

Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar

Relationship Between Service Quality And Patient Loyalty In The Installation of Labuang Baji Hospital Makassar

Mangindara¹, Dian Ekawaty², Sriyani Windarti³, Nurul Azizyah Aksha⁴, Andi Nailah Amirullah⁵

¹⁻⁴Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia, ⁵Stikes Yapika Makassar
(mangindaraakk@gmail.com, 082394599033)

ABSTRAK

Kualitas layanan diukur dengan seberapa baik memenuhi harapan target pelanggan. Tampaknya ada beberapa variasi dalam jumlah pasien rawat inap, karena jumlah kunjungan ulang pasien rawat inap di RS Labuang Baji Makassar turun dari 6.245 di tahun 2019 menjadi 5.448 di tahun 2020 dan 6.145 di tahun 2021. Rumah sakit mengalami dilema dengan menurunnya jumlah kunjungan pasien rawat inap. Kemampuan rumah sakit untuk menjalankan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien rawat inap selama satu tahun terakhir akan dipengaruhi oleh penurunan jumlah pasien yang dirawat di rumah sakit tersebut. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif *cross-sectional*. Populasi sebanyak 512 dan sampel 225 responden. Analisis bivariat menggunakan Uji *Chi-Square*. Dengan *p-value* 0,042 untuk profesionalisme dan keterampilan, *p-value* 0,042 untuk sikap dan perilaku, *p-value* 0,049 untuk keandalan dan kepercayaan, *p-value* 0,047 untuk pemulihan layanan, dan *p-value* 0,027 untuk komunikasi. Penelitian ini menemukan korelasi antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Dengan nilai *p-value* 0,057, variabel fisik dianggap tidak penting. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, keandalan dan kepercayaan, pemulihan layanan, dan komunikasi dengan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, loyalitas pasien, rumah sakit

ABSTRACT

Service quality is measured by how well it meets the target audience's expectations. There seems to be some variation in the number of inpatients, as the number of re-hospitalized patients at Labuang Baji Makassar Hospital fell from 6,245 in 2019 to 5,448 in 2020 and 6,145 in 2021. The hospital is faced with a dilemma with the declining number of outpatient visits. The hospital's ability to operate and the quality of services provided to inpatients over the past year will be affected by the decrease in the number of patients treated at the hospital. Researchers at Labuang Baji General Hospital in Makassar set out to explore this question in order to better serve inpatients. This study used a cross-sectional descriptive quantitative research design. A total of 512 participants and 225 replies were included in the analysis. Bivariate analysis using Chi-Square test. With a *p-value* of 0.042 for professionalism and skill, a *p-value* of 0.042 for attitude and behavior, a *p-value* of 0.049 for reliability and trust, a *p-value* of 0.047 for service recovery, and *p-value* 0.027 for communication, this study found a correlation between service quality and patient loyalty. With a *p-value* of 0.057, physical variables are considered unimportant. The conclusion in this study is that there is a relationship between professionalism and skill, attitude and behavior, reliability and trustworthiness, service recovery, communication with patient loyalty.

Keywords: Quality of service, patient loyalty, hospital

Article Info:

Received: 24 Januari 2023 | Revised form: 11 Februari 2023 | Accepted: 11 April 2023 | Published online: Juni 2023

PENDAHULUAN

Untuk melestarikan, meningkatkan, dan mempromosikan kesehatan masyarakat, rumah sakit berfungsi sebagai pusat kegiatan yang berhubungan dengan medis. Rumah sakit harus menyediakan layanan yang memenuhi standar pemerintah dan dapat diakses oleh semua demografi.¹

