujian etical clearance.		
6.	21 / 2023 / II	- BAB III	- Menambah data kunjungan pasien. - populasi dan sampel.		
7.	29 / 2023 / II	- BAB I - BAB III	- Bahas sedikit tentang jumlah kunjungan pasien dan penambahan UH no. 24 Tahun 2011 terkait WNI wajib menjadi peserta BPJS.		
8.	30 / 2023 / II	- BAB I - BAB III	ACC		

Mengetahui
Ketua Program Studi Sarjana Administrasi
Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains
Teknologi



Abdurrahman Sidig S.KM., MARS
NIK 070318096



YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT



Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
www.unbl.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id





KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI I

Nama : Anggi Noorsopie Maharani
NIM : SA20034
Program Studi : Sarjana Administrasi Rumah Sakit
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
MINAT BERKUNJUNG ULANG PASIEN
RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM
SULTAN AGUNG (BPJS KESEHATAN)

PAS PHOTO
3 X 4

Dosen Pembimbing II : Eny Hastuti, SKM., M.Pd., MPH

PEMBIMBING II					
No	Hari/Tanggal	Materi Yang Dikonsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	24 / 11 / 2023	BAB I BAB II BAB III	- Terkait penulisan - Spasinya di perbaiki lagi.		
2.	25 / 11 / 2023	BAB I BAB II BAB III	- Typo nya di periksa lagi		
3.	26 / 11 / 2023	BAB I BAB II BAB III	- Taba DO dan state of the art nya catatkan lagi, supaya ga teraak menyamping.		

4.	27/11/2023	BAB I BAB II BAB III	- Daftar isi perbaikan lagi.		
5.	28/11/2023	BAB I BAB II BAB III	- Terkait penulisan.		

Mengetahui
Ketua Program Studi Sarjana Administrasi
Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains
Teknologi


Abdurrahman Sidiq S.K.M., MARS
NIK 070318096



Lampiran 4. Surat Studi Pendahuluan

	<p style="text-align: center;">YAYASAN BORNEO LESTARI UNIVERSITAS BORNEO LESTARI FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT</p> <p style="text-align: center;"><small>Jl. Kelapa Sawit 8 Burqi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714 www.stikesborneolestari.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id</small></p>	
Banjarbaru, 15 November 2023		
Nomor	: 012/UNBI/FIKST/SIARS/PPM.07/1123	
Lampiran	: -	
Perihal	: Izin Melakukan Studi Pendahuluan Skripsi	
<p>Kepada Yth. Pimpinan RSI Sultan Agung Banjarbaru di Tempat</p>		
<p>Dengan hormat,</p>		
<p>Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari (UNBL), maka dengan ini memohon izin untuk mahasiswa/i berikut :</p>		
<p>Nama : Anggi Noorsopie Maharani NIM : SA20034</p>		
<p>Mengajukan permohonan izin penelitian untuk Skripsi Mahasiswa agar dapat melakukan Studi Pendahuluan dengan judul "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung (BPJS Kesehatan)" dengan ini bertujuan untuk menanyakan perihal berikut :</p>		
<ol style="list-style-type: none">1. Data profil RSI Sultan Agung Banjarbaru.2. Data pasien rawat jalan selama 6 bulan terakhir3. Data kepuasan pasien di rawat jalan 6 bulan terakhir		
<p>Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terimakasih.</p>		
<p>Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari</p>  <p>H. Nurul Huda, S.K.M., M.Pd., MPH Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains Teknologi</p>		

Lampiran 5 Surat Balasan Rumah Sakit



Nomor : 5239/B/RSI-SA/01/XI/2023
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Balasan Surat Izin Melakukan Studi
Pendahuluan Skripsi

Banjarbaru, 04 Jumadil Awal 1445 H
18 November 2023 M

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi
Universitas Borneo Lestari
di –
Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai di dalam melaksanakan kegiatan sehari – hari. Aamiin.

Menanggapi surat dari Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari nomor 012/UNBL/FIKST/SIARS/PPM.07/1123 perihal Permohonan Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari yang akan dilakukan oleh :

Nama : Anggi Noorsopie Maharani
NIM : SA20034
Program Studi : S1 Administrasi Rumah Sakit
Judul Penelitian : Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung (BPJS Kesehatan)
Lokasi Penelitian : Sub Bagian Kemitraan & PKRS
Data yang diperlukan :
4. Data profil RSI Sultan Agung Banjarbaru
5. Data pasien rawat jalan selama 6 bulan terakhir
6. Data kepuasan pasien di rawat jalan 6 bulan terakhir

Berikut kami sampaikan beberapa hal yang perlu menjadi perhatian :

1. Pada dasarnya pihak kami tidak keberatan memberikan ijin atas kegiatan yang dimaksud
2. Sebelum pengambilan data terlebih dahulu melapor/menemui pejabat yang berwenang setempat
3. Tidak dibenarkan melakukan pengambilan data penelitian yang tidak relevan/tidak ada hubungannya dengan tujuan penelitian
4. Harus mentaati peraturan perundangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat
5. Waktu pengambilan data harus dilakukan di waktu hari kerja
6. Setelah selesai wajib menyerahkan/mengirimkan salinan hasil penelitian (dalam bentuk cetak dan *soft copy*/PDF) ke :

Tim Koordinasi Pendidikan RSI Sultan Agung Banjarbaru
Email : timkordik.rsisabjb@gmail.com



Kontak WA/Telp (jam kerja) : 081320542228 (Anthy / Sekretariat Tim Kordik)

Demikian atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

*Billahittaufiq wal hidayah
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

DIREKTUR
RSI SULTAN AGUNG BANJARBARU
Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung

dr. RIFQIANNOR, MARS

Tembusan :

1. Kasubbag. Kemitraan & PKRS
2. Ketua Tim Koordinasi Pendidikan

Lampiran 6. Surat Izin Penelitian



YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat, Kel. Sei. Besar, Kec. Banjarbaru Selatan, Kode Pos 70714
Telp. (0511) 4783717 | www.unbl.ac.id | E-mail: admin@unbl.ac.id



