

## Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Meromendasikan Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit Medicare Sorek Pelalawan Tahun 2024

Junita Azrini<sup>1</sup>, Yuli Prapanca Satar<sup>2</sup>, Nurminingsih<sup>3</sup>, Wiji Joko Pranoto<sup>4</sup>  
Universitas Respati Indonesia  
chiciazrini@gmail.com

### Abstrak

**Latar belakang.** Minat merekomendasikan merupakan hasil perilaku positif dari pengalaman seseorang yang merasa puas terhadap layanan yang diterima. Rekomendasi ditemukan sembilan kali lebih efektif untuk penyebaran informasi daripada media cetak dan media komunikasi. Mutu pelayanan diperlukan untuk menentukan kepuasan pasien yang akan mempengaruhi minat pasien dalam merekomendasikan karena pasien secara sadar ataupun tidak akan mengevaluasi mutu pelayanan yang telah didapatkan. **Tujuan.** Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh lima dimensi mutu pelayanan (bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap minat merekomendasikan layanan rawat inap serta dimensi yang paling berpengaruh dengan minat merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek Pelalawan. **Metode.** Penelitian dilakukan di RS Medicare Sorek Pelalawan, desain penelitian *cross sectional* dengan jumlah sampel 100 pasien rawat inap yang akan mengisi kuesioner terkait lima dimensi mutu pelayanan. Jawaban pertanyaan dalam skala Likert 1-4, dilakukan perhitungan dengan cut off mean menjadi dua kategori jawaban, kemudian dilakukan uji statistik univariat, bivariat *chi square* dan multivariat regresi logistik berganda. **Hasil.** 100 Responden terdiri dari 44 lelaki dan 56 perempuan, usia terbanyak 40 tahun sd 60 tahun, pendidikan terbanyak SLTA 56, pekerjaan terbanyak adalah sebagai karyawan swasta 31. Hubungan masing-masing dimensi mutu pelayanan dengan minat merekomendasikan didapat hasil terdapat hubungan dengan  $p < 0.05$ . Dimensi yang paling berhubungan dengan minat kunjungan ulang dengan CI 95% adalah: kehandalan ( $R^2$  47.0%) **Kesimpulan.** Terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan dengan minat merekomendasikan layanan rawat inap. Dimensi yang paling berpengaruh adalah kehandalan.

Kata Kunci : Pengaruh mutu pelayanan, minat merekomendasikan

### Abstract

**Background.** Interest in recommending is the result of positive behavior from the experience of someone who is satisfied with the service received. Recommendations were found to be nine times more effective for information dissemination than print and communications media. Quality of service is needed to determine patient satisfaction which will influence patient interest in recommending because patients will consciously or unconsciously evaluate the quality of service they have received. **Objectives.** This study aims to determine the influence of five dimensions of service quality (real evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) on interest in recommending inpatient services as well as the dimensions that have the most influence on interest in recommending inpatient services at Medicare Sorek Pelalawan Hospital. **Method.** The research was conducted at the Sorek Pelalawan Medicare Hospital, with a cross sectional research design with a sample size of 100 inpatients who would fill out a questionnaire regarding five dimensions of service quality. Answers to questions on a 1-4 Likert scale were calculated with a cut off mean into two answer categories, Then univariate statistical tests, bivariate chi square and multivariate multiple logistic regression were carried out. **Result.** The 100 respondents consisted of 44 men and 56 women, most aged 40 years to 60 years, most had high school education 56, most jobs were as private employees 31. The relationship between each dimension of service quality and interest in recommending results showed that there was a relationship with  $p < 0.05$ . The dimension most associated with intention to revisit with a 95% CI is: reliability ( $R^2$  47.0%). **Conclusion.** There is a significant influence between service quality and interest in recommending inpatient services. The most influential dimension is reliability.