Setiap warga negara Republik Indonesia berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, sebagaimana dijamin dalam Pasal 28 Bagian H ayat (1) Undang-Undang Perubahan Undang-Undang Dasar 1945. Negara juga bertanggung jawab untuk menyediakan fasilitas pelayanan umum dan pelayanan kesehatan yang memadai. Fasilitas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 alinea ketiga. Kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakan segala jenis pekerjaan sanitasi yang bermutu, aman, efisien, dan murah ditegaskan kembali dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Sanitasi. Jelas terlihat dari undang-undang dan aturan ini bahwa pemerintah harus menawarkan layanan sanitasi yang memadai kepada warganya. Menurut UU Rumah Sakit No. 44 tahun 2009, rumah sakit adalah entitas unik yang mencerminkan evolusi ilmu kesehatan, kemajuan teknis, dan kondisi sosial ekonomi masyarakat sekitar mencapai puncak kesehatan.²

Pelayanan dianggap memiliki kualitas yang tinggi jika secara konsisten memberikan hasil yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Loyalitas dari pasien sangat bergantung pada tingkat perawatan yang mereka terima. Pasien lebih cenderung menjalin hubungan dengan

fasilitas karena kualitas perawatan yang tinggi yang mereka terima di sana. Dalam jangka panjang, struktur kemitraan ini memungkinkan rumah sakit lebih memperhatikan apa yang diinginkan dan diharapkan pasien dari perawatan mereka. Hal ini memungkinkan rumah sakit untuk mengevaluasi kinerjanya sesuai dengan sistem yang ditetapkan, tolok ukur operasional, dan sumber daya yang tersedia, dengan tujuan akhir untuk memperbaiki masalah dan meningkatkan standar perawatan pasien.³

Pasien dari Indonesia memilih untuk tidak pergi ke rumah sakit sebagai cerminan kualitas perawatan yang mereka terima di sana. Jumlah orang yang mencari perawatan medis di negara lain meningkat dari 350.000 pada tahun 2006 menjadi 600.000 pada tahun 2015. Banyak orang Indonesia percaya bahwa kualitas perawatan yang diterima di rumah sakit asing lebih unggul, sehingga mereka pergi ke sana untuk berobat. Persentase pasien Indonesia yang bepergian ke luar negeri untuk perawatan medis telah meningkat sekitar 100% dalam satu dekade terakhir. Orang Indonesia di luar negeri memiliki permintaan medis terbesar untuk pengobatan kondisi umum termasuk kanker dan penyakit jantung. Karena infrastruktur administrasi dan manajemen kesejahteraan yang tidak memadai di Tiongkok, banyak pasien memilih untuk mencari perawatan medis di tempat lain. Selain itu, pengenalan ruang gawat darurat dan kemajuan kompleks lainnya telah menjadi motivasi utama bagi masyarakat Indonesia untuk mencari perawatan medis di tempat lain. Karena biaya perjalanan yang rendah dan tersedianya paket perawatan lengkap, berobat keluar negeri

memungkinkan orang Indonesia untuk mencari pengobatan di luar negeri.⁴

Adanya pendampingan berkualitas tinggi merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan minat klien terhadap barang dan administrasi, hal tersebut harus menjadi perhatian dan fokus utama untuk pengembangan kualitas pendampingan yang berkelanjutan, terutama di bidang administrasi yang bermanfaat.⁵

Istilah loyalitas pasien mengacu pada kecenderungan seseorang untuk menggunakan suatu layanan lagi setelah menerima perawatan dan untuk merekomendasikan atau mendukung layanan tersebut kepada orang lain.⁶ Kualitas pelayanan baik dari segi sarana dan prasarana fisik, kapasitas pelayanan, kecepatan pemberian pelayanan, jaminan dan kepastian, serta empati kepada pasien merupakan faktor-faktor pendukung loyalitas pasien yang harus diperhatikan oleh tenaga kesehatan agar dapat menghasilkan pelayanan yang memuaskan.⁷

Pasien akan mengevaluasi perawatan yang diberikan dari saat kedatangan hingga waktu kembali, termasuk bantuan yang diberikan, lamanya waktu yang diberikan, dan biaya terkait lainnya. Pasien akan menjadi tidak setia kepada pusat kesehatan jika mereka dituntun untuk percaya bahwa perawatan yang mereka terima tidak memuaskan.⁸