Banjarbaru, 08 Januari 2024

Nomor : 020 /UNBL/FIKST/SIARS/AKD.08/0124
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Direktur RSI Sultan Agung Banjarbaru
Tempat

Dengan hormat,



Sehubungan dengan diadakannya kegiatan penelitian berupa Skripsi Mahasiswa pada Semester Ganjil TA. 2023/2024 Program Studi Sarjana Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi, Universitas Borneo Lestari, maka dengan ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa/i kami agar dapat melakukan Izin Penelitian di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru. Adapun nama mahasiswa/i sebagai berikut:

No.	NIM	Nama	Judul Skripsi
1.	SA20034	Anggi Noorsopie Maharani	Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan pertimbangan Bapak/Ibu, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Pgd. Sains Teknologi
Universitas Borneo Lestari
Hj. Endang Susanti, S.Kep., M.Pd., MPH
NIM 105108702
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI

Lampiran 7. Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian

			
Nomor :	0354/B/RSI-SA/01/I/2024	Banjarbaru, 10 Rajab	1445 H
Lampiran :	1 (satu) berkas	22 Januari	2024 M
Hal :	Balasan Surat Permohonan Izin Penelitian		

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi
Universitas Borneo Lestari
di –
Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Teriring rasa syukur semoga limpahan kasih sayang Allah SWT menyertai di dalam melaksanakan kegiatan sehari – hari. Aamiin.

Menanggapi surat dari Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains Teknologi Universitas Borneo Lestari perihal Surat Permohonan Izin Penelitian nomor 020/UNBL/FIKST/S1ARS/AKD.08/0124 yang akan dilakukan oleh :

Nama	: Anggi Noorsopie Maharani
Program Studi	: Sarjana Administrasi Rumah Sakit
NPM	: SA20034
Judul Skripsi	: Analisis Faktor yang Memengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru
Data yang diperlukan	: Hasil Kuesioner pada Pasien Rawat Jalan yang melakukan kunjungan berulang atau yang lama datang kembali (Lembar Kuesioner terlampir)

Berikut kami sampaikan beberapa hal yang perlu menjadi perhatian :

1. Pada dasarnya pihak kami tidak keberatan memberikan ijin atas kegiatan yang dimaksud
2. Sebelum pengambilan data terlebih dahulu melapor/menemui pejabat yang berwenang setempat
3. Tidak dibenarkan melakukan pengambilan data yang tidak relevan/tidak ada hubungannya dengan tujuan kegiatan
4. Harus mentaati peraturan perundangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat
5. Waktu pengambilan data harus dilakukan di waktu hari kerja
6. Setelah selesai wajib menyerahkan/mengirimkan salinan hasil penelitian (dalam bentuk cetak dan *soft copy*/PDF) ke :
Tim Koordinasi Pendidikan RSI Sultan Agung Banjarbaru
Email : timkordik.rsisabjb@gmail.com

Mencintai Allah, Menyayangi Sesama | Berkhidmat Menyelamatkan Umat



Kontak WA/Telp (jam kerja) : 081320542228 (Anthy / Sekretariat Tim Kordik)

Demikian atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.

*Billahittaufiq wal hidayah
Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.*

DIREKTUR
RSI SULTAN AGUNG BANJARBARU

Yayasan Badan Wakaf Sultan Agung
RSI SULTAN AGUNG
ISLAMIC TEACHING HOSPITALS
BANJARBARU - KALIMANTAN SELATAN
Sdr. RIFQIANNOR, MARS

Tembusan Kepada Yth :

1. Kepala Instalasi Rawat Inap & Rawat Jalan
2. Penanggungjawab Instalasi Rawat Jalan
3. Tim Koordinasi Pendidikan RSI Sultan Agung Banjarbaru

Lampiran 8. *Ethical Clearance*



KOMISI ETIK PENELITIAN
UNIVERSITAS SARI MULIA
BANJARMASIN

Jln. Pramuka No.02 Banjarmasin
Telp./Fax. (0511)3268105 / (0511)3270134

ETHICAL CLEARANCE

No. 101/KEP-UNISM/VI/2024

Komisi Etik Penelitian Universitas Sari Mulia Banjarmasin, setelah membaca dan menelaah Usulan Penelitian dengan judul :

ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BERKUNJUNG ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG BANJARBARU

Peneliti : Anggi Noorsopie Maharani

Pembimbing 1 : Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep MARS

Pembimbing 2 : Hj. Eny Hastuti, SKM.,M.Pd., M.PH

Setuju untuk dilaksanakan, dengan memperhatikan prinsip-prinsip yang dinyatakan dalam Deklarasi Helsinki 1975, yang diamandemen di Seoul 2008 dan Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan (PNEPK) Departemen Kesehatan RI 2011.

Peneliti diwajibkan menyerahkan laporan ke KEP UNISM jika penelitian sudah selesai & dilampiri dengan Abstrak Hasil Penelitian.

Banjarmasin, 25 Juni 2024
Ketua Etik Penelitian UNISM



Puwa Yantiasari Darsono, S.Si., M.Pd
NIK 1166012018116

Lampiran 9. Dokumentasi Kegiatan





Lampiran 11. Hasil Rekap Data Penelitian

Keterangan :