Key words : influence of service quality, interested in recommending

## PENDAHULUAN

Salah satu jenis layanan yang paling banyak dicari dan dibutuhkan oleh masyarakat adalah layanan Kesehatan. Rumah sakit, menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, adalah organisasi kesehatan yang mencakup promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Mutu Pelayanan Kesehatan adalah tingkat layanan kesehatan untuk individu dan masyarakat yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan, kemajuan ilmu pengetahuan, dan memenuhi hak dan kewajiban pasien (Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022, n.d.). Pasien membutuhkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Pasien menikmati layanan yang aman, nyaman, terjangkau, dan mudah diakses. Dengan terpenuhinya kebutuhan pasien maka akan muncul rasa puas dan akan loyal dengan rumah sakit termasuk merekomendasikan layanan rumah sakit tersebut. Pasien akan menilai kualitas layanan kesehatan setelah mereka menerimanya.

Mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit mengarah kepada persepsi pasien. Semakin baik persepsi pasien tentang mutu pelayanan, maka semakin tinggi kemungkinan pasien akan loyal pada layanan rumah sakit dan bersedia merekomendasikannya pada orang lain. (Binendra dan Prayoga, 2022). Jika pasien puas dengan layanan yang mereka terima, pasien akan lebih cenderung menjadi pasien yang loyal.

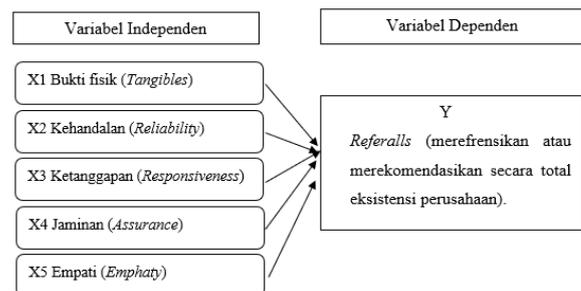
Dimensi mutu menurut Parasuraman dapat dipakai sebagai indikator untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit. Dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan kesehatan yang dikenal sebagai model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan Zeithalm dan Parasuraman (1985) yaitu Bukti Nyata (*Tangible*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Merekomendasikan layanan rumah sakit dianggap sebagai bagian dari tahap loyalitas konsumen dan berfungsi sebagai pendukung pemasaran dan membantu menurunkan pengeluaran Rumah Sakit untuk menarik pasien baru.

Rumah Sakit Medicare Sorek merupakan rumah sakit umum non BLUD tipe D yang terletak di Jl. Dt. Laksamana Sorek I, Pangkalan Kurus,

Pelalawan, Provinsi Riau. RS memiliki 55 tempat tidur. Sebagai satu-satunya RS yang terletak ditengah-tengah dan dikelilingi beberapa kecamatan yang tidak memiliki fasilitas kesehatan setingkat RS, maka RS Medicare Sorek menjadi RS tujuan pertama bagi masyarakat dari kecamatan-kecamatan tersebut untuk mendapatkan layanan kesehatan. Berdasarkan data Rumah Sakit Medicare, jumlah pasien rawat inap penyakit dalam turun dari 1.783 pada tahun 2022 menjadi 1.547. Menurut pemantauan indikator mutu rawat inap rumah sakit Medicare Pelalawan pada tahun 2023, kepuasan pelanggan turun setiap bulannya. Pada bulan desember, kepuasan pasien turun sebesar 72,66%, melebihi standar pelayanan minimal yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit tidak memberikan layanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pasien. Akibatnya, banyak pasien yang tidak puas dan tidak akan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain.

Berdasarkan hal tersebut diatas, peneliti tertarik mengamati bagaimana hubungan persepsi pasien terkait kualitas pelayanan dengan minat merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek Pelalawan tahun 2024.

## KERANGKA KONSEP



## METODE

Metodologi penelitian ini adalah penelitian kuantitatif cross sectional. Strategi cross-sectional menggunakan pendekatan survei dan pengumpulan data untuk mengeksplorasi dan melihat dinamika hubungan antara variabel resiko dan konsekuensi (Sugiono, 2009).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan terhadap minat merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek Pelalawan tahun 2024.

Lokasi penelitian adalah di RS Medicare Sorek Pelalawan dimana waktu penelitian dimulai pada bulan Maret sampai Juli

2023. Sesuai data, jumlah pasien rawat inap adalah 136 orang, makan teknik pengambilan sample menggunakan total sampling dan didapatkan jumlah sample yaitu 100 orang yang memenuhi kriteria inklusi.

