

Hubungan Service Excellence Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RS Primaya Makassar

Cindy Christella Chandra¹, Cicilia Windiyaningsih, Ahdun Trigono

Universitas Respati Indonesia, Program Studi Administrasi Rumah Sakit Program Magister
cyndichristella@yahoo.com

Abstrak

Latar Belakang: Kepuasan dan loyalitas pasien adalah faktor penting dalam menilai suatu keberhasilan rumah sakit. Penerapan *service excellence* yang mencakup enam aspek antara lain sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan *service excellence* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RS Primaya Makassar. Metode: Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel terdiri dari 100 pasien umum rawat jalan yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*, dan dianalisis dengan SPSS. Hasil: Hasil analisis menunjukkan bahwa penampilan (0.132), tindakan (0.398), perhatian (0.509), kemampuan (0.368) dan tanggung jawab (0.11) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sikap (0.026), penampilan (0.104), tanggung jawab (0.045) dan kepuasan (0.006) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Kesimpulan: Penampilan dan tanggung jawab dokter menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di RS Primaya Makassar. Oleh sebab itu, peningkatan terhadap kerapian, kebersihan, profesionalisme, tanggung jawab, komitmen dan ketepatan waktu dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan perlu dijadikan fokus utama rumah sakit.

Kata Kunci: pelayanan prima, kepuasan, loyalitas, rumah sakit.

Abstract

Background: Patient satisfaction and loyalty are important factors in assessing a hospital's success. The application of service excellence which includes six aspects including attitude, attention, action, ability, appearance, and responsibility. This study aims to analyze the relationship of service excellence to patient satisfaction and loyalty at Primaya Hospital Makassar. Methods: This study used a cross-sectional design with a quantitative approach. The sample consisted of 100 general outpatients selected by accidental sampling technique, and analyzed with SPSS. Results: The analysis showed that appearance (0.132), action (0.398), attention (0.509), ability (0.368) and responsibility (0.11) had a significant effect on satisfaction. Attitude (0.026), appearance (0.104), responsibility (0.045) and satisfaction (0.006) have a significant effect on loyalty. Conclusion: The appearance and responsibility of doctors are the main factors in increasing patient satisfaction and loyalty at Primaya Hospital Makassar. Therefore, improving the neatness, cleanliness, professionalism, responsibility, commitment and timeliness of doctors in providing health services needs to be the main focus of the hospital.

Keywords: service excellence, satisfaction, loyalty, hospital.

PENDAHULUAN

Kemajuan perekonomian global, telah mendorong pertumbuhan bisnis yang berdampak pada semakin banyaknya tantangan dan peluang bisnis di bidang jasa, termasuk rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu penyedia pelayanan kesehatan yang bertujuan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (1). Menurut data statistik, total rumah sakit yang

ada di kota Makassar mengalami peningkatan sebesar 5.88%, sedangkan di provinsi Sulawesi Selatan sebesar 7.89% pada tahun 2020-2021. Indonesia pada tahun 2021-2022 terdapat peningkatan sebesar 0.99% menjadi 3.072 rumah sakit. Hal ini menggambarkan bahwa rumah sakit terus mengalami penambahan jumlah dikarenakan memang tingginya tingkat

kebutuhan terhadap pelayanan kesehatan sehingga menyebabkan persaingan. (2,3)

Berdasarkan penelitian (4) dan (Lumbantu, 2022) dalam (5) didapatkan hasil bahwa masih banyak rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan yang kurang memuaskan, sehingga membuat pasien menjadi tidak mau berobat kembali di rumah sakit. Rumah sakit perlu untuk menerapkan strategi, salah satunya yaitu mengenai *service excellence* agar dapat menghindari rasa ketidakpuasan pasien (6). *Service Excellence* merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, yang memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhannya agar pada akhirnya terciptalah loyalitas pasien. Menurut (Barata, 2004) dalam (6) dan (Lestari, 2019) dalam (7,8) *service excellence* terdiri dari sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003) mengatakan bahwa hendaknya rumah sakit untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