1 = Puas

0 = Tidak Puas

Rekap Data Hasil Penelitian										
Pasien	X1		X2		X3		X4		Y	
	%	C	%	C	%	C	%	C	%	C
1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
2	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
3	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1
4	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1
5	97%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1
6	80%	1	53%	0	80%	1	55%	0	80%	1
7	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
8	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
9	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
10	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1	100%	1
11	90%	1	93%	1	93%	1	75%	1	87%	1
12	57%	0	73%	1	73%	1	80%	1	80%	1
13	73%	1	67%	1	67%	1	55%	0	73%	1
14	90%	1	60%	1	67%	1	95%	1	80%	1
15	87%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
16	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
17	100%	1	87%	1	93%	1	90%	1	87%	1
18	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
19	93%	1	80%	1	80%	1	90%	1	87%	1
20	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
21	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
22	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
23	97%	1	80%	1	87%	1	55%	0	80%	1
24	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
25	100%	1	100%	1	100%	1	95%	1	93%	1
26	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
27	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
28	90%	1	80%	1	73%	1	80%	1	80%	1
29	83%	1	73%	1	87%	1	80%	1	87%	1
30	83%	1	80%	1	87%	1	80%	1	80%	1
31	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
32	80%	1	80%	1	80%	1	75%	1	80%	1
33	97%	1	80%	1	87%	1	75%	1	80%	1
34	87%	1	87%	1	87%	1	85%	1	87%	1
35	80%	1	87%	1	80%	1	65%	1	80%	1
36	100%	1	87%	1	93%	1	85%	1	93%	1
37	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
38	80%	1	87%	1	80%	1	80%	1	80%	1

39	80%	1	80%	1	80%	1	85%	1	80%	1
40	83%	1	87%	1	80%	1	90%	1	80%	1
41	80%	1	80%	1	87%	1	80%	1	80%	1
42	87%	1	80%	1	87%	1	80%	1	80%	1
43	87%	1	80%	1	60%	1	80%	1	73%	1
44	70%	1	73%	1	80%	1	80%	1	80%	1
45	53%	0	53%	0	53%	0	55%	0	53%	0
46	90%	1	80%	1	73%	1	85%	1	80%	1
47	83%	1	73%	1	80%	1	75%	1	73%	1
48	90%	1	87%	1	73%	1	95%	1	80%	1
49	63%	1	67%	1	67%	1	65%	1	67%	1
50	77%	1	73%	1	73%	1	75%	1	73%	1
51	77%	1	80%	1	73%	1	65%	1	80%	1
52	57%	0	60%	1	60%	1	55%	1	60%	1
53	87%	1	80%	1	80%	1	100%	1	80%	1
54	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
55	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
56	100%	1	93%	1	80%	1	80%	1	87%	1
57	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
58	80%	1	80%	1	73%	1	70%	1	73%	1
59	93%	1	80%	1	93%	1	90%	1	93%	1
60	53%	0	60%	1	73%	1	90%	1	67%	1
61	100%	1	87%	1	80%	1	85%	1	80%	1
62	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
63	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
64	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
65	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
66	80%	1	80%	1	80%	1	55%	0	80%	1
67	80%	1	80%	1	53%	0	80%	1	80%	1
68	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
69	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
70	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
71	80%	1	73%	1	80%	1	80%	1	80%	1
72	77%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
73	73%	1	80%	1	80%	1	80%	1	73%	1
74	73%	1	80%	1	73%	1	80%	1	80%	1
75	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
76	70%	1	67%	1	80%	1	80%	1	73%	1
77	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
78	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
79	80%	1	73%	1	80%	1	80%	1	80%	1
80	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
81	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
82	73%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
83	57%	0	53%	0	53%	0	40%	0	47%	0
84	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
85	73%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
86	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1

87	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
88	83%	1	87%	1	87%	1	85%	1	80%	1
89	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	87%	1
90	80%	1	80%	1	53%	0	80%	1	80%	1
91	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
92	87%	1	80%	1	80%	1	85%	1	80%	1
93	90%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
94	90%	1	80%	1	80%	1	85%	1	80%	1
95	90%	1	73%	1	80%	1	80%	1	80%	1
96	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
97	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1	80%	1
98	90%	1	87%	1	80%	1	80%	1	80%	1

Lampiran 12. Hasil Uji Spearman Rank

Correlations

			Sikap pasien	Minat Berkunjung Ulang
Spearman's rho	Sikap pasien	Correlation Coefficient	1.000	.622**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	98	98
	Minat Berkunjung Ulang	Correlation Coefficient	.622**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Citra Merek	Minat Berkunjung Ulang
Spearman's rho	Citra Merek	Correlation Coefficient	1.000	.812**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	98	98
	Minat Berkunjung Ulang	Correlation Coefficient	.812**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	98	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

			Persepsi Nilai	Minat Berkunjung Ulang
Spearman's rho	Persepsi Nilai	Correlation Coefficient	1.000	.700**
		Sig. (2-tailed)	.	.001
		N	98	98
	Minat Berkunjung Ulang	Correlation Coefficient	.700**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.001	.
		N	98	98



** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Persepsi Kualitas	Minat Berkunjung Ulang
Spearman's rho	Persepsi Kualitas	Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	98
	Minat Berkunjung Ulang	Correlation Coefficient	.565**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	98

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).







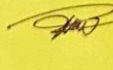

Lampiran 13. Kartu Konsul Skripsi II

YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkat Telp. (0511) 4783717 Kel. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
 www.unbl.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI II

Nama	: Anggi Noorsople Maharani	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80px; margin: auto;"> PAS PHOTO 3 X 4 </div>
NIM	: SA26034	
Program Studi	: Sarjana Administrasi Rumah Sakit	
Judul Skripsi	: Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru	
Dosen Pembimbing I	: Ns. Andri Nur Rahman, S.Kep.,MARS	
Dosen Pembimbing II	: Hj. Eny Hastuti, SKM.M.Pd.,M.Kes	

PEMBIMBING I					
No	Hari/Tanggal	Materi Yang Di Konsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	Sabtu 25 / 05 2024	- Menginput data kuisioner ke excel	- Membandingkan kriteria obyektif - Uji Spearman rank		
2.	Senin 27 / 05 2024	- Uji Spearman rank	Hasil di lampirkan Pada Lampiran		
3.	Selasa 28 / 05 2024	- Hasil uji spearman rank	- Interpretasikan hasilnya sesuai dengan kategori		
4	Kamis 30 / 05 2024	- Hasil dan pembahasan	Acc		



YAYASAN BORNEO LESTARI
UNIVERSITAS BORNEO LESTARI
FAKULTAS ILMU KESEHATAN DAN SAINS TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI SARJANA ADMINISTRASI RUMAH SAKIT



