

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT
UNHAS KOTA MAKASSAR**



**UMI ROISAH
NIM K011181068**



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UNHAS KOTA
MAKASSAR**



UMI ROISAH

K011181068

**DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP
LOYALITAS PASIEN DI RAWAT INAP RUMAH SAKIT UNHAS KOTA
MAKASSAR**

UMI ROISAH

K011181068

Skripsi

sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana

Program Studi Kesehatan Masyarakat

pada

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT

DEPARTEMEN MANAJEMEN RUMAH SAKIT

FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2024

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PASIEN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
RUMAH SAKIT UNHAS KOTA MAKASSAR**

UMI ROISAH
K011181068

Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan Masyarakat
pada tanggal 29 Mei 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan
pada

**Program Studi Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar**

Mengesahkan:

Pembimbing 1,



(Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc)
NIP . 19521212 198403 1 002

Pembimbing 2,



(Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes)
NIP. 198403 122010 1 005

Mengetahui:
Ketua Program Studi,



Dr. Hasnawati Angam, SKM., M.Sc
NIP. 197604182005012001

UCAPAN TERIMAKASIH

Salam Sejahtera

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar” sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi Kesehatan Masyarakat Departemen Manajemen Rumah Sakit.

Terselesainya skripsi ini tidak luput dari dukungan dan dorongan dari orang-orang terdekat penulis, maka izinkan penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih kepada orang-orang yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta kepada Ibu Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes dan selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran, serta nasehat sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

Melalui kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Prof. Sukri Palutturi, S.KM, M.KES, MSc.PH, Ph.D selaku dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
2. Ibu Dr. Rini Anggraeni, SKM., M.Kes selaku ketua Departemen Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah mengajar dan memberikan pengalaman selama menempuh pendidikan di Departemen MRS FKM Unhas.
3. Bapak/Ibu dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah memberikan ilmu, motivasi dan pengalaman kepada penulis selama menempuh pendidikan di bangku kuliah.
4. Kepada staf Departemen Manajemen Rumah Sakit Kak Rani dan Kak Fuad yang telah memfasilitasi dan membantu selama ini.
5. Kepala Direktur Utama Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, dr. Andi Muhammad Ichsan, Ph.D., Sp.M (K) dan Direktorat Pendidikan, Pelatihan, Penelitian dan SDM Rumah Sakit yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin
6. Pasien Rumah Sakit Universitas Hasanuddin yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
7. Putra Muhammad Dzuhry, Lailatun Aeni, Annisa Mutiara Karim, yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Ucapan terimakasih kepada Orang tua saya Bapak Muhammad Kusnan Riyanto dan Ibu Sofia serta saudari saya Dewi Faricha, Millatul Hikmah, Mutiara Tsaniy, dan Jihan Arimi yang senantiasa mendukung, memberikan semangat dan mendengarkan segala keresahan serta mendukung dalam doa. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan serta kekeliruan. Oleh

karena itu, besar harapan penulis agar dapat diberikan kritik dan saran yang membangun dari segala pihak agar skripsi ini berguna dalam ilmu pendidikan dan penerapannya.

Makassar, 25 Mei 2024

Penulis

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul "Hubungan Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar" adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc dan Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 25 Mei 2024



ABSTRAK

UMI ROISAH. **Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar** (dibimbing oleh Dr. dr. Noer Bahry Noor, M.Sc dan Dr. Irwandy, SKM., M.Sc.PH., M.Kes)

Latar belakang. Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal penting dalam meningkatkan mutu pelayanan suatu instansi kesehatan. Pelayanan adalah sebuah upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan. Jika pasien mendapatkan pelayanan yang baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka peroleh, dan pasien akan loyal untuk menggunakan jasa pelayanan instansi kesehatan tersebut. **Tujuan.** Untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat inap pada bulan November-Januari Tahun 2023. Besar sampel adalah 57 orang. Sampel diperoleh dengan *proportional sampling*. Instrumen menggunakan kuesioner **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mayoritas responden mendapatkan kualitas pelayanan yang baik yaitu sebanyak 31 responden (54.4%), sedangkan yang mendapatkan kualitas pelayanan yang tidak baik sebanyak 26 responden (45.6%). Pada kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 42 responden (73.3%), sedangkan yang tidak puas sebanyak 15 responden (26.3%). Dan loyalitas pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan loyalitas tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Unhas yaitu sebanyak 45 responden (78.9%), sedangkan responden yang menyatakan loyalitas rendah sebanyak 12 responden (21.1%). **Kesimpulan:** Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tentang responsiveness, assurance, dan tangible dengan loyalitas pasien Rawat Inap di RS Unhas Kota Makassar dan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan tentang empathy dan reliable, serta kepuasan pasien dengan loyalitas pasien Rawat Inap di RS Unhas Kota Makassar.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