RS Primaya Makassar merupakan rumah sakit swasta tipe B yang melayani pasien umum, asuransi, perusahaan, dan BPJS yang berjarak kurang lebih lima kilometer dari RS Ibnu Sina, RS Grestelina, dan *Paramount Woman & Children's Hospital* sebagai kompetitor. Angka kunjungan pasien pada tahun 2022 terdapat 152.108 pasien yang terdiri dari 17.595 pasien umum (11.6%), 15.676 pasien asuransi (10.3%), 12.889 pasien perusahaan (8.5%), dan 105.948 pasien BPJS (69.6%). Pada tahun 2023 naik sebesar 17.36%

menjadi 178.513 pasien yang terdiri dari 14.570 pasien umum (8.2%), 16.194 pasien asuransi (9%), 12.181 pasien perusahaan (6.8%), dan 135.568 pasien BPJS (76%). Pada tahun 2024 naik sebesar 7.37% menjadi 191.663 yang terdiri dari 12.022 pasien umum (6.3%), 17.406 pasien asuransi (9%), 11.679 pasien perusahaan (6%), dan 150.556 pasien BPJS (78.7%). Survey kepuasan di RS Primaya Makassar selalu naik tiap tahunnya, pada tahun 2022 sebesar 93.18%, 2023 sebesar 94.35%, dan 2024 sebesar 97%, namun masih ditemukan keluhan-keluhan pasien yang bisa berdampak pada kepuasan dan loyalitas. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *service excellence* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien serta hubungannya di RS Primaya Makassar. Manfaat penelitian ini agar bisa dijadikan bahan evaluasi dan masukan untuk rumah sakit. Diharapkan rumah sakit bisa tetap *survive* dan tidak kalah saing di jaman kompetisi ini, mengingat terus bertambahnya jumlah rumah sakit dari tahun ke tahunnya.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional* dengan variabel independen (sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab), variabel *intervening* (kepuasan), dan variabel dependen (loyalitas) yang dianalisis menggunakan SPSS. Populasi penelitian ini adalah pasien umum di unit rawat jalan (baru maupun lama) yang ≥ 17 tahun dan bersedia mengisi kuesioner secara sukarela dengan menggunakan metode *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan sampel menggunakan *accidental sampling*. Besar sampel dengan rumus *Cochran's*, didapatkan 96, namun dibulatkan menjadi 100 responden. Instrumen pada penelitian ini menggunakan *google forms* dengan menggunakan skala likert 1 sampai 5 (sangat setuju (SS), setuju (S), netral (N), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS)) dimana responden sebelumnya mengisi *informed consent* terlebih dahulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian mayoritas adalah laki-laki yaitu sebanyak 60 orang (60%) berumur antara 36-45 tahun sebanyak 32 orang (32%), sudah menikah sebanyak 78 orang (78%), tamat perguruan tinggi sebanyak 57 orang (57%), pegawai swasta sebanyak 36 orang (36%), dan pernah berobat di RS lain selain di RS Primaya Makassar sebanyak 81 orang (81%) sehingga mereka cenderung lebih memiliki pengalaman dan tuntutan yang lebih tinggi, dan memiliki pembandingan dalam memilih suatu pelayanan kesehatan untuk dapat mempercayakan kesehatannya.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pasien umum yang berobat rawat jalan di RS Primaya Makassar adalah pasien laki-laki, berusia produktif, sudah berkeluarga, berpenghasilan, terpelajar, dan berpengalaman. Hal ini menjadi bahan masukan bagi rumah sakit untuk dapat berinovasi, menentukan strategi dalam merancang layanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan karakteristik demografis pasien sehingga bisa meningkatkan bisnis dan pendapatan rumah

sakit agar bisa selalu *survive* di dunia persaingan bisnis ini.

Semua variabel valid dikarenakan semua $p < 0.005$ dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan reliabel dikarenakan semua *Cronbach alpha* > 0.60 dimana r_{tabel} dengan signifikansi 0.05 untuk uji 2 sisi (*two tailed*) serta $N=100$, $df= (N-2)$, $df= 100-2$, $df= 98$, maka didapat $r_{tabel} (0,05;98) = 0,196$. Hasil analisis bivariat (Pearson Correlation).