Jl. Kelapa Sawit 8 Bumi Berkah Telp. (0511) 4783717 Kot. Sei. Besar Kec. Banjarbaru Selatan Kode Pos 70714
www.unbl.ac.id - email: kontak@stikesborneolestari.ac.id

--	--	--	--	--	--

PEMBIMBING II

No	Hari/Tanggal	Materi Yang Di Konsultasikan	Saran Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Dosen Pembimbing	Tanda Tangan Mahasiswa
1.	Jumat /05 31 /2024	- Bab IV - Bab V	- Jarak antar sub bab di perbaiki		
2.	Senin 03 /06 2024	- Bab IV	- Tujuan penelitian di tambahkan		
3.	Senin 04 /06 2024	- Bab V	- Kesimpulan di sesuaikan dengan tujuan		
4.	Rabu 05 /06 2024	- Bab IV - Bab V	- Sesuaikan dengan Perhitungan sampai		
5.	Sabtu 08 /06 2024	- Bab IV - Bab V			

Mengetahui
Ketua Program Studi Sarjana Administrasi
Rumah Sakit
Fakultas Ilmu Kesehatan Dan Sains
Teknologi

Hi. Liana Fitriani Hasyimi, S.Pi., M.Kes
NIK 010915075

Lampiran 14. Jurnal Penelitian

Anggi Noorsopie Maharani, Andri Nur Rahman

Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Banjarbaru

Anggi Noorsopie Maharani

Prodi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Borneo Lestari;
angginooorsopiemaharani4557@gmail.com

Andri Nur Rahman

Prodi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Borneo Lestari; aan_nur.rahman@gmail.com

Eny Hastuti

Prodi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Borneo Lestari

ABSTRACT

The interest in repeat visits is an illustration of a hospital's success in creating a quality hospital in terms of its services. Patients returning to the same health service means that the reality they receive is higher than what they expected, resulting in patient loyalty to the hospital. This research aims to find out what factors influence the interest in revisiting outpatients at RSI Sultan Agung Banjarbaru. This research uses a cross-sectional approach with causal quantitative methods. The population and sample in this study were outpatients at RSI Sultan Agung with a sample of 98 people, with the research instrument using a questionnaire. Data analysis uses univariate and bivariate analysis methods. The results showed that there was an influence of patient attitude variables ($p=0.001$, $r=0.622$), brand image ($p=0.001$, $r=0.812$), perceived value ($p=0.001$, $r=0.700$), perceived quality ($p=0.001$, $r=0.565$) on interest in revisiting. The conclusion of this research is that the variables of patient attitude, brand image, perceived value and perceived quality influence the interest in revisiting outpatients at RSI Sultan Agung Banjarbaru.

Keywords: Patient Attitude, Brand Image, Perceived Value, Perceived Quality, Intention to Revisit

ABSTRAK

Minat berkunjung ulang merupakan gambaran dari suatu keberhasilan rumah sakit dalam menciptakan rumah sakit yang berkualitas dalam segi pelayanannya. Pasien berkunjung ulang ke tempat pelayanan kesehatan yang sama berarti kenyataan yang mereka dapatkan lebih tinggi dari yang mereka harapkan, sehingga timbulnya kesetiaan pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi minat berkunjung ulang pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Banjarbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional* dengan metode kuantitatif kausal. Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan RSI Sultan Agung dengan sampel 98 orang, dengan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Data analisis menggunakan metode analisis univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh dari variabel sikap pasien ($p=0.001$, $r=0.622$), citra merek ($p=0.001$, $r=0.812$), persepsi nilai ($p=0.001$, $r=0.700$), persepsi kualitas ($p=0.001$, $r=0.565$) terhadap minat berkunjung ulang. Kesimpulan dari penelitian ini ialah variabel sikap

pasien, citra merek, persepsi nilai dan persepsi kualitas berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Banjarbaru.

Kata kunci : Sikap pasien, Citra Merek, Persepsi Nilai, Persepsi Kualitas, Minat Berkunjung Ulang

PENDAHULUAN

Kondisi perekonomian saat ini yang tidak dapat diprediksi dan meningkatkan daya saing memberikan peluang sekaligus permasalahan dalam menjaga citra yang positif di mata masyarakat. Secara umum, rumah sakit swasta adalah jenis persaingan bisnis yang menyediakan layanan dengan tujuan tetap untuk menentukan cara terbaik untuk bertahan dan tumbuh dalam lingkungan yang semakin kompetitif. Memberikan pelayanan yang prima dan mengutamakan kebahagiaan pelanggan adalah dua cara untuk memastikan penjualan jasa lebih tinggi dibandingkan bisnis pesaing (Setianingrum, 2017). Setelah menggunakan layanan mereka, pelanggan sering kali membandingkan dengan apa yang mereka harapkan dan apa yang sebenarnya mereka dapatkan. Ketika pelanggan menerima lebih dari yang mereka perkirakan, mereka akan senang dan kemungkinan besar akan menggunakan layanan tersebut kembali (Shilvira *et al.*, 2023).

Salah satu respon yang muncul di benak konsumen yang mendorong mereka untuk menggunakan kembali layanan kesehatan bagi pasien adalah minat berkunjung ulang kembali. Rumah sakit harus memperhatikan minat pembelian kembali karena pasien yang secara konsisten mengunjungi rumah sakit untuk mendapatkan layanan medis menunjukkan tingkat keberhasilan layanan tersebut, yang dapat meningkatkan pendapatan, menghindari perpindahan pasien, dan menghemat biaya operasional. Oleh karena itu rumah sakit diharapkan dapat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Putri dkk., 2020).

