

PENGARUH KEMUDAHAN AKSES LOKASI, KETEPATAN PENANGANAN DARURAT DAN KETERSEDIAAN OBAT & ALAT KESEHATAN TERHADAP MINAT KEMBALI PASIEN RSUD PANGLIMA SEBAYA KABUPATEN PASER KALIMANTAN TIMUR

**Marya Yully Christine, Maria Anastasia, Dariah, Abdurrahman,
Hardika Muhammad Fatih**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia

E-mail: maryayully14@gmail.com

Article History:

Received: 28 Juli 2026

Revised: 1 September 2026

Accepted: 5 September 2026

Keywords: Kemudahan Akses Lokasi, Ketepatan Penanganan Darurat, Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan, Minat Kembali Pasien.

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Akses Lokasi, Ketepatan Penanganan Darurat, dan Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien pada RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan objek penelitian pasien RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi linear berganda, uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), serta pengujian variabel dominan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Akses Lokasi, Ketepatan Penanganan Darurat, dan Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan secara simultan berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien pada RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Secara parsial, ketiga variabel tersebut juga berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien. Selanjutnya, Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap Minat Kembali Pasien.. Oleh karena itu, RSUD Panglima Sebaya perlu mempertahankan dan meningkatkan ketersediaan obat serta alat kesehatan, sekaligus melakukan evaluasi terhadap ketepatan penanganan darurat dan kemudahan akses lokasi guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan pasien.

Latar Belakang

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya adalah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa Indonesia yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi.

Pada era globalisasi persaingan dalam bidang pelayanan kesehatan semakin ketat karena masyarakat semakin kritis dalam memilih sarana pelayanan kesehatan. Pasien dapat mencari semua informasi tentang berbagai macam pelayanan rumah sakit, fasilitas yang ditawarkan, keunggulan-keunggulan rumah sakit yang ada dari berbagai media informasi baik cetak maupun elektronik dengan mudah.

Era ini menimbulkan suatu arus kompetisi yang memaksa penyedia layanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang bermutu, berorientasi pada keselamatan pasien, serta biaya operasional yang lebih rendah untuk memenuhi tuntutan kepuasan pelanggan. Penyedia layanan kesehatan harus lebih fokus pada kepuasan pasien sebagai cara untuk mendapatkan dan mempertahankan pangsa pasar, menjaga loyalitas pasien serta mendapatkan pelanggan-pelanggan atau pasien baru. Oleh sebab itu diperlukan sumberdaya manusia yang handal serta berkualitas agar berkompeten di bidang pelayanan kepada pasien.

Rumah sakit dituntut untuk memahami kebutuhan dan keinginan pasien yang dapat memengaruhi kepuasan pasien berdasarkan pelayanan yang berkualitas dan bukan hanya berkaitan dengan kesembuhan pasien tetapi menyangkut kepuasan terhadap sikap tenaga medis maupun non medis, sarana dan prasarana yang disediakan, serta lingkungan yang membuat pasien merasa nyaman dan aman. Kepuasan pasien merupakan bagian penting dari mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Kepuasan masyarakat atau pasien adalah suatu hasil respon pasien terhadap produk yang dia terima dibandingkan dengan harapannya, sehingga kepuasan pasien dapat dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima oleh pasien adalah sesuai dengan atau melebihi harapannya.

Kepercayaan pasien merupakan jenis refleksi emosional untuk dunia bisnis klinik kesehatan. Hal ini tergantung pada tingkat pemenuhan keunggulan produk atau layanan yang diharapkan, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Jika pasien mengharapkan layanan pada tingkat tertentu, dan layanan yang dirasakan lebih tinggi dari yang diharapkan dan terus menggunakan produk atau layanan, dapat dikatakan bahwa pasien percaya. Demikian pula, jika pasien mengharapkan tingkat layanan tertentu, dan pada kenyataannya pasien merasa bahwa layanan yang diterimanya konsisten dengan harapannya, maka pasien akan puas.