### HASIL

Rumah Sakit Medicare Sorek merupakan rumah sakit swasta tipe D yang sudah terakreditasi paripurna dari KARS yang berlokasi di Jl. Datuk Laksamana Kecamatan Pkl. Kuras kabupaten Pelalawan Propinsi Riau yang izin Operasionalnya di keluarkan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Riau pada tanggal 24 Desember 2008 dan izin tetap RS. Medicare Sorek oleh dikeluarkan Bupati Pelalawan pada tahun 2012 dengan nomor Izin 441/Akr-1/II/2012/826.

Hasil pengolahan data ditampilkan dalam bentuk tabel dan disertai dengan penjelasan sebagai berikut :

#### ANALISIS UNIVARIAT

Adapun distribusi jawaban responden berdasarkan karakteristik responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden**

| No | Karakteristik Subjek | (n) | (%) |
|----|----------------------|-----|-----|
| 1  | Usia                 |     |     |
|    | • 18 – 40 th         | 28  | 28  |
|    | • 40 -60 th          | 57  | 57  |
|    | • > 60 th            | 15  | 15  |
| 2  | Jenis Kelamin        |     |     |
|    | • Laki - laki        | 44  | 44  |
|    | • Perempuan          | 56  | 56  |
| 3  | Pendidikan           |     |     |
|    | • SD                 | 13  | 13  |
|    | • SLTP               | 22  | 22  |
|    | • SLTA               | 56  | 56  |
|    | • DIII               | 6   | 6   |
|    | • S1                 | 3   | 3   |

#### 4 Pekerjaan

|                    |    |    |
|--------------------|----|----|
| • PNS              | 25 | 25 |
| • Karyawan swasta  | 31 | 31 |
| • Wiraswasta       | 15 | 15 |
| • Ibu rumah tangga | 12 | 12 |
| • Tidak bekerja    | 17 | 17 |

Adapun distribusi jawaban responden berdasarkan variable penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. Distribusi Jawaban Responden**

| Dimensi                | Kategori         | Frekuensi | persentase |
|------------------------|------------------|-----------|------------|
| Bukti Nyata            | Kurang Baik      | 59        | 59.0       |
|                        | Baik             | 41        | 41.0       |
| Kehandalan             | Kurang Handal    | 52        | 52.0       |
|                        | Handal           | 48        | 48.0       |
| Ketanggapan            | Kurang Tanggap   | 55        | 55.0       |
|                        | Tanggap          | 45        | 45.0       |
| Jaminan                | Kurang Terjamin  | 56        | 56.0       |
|                        | Terjamin         | 44        | 44.0       |
| Empati                 | Kurang Berempati | 53        | 53.0       |
|                        | Berempati        | 47        | 47.0       |
| Minat Merekomendasikan | Kurang Berminat  | 55        | 55.0       |
|                        | Berminat         | 45        | 45.0       |

#### ANALISIS BIVARIAT

Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen diperiksa dengan menggunakan analisis bivariat. Uji chi-square dipakai untuk menentukan bagaimana variabel

bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh terhadap minat pasien dalam merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek Pelalawan.

**Tabel 3. Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Merekomendasikan**

| Dimensi/Kategori   | Memberikan Rekomendasi Kepada Orang Lain |               | p-value | OR   |
|--------------------|--|---------------|---------|------|
|                    | Kurang Berminat                          | Berminat      |         |      |
| <b>Bukti nyata</b> |  |               |         |      |
| Kurang Baik        | 48<br>(87,3%)                            | 11<br>(24,4%) | 0,000   | 21,1 |
| Baik               | 7<br>(12,7%)                             | 34<br>(75,6%) |         |      |
| <b>Kehandalan</b>  |  |               |         |      |
| Kurang Handal      | 47<br>(85,5%)                            | 5<br>(11,1%)  | 0,000   | 47,0 |
| Handal             | 8<br>(14,5%)                             | 40<br>(88,9%) |         |      |
| <b>Ketanggapan</b> |  |               |         |      |
| Kurang Tanggap     | 46<br>(83,6%)                            | 9 (20%)       | 0,000   | 20,4 |
| Tanggap            | 9<br>(16,4%)                             | 36 (80%)      |         |      |
| <b>Jaminan</b>     |  |               |         |      |
| Kurang Terjamin    | 48<br>(87,3%)                            | 8<br>(17,8%)  | 0,000   | 31,7 |
| Terjamin           | 7<br>(12,7%)                             | 37<br>(82,2%) |         |      |
| <b>Empati</b>      |  |               |         |      |
| Kurang Berempati   | 43<br>(78,2%)                            | 10<br>(22,2%) | 0,000   | 12,5 |
| Berempati          | 12<br>(21,8%)                            | 35<br>(77,8%) |         |      |