Kalimantan Selatan memiliki rumah sakit swasta pertama yang mendapatkan sertifikasi syaria'ah. Walaupun berbasis syaria'ah Rumah Sakit Islam Sultan Agung tetap melayani masyarakat non muslim. RSISA Banjarbaru termasuk dalam RSI Sultan Agung Group, rumah sakit ini merupakan cabang dari RSISA Semarang, Jawa Tengah. Berdasarkan data dari RSISA Banjarbaru diketahui bahwa kunjungan pasien lama rawat jalan pada bulan Januari sebesar 6.459 orang, pada bulan Februari mengalami penurunan menjadi 5.927 orang, dan pada bulan Maret mengalami kenaikan kembali menjadi 6.637 orang, dan sampai pada bulan Juni pasien lama menunjukkan angka naik turun setiap bulannya. Sedangkan pada bulan Juli-oktober mengalami kenaikan yang meningkat pada setiap bulan.

Oleh karena itu tujuan penelitian adalah untuk melihat faktor-faktor yang menyebabkan pasien kembali berobat ke RSISA Banjarbaru setelah melakukan kunjungan sebelumnya. Penelitian ini dimaksudkan untuk membantu mengembangkan atau meningkatkan praktik manajemen yang baik, sehingga menghasilkan layanan yang lebih baik kepada pasien.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausal dan metodologi *cross-sectional*. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel terikat minat berkunjung ulang dengan variabel bebas yaitu sikap pasien, citra merek, persepsi nilai dan persepsi kualitas. RSI Sultan Agung Banjarbaru dijadikan sebagai lokasi penelitian pada bulan Januari 2024. Penelitian ini melibatkan 105 pasien rawat jalan RSISA Banjarbaru sebagai populasinya.

Dalam penelitian ini perangkat lunak statistik berbantuan komputer Statistical Product and Service Solution (SPSS) digunakan untuk analisis data dalam dua bentuk yaitu univariat dan bivariat. Uji yang digunakan adalah Spearman Rank dengan kriteria objektifnya adalah $\geq 60\%$ dinyatakan puas sedangkan $\leq 60\%$ dinyatakan tidak puas.

HASIL

Tabel 1 Hasil Analisis Univariat

Variabel	N	%
Sikap Pasien		
Tinggi	93	95%
Rendah	5	5%
Total	98	100%
Citra Merek		
Baik	95	97%
Tidak baik	3	3%
Total	98	100%
Persepsi Nilai		
Puas	94	96%
Tidak puas	4	4%
Total	98	100%
Persepsi Kualitas		
Puas	92	94%
Tidak puas	6	6%
Total	98	100%
Minat Berkunjung Ulang		
Berminat	96	98%
Tidak berminat	2	2%
Total	98	100%

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden RSI Sultan Agung terhadap beberapa faktor yakni, sikap pasien, citra merek, persepsi nilai, persepsi kualitas dan minat berkunjung ulang didapatkan (94%-98%) mengalami kepuasan dan hanya (2%-5%) yang merasa tidak puas.

Tabel 2 Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Minat Berkunjung Ulang		K	P	Hubungan Arah	Keterangan
	N	%				
Sikap Pasien						
Tinggi	93	95	0.622	0.001	Positif	Hubungan kuat
Rendah	5	5				
Total	98	100				
Citra Merek						
Baik	95	97	0.812	0.001	Positif	Hubungan sangat kuat
Tidak baik	3	3				
Total	98	100				
Persepsi Nilai						
Puas	94	96	0.700	0.001	Positif	Hubungan kuat
Tidak puas	4	4				
Total	98	100				
Persepsi Kualitas						
Puas	92	94	0.565	0.001	Positif	Hubungan kuat
Tidak puas	6	6				
Total	98	100				

Berdasarkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa hasil dari pengujian analisis bivariat dengan menggunakan uji *spearman rank* terhadap variabel sikap pasien, citra merek, persepsi nilai dan persepsi kualitas terhadap minat berkunjung ulang pasien. Dari hasil data menyatakan bahwa sikap pasien terhadap minat berkunjung ulang dalam kategori tinggi sebanyak 93 responden (95%) sedangkan pada kategori rendah sebanyak 5 responden (5%). Citra merek terhadap minat berkunjung ulang pasien dalam kategori baik sebanyak 95 responden (97%) sedangkan pada kategori tidak baik sebanyak 3 responden (3%). Persepsi nilai terhadap minat berkunjung ulang pasien dalam kategori puas sebanyak 94 responden (96%) sedangkan pada kategori tidak puas sebanyak 4 responden (4%). Dan untuk persepsi kualitas terhadap minat berkunjung ulang pasien dalam kategori puas sebanyak 92 responden (94%) sedangkan pada kategori tidak puas sebanyak 6 responden (6%).

Berdasarkan data pada hasil *spearman rank* untuk hubungan antara sikap pasien dengan minat berkunjung ulang menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0.622, yang menyatakan tingkat kekuatan korelasi memiliki hubungan kuat. Arah hubungan dari variabel keduanya bernilai positif yang berarti memiliki hubungan yang searah. Dapat diketahui pula nilai signifikan atau Sig. (2-tailed) adalah 0.001. Diketahui bahwa Sig. (2-tailed) kurang dari 0.01 atau 0.05 artinya ada hubungan yang signifikan. Dengan hal ini dapat ditarik kesimpulan jika sikap pasien terhadap kepercayaan yang timbul terus meningkat dalam diri pasien, maka minat untuk berkunjung ulang dapat meningkat pula.

Berdasarkan data pada hasil *spearman rank* untuk hubungan antara citra merek dengan minat berkunjung ulang menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0.812, yang menyatakan tingkat kekuatan korelasi memiliki hubungan sangat kuat. Arah hubungan dari variabel keduanya bernilai positif yang berarti memiliki hubungan yang searah. Dapat diketahui pula nilai signifikan atau Sig. (2-tailed) adalah 0.001. Diketahui bahwa Sig. (2-tailed) kurang dari 0.01 atau 0.05 artinya ada hubungan yang signifikan. Dengan hal ini dapat ditarik kesimpulan jika citra merek yang dimiliki rumah sakit tergolong baik dan bersih di mata masyarakat, maka minat berkunjung ulang pasien juga akan meningkat.