UMI ROISAH. **The Effect of Knowledge Management on Employee Engagement at Hasanuddin University Hospital in 2024** (Supervised by Prof. Dr. dr. A. Indahwaty Sidin, MHSM and Dr. Nur Arifah, SKM.,MA)

Background: Good service quality is important in improving the service quality of a health agency. Service is an effort made by employees to fulfill customer desires with the services they provide. If patients receive good service, patients will feel satisfied with the service they receive, and patients will be loyal to use the health agency's services. **Objective:** To see the relationship between service quality and patient satisfaction on patient loyalty in the Inpatient Installation of Unhas Hospital, Makassar City. **Method:** The research uses a quantitative approach with a cross sectional approach. The population in this study were general inpatients in November-January 2023. The sample size was 57 people. Samples were obtained by proportional sampling. Instrument using a questionnaire **Results:** The results of the study showed that the majority of respondents received good service quality, namely 31 respondents (54.4%), while 26 respondents (45.6%) received poor service quality. Regarding patient satisfaction, it shows that the majority of respondents were satisfied with the services provided, namely 42 respondents (73.3%), while 15 respondents (26.3%) were dissatisfied. And patient loyalty shows that the majority of respondents with high loyalty to the services provided by the Unhas Hospital Inpatient Installation were 45 respondents (78.9%), while respondents who expressed low loyalty were 12 respondents (21.1%). **Conclusion:** it is concluded that there is a relationship between service quality and the loyalty of inpatients at Unhas Hospital, Makassar City and there is a relationship between patient satisfaction and loyalty of inpatients at Unhas Hospital, Makassar City

Key Word: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN PENGAJUAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
UCAPAN TERIMAKASIH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Kerangka Teori.....	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II METODOLOGI PENELITIAN.....	8
2.1. Jenis Penelitian.....	8
2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
2.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	8
2.4. Instrumen Penelitian	8
2.5. Metode Pengumpulan Data	8
2.6. Pengolahan dan Analisis Data.....	9
2.7. Penyajian Data	10
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	11
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	11
3.2 Hasil Penelitian.....	13
3.2.1 Analisis Univariat	13

3.2.2 Analisis Bivariat.....	20
3.3 Pembahasan.....	24
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	28
4.1 Kesimpulan.....	28
4.2 Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN.....	33

DAFTAR TABEL

No Urut		Halaman
Tabel 3.1	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	13
Tabel 3.2	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023.....	14
Tabel 3.3	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan tentang Responsiveness Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023	17
Tabel 3.4	Distribusi Gambaran Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023.....	17
Tabel 3.5	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan tentang Responsiveness Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023	18
	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan tentang Assurance Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023	62
Tabel 3.6	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan tentang Tangible Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023	18
Tabel 3.7	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan tentang Emphaty Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023.....	19
Tabel 3.8	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan tentang Realible Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023	19
Tabel 3.9	Distribusi Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023	20
Tabel 3.10	Distribusi Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Tahun 2023.....	20
Tabel 3.11	Distribusi Frekuensi Cross Tabulation antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien di Instalasi rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar	20
Tabel 3.12	Distribusi Kualitas Pelayanan tentang Daya Tanggap (Responsiveness) dengan Loyalitas pasien Rawat Inap	21
Tabel 3.13	Distribusi Kualitas Pelayanan tentang Jaminan (Assurance) dengan Loyalitas pasien Rawat Inap.....	21
Tabel 3.14	Distribusi Kualitas Pelayanan tentang Bukti Fisik (Tangible) dengan Loyalitas pasien Rawat Inap	22
Tabel 3.15	Distribusi Kualitas Pelayanan tentang Empati (Emphaty) dengan Loyalitas pasien Rawat Inap	23
Tabel 3.16	Distribusi Frekuensi Keterikatan Karyawan berdasarkan Masa Kerja Karyawan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2024	23
Tabel 3.17	Distribusi Frekuensi Keterikatan Karyawan berdasarkan Status Kepegawaian Karyawan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2024	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1. 1	Kunjungan Pasien Umum RS Unhas Tahun 2019-2021	4
Gambar 2. 3	Kerangka Teori Penelitian	5