Tabel 1. Tabel *Pearson Correlation*

		TOTAL SIKAP	TOTAL PERHATIAN	TOTAL TINDAKAN	TOTAL KEMAMPUAN	TOTAL PENAMPILAN	TOTAL TANGGUNGJAWAB	TOTAL KEPUASAN	TOTAL LOYAL
TOTALSIKAP	Pearson Correlation	1	.878**	.886**	.909**	.880**	.893**	.900**	.575**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALPERHATIAN	Pearson Correlation	.878**	1	.881**	.943**	.910**	.905**	.933**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALTINDAKAN	Pearson Correlation	.886**	.881**	1	.928**	.877**	.922**	.926**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALKEMAMPUAN	Pearson Correlation	.909**	.943**	.928**	1	.943**	.945**	.968**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALPENAMPILAN	Pearson Correlation	.880**	.910**	.877**	.943**	1	.949**	.962**	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALTANGGUNGJAWAB	Pearson Correlation	.893**	.905**	.922**	.945**	.949**	1	.964**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALKEPUASAN	Pearson Correlation	.900**	.933**	.926**	.968**	.962**	.964**	1	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALLOYAL	Pearson Correlation	.575**	.672**	.686**	.696**	.654**	.702**	.706**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 1 menunjukkan semua korelasi adalah signifikan, yang menunjukkan bahwa hubungan antar variabel bisa diandalkan untuk interpretasi selanjutnya.

Tabel 2. Hasil bivariat (Korelasi semua variabel independen terhadap kepuasan)

Nama Variabel	R	Rsquare	P-Value
Sikap→ kepuasan	0.900	0.809 (80.9%)	0.000
Perhatian→ Kepuasan	0.933	0.870 (87%)	0.000
Tindakan→ Kepuasan	0.926	0.858 (85.8%)	0.000
Kemampuan→ Kepuasan	0.968	0.937 (93.7%)	0.000
Penampilan→ Kepuasan	0.962	0.925 (92.5%)	0.000

Tanggung Jawab → Kepuasan	0.964	0.929 (92.9%)	0.000
---------------------------	-------	---------------	-------

Tabel 2 menunjukkan bahwa sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dengan kepuasan memiliki hubungan yang bermakna nilai $p = 0.000$ yang hubungan dan kontribusinya sangat kuat dengan kepuasan, dilihat dari nilai R dan *R-square*.

Penelitian ini tidak sejalan dengan (9) dimana hanya variabel penampilan dan tanggung jawab yang dapat mempengaruhi kepuasan. Penelitian ini juga tidak sejalan dengan (Malinda, R & Sari, M, 2020) yang menguji mengenai sikap, waktu tunggu, dan fasilitas terhadap kepuasan dan hasilnya signifikan berhubungan dengan kepuasan, dimana pada hasil penelitian ini, sikap tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan walaupun memiliki korelasi yang kuat, namun sejalan dengan kebanyakan penelitian yang mengatakan bahwa *service excellence* memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan, seperti penelitian (7,8,10,11) dan (12,13) yang menggunakan *scoping review* artikel selama 5 tahun terakhir (2017 hingga 2021) dan didapatkan hasil didapatkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas adalah kepuasan dan kualitas pelayanan atau *service excellence*.

Tabel 3. Analisis Bivariat (Korelasi semua variabel independent terhadap Loyalitas)

Nama Variabel	R	Rsquare	P-Value
Sikap → Loyalitas	0.575	0.330 (33%)	0.000
Perhatian → Loyalitas	0.672	0.451 (45.1%)	0.000
Tindakan → Loyalitas	0.686	0.470 (47%)	0.000
Kemampuan → Loyalitas	0.696	0.484 (48.4%)	0.000
Penampilan → Loyalitas	0.654	0.428 (42.8%)	0.000
Tanggung Jawab → Loyalitas	0.702	0.492 (49.2%)	0.000

Kepuasan → Loyalitas	0.706	0.499 (49.9%)	0.000
----------------------	-------	---------------	-------

Tabel 3 menunjukkan bahwa sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, kepuasan dengan loyalitas memiliki hubungan yang bermakna nilai $p = 0.000$ yang hubungan dan kontribusinya kuat dengan loyalitas dilihat dari nilai R dan *R-square*.

