

## **Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dan Loyalitas di Rawat Inap RS Sultan Imanuddin Tahun 2021 = Correlation of patient perception of service quality and Loyalty in the inpatient ward of Sultan Imanuddin Hospital in 2021**

Maya Khrisna Silahartini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20522927&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 akseptabilitas 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. Penelitian ini diharapkan menjadi data dasar bagi rumah sakit sebagai tolak ukur dalam monitoring dan evaluasi pelaksanaan pelayanan.

.....Background: Sultan Imanuddin hospital is type B hospital receives referrals from surrounding hospitals, becoming service focus and expected to provide qualified and satisfying services. There are 5 dimensions that can be used for assessing service quality. Tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. High customer satisfaction rate had an impact on patients' decision to use health services in the future and use the same health care facilities. Customer loyalty measure using Nett Promoter Score (NPS) initiated in 2003, using fewer questions. NPS results in better patient loyalty analysis for health care institutions, and had a correlation between NPS value and patient satisfaction level. Aim: This study was to analyze correlation between patient perceptions of service quality and loyalty at Sultan Imanuddin hospital. Knowing the patient's loyalty with NPS to monitor patient's acceptance of RSSI health services. Method: The research design is mix method research with quantitative research followed by qualitative. The study was conducted from December 2020-March 2021 with a total of 203 patients and/or patient attendants at the Meranti inpatient ward at Sultan Imanuddin Hospital. Result: research showed that the level of loyalty to hospitals, was measured by a Net Promoter Score of 68.4 and loyalty to doctors of 91.6. Tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance variables were significantly related to patient loyalty to the hospital with  $p < 0.001$ . Variables of reliability and responsiveness have a significant correlation with patient loyalty to doctors with  $p < 0.001$ . Education is a patient's character had a significant correlation with patient loyalty to both hospitals and doctors. Educational factors affect the way patients communicate with doctors. Gender, age, occupation, payment, domicile, treatment class, previous hospitalization history, referral method, treating doctor, inpatient admission method, surgical case type, and length of stay did not affect patient loyalty. Conclusion: patient loyalty to doctor is higher than patient loyalty to hospital. Tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance are significantly correlated to patient's loyalty to hospital. Reliability and responsiveness are significantly correlated to patient's loyalty to doctor. Patients who are thinking of switching hospital services, seek health services that are less queued, more comfortable inpatient rooms, and pay attention to privacy. Patients who still want services at the same place are mentioned because of the distance factor and the difference in financing if they move hospitals. The factor that makes the patient loyal to the doctor is the good treatment given and has been used to it before. The things that make patients switch doctors are the time given in the service is felt to be lacking and the doctor's absence during the examination. This research is expected to serve database for hospital as a benchmark in monitoring and evaluating service implementation.