Dari kepercayaan ini kemudian muncul minat dari seseorang untuk menggunakan jasa layanan kesehatan. Hal lain juga yang perlu diperhatikan sebagai perusahaan di bidang kesehatan yaitu sarana dan prasarana yang tersedia seperti peralatan medis yang lengkap dan pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sarana prasarana merupakan sumber daya fisik yang harus terpenuhi sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 Tahun 2016

Sumber daya adalah faktor penting untuk keberhasilan implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanyalah kertas yang menjadi dokumen saja. Kebijakan setelah dikomunikasikan dengan jelas dan konsisten tanpa sumber daya untuk melaksanakannya maka implementasi tidak akan berjalan efektif.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dua unsur penting dalam peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar prosedur pelayanan (Rensi, 2019)

Rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Pelayanan kesehatan paripurna adalah pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Rumah sakit adalah salah satu pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat luas. Situasi ini membuat rumah sakit memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dengan kualitas yang ditawarkan (Rizkiawan, 2019).

Pada dasarnya ketika seseorang hendak pergi berobat, orang tersebut lebih memilih tempat berobat yang lokasinya mudah dijangkau dan kualitas pelayanan yang baik, yang nantinya akan tercipta kepuasan bagi pasien saat sedang berobat ditempat tersebut.

Lupiyoadi (2018:96) lokasi berhubungan dengan sistem penyampaian dalam jasa merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi. Ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian jasa kepada konsumen dan dimana lokasi yang strategis.

Khoerussalim (2021:198) cara meningkatkan jumlah pasien harus dilihat terlebih dahulu berbagai faktor yang sangat mempengaruhi kedatangan pasien. Pertama, lokasi usaha. Kedua, kualitas pelayanan yang anda berikan kepada pasien. Kualitas pelayanan yang baik sangat mempengaruhi tingkat kedatangan kembali para pelanggan anda

Studi Literatur

Manajemen Kesehatan

Manajemen Kesehatan Menurut Notoatmojo (2019:89) pengertian manajemen kesehatan adalah: “Penerapan manajemen umum dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat sehingga yang menjadi objek dan sasaran manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat” Menurut Herlambang dan Murwani (2019 ;39).

Penerapan manajemen umum dalam sistem pelayanan kesehatan masyarakat sehingga yang menjadi objek dan sasaran manajemen adalah sistem pelayanan kesehatan masyarakat. Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen kesehatan adalah suatu kegiatan dalam meningkatkan kesehatan masyarakat melalui sistem pelayanan kesehatan masyarakat.

Kemudahan Akses Lokasi

Menurut Azwar (2019:47), Akses lokasi pelayanan kesehatan adalah sejauh mana individu dapat menjangkau fasilitas pelayanan kesehatan secara fisik, ekonomi, dan sosial. Dalam hal

ini, akses lokasi berarti kemudahan bagi pasien untuk mencapai rumah sakit dari tempat tinggal atau lokasi kejadian, baik dalam kondisi normal maupun darurat.

Menurut Pohan (2019:19), kemudahan akses lokasi merupakan bagian dari mutu pelayanan kesehatan, yang mencakup kemudahan dalam menjangkau lokasi pelayanan, tersedianya sarana transportasi, dan kondisi infrastruktur jalan

Akses Lokasi pelayanan kesehatan ialah tempat fasilitas kesehatan yang terdiri dari puskesmas atau posyandu, pokesdes atau poskestren dan polindes, puskesmas pembantu, rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, praktik dokter atau klinik, praktik bidan atau rumah bersalin, pokesdes atau poskestren dan polindes, praktik dokter atau klinik. Kemudian jenis kendaraan yang digunakan, dan waktu tempuh yang dibutuhkan untuk mencapai fasilitas kesehatan, dan juga ongkos atau biaya transportasi yang dikeluarkan dalam satu kali pergi.

Kecepatan Penanganan Darurat

Penanganan pasien gawat darurat adalah suatu pertolongan yang cepat dan tepat pada pasien untuk mencegah kematian maupun kecacatan. Mengartikan penanganan darurat sebagai respons segera terhadap kondisi yang mengancam jiwa, yang memerlukan tindakan penyelamatan nyawa (life-saving) dalam waktu kurang dari 15 menit sejak kedatangan pasien (Ajami, 2019:67). Darurat adalah perlu mendapatkan penanganan atau tindakan segera untuk menghilangkan ancaman nyawa korban. Gawat darurat adalah keadaan yang mengancam nyawa yang harus dilakukan tindakan segera untuk menghindari kecacatan bahkan kematian korban (Hutabarat & Putra, 2020:67). Penanganan kegawatdaruratan adalah perawatan individu dari segala usia dengan perubahan kesehatan fisik atau emosional yang dirasakan secara aktual yang tidak terdiagnosis atau memerlukan intervensi lebih lanjut (Suparyanto dan Rosad, 2020).