Tabel 4. Analisis Multivariat terhadap Kepuasan

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1 (Constant)	2.640	1.338		1.973	.051	-.017	5.296					
TOTALSIKAP	-.021	.141	-.007	.149	.882	-.302	.259	.900	-.015	-.003	.153	6.531
TOTALPERHATIAN	.239	.156	.088	1.535	.128	-.070	.549	.933	.157	.028	.105	9.519
TOTALTINDAKAN	.260	.123	.119	2.119	.037	.016	.504	.926	.215	.039	.109	9.158
TOTALKEMAMPUAN	.772	.239	.275	3.231	.002	.297	1.246	.968	.318	.060	.047	21.070
TOTALPENAMPILAN	.908	.206	.301	4.401	.000	.498	1.318	.962	.415	.082	.073	13.641
TOTALTANGGUNGJAWAB	.680	.215	.235	3.163	.002	.253	1.107	.964	.312	.059	.062	16.051

a. Dependent Variable: TOTALKEPUASAN

Tabel 4 menunjukkan sikap tidak signifikan dengan kepuasan ($0.882 > 0.25$)

Tabel 5. Analisis Regresi Parsial Kepuasan

Coefficien

ts^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF	
1 (Constant)	2.579	1.267		2.035	.045	.063	5.094					
TOTALPERHATIAN	.237	.154	.087	1.536	.128	-.069	.543	.933	.157	.028	.106	9.404
TOTALTINDAKAN	.256	.119	.117	2.146	.034	.019	.493	.926	.216	.040	.114	8.765

TOTALKEPUASAN	.765	.233	.273	3.27	.001	.301	1.229	.968	.320	.060	.049	20.3
MAMPUN				7								51
TOTALPENAMPILAN	.906	.205	.301	4.42	.000	.499	1.313	.962	.415	.082	.074	13.5
NAMPILAN				3								87
TOTALTANGGUNGJAWAB	.677	.213	.234	3.18	.002	.254	1.099	.964	.312	.059	.063	15.9
NGGUNGJAWAB				0								09

a. Dependent Variable: TOTALKEPUASAN

Tabel 5 menunjukkan bahwa perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($p\text{-value} < 0.05$). Perhatian > 0.05 tetapi tidak dapat dikeluarkan karena ada factor interaksi atau efek modifier. Penampilan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan (0.00).

Tabel 6. Model Summary terhadap kepuasan

Model Summary^a

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	R Square	F	df1	df2	Sig. F
1	.984 ^a	.968	1.880	.968	569.19	5	94		.000

a. Predictors: (Constant), TOTALTANGGUNGJAWAB, TOTALPERHATIAN, TOTALTINDAKAN, TOTALPENAMPILAN, TOTALKEMAMPUAN

b. Dependent Variable: TOTALKEPUASAN

Tabel 6 menunjukkan bahwa tindakan, perhatian, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan memiliki hubungan yang bermakna nilai $p = 0.000$ dengan $R = 0.984$ artinya ada hubungan antara tindakan, perhatian, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan, kontribusi tindakan, perhatian, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab terhadap kepuasan sebesar 96.8% ($R\text{-square} = 0.968$)

Tabel 7. Analisis Multivariat terhadap Loyalitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Partial	Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.993	1.334		5.994	.000	5.345	10.642					
TOTALTANGGUNGJAWAB	.354	.221	.466	1.601	.113	-.085	.792	.702	.165	.111	.056	17.779
TOTALPERHATIAN	-.388	.138	-.496	-2.811	.006	-.662	-.114	.575	-.281	.194	.153	6.533
TOTALPENAMPILAN	.102	.154	.143	.663	.509	-.204	.409	.672	.069	.046	.102	9.760
TOTALTINDAKAN	.104	.123	.182	.848	.398	-.140	.348	.686	.088	.059	.104	9.600
TOTALKEMAMPUAN	.222	.246	.302	.904	.368	-.266	.711	.696	.094	.062	.043	23.435
TOTALPENAMPILAN	-.336	.221	-.426	-1.519	.132	-.776	.103	.654	-.156	.105	.061	16.482
TOTALKEPUASAN	.136	.101	.519	1.345	.182	-.065	.337	.706	.139	.093	.032	31.284

a. Dependent Variable: TOTALLOYAL

Tabel 7 menunjukkan perhatian (0.509), tindakan (0.398), kemampuan (0.368) > 0.25 tidak signifikan dengan loyalitas.

