



Faktor Yang Berhubungan Dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap Di Rsu Mitra Medika Tanjung Mulia

Factors Related To Customer Decisions In Re-Choose Inpatient Care Services At Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital

Manisha¹, Dilla Fitria², Aida Sulisna³, Putri Zalfa Azura⁴, Mawaddah⁵

^{1,2,3}Dosen S1 Administrasi Kesehatan, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

^{4,5}Mahasiswa S1 Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

Abstrak

Pendahuluan: Pelayanan rawat inap merupakan bentuk pelayanan di rumah sakit dimana pasien dirawat didalam ruangan di rumah sakit. Pelayanan Rawat Inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di Rumah Sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. **Tujuan:** Untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan keputusan pelanggan dalam memilih kembali jasa pelayanan rawat inap di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia. **Metode:** Kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan rawat inap di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia yang menggunakan jasa pelayanan rawat inap pada bulan Januari sampai bulan Maret sebanyak 871 pasien. Sampel penelitian sebanyak 90 pasien menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Data dianalisis secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi-square*. **Hasil:** kualitas pelayanan memiliki nilai ($p = 0,000 < 0,05$), fasilitas Kesehatan ($p = 0,027 < 0,05$), dan Loyalitas Pelanggan ($p = 0,013 < 0,05$) dengan keputusan pelanggan dalam memilih kembali jasa pelayanan rawat inap di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia. **Kesimpulan:** ada hubungan kualitas pelayanan fasilitas Kesehatan dan Loyalitas Pelanggan ($p = 0,013 < 0,05$) dengan keputusan pelanggan dalam memilih kembali jasa pelayanan rawat inap di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia. **Saran:** bagi petugas kesehatan sebaiknya lebih mempertahankan fasilitas yang ada agar rumah sakit dapat terus berkembang karena pasien akan merasa lebih dipuaskan dengan adanya fasilitas yang telah di sediakan rumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Loyalitas

Abstract

Introduction: Inpatient services are a form of service in a hospital where patients are treated in a room in the hospital. Inpatient services are a group of health services in a hospital which is a combination of several service functions. **Objective:** To determine the factors related to customer decisions in re-selecting inpatient services at Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital. **Method:** Quantitative with a cross-sectional design. The population in this study were all patients who were hospitalized at Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital who used inpatient services from January to March, totaling 871 patients. The research sample was 90 patients using the *Purposive Sampling* technique. Data were analyzed univariately and bivariately using the *chi-square* test. **Results:** service quality has a value ($p = 0.000 < 0.05$), Health facilities ($p = 0.027 < 0.05$), and Customer Loyalty ($p = 0.013 < 0.05$) with customer decisions in choosing inpatient services again at Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital in 2024. **Conclusion:** there is a relationship between the quality of health facility services and Customer Loyalty ($p = 0.013 < 0.05$) with customer decisions in choosing inpatient services again at Mitra Medika Tanjung Mulia Hospital. **Suggestion:** health workers should maintain existing facilities so that hospitals can continue to develop because patients will feel more satisfied with the facilities provided by the hospital.

Keywords: Service Quality, Health Facilities, Loyalty

Alamat Korespondensi:

Manisha. Institut Kesehatan Medan, Jalan Kapt. Sumarsonono 107. Kecamatan Medan Helvetia. Medan. 08116565758. manishaicha@outlook.com

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (1). Keberadaan

pelayanan kesehatan sangat penting dalam pembangunan negara untuk mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer, sekunder, dan tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan akses masyarakat terhadap

pelayanan kesehatan, tersedianya berbagai macam layanan kesehatan pada suatu wilayah dalam memberikan peluang bagi masyarakat agar menentukan jasa kesehatan untuk kebutuhan sesuai dengan harapan agar bisa mencapai penyajian kesehatan untuk memperoleh kepatuhan masyarakat, oleh karena itu berguna buat setiap jasa kesehatan demi menaikkan kualitas layanan(2).

Persaingan yang ketat antar rumah sakit dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan salah satunya tergantung dari tingkat kepuasan klien yang merasa harapannya telah terpenuhi/terlampaui (3). Kualitas pelayanan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan dengan sendirinya akan menumbuhkan citra rumah sakit tersebut. Kualitas pelayanan yang masih rendah ini berdampak pada pasien yang tidak mau menggunakan jasa rumah sakit untuk berobat rawat inap apabila sakit. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan(4). Terlebih pada Rumah Sakit Umum Daerah dimanamasyarakat menaruh harapan yang tinggi, jangan sampai mendapat citra negatif di matamasyarakat(5).

