BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kunjungan pasien merupakan suatu masalah mendasar untuk pengelola sebuah rumah sakit ataupun puskesmas, sebab kunjungan pasien merupakan tanda bahwa puskesmas tersebut memang pilihan masyarakat. Kunjungan pasien penting bagi kinerja or\ganisasi dan kemampuan pendapatan. Kunjungan pasien penting guna keberlangsungan puskesmas karena untuk memperoleh pasien baru dianggap lebih sulit dibandingkan mempertahankan pasien yang sudah ada.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas, aman, efektif, dan berorientasi pada pasien. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan adalah kepuasan pasien dan loyalitas pasien yang tercermin melalui minat kunjungan ulang. Minat kunjungan ulang merupakan kesediaan pasien untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan. Ketidakpuasan terhadap pelayanan dapat menyebabkan pasien beralih ke fasilitas kesehatan lain. Minat kunjungan ulang menjadi indikator penting keberlanjutan pemanfaatan layanan rawat inap suatu puskesmas. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang yaitu kepuasan pasien.

Menurut Rangkuti (2017) kepuasan pasien adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penanganan. Perilaku pasien yang merasa puas atau nyaman dengan layanan kesehatan yang diterima akan menunjukkan perilaku senang dan ingin kembali berobat atau melakukan kunjungan ulang sebagai proses keputusan untuk senantiasa berobat ataupun mendapatkan pelayanan kesehatan lanjutan.

Berdasarkan data Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep, didapatkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat inap secara keseluruhan bulan Januari-Maret 2026 yaitu sebanyak 172 pasien. Ini menunjukkan adanya penurunan jika dibandingkan dengan jumlah kunjungan pasien rawat inap tahun sebelumnya,

periode bulan Januari-Maret 2025 yaitu sebanyak 248 pasien. Secara terperinci data kunjungan pasien rawat inap Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep periode bulan Januari - Maret selama 3 tahun terakhir akan dijelaskan pada tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

Kunjungan Pasien Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep

No		Kunjungan Pasien Tahun		
	Bulan	**2024**	**2025**	**2026**
1	Januari	112 orang	140 orang	63 orang
2	Februari	20 orang	54 orang	63 orang
3	Maret	139 orang	54 orang	46 orang
Jumlah		**271 orang**	**248 orang**	**172 orang**

Sumber: Manajemen Puskesmas Batuputih, 2026

Kunjungan pasien yang semakin meningkat dan dilaksanakan secara kontinyu menunjukkan meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan, penambahan jenis layanan, dan peningkatan fasilitas atau sarana prasarana. Kondisi ini juga mengindikasikan kesadaran kesehatan masyarakat yang lebih baik. Sebaliknya, kunjungan pasien yang menurun pada suatu puskesmas merupakan masalah serius yang menandakan adanya penurunan kinerja, penurunan pendapatan, serta penurunan mutu pelayanan atau citra puskesmas di mata masyarakat.

Pelayanan rawat inap melibatkan berbagai profesi kesehatan. Dalam upaya peningkatan kepuasan pasien, perlu dilakukan kerjasama atau kolaborasi antar tenaga kesehatan di berbagai bidang keilmuan sehingga tenaga kesehatan memiliki informasi yang cukup, cepat, dan akurat dalam melakukan pelayanan dan penangan terhadap pasien. *Interprofessional collaboration practice* (ICP) merupakan proses kerjasama dari berbagai profesi kesehatan sebagai sebuah tim untuk mencapai tujuan bersama (meningkatkan pelayanan kesehatan). *Interprofessional collaboration practice* (ICP) melibatkan lebih dari satu tenaga kesehatan yang berbeda yang menerapkan keterampilan dan pengetahuan sesuai

dengan bidang ilmu mereka untuk mengatasi masalah kesehatan pasien. Tenaga kesehatan harus melakukan praktek kolaboratif yang baik dan tidak melaksanakan pelayanan kesehatan sendiri-sendiri hal ini bertujuan agar keselamatan pasien lebih terjaga (Patima,2022).