Tabel 8. Analisis Regresi Parsial Loyalitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	Correlations	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta		Lower Bound	Upper Bound	Tolerance VIF
1 (Constant)	7.233	1.267		5.707	.000	4.717 9.749	
TOTALTANGGUNGJAWAB	.427	.210	.563	2.031	.045	.010 .845	.702 .204 .141 .062 16.054
TOTALPERHATIAN	-.289	.128	-.370	-2.264	.026	-.543 -.036	.575 -.226 .157 .180 5.565
TOTALPENAMPILAN	-.344	.210	-.436	-1.640	.104	-.761 .073	.654 -.166 .114 .068 14.730
TOTALKEPUASAN	.240	.085	.916	2.835	.006	.072 .408	.706 .279 .196 .046 21.768

a. Dependent Variable: TOTALLOYAL

Tabel 8 Hasil menunjukkan tanggung jawab, sikap, penampilan, dan kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien ($p\text{-value} < 0.05$). Penampilan > 0.05 tetapi tidak dapat dikeluarkan karena ada faktor interaksi atau efek modifier. Sikap merupakan indikator *service excellence* yang paling berpengaruh terhadap loyalitas (0.026) dimana sejalan dengan (14), sedangkan indikator-indikator *service excellence* dan kepuasan, yang paling berpengaruh terhadap loyalitas adalah kepuasan (0.006). Kepuasan memediasi penuh tanggung jawab dan penampilan terhadap loyalitas pasien.

Tabel 9. Model Summary terhadap Loyalitas

Model Summary ^a									
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
1	.738 ^a	.545	1.851	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.738 ^a	.545	1.851	.545	28.408	4	95	.000	

a. Predictors: (Constant), TOTALKEPUASAN, TOTALSIKAP, TOTALPENAMPILAN, TOTALTANGGUNGJAWAB

b. Dependent Variable: TOTALLOYAL

Tabel 9 menunjukkan bahwa sikap, penampilan, tanggung jawab, dan kepuasan dengan loyalitas memiliki hubungan yang bermakna nilai $p = 0.000$ dengan $R = 0.738$ artinya ada hubungan antara sikap, penampilan, tanggung jawab, dan kepuasan dengan loyalitas, kontribusi sikap, penampilan, tanggung jawab, dan kepuasan terhadap loyalitas sebesar 54.5% ($R\text{-square} = 0.545$). Secara garis besar, *service excellence* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien yang sejalan dengan (15) dan

teori (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) dimana *service excellence* mempengaruhi loyalitas, dikarenakan pelayanan yang berkualitas dianggap dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dapat berdampak pada loyalitas.

Penelitian ini tidak sejalan dengan (16) yang menghasilkan bahwa semua variabel *service excellence* (sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, tanggung jawab) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas, kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan memediasi pengaruh *service excellence* terhadap loyalitas dan tidak sesuai juga dengan penelitian (17), bahwa kepuasan tidak memediasi antara variabel *service excellence* (sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab) terhadap loyalitas. Pada penelitian ini, tidak semuanya berhubungan signifikan dengan kepuasan dan loyalitas, namun kepuasan berperan dalam memediasi *service excellence* terhadap loyalitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan antara *service excellence* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RS Primaya Makassar.
2. Penerapan *service excellence* di RS Primaya Makassar dalam kategori baik dengan mean 86.5% (sikap: baik → 89.4%, penampilan: baik → 92.4%, tindakan: cukup → 76.7%, perhatian: baik → 85% , kemampuan: baik →

- 88.4%, tanggung jawab: baik →87%), tingkat kepuasan dalam kategori puas dengan mean 89.3%, dan loyalitas dalam kategori loyal dengan mean: 92.8%
3. *Service excellence* signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - a) Sikap tidak signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - b) Penampilan signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - c) Tindakan signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - d) Perhatian signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - e) Kemampuan signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - f) Tanggung jawab signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 4. *Service excellence* signifikan terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - a) Sikap signifikan terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - b) Penampilan signifikan terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - c) Tindakan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - d) Perhatian tidak signifikan terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - e) Kemampuan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - f) Tanggung jawab signifikan terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 5. Kepuasan signifikan terhadap loyalitas pasien umum rawat jalan RS Primaya
 6. Pengaruh tidak langsung *service excellence* terhadap loyalitas melalui kepuasan signifikan pada pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - a) Pengaruh tidak langsung sikap terhadap loyalitas melalui kepuasan tidak signifikan pada pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - b) Pengaruh tidak langsung perhatian terhadap loyalitas melalui kepuasan tidak signifikan pada pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - c) Pengaruh tidak langsung tindakan terhadap loyalitas melalui kepuasan tidak signifikan pada pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
 - d) Pengaruh tidak langsung kemampuan terhadap loyalitas melalui kepuasan tidak signifikan pada pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar

- e) Pengaruh tidak langsung penampilan terhadap loyalitas melalui kepuasan signifikan pada pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
- f) Pengaruh tidak langsung tanggung jawab terhadap loyalitas melalui kepuasan signifikan pada pasien umum rawat jalan RS Primaya Makassar
- 7. Indikator *service excellence* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah penampilan.
- 8. Indikator *service excellence* yang paling berpengaruh terhadap loyalitas adalah sikap.
- 9. Indikator *service excellence* (sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, tanggung jawab) serta kepuasan yang paling berpengaruh terhadap loyalitas adalah kepuasan.

Beberapa saran bagi peneliti selanjutnya maupun rumah sakit:

Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bisa menambahkan variabel relevan lain seperti kepercayaan, pengalaman pasien, dan kelengkapan fasilitas yang bisa berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas.
2. Menggunakan desain penelitian yang lain seperti pendekatan kualitatif atau eksperimental.
3. Memperluas cakupan penelitian dengan melakukan perbandingan antar rumah

sakit dan menggunakan sampel yang lebih besar.

4. Menggunakan metode analisis lain agar dapat menganalisis hubungan antar variabel dengan lebih mendalam dan teknik mediasi lain untuk dapat melihat faktor lain yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antar variabel yang diteliti.
5. Melakukan penelitian yang longitudinal agar bisa memahami perubahan kepuasan dan loyalitas pasien dalam jangka panjang.

Bagi Rumah Sakit

1. Fokus pada penampilan dan tanggung jawab dimana terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Dokter sebaiknya memperhatikan kerapian, kebersihan serta profesionalisme dalam berpakaian. Selain itu, dokter perlu memastikan tindak lanjut yang baik, memberikan informasi yang jelas mengenai prognosis penyakit pasien, dan tetap menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan yang terbaik serta tepat waktu, mengingat karakteristik pasien umum yang cukup memperhatikan ke dua aspek ini.
2. Memaksimalkan kepuasan pasien dikarenakan terbukti paling berpengaruh terhadap loyalitas. Dokter perlu memastikan pasien puas akan pelayanan yang diberikan, mulai dari

diagnosis, pengobatan maupun hubungan interpersonal.

3. Mempertahankan dan meningkatkan aspek sikap dimana merupakan aspek dari *service excellence* yang terbukti paling berpengaruh terhadap loyalitas, dengan dokter menunjukkan empatinya, keramahan, serta sikap professional dalam berinteraksi dengan pasien
4. Meningkatkan pelatihan mengenai *service excellence* bagi dokter seperti perhatian (dokter perlu mendengarkan keluhan pasien dengan lebih aktif, detail dalam menjelaskan diagnosis dan pengobatan dengan memperhatikan bahasa yang mudah dipahami, dengan tetap memberikan perhatian secara personal kepada pasien), tindakan (dokter perlu meningkatkan komunikasi yang efektif, mendengarkan dan merespon keluhan pasien, serta memperhatikan jam praktik agar pasien tidak lama menunggu), serta kemampuan (dokter memberikan pelayanan sesuai kompetensinya, memberikan informasi yang jelas dan persetujuan sebelum melakukan tindakan)
5. Melakukan evaluasi secara berkala dan meminta umpan balik langsung dari pasien untuk dapat memperbaiki aspek-aspek yang kurang.

Tabel 10. Plan of Action (POA)

No	Rencana Aksi	Penanggung Jawab	Output
Jangka Pendek (1-3 bulan)			

1	Meningkatkan profesionalisme dokter dalam penampilan, kebersihan, dan komunikasi	Manajemen RS, kepala departemen medis, dan dokter	Standar berpakaian dokter ditetapkan dan diawasi, peningkatan kepatuhan dokter terhadap kebersihan dan profesionalisme
---	--	---	--

Jangka Pendek (1-6 bulan)

2	Memastikan kepuasan pasien melalui peningkatan pelayanan (diagnosis, pengobatan, dan hubungan interpersonal)	Dokter, perawat, dan manajemen mutu	Peningkatan skor survei kepuasan pasien, implementasi sistem komunikasi yang lebih baik dalam pelayanan
---	--	-------------------------------------	---