Metode Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei. Menurut Umar (2012: 48) bahwa metode survei adalah riset yang diadakan untuk memperoleh faktor-faktor tentang gejala-gejala atas permasalahan yang timbul. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada (Studi Pada Pegawai Gen Z Di Kabupaten Tabalong).

Penelitian ini bersifat kuantitatif yang bermaksud menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis. Sehingga penelitian ini termasuk dalam jenis eksplanatori yaitu jenis penelitian yang bertujuan mencari potensi-potensi hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. (Sularso, 2011:12).

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Pengaruh Kemudahan Akses Lokasi, Ketepatan Penanganan Darurat, dan Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Akses Lokasi, Ketepatan Penanganan Darurat, dan Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan secara simultan berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien pada RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Temuan tersebut menunjukkan bahwa minat pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek, tetapi merupakan hasil dari kombinasi beberapa aspek pelayanan yang dirasakan oleh pasien. Rumah sakit yang mudah dijangkau, mampu memberikan penanganan darurat secara cepat dan tepat, serta memiliki ketersediaan obat dan alat kesehatan yang memadai akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik kepada pasien sehingga mendorong keinginan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa ketiga variabel memiliki keterkaitan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Kemudahan akses lokasi memberikan kemudahan secara fisik bagi pasien dalam memperoleh pelayanan, sedangkan ketepatan penanganan darurat memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap kemampuan rumah sakit dalam menangani kondisi pasien. Di sisi lain, ketersediaan obat dan alat kesehatan mendukung kelancaran proses pelayanan medis sehingga kebutuhan pasien dapat ditangani secara efektif. Dengan demikian, peningkatan pada ketiga aspek tersebut secara terpadu dapat meningkatkan minat pasien untuk kembali berobat. Sebaliknya, apabila salah satu aspek pelayanan tidak optimal, kondisi tersebut dapat menjadi hambatan dan berpotensi menurunkan keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit.

Temuan ini juga berkaitan dengan kepuasan pasien sebagai bagian penting dari mutu pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan respons pasien terhadap pelayanan atau produk yang diterimanya dibandingkan dengan harapan yang dimiliki. Ketika pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan pasien, maka kepuasan akan terbentuk dan pada akhirnya dapat memperkuat keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit.

Pengaruh Kemudahan Akses Lokasi terhadap Minat Kembali Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Akses Lokasi secara parsial berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Hasil ini menunjukkan bahwa aksesibilitas merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit dalam meningkatkan minat pasien untuk kembali memperoleh pelayanan. Rumah sakit yang memiliki lokasi yang mudah dijangkau, didukung oleh sarana transportasi yang memadai serta kondisi infrastruktur jalan yang baik akan memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pasien ketika melakukan kunjungan kembali. Kemudahan akses lokasi menjadi semakin penting karena pasien membutuhkan pelayanan kesehatan dalam kondisi yang beragam, baik untuk kunjungan rutin maupun dalam kondisi yang membutuhkan penanganan segera. Semakin sedikit hambatan yang dirasakan pasien dalam mencapai rumah sakit, semakin besar kemungkinan pasien memilih rumah sakit tersebut ketika membutuhkan pelayanan kesehatan pada masa mendatang. Dalam penelitian ini, kemudahan akses lokasi berkaitan dengan jarak, kemudahan transportasi, dan kondisi jalan yang mendukung pasien dalam mencapai rumah sakit.

Secara konseptual, akses lokasi pelayanan kesehatan menggambarkan sejauh mana individu dapat menjangkau fasilitas pelayanan kesehatan secara fisik, ekonomi, dan sosial. Akses tersebut mencakup kemudahan pasien dalam mencapai rumah sakit dari tempat tinggal maupun lokasi kejadian, baik dalam keadaan normal maupun darurat (Azwar, 2019). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Dhea (2024) mengenai pengaruh lokasi, kualitas layanan, dan sistem pembayaran terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil tersebut memperkuat temuan bahwa aspek lokasi dan kemudahan dalam menjangkau suatu fasilitas pelayanan dapat berperan dalam membentuk kecenderungan konsumen atau pengguna jasa untuk melakukan kunjungan kembali. Dengan demikian, kemudahan akses lokasi RSUD Panglima Sebaya dapat menjadi salah satu pertimbangan pasien dalam menentukan pilihan pelayanan kesehatan. Namun, kemudahan akses bukan merupakan satu-satunya faktor yang menentukan minat kembali pasien. Faktor pelayanan lainnya, khususnya ketepatan penanganan darurat serta ketersediaan obat dan alat kesehatan, juga memiliki peranan dalam membentuk keputusan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit.