### ANALISIS MULTIVARIAT

Uji statistik yang digunakan dalam analisis multivariat ini adalah uji regresi logistik ganda determinan, yang bertujuan untuk melihat variabel independen mana yang paling berpengaruh (dominan) dengan minat merekomendasikan.

**Tabel 5. Rekapitulasi hasil regresi logistik**

| No | Faktor-Faktor | Sig.  | Exp(B) |
|----|---------------|-------|--------|
| 1  | Bukti Nyata   | 0,019 | 7,691  |
| 2  | Kehandalan    | 0,017 | 6,857  |
| 3  | Ketanggapan   | 0,043 | 6,110  |
| 4  | Jaminan       | 0,027 | 6,864  |

|   |        |       |       |
|---|--------|-------|-------|
| 5 | Empati | 0,029 | 6,080 |
|---|--------|-------|-------|

Hasil pengujian multivariat dinyatakan bahwa seluruh faktor meskipun secara bersama-sama berhubungan terhadap perilaku memberikan rekomendasi kepada orang lain, namun secara statistik faktor kehandalan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap perilaku memberikan rekomendasi kepada orang lain.

### PEMBAHASAN

Dari 100 responden, terdapat responden dengan usia 40-60 tahun yang menempati proporsi tertinggi yaitu sebesar 57 (57%), selanjutnya responden berusia 18-40 tahun sebesar 28 (28%) dan pasien yang berusia >60 tahun dengan proporsi terendah sebesar 15 (15%), didapatkan responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 44 (44%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 56 (56%). Responden terbanyak dengan latar belakang Pendidikan SLTA yaitu sebesar 56 (56%), selanjutnya SLTP sebesar 22(22%), SD sebesar 13 (13%), DIII sebesar 6 (6%) dan latar belakang yang paling sedikit yaitu S1 sebesar 3 (3%). Sebagian besar pekerjaan dari responden adalah karyawan swasta, yaitu sebesar 31 (31%), sebagai PNS sebesar 25 (25%), lalu responden yang tidak bekerja sebesar 17 (17%), wiraswasta sebesar 15 (15%) dan yang paling sedikit yaitu ibu rumah tangga sebesar 12 (12%).

Pengaruh Bukti nyata terhadap minat merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek Pelalawan. Didapatkan hasil responden yang merasa bukti nyata kurang baik sebanyak 59 orang dengan rincian 48 orang (87.3%) kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain dan 11 orang (24.4%) berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain. Nilai signifikansi (p) yaitu 0,000 sehingga dikatakan bahwa terdapat hubungan antara bukti nyata dengan minat merekomendasikan. Dengan nilai odds ratio 21.1 dapat diartikan bahwa seorang pasien yang merasakan bukti nyata/fisik kurang baik, 21,1 kali akan kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rumah sakit tidak mengikuti perkembangan, seperti gedung rumah sakit yang dibangun dari gabungan lima ruko yang terkesan bukan seperti rumah sakit, dan bangunan juga sudah tua yang