Jika pimpinan rumah sakit tidak ingin kehilangan komunitas sebagai klien penting di masa mendatang, mereka harus mampu memberikan perawatan, kepercayaan, dan pengabdian sebesar mungkin kepada pasien mereka. Artinya, mereka tidak memiliki suara

dalam menentukan setiap dan semua kebijakan tentang operasional.⁹

Penelitian Nurul Alrahmi, dkk dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar”. Menurut data, mayoritas dari mereka berusia antara 35 dan 44 tahun (32,7%), hanya tamat SMA (40,4%), dan berwiraswasta (25%). Analisis statistik mengungkapkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh variabel termasuk sikap, pemulihan layanan, dan visi layanan, tetapi tidak dipengaruhi oleh aksesibilitas dan keandalan. Loyalitas dipengaruhi oleh variabel aksesibilitas, pemulihan layanan, kompetensi layanan, dan kepuasan tetapi tidak dipengaruhi oleh variabel sikap dan kehandalan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sikap perusahaan, sedangkan aksesibilitas, keandalan, pemulihan layanan, dan kompetensi layanan.¹⁰

Bagian Instalasi Rawat Inap RS Labuang Baji Makassar telah mencapai 98% dari Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan Kementerian Kesehatan. Peraturan Menteri Kesehatan No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rawat Inap mengamanatkan tingkat kepuasan pasien sebesar 90% atau lebih.¹⁰

Temuan tersebut berdasarkan informasi yang dihimpun dari kunjungan pasien ke RSUD Labuang Baji Makassar. Berdasarkan data yang terkumpul, jumlah rawat inap di tahun 2020 akan berkurang. Tabel berikut menampilkan informasi jumlah pasien rawat inap di RSU Labuang Baji Makassar :

Tabel 1
Data Kunjungan Ulang Pasien Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar Tahun 2019-2021

Tahun	Jumlah Kunjungan Ulang Pasien
2019	6.245
2020	5.448
2021	6.145
Total	17.914

Sumber: RSUD Labuang Baji Makassar, 2022

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah rawat inap mengalami kenaikan dan penurunan dari waktu ke waktu, turun pada tahun 2019 dan 2020 dan meningkat pada tahun 2021, sedangkan kunjungan rawat jalan sebaliknya. Rumah sakit terus mengabaikan masalah kunjungan pasien rawat jalan yang semakin berkurang. Akibat berkurangnya pasien yang dirawat, keuntungan rumah sakit akan berkurang, yang akan berdampak pada perawatan pasien dan layanan lain yang diberikan selama 12 bulan terakhir. Latar belakang tersebut membuat peneliti berharap untuk mempelajari lebih lanjut terkait “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar”.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif *cross-sectional*. Penelitian akan dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada tanggal 27 Mei sampai dengan 27 Juni 2022. Jumlah pasien yang dirawat inap sebanyak 512 orang, sehingga jumlah sampel dihitung menjadi 225 dengan menggunakan rumus Slovin, dan margin kesalahan

ditetapkan pada 0,05. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, dimana pasien dipilih secara acak berdasarkan fakta bahwa mereka kebetulan berada di daerah tempat survei dilakukan, digunakan untuk penelitian ini. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, yang kemudian dianalisis menggunakan Uji *Chi-Square*.

HASIL

Tabel 2
Distribusi Karakteristik Responden di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar

Karakteristik	Jumlah (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	78	34,7
Perempuan	147	65,3
Umur		
17 – 25 Tahun	71	31,6
26 – 35 Tahun	69	30,7
36 – 45 Tahun	48	21,3
46 – 55 Tahun	24	10,7
56 – 65 Tahun	10	4,4
> 65 Tahun	3	1,3
Pendidikan		
SD	14	6,2
SMP	22	9,8
SMA/SMK	98	43,6
Perguruan Tinggi	85	37,8
Tidak Sekolah	6	2,7
Pekerjaan		
Ibu Rumah Tangga	65	28,9
PNS/TNI/POLRI	34	15,1
Pelajar/Mahasiswa	30	13,3
Wiraswasta	46	20,4
Buruh/Tani	14	6,2
Lainnya	23	10,2
Tidak Bekerja	13	5,8
Total	225	100

Sumber : Data Primer , 2022

Karakteristik responden dirinci dalam Tabel 2. Sebagian besar dari 225 responden adalah perempuan (147 dari 225, atau 65,3%), sedangkan laki-laki (78 dari 225, atau 34,7%). Sebagian besar

responden (71, atau 31,6%) berusia antara 17 dan 25 tahun, sementara hanya sebagian kecil (1,3%) berusia 65 tahun ke atas.