DAFTAR SINGKATAN

Istilah/Singkatan	Kepanjangan/Pengertian
UU	Undang-Undang
RSIA	Rumah Sakit Ibu dan Anak
RS	Rumah Sakit
SOR	<i>Source Oriented Record</i>
IGD	Instalasi Gawat Darurat
BPJS	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
RSU	Rumah Sakit Umum
RSK	Rumah Sakit Khusus
Kemendes	Kementerian kesehatan

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Penjelasan untuk Responden	34
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	35
Lampiran 3 Hasil Analisis.....	39
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	47
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian dari FKM UNHAS	48
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Dari DPM-PTSP	49
Lampiran 7 Surat Izin Penelitian dari Rumah Sakit.....	51
Lampiran 8 Rekomendasi Persetujuan Etik	52
Lampiran 9 Riwayat Hidup Peneliti	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis industri untuk berkompetisi, termasuk industri rumah sakit. (UU Nomor 44 Tahun 2009).

Pertumbuhan rumah sakit di Indonesia tercatat dari tahun 2017 hingga tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 9,6%. Pada tahun 2017 jumlah rumah sakit sebanyak 2.776 meningkat menjadi 3.042 pada tahun 2021. Jumlah rumah sakit di Indonesia sampai dengan tahun 2021 terdiri dari 2.522 Rumah Sakit Umum (RSU) dan 520 Rumah Sakit Khusus (RSK). (Kemenkes RI, 2022).

Dengan jumlah penduduk Indonesia sebanyak 265 juta jiwa, pemerintah tidak mampu menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat karena keterbatasan anggaran. Untuk itu diperlukan pihak swasta untuk membangun fasilitas kesehatan seperti rumah sakit (Kemenkes, 2019). Akibatnya, rumah sakit bersaing ketat untuk mendapatkan perhatian pasien. Di pasar yang sangat kompetitif ini, membangun hubungan baik dengan konsumen yang dapat mengarah pada loyalitas mereka, dipandang sebagai aspek penting dalam memperluas pangsa pasar dan membangun keunggulan kompetitif jangka panjang (Deng et al., 2010).

Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah sejak berlaku, seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang bermutu khususnya pelayanan pemerintah, maka pemerintah daerah kabupaten harus berupaya meningkatkan pelayanannya di segala bidang. Di bidang kesehatan tuntutan serupa juga menjadi isu utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di era mendatang. Pelayanan kesehatan yang belum sesuai dengan harapan pasien, maka diharapkan menjadi suatu masukan bagi organisasi layanan kesehatan agar berupaya memenuhinya. Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (Hertiana, 2009).

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan konsumen oleh pemberi pelayanan menggunakan prosedur, sistem dan metode tertentu. Pelayanan dibidang kesehatan terwujud antara pasien sebagai pelanggan dan fasilitas kesehatan. Kepuasan merupakan kesesuaian hasil penilaian konsumen terhadap berbagai aspek pelayanan yang dirasakan dan diharapkan, sehingga kepuasan pasien dapat menjadi evaluasi pihak pemberi layanan terkait kualitas pelayanan. Kualitas layanan pada berbagai tingkatan pelayanan jasa kesehatan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membentuk tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya.

Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan cara yang konsisten. Pelayanan adalah sebuah upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan. Terdapat lima dimensi yang berkaitan dengan kualitas jasa yang dikenal dengan teori Service Quality yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (wujud nyata), *empathy* (empati), dan *responsiveness* (ketanggapan). Keunggulan layanan tidak akan terwujud jika tidak ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Tercapainya kepuasan pasien dan tingkat kepercayaan menimbulkan loyalitas pasien bertambah, sehingga reputasi rumah sakit ataupun klinik tersebut juga akan meningkat.