bisa terlihat dari cat dinding yang mulai kusam dan mengelupas, ruang tunggu yang kurang luas dan kursi tunggu yang sudah mulai rusak dan jumlahnya yang terbatas. Kebersihan rumah sakit yang dinilai kurang bersih, dimana hal ini terlihat dari lantai rumah sakit yang kotor dengan keramik yang sudah usang dan ada karat-karat, ditambah lagi petugas kebersihan juga kurang sigap dalam membersihkan jika ada kotoran di lantai. Tidak adanya disediakan tempat atau lemari di ruang rawatan, sehingga pasien atau keluarga yang menemani pasien hanya bisa meletakkan barang bawaan mereka dibawah tempat tidur pasien dan akhirnya terlihat berantakan. Tanda petunjuk di rumah sakit juga tidak jelas. Penampilan staf medis dan non medis juga dinilai masih banyak yang tidak rapi. Dengan bukti nyata yang dinilai kurang, memiliki potensi bagi pasien kurang berminat dalam merekomendasikan layanan rumah sakit tersebut yang berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan pasien jika mutu pelayanan tidak dikembangkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan *Azzahra et al (2023)* yang berjudul Pengaruh Persepsi *Quality of service* Terhadap Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023 , yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara bukti nyata (*tangible*) dengan loyalitas pasien termasuk minat merekomendasikan layanan rumah sakit tersebut. Namun tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan *Sally Kartika et al (2023)* yang berjudul Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023, yang menyatakan bahwa *tangible* tidak berpengaruh simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah sakit Karya Medika Bantar Gebang.

Pengaruh kehandalan terhadap minat merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek Pelalawan. Didapatkan hasil responden yang merasa rumah sakit kurang handal sebanyak 52 orang dengan rincian 47 orang (85.5%) kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain dan 5 orang (11.1%) berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dengan nilai odds ratio 47.0 dapat diartikan bahwa seorang pasien yang merasakan rumah sakit kurang handal, 47 kali

akan kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain dibandingkan merasakan rumah sakit yang handal.

Dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa rumah sakit kurang handal, dimana pasien beranggapan bahwa dokter tidak tepat waktu dalam melayani pasien. Dokter selalu visit pasien sesudah selesai jam pelayanan poli mereka, dalam hal ini biasanya pada sore hari. Prosedur administrasi lama dan terkesan bertele-tele, terlihat dari banyaknya antrian di berbagai loket, pengulangan pengisian dan verifikasi data, waktu tunggu yang lama di setiap tahap dan ketidakefisienan dalam koordinasi antar departemen. Tidak sedikit pasien yang mengeluhkan bahwa setelah diputuskan untuk rawat inap, pasien diminta menunggu di ruang tunggu dan ini memakan waktu yang cukup lama dikarenakan kurangnya jumlah perawat dan staf medis yang tersedia untuk menangani jumlah pasien, koordinasi yang tidak optimal antara berbagai departemen, seperti administrasi, keperawatan, dan dokter.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat *Parasuraman et al (1994)*, yang menyatakan bahwa dimensi *Kehandalan (reliability)* dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk kecepatan, keakuratan, akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas mereka terhadap jasa dari rumah sakit tersebut dalam hal ini minat merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Pengaruh ketanggapan terhadap minat merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek Pelalawan. Didapatkan hasil bahwa responden yang merasa rumah sakit kurang tanggap sebanyak 55 orang dengan rincian 46 orang (83.6%) kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain dan 9 orang (20.0%) berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dengan nilai odds ratio 20.4 dapat diartikan bahwa seorang pasien yang merasakan rumah sakit kurang tanggap, 20,4 kali akan kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain dibandingkan merasakan rumah sakit yang tanggap.

Sebagian besar terdapat pasien yang berpendapat bahwa staf dan pihak RS kurang tanggap, dimana saat pasien ada keluhan dan menyampaikan ke perawat, terkadang perawat

tidak langsung merespon keluhan tersebut. Hal ini terjadi karena beberapa faktor seperti rasio perawat terhadap pasien terlalu rendah, perawat dan dokter memiliki beban kerja yang sangat tinggi, sistem panggilan pasien tidak terhubung secara efisien dan pasien harus datang ke *nurse station*. Pasien juga menganggap pelayanan yang diberikan dokter terlalu cepat untuk menjelaskan tentang penyakit pasien dan kurangnya waktu konsultasi, dokter hanya datang visite dan menanyakan keluhan pasien saat itu lalu segera bergegas pergi menanyakan pasien lain, bahkan saat pasien bertanya, dokter kadang tidak menjawab dan hanya tersenyum. Hal ini terjadi karena dokter memiliki banyak pasien untuk ditangani dalam waktu terbatas.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriyani Wahyu P (2018) yang berjudul *Minat Untuk Menggunakan Kembali dan Kesiediaan Rekomendasi Pada Pasien Siloam Asri*, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, minat memanfaatkan kembali dan kesiediaan pasien untuk merekomendasikan.