Jika dilihat dari tingkat pendidikan 225 responden, peneliti melihat bahwa 43,6% berada di tingkat SMA/MA, dengan hanya 2,7% yang tidak pernah bersekolah. Dari total 225 responden, sebanyak 65 (28,9%) sebagian besar adalah IRT karena tempat kerja mereka, sementara sedikitnya 13 (5,7%) tidak bekerja.

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel yang Diteliti pada Pasien Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar

Variabel	n	%
<i>Profesionalism and Skill</i>		
Baik	134	59,6
Tidak Baik	91	40,4
<i>Attitudes and Behavior</i>		
Baik	187	83,1
Tidak Baik	38	16,9
<i>Reliability and Trustworthniess</i>		
Baik	143	63,6
Tidak Baik	82	36,4
<i>Service Recovery</i>		
Baik	175	77,8
Tidak Baik	50	22,2
<i>Komunikasi</i>		
Baik	132	58,7
Tidak Baik	93	51,3
<i>Fisik</i>		
Baik	141	62,7
Tidak Baik	84	37,3
<i>Loyalitas</i>		
Baik	176	78,2
Tidak Baik	49	21,8
Total	225	100

Sumber : Data Primer, 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 225 responden, sebagian besar (134) berpendapat baik tentang profesionalisme dan kompetensi staf di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. Sebagian besar pengunjung instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar (187 responden atau 83,1%) memiliki sikap dan perilaku positif. Mayoritas pengunjung instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar (63,6 %) berpendapat positif tentang kehandalan dan kepercayaan (*attitudes and behaviour*) fasilitas tersebut.

Pemulihan Layanan dinilai positif oleh 175 dari 280 responden (77,8%), mewakili sebagian besar pengunjung instalasi RSUD Labuang Baji Makassar. Hampir 60% dari 132 responden di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar menilai komunikasi berjalan baik.

Mayoritas pengunjung instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar (62,7%) berpendapat bahwa kebugaran jasmani itu baik. Delapan puluh delapan persen responden yang mengisi survei setelah mengunjungi instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar menyatakan kebugaran jasmaninya baik. Mayoritas pengunjung instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar (62,7%) berpendapat bahwa kebugaran jasmani itu baik. 88 % responden yang mengisi survei setelah mengunjungi instalasi rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar menyatakan kebugaran jasmaninya baik.

Tabel 4 menggambarkan dari 225 responden terdapat 134 responden yang menyatakan *Professionalism and Skill* (Profesionalisme dan Keterampilan) baik dan pasien loyal sebanyak 111

responden (82,8%) kemudian yang menyatakan *Professionalism and Skill* (Profesionalisme dan Keterampilan) baik dengan pasien tidak loyal sebanyak 23 responden (17,2%). Sedangkan terdapat 91 responden yang menyatakan *Professionalism and Skill* (Profesionalisme dan Keterampilan) tidak baik dan pasien loyal sebanyak 65 responden (71,4%) dan yang menyatakan *Professionalism and Skill* (Profesionalisme dan Keterampilan) tidak baik dan pasien tidak loyal sebanyak 26 responden (28,6%).