Berdasarkan data pada hasil *spearman rank* untuk hubungan antara persepsi nilai dengan minat berkunjung ulang menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0.700, yang menyatakan tingkat kekuatan korelasi memiliki hubungan kuat. Arah hubungan dari variabel keduanya bernilai positif yang berarti memiliki hubungan yang searah. Dapat diketahui pula nilai signifikan atau Sig. (2-tailed) adalah 0.001. Diketahui bahwa Sig. (2-tailed) kurang dari 0.01 atau 0.05 artinya ada hubungan yang signifikan. Dengan hal ini dapat ditarik kesimpulan jika persepsi nilai terhadap rumah sakit baik, maka minat berkunjung ulang pasien juga akan meningkat.

Berdasarkan data pada hasil *spearman rank* untuk hubungan antara persepsi kualitas dengan minat berkunjung ulang menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0.565, yang menyatakan tingkat kekuatan korelasi memiliki hubungan kuat. Arah hubungan dari variabel keduanya bernilai positif yang berarti memiliki hubungan yang searah. Dapat diketahui pula nilai signifikan atau Sig. (2-tailed) adalah 0.001. Diketahui bahwa Sig. (2-tailed) kurang dari 0.01 atau 0.05 artinya ada hubungan yang signifikan. Dengan hal ini dapat ditarik kesimpulan jika persepsi kualitas yang dimiliki rumah sakit bernilai berkualitas dalam memberikan pelayanan, maka minat berkunjung ulang pasien juga akan meningkat.

PEMBAHASAN

Sikap Pasien Terhadap Minat Berkunjung Ulang

Sikap merupakan suatu kondisi individu yang bereaksi terhadap objek, orang ataupun peristiwa melalui pengalaman yang telah dimiliki sebelumnya. Sikap dapat diartikan sebagai respon kita terhadap beberapa aspek yang timbul.

Tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan pada RSI Sultan Agung Banjarbaru yang menerapkan prinsip-prinsip islam terhadap minat berkunjung ulang memiliki hubungan yang searah atau hubungan yang kuat, maka terdapat hubungan yang signifikan antara sikap pasien dengan minat berkunjung ulang pasien. Nilai tersebut bersifat positif sehingga hubungan kedua variabel searah, dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit yang baik dan pelayanan yang islami maka minat berkunjung ulang pasien akan meningkat pula.

RSI Sultan Agung Banjarbaru merupakan rumah sakit yang bersertifikasi syariah, yang seluruh aktifitasnya berdasarkan pada *Maqoshid al-Syariah al-Islamiyah*. Hal ini sesuai dengan konsep *Maqoshid al-Syariah al-Islamiyah* menurut Imam Satibi yaitu memelihara agama (*hifdz ad-din*), memelihara jiwa (*hifdz an-nafs*), memelihara keturunan (*hifdz an-nasl*), memelihara akal (*hifdz al-aql*), memelihara harta (*hifdz al-mal*).

Adapun indikator mutu wajib syariah pada pelayanan di RSI Sultan Agung Banjarbaru seperti mendampingi pasien dalam kondisi sakaratul maut dengan talqin, mengingatkan waktu sholat dan pemasangan DC sesuai gender. Selain itu terdapat pula standar pelayanan minimal syariah seperti membaca Basmalah pada pemberian obat dan tindakan, hijab untuk pasien atau ibu menyusui, pemakaian hijab dikamar operasi, edukasi islami dalam bentuk leaflet atau buku kerohanian serta penjadwalan operasi elektif tidak terbentur dengan waktu sholat. Dengan hal ini pasien akan terjamin akan keamanan dan kenyamanannya saat akan berobat di RSISA Banjarbaru yang pelayanannya sesuai dengan prinsip-prinsip islami.

Berdasarkan yang peneliti lihat selama berada di RSI Sultan Agung Banjarbaru, selain dalam pelayanan rawat inap pada pelayanan rawat jalan pun tetap menggunakan prinsip islam. Dengan tema jumat berbagi RSI Sultan Agung membagi nasi kotak untuk pasien yang sedang berobat pada rawat jalan, nasi kotak tersebut mereka letakkan pada *stand* yang sudah tersedia di tengah-tengah poliklinik, jadi tidak ada batasan untuk siapa pun yang ingin mengambil nasi tersebut. Selain itu RSI Sultan Agung juga menyediakan bus untuk pergi ke mesjid untuk melaksanakan sholat jumat, hal ini disampaikan oleh bagian *Customer Service* pada pusat informasi pada setiap pukul 12:00 WITA. Dengan hal ini akan memudahkan pasien maupun keluarga pasien yang sedang berada dirawat jalan. Sehingga mereka tidak perlu keluar masuk dalam parkir.

Temuan penelitian ini searah dengan penelitian Triyana, dkk (2023) dan Faaghna (2019) menunjukkan korelasi kuat antara faktor sikap pasien dan minat berkunjung ulang. Pasien akan lebih tertarik untuk kembali memeriksakan diri ke dokter ketika mereka semakin percaya terhadap pelayanan dari rumah sakit tersebut. Umat muslim harus memperoleh pelayanan yang halal, alami, dan higienis (Faaghna dkk., t.t.).

Rumah sakit yang memiliki sertifikasi syariah memikul tanggung jawab yang besar terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasiennya, karena wajib menjunjung tinggi nilai-nilai islam dalam muamalah, ibadah dan keimanan.

Citra Merek Terhadap Minat Berkunjung Ulang

Brand image atau yang biasa dikenal dengan citra merek merupakan suatu kesan yang timbul dari konsumen mengenai rumah sakit yang telah memberikan pelayanan kesehatan. *Brand image* dapat mempengaruhi pemanfaatan kembali untuk melakukan pengobatan bagi pasien apabila pengalaman yang didapatkan menciptakan citra yang baik.

Citra merek terdapat hubungan yang kuat terhadap minat pasien untuk berkunjung kembali, ditunjukkan dengan adanya hubungan yang kuat atau searah antara pandangan pasien terhadap citra RSISA Banjarbaru dengan minat untuk kembali. Karena nilai ini positif dan kedua variabel memiliki hubungan yang positif, dapat disimpulkan bahwa pasien akan lebih tertarik untuk kembali ke rumah sakit dalam menyediakan layanan yang berkualitas tinggi ditingkatkan.