Terdapat beberapa teori yang menjelaskan mengenai kualitas pelayanan. David Garvin (1995) mendefinisikan delapan dimensi yaitu *performance*, *features*, *reliability*, *comformance*, *durability*, *service ability*, *aesthetic*, dan *perceived quality*. Parasuraman (1995) mengemukakan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *reliable*. Pada penelitian ini teori yang digunakan yaitu teori dari Parasuraman (1995).

Leonard L. Berry, Wall, & Carbone (2006) menyatakan bahwa kepuasan berasal dari persepsi yang terbentuk pada setiap pengalaman layanan ketika terjadi interaksi antara pelanggan dan pemberi layanan. Dengan interaksi, pelanggan menilai nilainya tidak dalam tahap pembelian namun selama tahap konsumsi atau penggunaan layanan (Akbar et al., 2016). Kepuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara ekspektasi sebelumnya dan kinerja aktual dari produk atau jasa setelah konsumsi (Tse dan Peter, 1988). Kepuasan konsumen dapat menjadi panduan untuk memantau dan meningkatkan kinerja bisnis saat ini dan potensial (Zairi, 2000). Kepuasan pelanggan, mengarah pada loyalitas pelanggan, rekomendasi dan pembelian berulang (Wilson et al., 2008). Kepuasan dapat menjadi penting untuk menjaga hubungan jangka panjang, memiliki dampak signifikan pada niat untuk kembali dan kemauan untuk merekomendasikan (Elleuch, 2008). Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan tingkat kepuasan jika mereka ingin tetap bersaing dengan rumah sakit lain (Raheem et al., 2014).

Untuk rumah sakit, pasien yang puas adalah sangat penting karena kepuasan pasien yang lebih besar terhadap perawatan akan memerlukan kepatuhan pasien terhadap perintah dokter, lebih loyal, kesan positif dari mulut ke mulut oleh pasien, mengurangi jumlah keluhan pasien, keuntungan yang lebih tinggi, tingkat pengembalian pasien yang lebih tinggi dan rujukan pasien yang lebih banyak (Zarei et al., 2015). Penelitian yang ada menunjukkan bahwa pasien yang puas cenderung mengikuti petunjuk pengobatan dan saran medis, mungkin karena mereka lebih cenderung percaya bahwa pengobatan akan efektif (MHardy et al., 1996; Grogan et al., dalam Arab et al, 2014). Kepuasan pasien dapat diwujudkan dengan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Raheem et al., 2014). Kepuasan pasien berkaitan dengan sejauh manaharapan pasien dipenuhi oleh layanan medis (C. Wu, 2011). Kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan, maka kepuasan tidak tercapai (Chinh, Kieu, & Shirahada, 2016; F.O"Malley, 1997; Zarei et al., 2015). Kehadiran kepuasan dan

ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku selanjutnya (Kotler dalam Surydana, 2017).

Pelanggan yang puas merupakan aset penting bagi penyedia layanan kesehatan karena mereka berniat untuk menggunakan kembali layanan ini dan merekomendasikannya kepada keluarga dan teman mereka (Elleuch, 2008). Pada kepuasan pasien menurut Were et al (1983) terdapat beberapa dimensi dalam kepuasan pelanggan yaitu sikap petugas, kualitas secara teknis, aksesibilitas, harga, *efficacy/ Outcome*, kontinuitas, lingkungan fisik, dan *availability*. Berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Imaninda & Azwar (2016) membagi kepuasan pasien menjadi 5 indikator yaitu lingkungan fisik, akses, perilaku interpersonal, keuangan/aspek finansial, dan perilaku profesional.