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan Uji *Chi-Square* didapat nilai $p\text{-value} = 0.042$ atau $< 0,05$ artinya H_0 diterima sehingga ada hubungan antara *Professionalism and Skill* (Profesionalisme dan Keterampilan) dengan loyalitas pasien di

Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. Terdapat 197 responden yang menyatakan *Attitude and Behavior* (Sikap dan Perilaku) baik dan pasien loyal sebanyak 151 responden (80,7%) kemudian yang menyatakan *Attitude and Behavior* (Sikap dan Perilaku) baik dengan pasien tidak loyal sebanyak 36 responden (19,3%). Dari total 38 responden, 25 (64,8%)

melaporkan sikap dan perilaku tidak profesional dan loyalitas pasien, sedangkan 13 (34,2%) melaporkan ketidakprofesionalan dan loyalitas pasien. Uji statistik dengan menggunakan Uji *Chi-Square* ditemukan adanya hubungan antara sikap dan perilaku dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar, dengan nilai $p = 0,042$ yang dianggap signifikan.

Tabel 4
Distribusi Hubungan Variabel yang Diteliti Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar

Variabel yang diteliti	Loyalitas Pasien				Total		P-Value
	Loyal		Tidak Loyal		N		
	n	%	n	%			
Professionalism and Skill (Profesionalisme dan Keterampilan)							
Baik	111	82,8	23	17,2	134	100	0,042
Tidak Baik	65	71,4	26	28,6	91	100	
Attitude and Behavior (Sikap dan Perilaku)							
Baik	151	80,7	36	19,3	197	100	0,042
Tidak Baik	25	65,8	13	34,2	38	100	
Reliability and Trustworthiness (Keandalan dan Kepercayaan)							
Baik	106	74,1	37	25,9	143	100	0,049
Tidak Baik	70	85,4	12	14,6	82	100	
Service Recovery (Pemulihan Layanan)							
Baik	142	81,1	33	18,9	175	100	0,047
Tidak Baik	34	68,0	16	32,0	50	100	
Komunikasi							
Baik	110	83,3	22	16,7	132	100	0,027
Tidak Baik	66	71,0	27	29,0	93	100	
Fisik							
Baik	116	82,3	25	17,7	141	100	0,057
Tidak Baik	60	71,4	24	28,6	84	100	
Total	176	78,2	49	21,8	225	100	

Sumber : Data Primer, 2022

Sebanyak 143 respon, dan 106 pasien cukup loyal untuk mengatakan hal yang sama, dengan total 74%; ada 37 responden yang tidak setia pada praktik, dengan total 25%. Pada saat yang sama, 82 responden mengatakan *attitudes and behaviour* tidak baik, sedangkan 70 responden (85,4%) adalah pasien yang berdedikasi dan 12 responden (14,4%) mengatakan hal yang sama.

Dengan *p-value* $0,049 < 0,05$, fasilitas rawat inap di RSUD Labuang Baji Makassar dianggap memiliki korelasi antara kehandalan, kepercayaan, dan loyalitas pasien.

Hasil riset menunjukkan bahwa dari 225 responden terdapat 175 responden yang menyatakan *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) baik dan pasien loyal sebanyak 142 responden dengan persentase 81,1% kemudian yang menyatakan *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) baik dengan pasien tidak loyal sebanyak 33 responden (18,9%). Sedangkan terdapat 50 responden yang menyatakan *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) tidak baik dan pasien loyal sebanyak 3 responden (6,0%) dan yang menyatakan *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) tidak baik dan pasien tidak loyal sebanyak 16 responden (32,0%).

Nilai *p* untuk uji *Chi-Square* menunjukkan korelasi antara pemulihan layanan dan loyalitas pasien di RSUD Labuang Baji Makassar adalah 0,047, atau kurang dari 0,05.

Menurut data, 83,3% dari 225 responden yang mengaku memiliki hubungan yang baik dengan pasien yang loyal juga melaporkan memiliki komunikasi yang baik dengan pasien yang tidak

loyal (132 responden). Sebanyak 22 pasien (16,7%). Sebanyak 66 pasien (71,0%) dari 93 responden menyebutkan komunikasi pasien yang buruk dan ketidaksetiaan, sedangkan 27 (29,0%) menyebutkan hal yang sama.

Di ruang rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar tahun 2022, hubungan antara komunikasi dengan loyalitas pasien tersirat dari hasil uji statistik menggunakan uji *chi-square* dengan *p-value* 0,027 atau kurang dari 0,05.