Rumah sakit yang memiliki citra merek yang telah melekat pada benak konsumen akan memiliki daya saing yang berbeda dari rumah sakit lainnya. Image rumah sakit akan meningkat jika suatu rumah sakit dapat meningkatkan pula pelayanan yang diberikan oleh

pasien agar membentuk suatu pengalaman baik dari diri pasien. Dari hasil penelitian ini beberapa pasien rawat jalan yang peneliti temui mengatakan bahwa RSISA Banjarbaru merupakan rumah sakit yang baik, baik dari segi pelayanan medis nya, fasilitas yang lengkap serta keramahan dari petugas rumah sakit. Hal ini berarti brand image yang dimiliki RSISA Banjarbaru sudah tergolong baik.

Temuan penelitian ini searah dengan penelitian Faaghna, dkk(2019) dan Sari,dkk (2022) yang menemukan korelasi positif antara kunjungan berulang pasien dan citra merek. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pasien untuk kembali dan memanfaatkan layanan medis berkorelasi positif dengan citra merek rumah sakit dibenak konsumen (Sari dkk., 2022)

Namun menurut penelitian Jonathan, dkk (2022) minat untuk kembali tidak bergantung pada citra merek. Meskipun reputasi rumah sakit positif, ada faktor lain yang mendorong pasien untuk kembali selain citra merek. Berdasarkan temuan penelitian, diketahui bahwa pasien kembali ke rumah sakit bukan karena persepsi negatif mereka terhadap merek, melainkan karena kepuasan mereka terhadap layanan yang diterima, harga, dan kedekatannya dengan rumah sakit. Oleh karena itu selama kebutuhannya terpuaskan, pasien tidak terlalu peduli dengan citra merek (Jonathan dkk., 2022).

Persepsi Nilai Terhadap Minat Berkunjung Ulang

Persepsi nilai merupakan penilaian total oleh konsumen terhadap pemakaian dari produk atau jasa berdasarkan persepsi konsumen terhadap apa yang diterima dan diberikan. Kesesuaian ini akan menjamin kepuasan pelanggan ketika kebutuhan mereka akan jasa pelayanan kesehatan terpenuhi.

Pendapat mengenai nilai rumah sakit dan minat kunjungan ulang pasien mempunyai korelasi yang sangat tinggi, baik searah maupun kuat yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup besar antara keduanya. Mengingat nilai tersebut bernilai positif dan kedua variabel memiliki hubungan yang positif, maka dapat disimpulkan bahwa pasien akan lebih tertarik untuk kembali ke rumah sakit ketika persepsi konsumen terhadap pelayanan kesehatan lebih tinggi.

Perasaan puas yang dimiliki oleh pasien akan terjadi apabila manfaat dari pelayanan pengobatan yang mereka terima setara dengan uang yang mereka bayarkan. Begitu sebaliknya ketidakpuasan akan terjadi jika manfaat pelayanan yang dirasakan lebih rendah dari pengorbannya. Hal ini berarti persepsi nilai oleh pasien terhadap pelayanan pengobatan yang di terima seimbang dengan uang yang dibayarkan, tidak ada penambahan biaya untuk pasien BPJS serta seluruh pelayanan RSISA Banjarbaru yang bernilai tinggi bernilai positif.

Penelitian ini mendukung temuan dari penelitian Faaghna, dkk (2019) dan Soulisa, dkk (2022) yang menunjukkan bahwa minat pasien untuk berkunjung kembali dipengaruhi secara signifikan oleh variabel persepsi nilai. Rumah sakit pada dasarnya menginginkan pasiennya menggunakan layanan mereka secara teratur. Oleh karena itu, untuk menumbuhkan persepsi positif dikalangan pelanggan, produk atau jasa rumah sakit harus senantiasa mampu memberikan banyak manfaat. Pelanggan akan lebih percaya diri untuk melakukan pembelian berulang pada pelayanan yang dapat mereka percayai sesuai dengan keinginan mereka (Soulisa & Hidayat, 2022).

Persepsi Kualitas Terhadap Minat Berkunjung Ulang

Persepsi kualitas rumah sakit terhadap minat berkunjung ulang memiliki hubungan yang searah atau hubungan yang kuat, sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas dengan minat berkunjung ulang pasien. Nilai tersebut bersifat positif sehingga hubungan kedua variabel searah, dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit terhadap konsumen maka semakin meningkat pula minat berkunjung ulang pasien.

Reputasi sistem layanan kesehatan dimata masyarakat umum merupakan salah satu faktor terpenting. Dengan mengkaji apakah suatu layanan memberikan dampak yang baik terhadap pasien dan mendorong mereka untuk kembali ke rumah sakit setelah

menggunakannya merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan standar layanan kesehatan. Para profesional layanan kesehatan perlu berupaya untuk meningkatkan standar kualitas layanan yang mereka tawarkan seiring dengan meningkatnya harapan dan toleransi pasien. Selanjutnya penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan akan dikontraskan dengan antisipasi awal. Ketika tujuan ini tercapai, maka akan timbul rasa kepuasan dan keinginan untuk menggunakan layanan medis yang sama.

Penelitian sejalan dengan Dohona, dkk (2023) yang menyatakan bahwa selain memfokuskan dan meningkatkan kualitas layanan medis, peningkatan kualitas layanan non medis juga penting. Karena kebahagiaan pasien meningkat seiring dengan kualitas pelayanan non medis yang diberikan. Pelayanan non medis rumah sakit perlu ditingkatkan pada bidang-bidang berikut: ketertiban dan kebersihan, ketepatan waktu dalam operasional, administrasi profesional yang dapat memenuhi permintaan pasien, kepemilikan informasi dan keahlian yang memadai untuk menanggapi pertanyaan pasien serta perawatan pasien yang penuh perhatian (Dohona dkk., 2023).