Pengaruh kemajuan ilmu pengetahuan teknologi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik, termasuk dalam hal ini adalah rumah sakit sebagai suatu lembaga kesehatan yang bergerak dalam bidang jasa, dimana produk rumah sakit adalah pelayanan medis yang meliputi pembedahan dan pelayan perawatan orang sakit (6). Pelayanan rawat inap merupakan bentuk pelayanan di rumah sakit dimana pasien dirawat didalam ruangan di rumah sakit. Pelayanan Rawat Inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di Rumah Sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan (7). Pelayanan rawat inap merupakan pelayanan terhadap pasien rumah sakit yang menempati tempat tidur perawatan untuk keperluan observasi, diagnosa, terapi rehabilitasi medik dan pelayanan medik lainnya. Adapun prinsip pelayanan rawat inap yaitu penerimaan pasien, pelayanan medik, pelayanan obat, pelayanan makanan, pelayanan administrasi keuangan (8). Pihak pelanggan bagaimanapun memerlukan mutu pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Pelanggan merasa wajar untuk dilayani secara aman, nyaman, biaya terjangkau dan mudah memperolehnya (9).

RSU Mitra Medika Tanjung Mulia memberikan pelayanan rawat inap yang baik, dari segi pelayanan yang diberikan perawat, pelayanan medis, pelayanan kamar, maupun fasilitas lainnya. kesehatan membantu ketersediaan untuk semua kebutuhan biaya dokter, obat-obatan, rawat inap, sampai dengan tindakan operasi. Pengelompokan pasien rawat inap berdasarkan kelas BPJS menjadi hal yang penting pada database rumah sakit terdiri dari banyak kelas BPJS yang digunakan dalam kegiatan rawat inap rumah sakit. Walaupun biaya yang dikeluarkan tidak sedikit karena klien menginginkan pelayanan yang memuaskan untuk mengatasi masalah kesehatannya. Semakin sempurna pelayanan yang dirasakan klien, maka semakin baik pula gambaran klien tentang mutu pelayanan kesehatan(10). Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha agardapat meningkatkan kepuasan seperti kemudahan dalam memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa(11). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah fasilitas. Fasilitas akan menunjang rumah sakit sehingga lebih bermutu dan berkualitas, dengan itu kepuasan pasien akan tercipta(12).

Keputusan pasien dalam melakukan pembelian menjadi salah satu pertimbangan bagi konsumen ketika ingin melakukan pembelian suatu jasa yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit. Keputusan yang ditawarkan oleh rumah sakit juga sangat mempengaruhi konsumen dalam menentukan apakah konsumen tertarik atau tidak terhadap jasa yang ditawarkan. Sehingga hal yang paling penting dalam menentukan sebuah keputusan terhadap konsumen adalah sikap tindak lanjut yang timbul karena adanya kecocokan antara keinginan dalam memenuhi suatu kebutuhan, dengan karakteristik terhadap suatu jasa melalui informasi yang ditawarkan oleh pihak rumah sakit. Hal ini dapat dilihat bahwa penawaran yang baik agar konsumen percaya terhadap jasa yang diberikan merupakan jasa yang memiliki manfaat seperti yang diharapkan oleh sebagaimana manfaat yang diterima oleh konsumen itu sendiri(13).

RSU Mitra Medika Tanjung Mulia, adalah rumah sakit swasta yang berhasil meraih predikat paripurna dalam penilaian akreditasi yang dilakukan oleh Lembaga Komite Akreditasi Rumah Sakit. Survei

Standar Akreditasi Rumah Sakit Kemenkes RI (STARKES) oleh tim Surveior Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dengan predikat paripurna. Dalam pencapaian ini, RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia tetap berkomitmen mengimplementasikan seluruh standar akreditasi demi pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat (22).