Kemampuan setiap organisasi untuk memuaskan pelanggannya paling mudah direalisasikan bila harapan tersebut dikelola agar sesuai dengan produk dan proses yang ada (Alrubaiee, 2011). Dengan kata lain, kepuasan mencerminkan tingkat di mana pelanggan percaya bahwa penggunaan layanan telah menyebabkan perasaan positif kepadanya (Cronin Jr, Brady, & Hult, 2000). Berdasarkan indikator yang dikemukakan oleh Imaninda & Azwar (2016) membagi kepuasan pasien menjadi 5 indikator yaitu Perilaku interpersonal, Kualitas teknis, Akses/kenyamanan, Keuangan/Aspek Finansial, Lingkungan fisik. Penelitian yang dilakukan oleh Rosyidah et al. (2018) menguraikan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Pasien loyal tidak hanya memanfaatkan pelayanan, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap positif terhadap rumah sakit, misalnya dengan merekomendasikan ke orang lain untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut, loyalitas pasien akan menjadi suatu keunggulan yang mampu menjadi daya saing, jika dibandingkan dengan rumah sakit lainnya. Meningkatnya loyalitas pasien dapat memberikan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil, dan keuntungan lain dari loyalitas yaitu dapat menurunkan biaya pemasaran. Selain itu rumah sakit juga dapat mempertahankan pasiennya dan akan mendapatkan banyak keuntungan lainnya (Mu'ah, 2014).

Loyalitas pasien adalah suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu panjang melalui serangkaian keputusan pelanggan. Memiliki pasien yang loyal membutuhkan waktu yang tidak sedikit dan perlu memenuhi beberapa tahapan, dan setiap tahapan punya tekanan yang berbeda. Dengan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahapnya maka penyelenggara pelayanan kesehatan mendapat peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pasien yang loyal. Proses pelayanan yang diberikan dimulai dari tahapan registrasi sampai pasien mendapat pengobatan dan penyembuhan (Mu'ah, 2014).

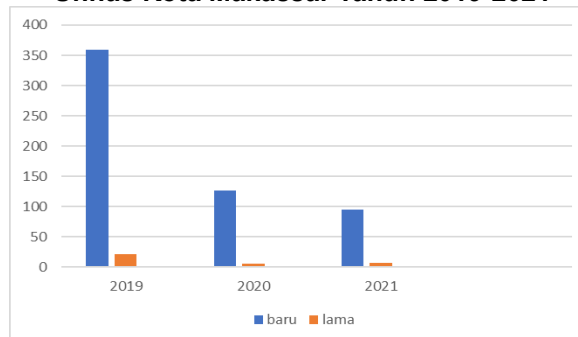
Rumah sakit Unhas merupakan sebuah rumah sakit yang terletak di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Rumah Sakit Unhas dibawah oleh Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi. Misi Rumah Sakit Unhas adalah menjadi pelopor terpercaya dalam memadukan pendidikan, penelitian dan pemeliharaan kesehatan yang bertaraf internasional.

Jasa yang diterima atau dirasakan akan lebih menyenangkan dibanding harapan pelanggan, maka akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila jasa yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan, maka dikatakan bahwa kualitas pelayanannya jelek. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada

pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan (Parasuraman, 2006).

Berdasarkan pengambilan data awal jumlah kunjungan pasien rawat inap selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2019 hingga 2021, didapatkan bahwa:

Gambar 1.1 Kunjungan Pasien Umum Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar Tahun 2019-2021



Sumber: Data Rumah Sakit Universitas Hasanuddin

Berdasarkan laporan rekap kunjungan pasien umum rawat inap RS Unhas, pada tahun 2019 pasien baru sebanyak 359 orang, dan pasien lama sebanyak 21 orang. Pada tahun 2020 pasien baru sebanyak 127 orang dan pasien lama sebanyak 6 orang. Sedangkan pada tahun 2021 pasien baru sebanyak 95 orang dan pasien lama sebanyak 7 orang.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hidayah (2014), yang berjudul Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSUD Toto Kabila Gorontalo, dimana hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel reliability (kehandalan pelayanan) dan Emphaty (empati) memiliki hubungan dengan loyalitas pasien rawat inap di RSUD Toto Kabila. Hasil yang sama pula didapatkan oleh Fattah (2016), bahwa variabel responsiveness, assurance, reliability, dan emphaty memiliki hubungan dengan loyalitas pasien RSIA Sitti Khadijah I Makassar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fitri (2016), menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Sumatera Selatan, Ada hubungan antara akses pelayanan dan interaksi petugas dengan pasien dengan loyalitas pasien. Hasil yang sama pula ditemukan dari penelitian Yuyun (2013), bahwa adanya hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan kesehatan meliputi responsiveness, assurance, tangible, reliability dan emphaty, dengan loyalitas pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan.