Pengaruh Ketepatan Penanganan Darurat terhadap Minat Kembali Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan Penanganan Darurat secara parsial berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan rumah sakit dalam memberikan penanganan kegawatdaruratan secara cepat dan tepat dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Semakin baik kemampuan rumah sakit dalam merespons kondisi darurat, semakin besar kemungkinan pasien memiliki keinginan untuk kembali memperoleh pelayanan di rumah sakit tersebut. Ketepatan penanganan darurat merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan kondisi pasien yang membutuhkan tindakan segera. Penanganan yang tepat mencakup kecepatan respons, ketepatan diagnosis, serta kesesuaian tindakan medis dengan kondisi pasien. Pelayanan kegawatdaruratan pada dasarnya merupakan pelayanan kepada individu yang mengalami perubahan kondisi kesehatan fisik atau emosional secara aktual dan membutuhkan intervensi lebih lanjut (Suparyanto dan Rosad, 2020). Dalam konteks RSUD Panglima Sebaya, ketepatan penanganan darurat dapat memberikan rasa aman kepada pasien dan keluarganya. Pasien yang memperoleh pelayanan secara cepat, tepat, dan profesional akan memiliki kepercayaan yang lebih baik terhadap kemampuan rumah sakit. Kepercayaan tersebut kemudian dapat menjadi salah satu pertimbangan ketika pasien membutuhkan pelayanan kesehatan kembali. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizka (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien serta kelengkapan fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pasien. Temuan tersebut mendukung pandangan bahwa kualitas pelayanan dan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dapat memengaruhi keputusan pasien dalam memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan.

Dengan demikian, rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan ketepatan penanganan darurat melalui evaluasi prosedur pelayanan, peningkatan koordinasi antar tenaga medis, serta pengembangan kompetensi tenaga kesehatan. Upaya tersebut diperlukan agar pelayanan kegawatdaruratan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan profesional sehingga kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tetap terjaga.

Pengaruh Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan secara parsial berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin lengkap dan memadai ketersediaan obat serta alat kesehatan, semakin besar pula kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit. Ketersediaan fasilitas medis memungkinkan proses pelayanan berjalan lebih efektif karena tenaga medis dapat memberikan tindakan sesuai dengan kebutuhan pasien tanpa terkendala oleh keterbatasan obat maupun peralatan. Ketersediaan obat dan alat kesehatan merupakan kondisi ketika obat-obatan dan peralatan medis yang dibutuhkan tersedia dalam jumlah yang cukup, jenis yang sesuai, mutu yang terjamin, serta dapat diakses oleh pasien dan tenaga medis ketika dibutuhkan (Lailiyah, 2019). Dengan kondisi tersebut, rumah sakit dapat memberikan pelayanan secara lebih optimal dan mengurangi kemungkinan terjadinya penundaan pelayanan akibat keterbatasan fasilitas medis. Ketersediaan obat dan alat kesehatan juga berkaitan erat dengan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Pasien yang memperoleh obat dan tindakan medis sesuai kebutuhannya akan memiliki pengalaman pelayanan yang lebih baik. Sebaliknya, apabila obat atau alat kesehatan yang dibutuhkan tidak tersedia, pasien dapat mengalami ketidaknyamanan, keterlambatan pelayanan, bahkan harus memperoleh obat atau fasilitas tertentu di tempat lain. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pasien serta pada akhirnya berpengaruh terhadap minat untuk kembali. Hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Wahyu (2024) mengenai pengaruh kualitas layanan dan kelengkapan fasilitas rumah sakit terhadap keputusan berkunjung pasien rawat jalan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Temuan tersebut memperkuat pentingnya aspek fasilitas dalam membentuk pengalaman pasien ketika memperoleh pelayanan kesehatan.

Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan sebagai Variabel Dominan

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa Ketersediaan Obat dan Alat Kesehatan merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi Minat Kembali Pasien RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur. Temuan ini menunjukkan bahwa dibandingkan dengan Kemudahan Akses Lokasi dan Ketepatan Penanganan Darurat, aspek ketersediaan obat dan alat kesehatan memiliki peranan yang lebih kuat dalam membentuk kecenderungan pasien untuk kembali memperoleh pelayanan kesehatan. Dominannya variabel tersebut dapat dipahami karena obat dan alat kesehatan merupakan bagian yang secara langsung mendukung proses pelayanan medis. Pasien datang ke rumah sakit dengan harapan memperoleh pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan kesehatannya. Apabila obat yang diperlukan tersedia dan alat kesehatan yang digunakan dalam pemeriksaan maupun tindakan medis berada dalam kondisi memadai, proses pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan tepat waktu. Kondisi tersebut dapat menciptakan rasa aman, meningkatkan kepercayaan, serta memberikan pengalaman positif bagi pasien. Sebaliknya, keterbatasan ketersediaan obat maupun alat kesehatan dapat menghambat proses pelayanan. Pasien mungkin harus menunggu lebih lama, mencari obat di tempat lain, atau menghadapi keterbatasan dalam memperoleh tindakan tertentu. Apabila kondisi tersebut terjadi secara berulang, persepsi pasien terhadap kualitas

elayanan rumah sakit dapat menurun dan pada akhirnya berpotensi mengurangi minat pasien untuk kembali.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Wahyu (2024) yang menunjukkan adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien. Dalam konteks penelitian ini, ketersediaan obat dan alat kesehatan sebagai bagian penting dari fasilitas pelayanan kesehatan menjadi aspek yang perlu mendapatkan perhatian utama dari manajemen rumah sakit. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa peningkatan minat kembali pasien membutuhkan pengelolaan pelayanan secara terpadu. Kemudahan akses lokasi memberikan kemudahan bagi pasien untuk mencapai rumah sakit, ketepatan penanganan darurat memberikan rasa aman dan kepercayaan terhadap kemampuan tenaga kesehatan, sedangkan ketersediaan obat dan alat kesehatan memastikan pelayanan medis dapat diberikan sesuai kebutuhan pasien. Ketiga aspek tersebut secara bersama-sama berkontribusi terhadap pembentukan pengalaman pelayanan pasien dan minat untuk kembali menggunakan pelayanan RSUD Panglima Sebaya. Dengan demikian, RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur perlu memberikan perhatian lebih besar terhadap pengelolaan ketersediaan obat dan alat kesehatan karena variabel tersebut menjadi faktor yang paling dominan. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penguatan sistem pengadaan dan pengendalian persediaan, pemantauan stok secara berkala, serta memastikan kesiapan alat kesehatan yang digunakan dalam pelayanan. Di samping itu, peningkatan ketepatan penanganan darurat dan pemeliharaan kemudahan akses pasien tetap perlu dilakukan agar kualitas pelayanan rumah sakit dapat ditingkatkan secara menyeluruh.