Dalam survei terhadap 141 responden, 82,3% menunjukkan bahwa mereka dalam keadaan sehat sedangkan 17,7% tidak jujur tentang keadaan kesehatan mereka. Sementara 60 responden (71,4% dari total) diidentifikasi sebagai pasien yang loyal, 49 responden (21,8%) melaporkan bahwa mereka tidak dalam kesehatan yang baik dan bukan pasien yang loyal.

Hipotesis menunjukkan tidak ada hubungan loyalitas fisik dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar ditolak dengan uji statistik menggunakan uji *Chi-Square* dengan *p-value* $0,057 < 0,05$.

PEMBAHASAN

Profesionalisme dan Keterampilan (*Professionalism and skill*) mengacu pada sejauh mana pasien percaya bahwa profesional medis (seperti petugas layanan BPJS, dokter, dan perawat) memiliki keahlian yang diperlukan untuk membantu mereka. Pendidikan, pelatihan, seminar, dan lokakarya yang dihadiri oleh staf medis dan non-medis

menunjukkan profesionalisme dan keterampilan tingkat tinggi, yang secara akurat mencerminkan kedalaman pengetahuan yang dimiliki oleh administrasi, perawat, dan dokter di bidang spesialisasi pasien masing-masing.¹²

Berdasarkan pernyataan yang diberikan kepada responden melalui kuesioner diperoleh informasi bahwa responden yang menyatakan *Professionalism and Skill* (Profesionalisme dan Keterampilan) baik dikarenakan petugas dalam melayani pasien sudah profesional dan mempunyai keahlian sehingga pasien loyal atas pelayanan yang diberikan. Adapun responden yang menyatakan bahwa kategori *Professionalism and Skill* (Profesionalisme dan Keterampilan) tidak baik dikarenakan ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa petugas masih memandang status sosial pasien dalam memberikan pelayanan.

Nilai p sebesar 0,000 menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara nilai profesional pasien rawat inap dan loyalitas pasien kembali, sejalan dengan penelitian Masri Saragih. peningkatan loyalitas pasien berkorelasi langsung dengan peningkatan nilai profesional pasien rawat inap.¹³

Sikap adalah kesiapan untuk merespons dengan cara tertentu, sedangkan perilaku, dari sudut pandang biologis, adalah aktivitas atau aktivitas organisme yang bersangkutan. Perilaku manusia, yang mencakup tindakan seperti berbicara, berpakaian, dan berjalan, serta persepsi, emosi, pemikiran, dan motivasi, dapat dianggap sebagai aktivitas yang sangat kompleks.¹⁴

Berdasarkan pernyataan yang diberikan kepada responden melalui kuesioner diperoleh informasi bahwa responden yang menyatakan *Attitude and Behavior* (Sikap dan Perilaku) baik dikarenakan tenaga kesehatan memberikan proses pelayanan yang baik sehingga pasien loyal atas pelayanan yang diberikan.

Adapun responden yang menyatakan bahwa kategori *Attitude and Behavior* (Sikap dan Perilaku) tidak baik dikarenakan ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa tenaga kesehatan masih ada yang kurang memahami kondisi pasien.

Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang dilakukan di RS XX Palembang, dimana ditemukan nilai $p = 0,02$ antara pertimbangan etik dan loyalitas pasien.¹⁵

Pasien memiliki kepercayaan penuh pada karyawan layanan administrasi, dokter, dan perawat, dan akan mempercayakan hidup mereka kepada mereka apa pun yang terjadi. *Reliability and trustworthiness* Belum sepenuhnya dapat diandalkan sejauh mana pasien mempercayai karyawan rumah sakit, yang menunjukkan masih ada ruang untuk perbaikan dan peluang untuk pemberian layanan yang optimal.¹¹

Berdasarkan pernyataan yang diberikan kepada responden melalui kuesioner diperoleh informasi bahwa responden yang menyatakan *Reliability and Trustworthiness* (Keandalan dan Kepercayaan) baik dikarenakan petugas memberikan proses pelayanan yang baik sehingga pasien loyal atas pelayanan yang diberikan.