Jangka Menengah (6-12 bulan)

3	Pelatihan <i>service excellence</i> bagi dokter dalam aspek empati, keramahan, dan komunikasi	Manajemen RS, HRD, dan tim pengembangan SDM	Pelatihan rutin bagi dokter dan evaluasi kinerja dokter berdasarkan umpan balik pasien
4	Peningkatan komunikasi efektif dokter dalam mendengarkan keluhan pasien, menjelaskan diagnosis, dan pengobatan secara jelas	Tim medis, HRD, dan Manajemen RS	Peningkatan skor komunikasi dokter dalam survei kepuasan pasien, dan panduan komunikasi dokter dibuat dan diterapkan

Jangka Panjang (12 bulan ke atas)

5	Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan dan meminta umpan balik langsung dari pasien	Manajemen RS, tim audit mutu, dan komite medis	Sistem survei kepuasan pasien berjalan secara berkala dan hasil evaluasi digunakan untuk perbaikan layanan secara kontinu.
---	---	--	--

DAFTAR PUSTAKA

1. Lumbanbatu AMR, Iii PD, Fakultas K, Universitas V, Indonesia K, Timur J. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur. Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia [Internet]. 2022 Jun 13;5(2). Available from: <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/jik/index>
2. Data Statistik. 2022 [cited 2024 Apr 8]; Available from: <https://tegalkab.bps.go.id/indicator/30/231/1/jumlah-rumah-sakit-umum-rumah-sakit-khusus-rumah-sakit-rumah>

- bersalin-puskesmas-klinik-balai-kesehatan-posyandu-dan-polindes-menurut-kecamatan.html
3. Data Rumah Sakit Indonesia [Internet]. 2022 [cited 2025 Jan 10]. Available from: <https://dataindonesia.id/kesehatan/detail/ada-3072-rumah-sakit-di-indonesia-pada-2022>
4. Novitasari D. Hospital Quality Service and Patient Satisfaction : How The Role of Service Excellent and Service Quality ? Journal of Information Systems and Management [Internet]. 2022 Feb;01(01). Available from: <https://jisma.org>
5. Rina D. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. Jurnal Komunikasi dan Organisasi (J-KO). 2021 Feb;3(1):20–9.
6. Sinollah. Service Excellence Rumah Sakit Amalia dan HVA Pare, Kediri. DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial. 2020 Sep;5(2):164–72.
7. Luvia E. Pelayanan Prima Kesehatan Rumah Sakit dalam Memenuhi Kepuasan Pasien (Literature Review). Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora) [Internet]. 2023 Jul;1(1):29–36. Available from: <https://isora.tpublising.org/index.php/isora>
8. Nastiti, Sudalhar, FaslukeyNurillah. Pengaruh Pelayanan Prima A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan. Journal Hospital Science. 2020 Apr;3(1):50–7.
9. Eldon M, Marlana. Pengaruh Dimensi Pelayanan Prima Wiraniagaterhadap Kepuasan Pelanggan. Business, Entrepreneurship, and Management Journal. 2022;1(2):87–95.
10. Rina D. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review. Jurnal Komunikasi dan Organisasi (J-KO). 2021;3:20–9.
11. Pratiwi R, Suryaman R, Putra P. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS DR Soetomo. 2021 Apr;7(1):30–45.
12. Xaverius F, Sofandi A, Elisa N. The Effect of Pharmaceutical Care against Patient Loyalty with Intervening Variables of Patient Satisfaction at “X” Pharmacy, Sukoharjo Regency. STRADA Jurnal Ilmiah Kesehatan. 2021 May;10(1):238–43.
13. Aulia D, Prayoga D. Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit: Scoping Review. Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan. 2022 Nov;16(3):384–91.
14. Torisa I, Sekretaris UA, Luhur B. Analisis Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah Bank BCA Cabang Green Garden Jakarta. Vol. 19. 2021.
15. Kartini AA, Suselo D. Pengaruh Indikator Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Anggota di BMT Istiqomah Tulungagung. Edunomika. 2024;08(01):1–2.
16. Dwi H, Irawan B, Yulisetiarni D. Peran Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Implementasi Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Mandiri, TBK Kota Banyuwangi. Jurnal Bisnis dan Manajemen. 2015 Jan;(1):240–53.
17. Rahayu R. Pengaruh Service Excellence terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. 2019.