Pengaruh jaminan terhadap minat merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek Pelalawan. Didapatkan hasil responden yang merasa kurang terjamin sebanyak 56 orang dengan rincian 48 orang (87.3%) kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain dan 8 orang (17.8%) berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dengan nilai odds ratio 31.7 dapat diartikan bahwa seorang pasien yang merasakan rumah sakit kurang terjamin, 31,7 kali akan kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain dibandingkan merasakan rumah sakit yang terjamin.

Sebagian besar pasien merasa kurang terjamin, dimana responden merasa keamanan di rumah sakit kurang yang dilihat dari kurangnya jumlah *security* yang hanya berjumlah 6 orang untuk mengamankan satu rumah sakit tiga lantai. *Security* juga dinilai kurang peduli dengan sekitarnya yang terlihat saat ada keluarga pasien yang masuk beramai-ramai untuk membesuk dan dibiarkan lewat oleh *security*. Pasien juga merasa bahwa rahasia medis mereka kurang terjamin melihat lembar

*medical record* pasien yang terletak tidak pada tempatnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azzahra et al., (2023) yang berjudul *Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023*, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *quality of service* bukti fisik, kehandalan, empati, responsif dan jaminan terhadap loyalitas pasien dengan *quality of service* keandalan sebagai faktor paling memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada.

Namun penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi Mauliyana and Rizal (2021) yang berjudul *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Bhayangkara Kendari*, yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara jaminan dengan loyalitas termasuk minat merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek.

Pengaruh empati terhadap minat merekomendasikan layanan rawat inap RS Medicare Sorek Pelalawan. Didapatkan hasil dari responden yang merasa rumah sakit kurang berempati sebanyak 53 orang dengan rincian 43 orang (78.2%) kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain dan 10 orang (22.2%) berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dengan nilai odds ratio 12.5 dapat diartikan bahwa seorang pasien yang merasakan rumah sakit kurang berempati, 12,5 kali akan kurang berminat memberikan rekomendasi kepada orang lain dibandingkan merasakan rumah sakit yang berempati.

Pada penelitian ini, diketahui bahwa sebagian besar pasien merasa rumah sakit kurang berempati, dimana staf medis terburu-buru dalam memberikan pelayanan tanpa memberikan waktu yang cukup untuk mendengarkan keluhan dan kekhawatiran pasien. Staf medis hanya selalu tersenyum atau menjawab singkat setiap pertanyaan pasien walaupun pasien sudah berkali-kali mengulang pertanyaannya. Hal ini dapat membuat pasien merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan. Pasien juga merasa staf medis RS kurang memberikan waktu untuk memberikan penjelasan tentang penyakit mereka dan terkesan enggan saat ditanya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Parasuraman *et al* (1994), yang menyatakan bahwa dimensi Empati (*emphaty*) terdiri dari hubungan komunikasi, perhatian, dan pemahaman kebutuhan pasien. Jika pasien merasa bahwa para staf rumah sakit bisa memberikan empati kepada pasien maka mereka tidak lagi merasa ragu untuk terus menggunakan jasa yang diberikan oleh rumah sakit, hal ini akan meningkatkan loyalitas pasien.