Menurut data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), dari 421 juta rawat inap diseluruh dunia setiap tahun, sekitar 42,7 juta kejadian buruk terjadi karena disebabkan oleh kesalahan medis dan penanganan pasien yang tidak tepat (Ita, 2022). Menurut data *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* kesalahan medis menempati peringkat kelima dari sepuluh penyebab kematian paling sering di Amerika Serikat. Akar permasalahannya adalah akibat buruknya kolaborasi antar tenaga kesehatan yang menyebabkan keterlambatan pengobatan serta kesalahan fatal pada operasi. Perwakilan WHO untuk Indonesia dalam seminar *internasional "The 4th Padjadjaran International Nursing Conference 2014*" mengatakan bahwa untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kesehatan tidak cukup hanya menjadi tanggung jawab satu profesi saja. Kolaborasi para profesi kesehatan dari berbagai disiplin ilmu menjadi kunci peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Indonesia. Dengan kata lain, *Interprofessional collaboration practice* sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan (Tjahjono, 2020).

Kepuasan pasien menjadi tantangan besar dalam pemberian pelayanan kesehatan saat ini. Kompetensi tenaga kesehatan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pasien . Tenaga kesehatan di puskesmas saat ini di tuntut untuk memberikan pelayanan yang baik, efektif, dan efisien. Adapun Jumlah tenaga kesehatan di Puskesmas Batuputih Sumenep secara keseluruhan berjumlah 71 orang yang terdiri dari 29 perawat, 31 bidan, 2 analis laboratorium, 2 tenaga gizi, 2 tenaga promosi kesehatan,1 terapis gigi dan mulut, 1 perekam medis, 1 kesehatan lingkungan, 1 apoteker dan 1 asisten apoteker. Adapun tenaga medis terdiri dari 4 orang dokter dan 2 dokter gigi (Profil Puskesmas Batuputih Tahun 2025).

Salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kesehatan. Kompetensi tenaga kesehatan adalah kombinasi kemampuan yang

mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional yang wajib dimiliki oleh seseorang untuk memberikan pelayanan medis atau upaya kesehatan kepada masyarakat. Ada hubungan positif dan signifikan antara kompetensi tenaga kesehatan dengan kepuasan pasien. Kompetensi klinis dan interpersonal yang tinggi secara langsung meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan, yang merupakan indikator utama kualitas pelayanan kesehatan yang pada akhirnya berdampak terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan kunjungan pasien. Pasien yang puas cenderung melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan layanan kesehatan. Kualitas pelayanan, kenyamanan fasilitas, keramahan staf, dan efisiensi waktu tunggu adalah faktor kunci yang memengaruhi kepuasan, yang berdampak langsung pada tingkat kunjungan. Kronologi kunjungan pasien merupakan serangkaian interaksi (*encounter*) yang dialami pasien sejak pertama kali mengakses fasilitas kesehatan hingga menyelesaikan pengobatan, di mana setiap tahapan tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan dan minat untuk berkunjung kembali.

Ditinjau dari sisi empiris, berbagai hasil penelitian terdahulu tentang kunjungan pasien dijelaskan bahwa kepuasan pasien dapat meningkatkan kunjungan pasien. Kajian empiris tentang hubungan kepuasan pasien terhadap kunjungan pasien yang diteliti oleh Kambodji (2022) menyatakan temuan penelitiannya bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap kunjungan pasien. Namun bertentangan dengan penelitian Sangkot *et al.,* (2022) dimana temuan penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap kunjungan pasien. Hasil penelitian ini merupakan *gab research* yang perlu dilakukan penelitian lanjutan. Adanya *gab reseacrh* (perbedaan temuan penelitian) merupakan *urgency* penelitian yang memberikan gambaran dan petunjuk kepada peneliti untuk melakukan penelitian lanjutan tentang kajian hubungan kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan mengambil objek penelitan di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep.

Kunjungan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya, diantaranya dipengaruhi oleh faktor kompetensi. Studi empiris tentang hubungan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien dilakukan Latuihamallo, *et al.,* (2024),

Suyatmi *et al.,* (2024), Udayana *et al.,* (2024) mengemukakan temuan penelitiannya bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hasil temuan peneliti ini tidak sejalan dengan penelitian Iffah (2024) yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pasien. Adanya perbedaan temuan penelitian/gab reseach ini memberikan celah untuk dilakukan penelitian lanjutan dan untuk membuktikan apakah benar bahwa kompetensi terhadap kepuasan pasien berpengaruh signifikan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda. Adanya penelitian lanjutan yang akan dilakukan merupakan *urgency* penelitian serta keinginan peneliti untuk membuktikan apakah benar kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Kajian empiris lainnya tentang hubungan kompetensi tenaga kesehatan terhadap kunjungan pasien dilakukan Wydiawati *et al.,* (2021) mengemukakan temuan penelitiannya bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kunjungan pasien. Hasil temuan peneliti ini tidak sejalan dengan penelitian Dzahabiyyah dan Saryatmo (2024), yang menyatakan bahwa kompetensi berpengaruh tidak signifikan terhadap kunjungan pasien. Adanya perbedaan temuan penelitian ini memberikan celah untuk dilakukan penelitian lanjutan dan untuk membuktikan apakah benar bahwa kompetensi terhadap minat kunjungan ulang pasien berpengaruh signifikan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda

Dari berbagai studi empiris, belum ditemukan hasil penelitian yang mengkaji secara bersama-sama tentang kunjungan pasien yang dipengaruhi oleh *Intreprofessional Collaboration Practice* dan kompetensi tenaga kesehatan melalui kepuasan pasien rawat ini. Hal tersebut merupakan *novelty* penelitian dan menjadi landasan melakukan penelitian lanjutan karena belum pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya dan merupakan *novelty* dari penelitian ini.

Berdasarkan pengamatan peneliti di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep terdapat fenomena kunjungan pasien rawat inap yang relatif sedikit dan semakin menurun, hal ini diduga disebabkan oleh faktor *interprofessional collaboration practice* yang belum mampu memenuhi harapan pasien yang dapat

berdampak pada berkurangnya kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan latar belakang, adanya *gab research* dan fenomena yang telah dikemukakan pada bahasan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep. Adapun judul yang dikaji dalam penelitian ini adalah **"Pengaruh *Interprofessional collaboration practice* dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fenomena penelitian, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *interprofessional collaboration practice* berpengaruh secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep?
2. Apakah *interprofessional collaboration practice* berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep?
3. Apakah kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep?
4. Apakah kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep?
5. Apakah kepuasan pasien rawat inap berpengaruh secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep?
6. Apakah *interprofessional collaboration practice* berpengaruh tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep dengan kepuasan pasien rawat inap sebagai variabel *intervening*?
7. Apakah kompetensi tenaga kesehatan berpengaruh tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep dengan kepuasan pasien rawat inap sebagai variabel *intervening*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan penelitian ini secara umum ini adalah :

Menganalisis Pengaruh *Interprofessional collaboration practice* dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep

2. Tujuan Khusus

a. Menganalisis pengaruh secara langsung *interprofessional collaboration practice* terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep.
b. Menganalisis pengaruh secara langsung *interprofessional collaboration practice* terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep.
c. Menganalisis pengaruh secara langsung kompetensi tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep.
d. Menganalisis pengaruh secara langsung kompetensi tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep.
e. Menganalisis pengaruh secara langsung kepuasan pasien rawat inap terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep.
f. Menganalisis pengaruh *interprofessional collaboration practice* secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep dengan kepuasan pasien rawat inap sebagai variabel *intervening*.
g. Menganalisis pengaruh kompetensi tenaga kesehatan secara tidak langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas

Batuputih Kabupaten Sumenep dengan kepuasan pasien rawat inap sebagai variabel *intervening*.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada latar belakang serta rumusan masalah, maka disusun manfaat yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis
   a. Bagi pengembangan ilmu, hasil penelitian ini sebagai sumbangan penemuan konseptual baru penelitian dan untuk memperkaya khasanah keilmuan khususnya kajian tentang pengaruh *interprofessional collaboration practice* dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien rawat inap.
   b. Bagi peneliti selanjutnya, hasil, penelitian ini sebagai tambahan referensi melakukan penelitian lebih lanjut terkait pengaruh *interprofessional collaboration practice* dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien rawat inap.
   c. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat dan sebagai referensi tambahan keilmuan khususnya tertarik dengan mendalami/mengkaji ilmu manajemen kesehatan khususnya tentang *interprofessional collaboration practice* dan kompetensi tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien melalui kepuasan pasien rawat inap.
   d. Bagi akademisi, hasil penelitian ini sebagai sumbangan untuk menambah khasanah literatur perpustakaan Universitas Strada Indonesia.
2. Manfaat praktis
   a. Bagi pimpinan Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep, hasil penelitian ini sebagai sumbangan dan bahan masukan dalam rangka meningkatkan minat kunjungan kunjungan ulang pasien ditinjau dari faktor *interprofessional collaboration practice*, kompetensi tenaga kesehatan, dan kepuasan pasien.

b. Bagi pegawai Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep, hasil penelitian ini sebagai masukan dan kajian dalam mengetahui program yang harus direncanakan untuk meningkatkan minat kunjungan ulang pasien ditinjau dari faktor *interprofessional collaboration practice*, kompetensi tenaga kesehatan, dan kepuasan pasien.