Adapun responden yang menyatakan bahwa kategori *Reliability and Trustworthiness* (Keandalan dan Kepercayaan) tidak baik

dikarenakan ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa petugas pendaftaran rumah sakit belum melakukan pendaftaran secara tepat waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Heri Herwanto yang berjudul "pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Simueulen Timur" dengan responden 98 orang. Dengan t-hitung sebesar -0,667 dan t-tabel sebesar 1,66105 untuk variabel reliabilitas artinya dimensi *reliability* tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Simeuleu Timur.¹⁶

Pemulihan layanan, seperti yang didefinisikan oleh Zeithmal, adalah proses yang dilalui organisasi setelah pemadaman layanan. Sementara itu, menurut Christopher H. Lovelock, "*service failure*" mengacu pada upaya bersama organisasi untuk memulihkan layanan setelah gangguan dan membuat konsumen senang.¹⁷

Berdasarkan pernyataan yang diberikan kepada responden melalui kuesioner diperoleh informasi bahwa responden yang menyatakan *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) baik dikarenakan tenaga kesehatan memberikan proses pelayanan yang baik sehingga pasien loyal atas pelayanan yang diberikan.

Adapun responden yang menyatakan bahwa kategori *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) tidak baik dikarenakan ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa tenaga kesehatan masih ada yang tidak menunjukkan rasa empati (kepedulian) dalam menangani keluhan dari pasien / keluarga pasien.

Untuk berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, maka harus menggunakan bahasa yang

sederhana saat menyampaikan informasi dan secara aktif mendengarkan umpan balik mereka, baik positif maupun negatif. Dalam hal ini, peneliti mengkaji karyawan medis yang bekerja di Rumah Sakit Umum Labuang Baji.

Berdasarkan pernyataan yang diberikan kepada responden melalui kuesioner diperoleh informasi bahwa responden yang menyatakan Komunikasi baik dikarenakan tenaga kesehatan memberikan proses pelayanan yang baik sehingga pasien loyal atas pelayanan yang diberikan.

Adapun responden yang menyatakan bahwa kategori Komunikasi tidak baik dikarenakan ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa masih ada beberapa tenaga kesehatan yang tidak melakukan kontak mata saat mendengar keluhan pasien.

Konsisten dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini menemukan bahwa tingkat komunikasi dokter-pasien di RS Izza Cikampek berkorelasi dengan loyalitas pasien yaitu ($p=0,000$, $OR=9,503$).¹⁸

Komponen fisik layanan meliputi lokasinya, penampilan karyawannya, dan alat yang tersedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien di Rumah Sakit Umum Labuang Baji Makassar, Indonesia, tidak menunjukkan adanya korelasi antara indeks massa tubuh dengan loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Survei menunjukkan bahwa individu yang mengalami ketidaknyamanan selama tinggal di rumah sakit juga melaporkan tingkat kepuasan terendah. Karena itu, banyak orang tidak senang dengan perawatan yang mereka terima di rumah sakit.

Ada lima aspek *service quality* atau kualitas pelayanan yang mempengaruhi loyalitas pasien, seperti dikemukakan Nurhidayat dalam Dita Aulia Rahma dan Diansanto Prayoga. Bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati adalah contoh dari faktor-faktor tersebut. Perawatan berbasis bukti dan jaminan pasien adalah dua faktor yang paling berpengaruh dalam loyalitas pasien.¹⁹

KESIMPULAN DAN SARAN

Peneliti menyimpulkan bahwa profesionalisme dan keterampilan, sikap dan perilaku, keandalan dan kepercayaan, pemulihan layanan, dan komunikasi dengan loyalitas pasien di bagian rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar. Sementara loyalitas pasien tidak berhubungan dengan loyalitas fisik seseorang. Penulis memberikan saran bagaimana Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuang Baji Makassar dapat merawat pasien rawat inapnya dengan lebih baik. Secara khusus, disarankan agar staf medis dan dokter rumah sakit bekerja untuk mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan kemampuan mereka untuk menanggapi presentasi pasien dengan sopan, dan menjalani pelatihan dan kursus berkelanjutan untuk meningkatkan perhatian dan keandalan mereka. Dan ingat bahwa kenyamanan pasien rawat inap bergantung pada pembersihan rutin ruang perawatan, pengaturan rumah sakit, dan perbaikan struktur lama.