BOR atau *Bed Occupancy Rate* merupakan rata-rata penggunaan tempat tidur. BOR sendiri digunakan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dan efisiensi penggunaan tempat tidur yang tersedia di rumah sakit. BOR yang rendah dapat diartikan sebagai rendahnya layanan kesehatan masyarakat sehingga diperlukan metode analisis yang tepat untuk mengetahui faktor-faktor penyebab rendahnya BOR di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia (23). BOR yang ideal untuk suatu rumah sakit adalah 60-85%, sedangkan menurut Barber Johnson (standar internasional) adalah BOR 75%- 85%(24). Salah satu indikator pelayanan kesehatan yang dapat dipakai untuk mengetahui tinggi rendahnya mutu, tingkat pemanfaatan fasilitas dan efisiensi pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian diatas diperoleh bahwa sebagian besar pencapaian BOR pada tahun 2022 yaitu 67% dan pencapaian BOR pada ruang rawat inap pada tahun 2023 adalah tidak ideal yaitu dengan rata-rata BOR 51,2 %. Berdasarkan nilai BOR paling rendah berada Pada tahun 2024 triwulan I yaitu 14,2%. Nilai *Bed Occupation Ratio* (BOR) yang rendah berarti semakin sedikit tempat tidur

Hasil yang didapat dari faktor penyebab rendahnya BOR adalah kurangnya fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit yaitu Kekurangan petugas yang menyebabkan petugas harus bekerja ekstra untuk mengerjakan tugas yang lain sehingga pekerjaan petugas kesehatan tersebut bertambah dan pelayanan akan menjadi lebih lama, Kedisiplinan Petugas Kesehatan, Menganalisis prioritas, koordinasi yang kurang terjadi antara petugas pendaftaran, petugas bangsal perawatan pasien, kesalahan pada saat input data informasi pasien, Kegiatan pada pengawasan yang dilakukan oleh setiap kepala ruangan. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi persaingan antar setiap rumah sakit.

RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia memberikan pelayanan rawat inap yang baik, dari segi pelayanan yang diberikan perawat, pelayanan medis, pelayanan kamar, maupun

fasilitas lainnya. Namun, dalam kegiatan pasien rawat inap ini tidak dapat diprediksi jumlah kunjungan yang terjadi dari waktu ke waktu. Pelayanan rawat inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia dapat dikatakan baik. Namun, didalam unsur pelayanan dalam indeks kepuasan masyarakat masih adasub indikator yang baik yaitu petugas cepat dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, petugas pelayanan bersikap ramah saat memberikan pelayanan, petugas sigap dalam merespon atau menanggapi pengaduan, saran dan masukan, serta fasilitas sarana dan prasarana pendukung pelayanan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia telah tersedia dengan baik. Disimpulkan bahwa pasien rawat inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia memberikan penilaian yang baik pada pelayanan rawat inap yang mereka terima, akan tetapi masih ada aspek – aspek pelayanan yang belum memuaskan.

Berdasarkan survei awal yang telah dilakukan peneliti di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia terdapat penurunan kunjungan pasien rawat inap yang ditemukan dari laporan rekapitulasi pasien rawat inap pada data pasien rawat inap bulan februari terdapat 251 pasien yang melakukan kunjungan rawat inap dan pada maret terdapat 257 pasien yang melakukan kunjungan rawat inap dibandingkan dengan bulan januari terdapat 363 pasien yang melakukan kunjungan rawat inap.

Studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara 10 pasien rawat inap RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia 7 pasien rawat inap tidak ingin melakukan pengobatan atau pemeriksaan kesehatan lainnya dimasa yang akan datang. Pasien mengatakan tidak ingin merekomendasikan RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia kepada keluarga ataupun teman yang membutuhkan pelayanan kesehatan karena pelayanannya yang kurang ramah. Pasien juga mengatakan memilih rumah sakit lain yang lebih baik untuk pemeriksaan kesehatannya jika ada yang lebih baik dari RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia karena pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima selama melakukan pengobatan dan pemeriksaan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia . Pasien rawat inap, merasa kurang adanya pelayanan perawat di ruang rawat inap bekerjanya lambat disebabkan banyak perawat yang hamil ,

dokter lama datang ketika visite pada pasien ketika berobat disana. Pasien mengeluh karena kurangnya fasilitas yang dibutuhkan pada saat menuju ruangan rawat inap, tidak ada fasilitas kesehatan seperti kursi roda ataupun pendampingan yang diberikan perawat kepada pasien untuk membantu memudahkan menuju ruangan rawat inap.