Hal ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurgahawan *et al* (2022), dimana pada penelitian tersebut variabel Empati (*emphaty*) dinyatakan tidak memiliki hubungan dengan loyalitas pasien termasuk minat merekomendasikan layanan rawat inap rumah sakit.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Mutu pelayanan berpengaruh terhadap minat pasien dalam merekomendasikan layanan suatu rumah sakit. Dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti nyata, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, keseluruhan dimensi ini berpengaruh signifikan terhadap minat merekomendasikan. Semakin baik mutu pelayanan yang dirasakan pasien, maka akan semakin meningkatkan minat pasien dalam merekomendasikan. Kehandalan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap perilaku memberikan rekomendasi kepada orang lain

Oleh karena itu, diharapkan rumah sakit dapat melakukan pembenahan-pembenahan seperti memperbaiki gedung rumah sakit, menambah kursi tunggu, meningkatkan kebersihan di area RS, memberikan pelatihan kepada dokter dan staf medis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Menyusun panduan yang jelas tentang prioritas tanggapan terhadap keluhan pasien. Membentuk tim respons cepat yang siap menangani keluhan pasien dengan segera. Mengatur jadwal kerja dengan lebih baik untuk mengurangi beban kerja. Membuat SOP dan mensosialisasikan kembali peraturan RS ke petugas security. Mengadakan pelatihan rutin tentang empati dan keterampilan komunikasi untuk dokter dan paramedis, mencakup teknik mendengarkan aktif, bagaimana berbicara dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pasien, dan bagaimana menunjukkan empati melalui bahasa tubuh. Mengembangkan budaya

organisasi yang mendukung seperti menanamkan nilai empati sebagai bagian integral dari budaya organisasi rumah sakit. Rumah sakit secara berkala melakukan evaluasi dan pengamatan pelayanan yang diberikan agar kedepannya dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel yang masih belum terpenuhi berdasarkan penilaian dari persepsi pasien dengan memperhatikan harapan dan kebutuhan pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amri, Z.A., Indrawati, L., Sulistiyowati, Y., Susanti, R., Persahabatan, R., 2024. Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*.
- Andi Mauliyana, Rizal, N.A., 2021. Relationship of Quality Health Service Towards Loyalty of Patient at Bhayangkara Hospital Kendari. *Miracle Journal Of Public Health* 4, 113–122.  
<https://doi.org/10.36566/mjph/vol4.iss1/239>
- Azzahra, D., Prapanca, Y., Nurminingsih, 2023. Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023 7.
- Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2022, n.d.
- Devi Fitriani, A., Simanjourang, A., Nirmayati, 2020. Analisis Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Mulyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019, *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada-Januari*.
- Hamidiyah, A., 2016. Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang VII.
- Hutagalung, F., Wau, H., 2019. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Penderita Hipertensi Di Puskesmas Rantang Medan Petisah Tahun 2019. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)* 2, 16–25.  
<https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.197>
- Idris, H., Gayatri, I., 2021. Penilaian Mutu Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit: Pendekatan Quality Function Deployment (QFD), 1st ed. UPT. Penerbit dan

- Percetakan Universitas Sriwijaya, Kampus Unsri Palembang, Palembang.
- Kemendes RI, 2021. Profil Kesehatan Indonesia.
- Kementerian Kesehatan RI, 2020. Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. *Implementation Science* 39, 1–15.
- Listiyono, R.A., 2015. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* 1, 2–7.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia No:129/Menkes/SK/II/2008, n.d.
- Nurgahawan, C., Agustin, D., Nurminingsih, 2022. Analysis Of The Effect Of Service Quality On Treatment Decisions and patient Loyalty in the Outpatient Unit of Mampang Prapatan Hospital Jakarta. *Journal Of Management, Accounting, General Finance and International Economic Issues (Marginal)* 1.
- Pratiwi, L., 2021. Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pasien di RS Islam Kota Tasikmalaya.
- Sektiyaningsih, I.S., Haryana, A., Rosalina, S.S., n.d. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan Rsud Mampang Prapatan Jakarta Selatan), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan.
- UU Nomor 44 Tahun 2009, n.d.
- Wahyu, I., 2018a. Minat Untuk Menggunakan Kembali Dan Kesiediaan Rekomendasi Pada Pasien Rumah Sakit Siloam Asri. *Hospitalia* 1, 1–17.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., Parasuraman, A., 1996. The Behavioral Consequences of Service Quality. *J Mark* 60, 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>