UCAPAN TERIMA KASIH

Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada Lembaga Ilmu Kesehatan Pelamonia dan Stikes Yapika Makassar serta Rumah Sakit

Umum Daerah Labuang Baji Makassar yang telah mengizinkan penelitian ini dilakukan di institusinya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peranginangin SA. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *J Berk Kesehat.* 2018;3(2):78.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. www.legalitas.org. Undang Republik Indones Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009;
3. Paidin. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien RS PKU 'Aisyiyah Boyolali. 2020;
4. Tim Publikasi Katadata. Berobat ke Luar Negeri Favorit Masyarakat Indonesia. Katadata.Co.Id. Tahun 2019 <https://katadata.co.id/timpublikasikatadata/infografik/5e9a5033b820a/infografik-berobat-ke-luar-negeri-favorit-masyarakat-indonesia>
5. Ilhamsyah I., Mulyani A. Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Di RS. Kusta Dr. Rivai Abdullah Kabupaten Banyuasin Provinsi Sumatera Selatan. *J Media Wahana Ekon.* 2019;15(4):33.
6. Vigareth G, Handayani OWK. Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal Public Heal Res Dev.* 2018;2(4):543–52.

7. Indah Zil Arsy S HA. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rsud Sungai Dareh dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. <https://osf.io/preprints/dggjw/>. 2008;49(1):69–73.
8. Suryaningrat D, Farmasi A, Pontianak Y. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Yarsi Pontianak). *J Ilm Ibnu Sina*. 2018;3(1):115–24.
9. Lestari Purba EHH dan AW. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *J Ekon KIAT*. 2021;32(2):1–16.
10. Susanti A, Razak A, Muchlis N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Heal J*. 2021;1(02):118–25.
11. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. PhD thesis, Cent Univ Technol China. 2008;76(3):61–4.
12. Rahman G, Murdiansyah Herman, Fika Fibriyanita. Kualitas Pelayanan BPJS Di Rumah Sakit Umum Syifa Medika Kota Banjarbaru. *Repos Uniska*. 2021;
13. Saragih M. Persepsi Nilai Profesional Pasien Rawat Inap dengan Loyalitas Berkunjung Kembali. *Idea Nurs J* [Internet]. 2016;VII. Tersedia pada: <https://jurnal.unsyiah.ac.id/INJ/article/view/6457>
14. Mahmuda N. Sikap Santri Terhadap Kesehatan Reproduksi Remaja di Pondok Pesantren Putri Al Manaar Muhammadiyah 1 Pemalang. *Fak Psikol UMP*. 2016;(2009).
15. Afifah N, Yulia S, Mulyadi M. Hubungan Caring Perawat Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *J Ber Ilmu Keperawatan*. 2019;12(1):23–30.
16. Herwanto H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. *Universitas Terbuka Jakarta*, 120. <https://repository.ut.ac.id/6421/1/42429.pdf>. 2015;
17. Hartanto J. Pengaruh Pemulihan Layanan (Service Recovery) Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Belanja Online [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <https://core.ac.uk/download/pdf/148617228.pdf>. 2016;15(1):165–75.
18. Yashinta Octavian Gita Setyanda, Rizanda Machmud ASP. Hubungan Kualitas Komunikasi Dokter Gigi dengan Loyalitas Pasien. *B-Dent J Kedokt Gigi Univ Baiturrahmah*, Vol 7, No2 page 136-142 [Internet]. 2021;7(2):136–42. Tersedia pada: <https://jurnal.unbrah.ac.id/index.php/bdent/article/view/594/pdf>
19. Rahma DA, Prayoga D. Faktor yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat

Inap di Rumah Sakit: Scoping Review.

Poltekita J Ilmu Kesehat. 2022;16(3):384–91.