Akibat keluhan pasien yang menyebabkan unsur pelayanan kepuasan pasien yang kurang baik yaitu petugas lambat dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diterima belum sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, petugas pelayanan bersikap kurang ramah saat memberikan pelayanan, petugas lambat dalam merespon atau menanggapi pengaduan, saran dan masukan, serta fasilitas sarana dan prasarana kurang mendukung pelayanan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Selebihnya, 3 pasien rawat inap RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia mengatakan puas akan pelayanan serta fasilitas yang di berikan kepada pasien, pasien mengatakan pelayanan kesehatan yang tanggap dan fasilitas ruangan yang baik, serta peralatan medis yang lengkap sehingga pasien merekomendasikan terhadap masyarakat untuk menggunakan pelayanan kesehatan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Tujuan

penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang berhubungan dengan keputusan pelanggan dalam memilih kembali jasa pelayanan rawat inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif berbentuk survei analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia, pada bulan November 2022 sampai dengan Agustus 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan rawat inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia yang menggunakan jasa pelayanan rawat inap pada bulan Januari sampai bulan Maret tahun 2023 sebanyak 871 pasien. Sesuai dengan tujuan penelitian maka teknik sampel sesuai dari data populasi yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dimana teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yang telah dibuat oleh peneliti berdasarkan ciri atau sifat sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya (65). Sampel yang diambil adalah 90 responden. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat (uji *chi-square*).

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Laki-laki	54	60
2	Perempuan	36	40
Umur			
1.	17 – 24 tahun	16	37,8
2.	25 – 34 tahun	37	41,1
3.	35 – 49 tahun	8	8,9
4.	> 50 tahun	11	12,2
Pendidikan			
1.	SD	5	5,6
2.	SMP	19	21,1
3.	SMA	64	71,1
4.	PT	2	2,2
Jumlah		90	100,0

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin pasien RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia laki-laki sebanyak 54 orang (60 %) dan perempuan sebanyak 36 orang (40%). Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa umur pelanggan yang datang ke RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia tahun 2024

yang paling banyak berumur 25 – 34 tahun sebanyak 37 orang (41,1 %). Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pendidikan pedagang di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia yang paling banyak berpendidikan SMA sebanyak 64 orang (71,1%).

Tabel 2. Tabulasi Silang Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia

Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap						
Kualitas Pelayanan	Tidak Memilih		Memilih		Jumlah	
	f	%	F	%	f	%
Kurang Baik	30	33,3	17	18,9	47	52,2
Baik	11	26,8	32	35,6	43	47,8
Fasilitas Kesehatan						
Kurang Baik	26	28,9	20	22,2	46	51,1
Baik	15	16,7	29	32,2	44	48,9
Loyalitas Pelanggan						
Kurang Baik	23	25,6	15	16,7	38	42,2
Baik	18	20	34	37,8	52	57,8
Jumlah	41	45,6	49	54,4	90	100

Berdasarkan tabel 2. dapat diketahui bahwadari 90 responden ada 47 responden (52,2%) yang berpendapat kualitas pelayanan kurang baik ada 30 orang (33,3%) yang memiliki keputusan tidak memilih RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia jika membutuhkan pelayanan kesehatan rawat inap kembali, sedangkan dari 43 responden (47,8%) yang berpendapat kualitas pelayanan baik ada 11 orang (26,8%) yang memiliki keputusan tidak memilih RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Berdasarkan hasil uji statistik dengan *Chi-square* $\alpha = 0,05$ diperoleh *pvalue*=0,000 ($p<\alpha$), sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Dari 90 responden ada 46 responden(51,1%) yang berpendapat fasilitas kesehatan kurang baik ada 26 orang (28,9%) yang memiliki keputusan tidak memilih RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia jika membutuhkan pelayanan kesehatan rawat inap kembali, sedangkan dari 44 responden (4,9%) yang berpendapat kualitas pelayanan baik ada 29 orang (32,2%) yang memiliki keputusan memilih RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Berdasarkan hasil uji statistik dengan *Chi-square* $\alpha = 0,05$ diperoleh *pvalue*=0,027($p<\alpha$), sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Dari 90 responden ada 38

responden (42,2%) yang berpendapat Loyalitas Pelanggan kurang baik ada 23 orang (25,6%) yang memiliki keputusan tidak memilih RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia jika membutuhkan pelayanan kesehatan rawat inap kembali, sedangkan dari 52 responden (57,8%) yang berpendapat kualitas pelayanan baik ada 34 orang (54,5%) yang memiliki keputusan memilih RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Berdasarkan hasil uji statistik dengan *Chi-square* $\alpha = 0,05$ diperoleh *pvalue*=0,013($p<\alpha$), sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia.