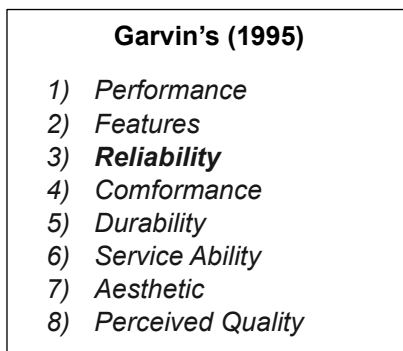
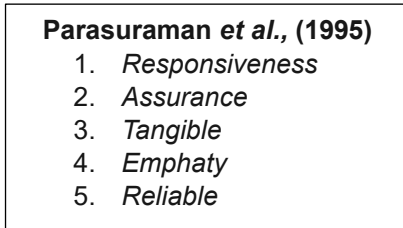
Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh atau hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan meliputi bukti fisik, kehandalan, jaminan, daya tanggap, dan empati berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Selain itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan pengukuran serta evaluasi tingkat kepuasan secara akurat, hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis bermaksud ingin melakukan penelitian terkait "Hubungan

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar”.

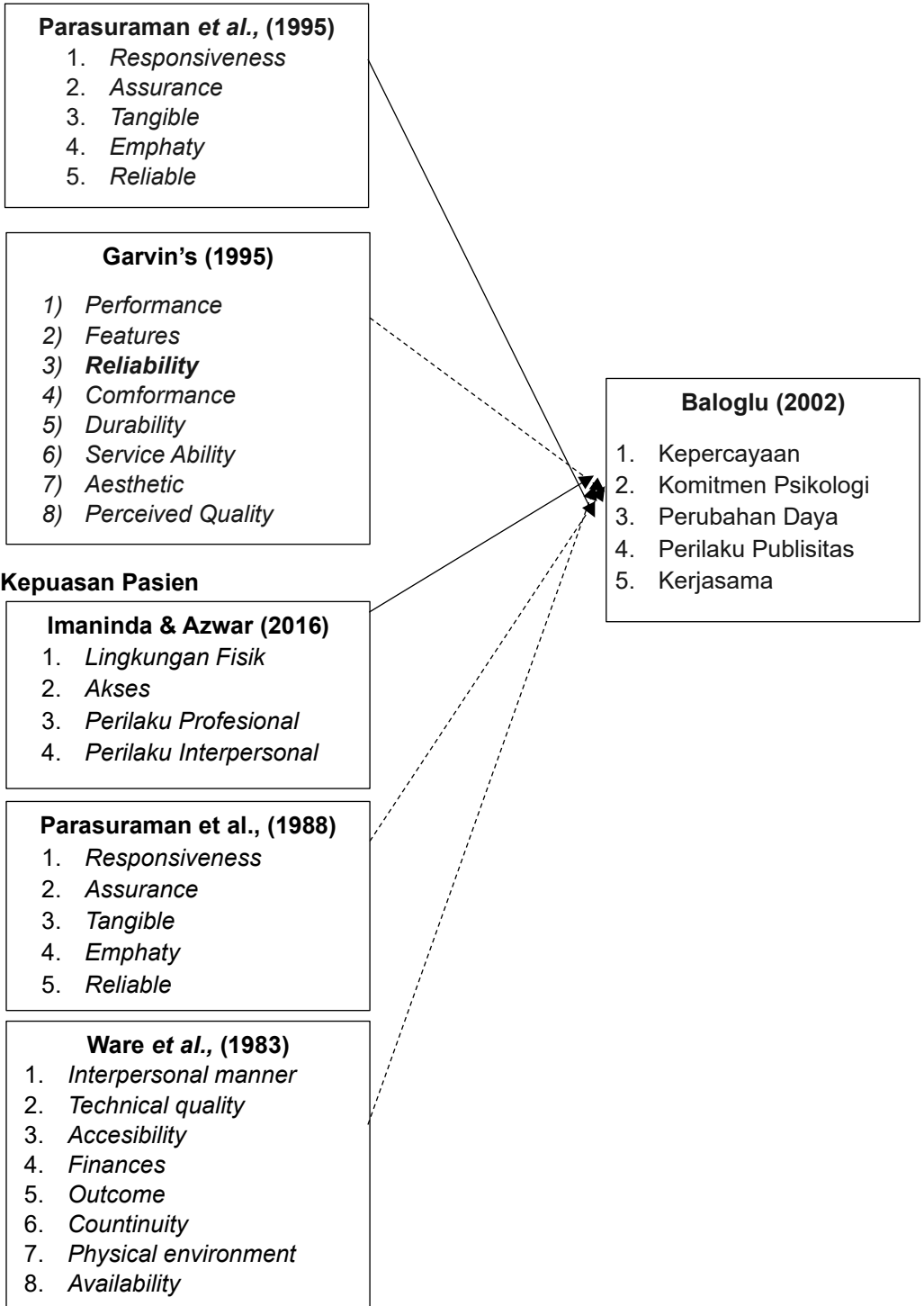
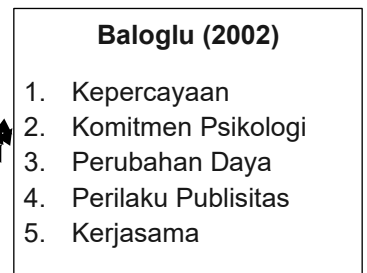
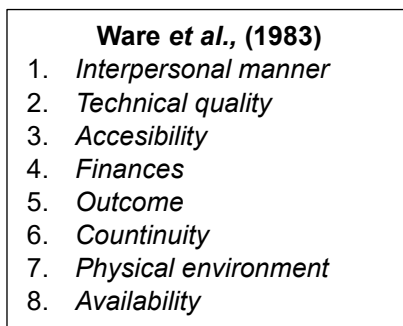
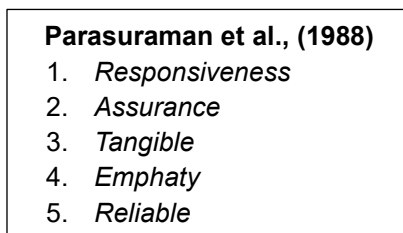
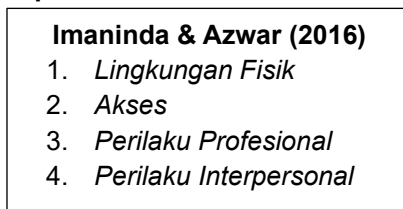
1.2 Kerangka Teori

Gambar 2. 3 Kerangka Teori Penelitian

Kualitas Pelayanan



Kepuasan Pasien



1.3 Rumusan Masalah

Ditinjau dari latar belakang di atas mengenai adanya pengaruh atau hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan dan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Maka dari itu diperlukan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan masyarakat agar pasien tetap loyal. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan batasan ruang lingkup penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, rumusan masalah peneliti adalah “Apakah ada hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar?”

1.4 Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antarakualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Unhas kota Makassar.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Responsiveness* dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Assurance* dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar.
3. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Tangible* dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar.
4. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Emphaty* dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar.
5. Untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Reliable* dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar.
6. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Unhas Kota Makassar

1.5 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen rumah sakit khususnya manajemen sumber daya manusia serta menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti lainnya yang berhubungan dengan pengaruh pengelolaan pengetahuan terhadap keterikatan karyawan di rumah sakit.

1.4.2. Manfaat Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk mengembangkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di rawat inap rumah sakit unhas kota makassar.

1.4.3. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (S.KM) Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin. Selain itu untuk memperluas wawasan ilmu pengetahuan sekaligus pengalaman tentang ilmu manajemen rumah sakit secara langsung dan nyata dilapangan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan peminatan Manajemen Rumah Sakit (MRS) mengenai manajemen sumber daya manusia di rumah sakit.