

# Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dan Loyalitas di Rawat Inap RS Sultan Imanuddin Tahun 2021

Silahartini, Maya Khrisna

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=135408&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Latar belakang: RS Sultan Imanuddin adalah rumah sakit tipe B yang menerima rujukan berjenjang dari rumah sakit sekitarnya dan menjadi tumpuan pelayanan sehingga diharapkan dapat memberikan pelayanan berkualitas dan memuaskan. Terdapat 5 dimensi yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Angka kepuasan pelanggan yang tinggi mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di fasilitas kesehatan. Pengukuran loyalitas pelanggan dengan Nett Promoter Score (NPS) diawali pada tahun 2003 dan menggunakan jumlah pertanyaan lebih sedikit, NPS menghasilkan analisis yang lebih baik terhadap loyalitas pasien terhadap institusi kesehatan dan terdapat korelasi yang tinggi antara nilai NPS dengan tingkat kepuasan pasien. Tujuan: Menganalisis hubungan persepsi pasien terhadap kualitas layanan dengan loyalitas di RS Sultan Imanuddin. Mengetahui loyalitas pasien RS Sultan Imanuddin dengan NPS untuk melihat akseptibilitas masyarakat terhadap RSSI. Metode Penelitian: Penelitian mix method dengan pengambilan data kuantitatif kemudian dilanjutkan dengan kualitatif. Penelitian dilakukan Desember 2020-Februari 2021 dengan jumlah responden sebanyak 203 orang pasien dan atau penunggu pasien di instalasi rawat inap Meranti dan manajemen RS Sultan Imanuddin. Hasil: Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas terhadap RS diukur dengan Nett Promoter Score sebesar 68,4 dan loyalitas terhadap dokter 91,6. Variabel tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance berhubungan signifikan terhadap loyalitas pasien terhadap RS dengan nilai  $p < 0,001$ . Variabel reliability dan responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien terhadap dokter dengan  $p < 0,001$ . Karakteristik pasien yang berpengaruh signifikan pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit dan dokter adalah pendidikan. Faktor pendidikan mempengaruhi cara pasien berkomunikasi dengan dokter. Faktor jenis kelamin, usia, pekerjaan, cara pembiayaan, tempat tinggal, kelas perawatan, riwayat rawat inap sebelumnya, cara datang berobat, dokter yang merawat, jalur masuk rawat inap, jenis kasus bedah dan lama hari rawat tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Kesimpulan: Penelitian di RS Sultan Imanuddin menunjukkan tingkat loyalitas pasien terhadap dokter lebih tinggi dibanding loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Variabel tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance memiliki hubungan signifikan terhadap loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Variabel reliability dan responsiveness memiliki hubungan signifikan terhadap loyalitas pasien terhadap dokter. Pasien yang berpikir untuk beralih layanan rumah sakit, mencari layanan kesehatan yang tidak antri, ruang rawat inap yang lebih nyaman, dan memperhatikan privasi. Pasien yang masih menginginkan layanan di tempat yang sama disebutkan karena faktor jarak yang dekat dan beda selisih pembiayaan bila pindah rumah sakit. Faktor yang membuat pasien loyal terhadap dokter adalah penanganan baik yang diberikan dan telah terbiasa sebelumnya. Hal yang membuat pasien beralih dokter adalah waktu yang diberikan dalam pelayanan dirasa kurang dan ketidakhadiran dokter saat pemeriksaan