Analisis Faktor Yang Paling Unggul Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Ke RSI Sultan Agung Banjarbaru

Berdasarkan tabel 2 hasil dari uji *Spearman Rank* terhadap variabel independen di dapatkan faktor yang paling unggul terhadap variabel dependen minat berkunjung ulang pasien pada RSISA Banjarbaru adalah variabel citra merek.

Pengujian keempat faktor diatas menunjukan bahwa faktor terpenting yang mempengaruhi tingkat minat pasien untuk kembali adalah citra merek. Tabel 1 menunjukkan bahwa 95 responden (97%) pasien menilai citra merek dalam kategori baik sedangkan 3 responden (3%) menilai citra merek dalam kategori tidak baik. Hasil uji *spearman rank* sebesar 0.812 yang menunjukkan adanya korelasi yang sangat kuat dengan keinginan pasien untuk kembali melakukan kunjungan selanjutnya.

Brand merupakan salah satu aspek yang dapat mengubah minat seseorang ketika ingin memutuskan produk mana yang akan dipilih atau digunakan. Dengan *brand* atau merek yang baik, masyarakat tidak akan menghabiskan banyak waktu untuk membandingkan kualitas atau kuantitas dari sebuah produk. Oleh karena itu tindakan ini dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap produk tersebut, yang berarti pasien yang pernah berobat akan lebih loyal serta akan berkunjung kembali ke rumah sakit yang sama.

Loyalitas pasien dipengaruhi oleh *brand image* atau citra merek yang dimiliki oleh RSISA Banjarbaru, konsumen memutuskan untuk memakai kembali pelayanan yang telah mereka terima sebelumnya karena RSISA Banjarbaru memiliki citra yang baik, bersih dan berbeda dibandingkan dengan rumah sakit lainnya serta sudah lama dikenal oleh masyarakat sekitar. Hal ini menunjukkan bahwa pasien akan lebih mungkin untuk kembali dan menggunakan layanan rumah sakit jika mereka memiliki persepsi yang lebih positif terhadap citra RSISA Banjarbaru di kalangan konsumen.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Faaghna, dkk (2019). Dalam penelitiannya faktor yang paling dominan terhadap minat berkunjung ulang pasien adalah persepsi kualitas. Pada penelitiannya pasien loyalitas terhadap suatu jasa dikarenakan pelayanan yang mereka berikan dapat memuaskan dan mampu memberikan kenyamanan dalam diri pasien

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sikap pasien, citra merek, persepsi nilai dan persepsi kualitas sama-sama memiliki pengaruh terhadap minat berkunjung ulang pasien ke RSI Sultan Agung Banjarbaru.

PENGAKUAN

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam memberikan data serta izin kepada penulis dalam membagikan kuesioner kepada pasien rawat jalan. Khususnya untuk RSI Sultan Agung Banjarbaru.

REFERENSI

- dohona, N. N., Kadang, Y., Hutabarat, S. H., & Tumewu, Y. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Banggai Laut*. 4.
- Faaghna, L., Lita, R. P., & Semiarty, R. (T.T.). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien Ke Poliklinik Spesialis Di Rsi Ibnu Sina Padang (Bpjs Kesehatan)*.
- Jonathan, J. V., Rahmat Syah, T. Y., & Wekadigunawan, C. (2022). Analisis Minat Kunjung Ulang Pasien Non Bpjs Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit "X." *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 17(01), 33–41. <https://doi.org/10.33221/jikm.v11i01.1019>
- Putri, D. E., Sinaga, O. S., Silitonga, H. P., Agustina, S. S., & Sudirman, A. (2020). Minat Kunjungan Ulang Pasien Yang Ditinjau Dari Aspek Persepsi Dan Kepercayaan Pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 8(1), 41. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i1.1276>
- Sari, A. D., Wijaya, S., & Ibad, M. (2022). *Hubungan Persepsi Brand Image Dengan Sikap Kunjungan Ulang Pasien Poli Spesialis Rumah Sakit Umum Muhammadiyah Babat (Rsumb)*.
- Setianingrum, R. E. B. (2017). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah Di Rsud Kota Madiun Tahun 2017*.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan*. 1.
- Soulisa, I. S., & Hidayat, D. S. (2022). *Persepsi Nilai, Kepercayaan, Kepuasan Dan Minat Pasien Berkunjung Ulang Dalam Situasi Pandemi (Studi Pada Puskesmas Pangkah)*. X.

Lampiran 15. Hasil Turnitin Jurnal Penelitian

Paper Penelitian AnggiNoorsopieMaharani			
ORIGINALITY REPORT			
20%	21%	9%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	jurnal.fk.unand.ac.id Internet Source		4%
2	I Gusti Ayu Putu Purnami, Wiwin Hindriyawati, Desi Ekawati, Christina Pernatun Kismoyo. "Tingkat Pendidikan Dan Pengetahuan Pasangan Usia Subur Tentang Metode Kontrasepsi Jangka Panjang", Jurnal Kebidanan Malakbi, 2023 Publication		2%
3	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source		1%
4	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source		1%
5	Nurul Qamila, Agel Vidian Krama. "Difusi dan Pola Spasial Sebaran Penyakit Demam Berdarah Dengue (DBD) Di Kota Bandar Lampung", KESMARS: Jurnal Kesehatan Masyarakat, Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit, 2018 Publication		1%

Lampiran 16. Hasil Turnitin Skripsi

Skripsi Anggi Noorsopie Maharani SA20034			
ORIGINALITY REPORT			
19%	20%	8%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	jurnal.fk.unand.ac.id Internet Source		2%
2	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source		2%
3	e-journal.uajy.ac.id Internet Source		1%
4	docplayer.info Internet Source		1%
5	scholar.unand.ac.id Internet Source		1%
6	dspace.umkt.ac.id Internet Source		1%
7	www.scribd.com Internet Source		1%
8	koranbanjar.net Internet Source		1%
9	123dok.com Internet Source		1%