Kesimpulan

Penelitian dengan judul Pengaruh Kemudahan Akses Lokasi, Ketepatan Penanganan Darurat dan Ketersediaan Obat & Alat Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kemudahan Akses Lokasi, Ketepatan Penanganan Darurat dan Ketersediaan Obat & Alat Kesehatan secara Simultan berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur.
2. Kemudahan Akses Lokasi, Ketepatan Penanganan Darurat dan Ketersediaan Obat & Alat Kesehatan secara Parsial berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur.
3. Ketersediaan Obat & Alat Kesehatan secara Dominan berpengaruh terhadap Minat Kembali Pasien RSUD Panglima Sebaya Kabupaten Paser Kalimantan Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2023. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Citra Medika Kota Semarang. <https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/jrpe/article>
- Agus, Widarjono. 2019. Ekonometrika Pengantar dan Aplikasinya. Jakarta: Ekonosia
- Ajami, S., Ketabi, S., Isfahani, S. S., & Heidari, A. 2019. Readiness Assesment of Electronic Health Record Implementation. Journal of the Society for Medical Informatics of Bosnia & Herzegovina
- Awal, S., Nugraha, T. and Syamsul, D. 2020. Analisis Kebijakan Pengadaan Obat secara E-Purchasing di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Simeulue', Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 3(1), pp. 31–39. doi: 10.56338/mppki.v3i1.1016
- Azwar, Azrul. 2019. Pengantar Adminitrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara
- Deghita. 2024. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/mmars/article/view/1601>
- Dhea. 2024. Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan Dan Sistem Pembayaran Terhadap Loyalitas Pelanggan. <https://jurnal.unigo.ac.id/index.php/jemai/article/download/3601/1542>
- Faradiba. 2021. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kembali Pasien Rawat Inap RSUD Batara Siang Pangkep. <https://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/175>
- Fatih, H. M., & Iskandar, D. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman Kota Banjarmasin. Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan, 9(1), 31-39.
- Griffin, Ricky W. 2021. Management. United States of America: Cengage Learning
- Hania, Budiharto, & Yulanda. 2020. Literature Review: Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Response Time Perawat Pada Penanganan IGD. Jurnal ProNers
- Handayani, Gemy nastity. 2020. Kualitas Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan. Pasien
- Hasibuan. 2020. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara Herlambang S dan Murwani A. 2019. Manajemen Kesehatan dan Rumah Sakit. Gosyen Publishing. Yogyakarta
- Hidayat, A. A. 2022. Dokumentasi Keperawatan; Aplikasi Praktik Klinik. Surabaya: Health Books Publishing
- Hutabarat, R. Y., & Putra, C. S. 2020. Asuhan Keperawatan Kegawatdaruratan. Bogor: In Media
- Karyati Berdi S. 2020. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan dokter spesialis obstetri dan ginrkologi dengan minat kunjungan ulang pasien di indtalasi rawat jalan RSI sultan agung semarang.
- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia 2024
- Kristina, Naning, and Wahna Widyaningrum. 2019. MANSKILL Managerial Skill. Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press.
- Kotler, Philip., dan Gary Armstrong., 2019, Principles of Marketing, 14th Ed, Prentice Hall, Jakarta
- Lailiyah, A. 2019. Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Penggunaan Dan Penyimpanan Obat Bebas Dan Bebas Terbatas Di Apotek Sambeng Farma. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Gresik, 3–16

- Menik. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Kembali Pasien Ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. <https://jurnalp4i.com/index.php/healthy/article/view/4261/3262>
- Mitha. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di RSIM Sumberrejo Bojonegoro. <https://ojs.poltekkes-malang.ac.id/index.php/JIKI/article/download/3085/543/>
- Nita Sahara. J. 2019. ilmu Kedokteran dan Kesehatan. (2):60–6
- Notoatmodjo Soekidjo. 2019. Kesehatan dan pembangunan sumber daya manusia. Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional 2(5)
- Olivia Meida Rukmana, 2022 Analisis Perencanaan Kebutuhan Obat Dengan Metode Konsumsi Di Instalasi Farmasi Puskesmas Cileungsi Tahun 2022
- Parwata I. M. O. A. 2019. Obat Tradisional. Universitas Udayana. Bukit Jimbaran : Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
- Pohan, I. S. 2019. Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan, Dasar-dasar Pengertian dan penerapan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Priyatno. 2019. Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS. Yogyakarta Rizka. 2024. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kelengkapan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Keputusan Berkunjung Pasien Rawat Jalan. <https://jurnalpasca.unram.ac.id/index.php/alexandria/article/download/518/27/1987>
- Silvia. 2024. Pengaruh Lokasi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pasien Rumah Sakit Siloam Lippo Village. <https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/download/4855/2142>
- Singgih. 2020. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: PT Elex Media
- Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suharyadi, & Purwanto. 2019. Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern. Jakarta: Salemba Empat.
- Sukmadinata. 2020. Metode Penelitian. Bandung: Remaja Rosdakarya Suparyanto dan Rosad. 2020. Intervensi tepid sponge dengan masalah keperawatan pada pasien anak bronkopneumonia : Studi Kasus. Studi Kasus, 5(3), 248–253
- Susanti, H.D. 2020. Gambaran Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kesehatan Gigi pada Remaja Kelas VII di SMP Muhammadiyah Cikoneng. Karya Tulis Ilmiah, Jurusan D3 Kesehatan Gigi Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tasikmalaya
- Trijono, Rachmat. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Penerbit Papas Sinar Sinanti
- Umi Farida, MM .2019. Manajemen sumber daya manusia, Ponorogo, FE Universitas Muhammadiyah
- Usman Effendi. 2018. Asas Manajemen, Edisi kedua, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Wahyu. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit. <https://pdfs.semanticscholar.org/1ac7/3ab63b306cd4858da31aa6c430a3257cebd0.pdf>