E. Keaslian Penelitian

Untuk menentukan keaslian penelitian peneliti dan berdasarkan pengetahuan peneliti sebagai penulis penelitian dengan judul "Pengaruh *Interprofessional Collaboration Practice* Dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Batuputih Kabupaten Sumenep", peneliti yakin tidak ada penelitian yang memiliki judul yang sama dengan penelitian saya, tapi mungkin ada penelitian serupa dengan penelitian yg ditulis oleh peneliti, Adapun beberapa penelitian terdahulu yang digunakan dalam bentuk tabel yang sudah dilengkapi dengan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yang ditunjukkan pada tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu, Persamaan dan Perbedaan

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	**Latuihamallo, *et al.*, (2024),** "analisis pengaruh kompetensi perawat, efektivitas administrasi dan pelayanan dokter terhadapkepuasan pasien igd di rsud wamena. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh kompetensi perawat, pelayanan dokter, dan efektivitas administrasi terhadapkepuasan pasien di RSUD Wamena"	**Variabel Independen**: - kompetensi perawat (X1) - efektivitas administrasi (X2) - pelayanan dokter (X3) **Variabel Dependen**: - kepuasan pasien (Y1)	**Populasi:** pasien IGD RSUD Wamena **Teknik Analisis Data:** SPSS	Kompetensi perawat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien IGD	Sama-sama menggunakan variable bebas: - Kompetensi	Tidak menggunakan variable bebas: - *Interprofessional collaboration practice* Variable terikat: - Kunjungan pasien Variabel mediasi: - Kepuasan pasien
2.	**Dzahabiyyah dan Saryatmo (2024)** "Pengaruh Kompetensi Perawat Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Niat Berkunjung Ulang Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Majalengka"	**Variabel Independen**: - Kompetensi Perawat (X1) - Kualitas Pelayanan (X2) **Variabel Dependen**: Niat Berkunjung Ulang (Y1)	**Populasi:** pasien IGD RSUD Majalengka **Jumlah Sampel:** 100 orang **Teknik Analisis Data:** Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)	Kompetensi perawat tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjugng pasien	Sama-sama menggunakan variable bebas: Kompetensi Variable terikat: - Kunjungan pasien	Tidak menggunakan variable bebas: - *Interprofessional collaboration practice* Variabel mediasi: Kepuasan pasien

3.	**Suyatmi *et al.*, (2024),** "Analisis Pengaruh Kompetensi, Kedisiplinan, dan Budaya Kerja Tenaga Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Baratvv"	**Variabel Independen**: - Kompetensi (X1) - Kedisiplinan (X2) - Budaya Kerja (X3) **Variabel Dependen**: Kepuasan Pasien (Y)	**Populasi:** penerima layanan Rawat Jalan di Poliklinik Mata pada Rumah Sakit Umum Daerah Khidmat Sehat Afiat Kota Depok Provinsi Jawa Barat pada bulan September 2023 **Sampel:** 265 sampel **Teknik Analisis Data:** analisis regresi linear berganda	Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kompetensi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Khidmat Sehat Afiat Kota Depok	Sama-sama menggunakan variable bebas: Kompetensi	Tidak menggunakan variable bebas: - *Interprofessional collaboration practice* Variable terikat: - Kunjungan pasien Variabel mediasi: Kepuasan pasien
4.	**Udayana *et al.*, (2024)** "Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Layanan Klinik Dilihat Dari Kedisiplinan Dan Kompetensi Pegawai Di Klinik Ibnu Sina Rapak Balikpapan"	**Variabel Independen**: - Kedisiplinan (X1) - Kompetensi Pegawai (X2) **Variabel Dependen**: Kepuasan Pasien (Y1)	**Populasi:** semua pasien yang berobat di klinik Ibnu sina Balikpapan **Sampel :** 100 **Teknik Pengambilan Data:** Kuesioner **Teknik Analisis Data:** SPSS	Kompetensi pegawai terhadap kualitas layanan klinik berpengaruh positif	Sama-sama menggunakan variable bebas: Kompetensi	Tidak menggunakan variable bebas: - *Interprofessional collaboration practice* Variable terikat: - Kunjungan pasien Variabel mediasi: Kepuasan pasien
5.	**Iffah (2024)**, "analisis pengaruh disiplin kerja, kompetensi dan kepercayaan terhadapkepuasan pasien"	**Variabel Independen**: - disiplin kerja (X1) - kompetensi (X2) - kepercayaan (X3) **Variabel Dependen**: Kepuasan Pasien (Y1)	**Populasi:** Pasien berdasarkan poliklinikdi Puskesmas Tlogosari Wetan. Semarang padaperiode 2020-2021 **Sampel : 100 Teknik Pengambilan Data:** Kuesioner **Teknik Analisis Data:** SPSS	Kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien	Sama-sama menggunakan variable bebas: Kompetensi	Tidak menggunakan variable bebas: - *Interprofessional collaboration practice* Variable terikat: - Kunjungan pasien Variabel mediasi: Kepuasan pasien

6.	**Saputra (2023)** "Pengaruh Implementasi Pelayanan Kolaborasi Interprofesi Terhadap Kepuasan Pasien Studi Terhadap Ibu Hamil Dalam Pelayanan Antenatal Care Terpadu Di Puskesmas Genuk Dan Puskesmas Bangetayu Semarang".	**Variabel Independen**: - Pelayanan Kolaborasi Interprofesi (X1) **Variabel Dependen**: kepuasan pasien (Y)	**Populasi:** Ibu hamil di Puskesmas Genuk dan Bangetayu Semarang **Sampel : 68** **Teknik Pengambilan Data:** Kuesioner **Teknik Analisis Data:** manwhitney	Terdapat hubungan yang signifikan antara Pelayanan Kolaborasi Interprofesi dan kepuasan pasien	Sama-sama menggunakan variable bebas: - *Interprofessional collaboration practice*	Tidak menggunakan variable bebas: Kompetensi Variable terikat: - Kunjungan pasien Variabel mediasi: Kepuasan pasien
7.	**Kambodji (2022)** "pengaruh kepercayaan dan kualitaspelayanan terhadap kunjungan pasien kembali dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening pada Rumah Sakit Pgi Cikini Jakarta"	**Variabel Independen**: - kepercayaan (X1) - kualitas pelayanan (X2) **Variabel Dependen**: kunjungan pasien kembali (Y2) **Variabel Intervening**: kepuasan pasien (Y1)	**Populasi:** pasien rawat inap RS PGI Cikini **Sampel : 225** **Teknik Pengambilan Data:** Kuesioner **Teknik Analisis Data:** *Spss*	Kepuasan pasien berpengaruh langsung terhadap kunjungan pasien Kembali	Sama-sama menggunakan variable bebas: Kompetensi	Tidak menggunakan variable bebas: - *Interprofessional collaboration practice* Variable terikat: - Kunjungan pasien Variabel mediasi: Kepuasan pasien
8.	**Sangkot *et al.*, (2022)** **"**analisispengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun**"**	**Variabel Independen:** - kepuasan pasien (X1) **Variabel Dependen:** minat kunjungan ulang (Y1)	**Populasi:** pasien rawat jalan di Rumah Sakit X Kota Madiun Sampel : 100 **Teknik Pengambilan Data:** Kuesioner **Teknik Analisis Data:** univariat dan bivariat, chi square	Tidak ada hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan dengan minat untuk berkunjung kembali di Rumah Sakit X di Kota Madiun	Sama-sama menggunakan variable bebas: Kunjungan	Tidak menggunakan variable bebas: - Kompetensi - *Interprofessional collaboration practice* Variable terikat: - Kunjungan pasien Variabel mediasi: Kepuasan pasien

9.	**Wydiawati *et al.*, (2021)** **"**pengaruh kompentensi dan kepatuhan petugas kesehatan terhadap pengambilan keputusan pasien melakukan rawat inap dengan pencapaian indikator triase sebagai variabel intervening Instalasi Gawat Darurat RS.AM**"**	**Variabel Independen:** - kompentensi (X1) - kepatuhan petugas kesehatan (X2) **Variabel Dependen:** pengambilan keputusan pasien (Y1) **Variabel Intervening:** pencapaian indikator triase (Y2)	**Populasi:** dokter jaga IGD RS.AM **Sampel : 15** **Teknik Pengambilan Data:** Kuesioner terstruktur **Teknik Analisis Data:** two stage least square(2SLS) dan analisis jalur	kompetensi petugas kesehatan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap pengambilan keputusan pasien melakukan rawat inap	Sama-sama menggunakan variable bebas: Kompetensi	Tidak menggunakan variable bebas: - *Interprofessional collaboration practice* Variable terikat: - Kunjungan pasien Variabel mediasi: Kepuasan pasien

Sumber : Hasil Olah Data, 2026