Pembahasan

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia

Berdasarkan hasil uji statistik dengan *Chi-square* $\alpha = 0,05$ diperoleh *pvalue*=0,000($p<\alpha$) ,sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ferry Rizki W, Sudjiono, dan

Mohammad Arifin yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. Menyatakan dalam penelitiannya bahwa semua variabel dari semua kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Kusta Kediri (13).

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan termasuk pelayanan kesehatan (4). Kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif terhadap permintaan layanan kesehatan, kualitas layanan meliputi penilaian mengenai keputusan dokter, penanganan medis yang dilakukan, tingkat kemanjuran dll. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi permintaan terhadap pelayanan kesehatan.

Asumsi peneliti berdasarkan penjelasan diatas merangkum bahwa kualitas pelayanan pihak rumah sakit merupakan kemampuan pihak rumah sakit tersebut dalam memberikan pelayanan kepada pasien selaku konsumen yang berhubungan dengan jasa yang ditawarkan oleh rumah sakit dengan harapan mampu memenuhi keinginan, kebutuhan, serta tuntutan pasien. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata-nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka pelayanan yang diberikan dapat dikatakan bermutu, sedangkan kenyataan kurang dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan tidak bermutu. Pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dari pasien akan menimbulkan ketidakpuasan yang sering diungkapkan dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, marah, dan membuat surat terbuka yang dikirimkan kepada media massa yang dapat menarik perhatian masyarakat luar dan dapat merusak citra dan posisi rumah sakit. Pasien cenderung akan berpindah ke rumah sakit yang lain apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Yang diartikan semakin baik kualitas

pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kepuasan pasien pada rumah sakit maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rumah sakit dan akan memutuskan untuk datang kembali lagi. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien. Jadi salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien agar dapat memberikan kepuasan bagi pasien.

Hubungan Fasilitas Kesehatan dengan dengan keputusan pelanggan dalam memilih kembali jasa pelayanan rawat inap di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia

Berdasarkan hasil uji statistik dengan χ^2 $\alpha = 0,05$ diperoleh $p\text{-value} = 0,027 (p < \alpha)$, sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara fasilitas kesehatan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSU Mitra Medika Tanjung Mulia.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Jarliyah Harfika Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya Hasil penelitian berdasarkan uji parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Sedangkan hasil penelitian berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pada Rumah Sakit Umum Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa melalui pelayanan yang baik terhadap pasien maka akan dapat meningkatkan kepuasan para pasien sehingga memberi dampak terhadap kepuasan pasien. Fasilitas dapat diukur melalui manfaat atau dari apa telah disediakan oleh perusahaan atau alternatif yang dirasakan, apabila fasilitas yang disediakan oleh pihak rumah sakit memadai dan bisa memenuhi keinginan para pasien maka akan berdampak baik pula bagi perkembangan dan keberhasilan suatu perusahaan (14).

Asumsi peneliti yaitu upaya rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah dilakukan dengan membuat kotak saran dan kritikan sebagai bahan evaluasi rumah sakit dalam upaya memberikan pelayanan kesehatan. Namun hasil belum sesuai dengan harapan terutama harapan pasien. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta dituntut untuk selalu melakukan perbaikan dan penyempurnaan guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas dan bermanfaat bagi masyarakat sehingga pasien berminat berkunjung kembali untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Salah satu upaya yang sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan adalah meningkatkan sumber daya manusia dan pengelola manajemen pelayanan kesehatan rumah sakit .

Hubungan Loyalitas Pelanggan dengan dengan keputusan pelanggan dalam memilih kembali jasa pelayanan rawat inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia

Berdasarkan hasil uji statistik dengan *Chi-square* $\alpha = 0,05$ diperoleh *pvalue* = 0,013 ($p < \alpha$), sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara loyalitas pelanggan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia.

Penelitian Masri Saragih sejalan dengan penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa persepsi nilai profesional rumah sakit berada pada kategori baik (85,7%), dan untuk loyalitas pasien berkunjung kembali mayoritas loyal (80,6%). hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *nilai profesional* pasien rawat inap dengan loyalitas pasien berkunjung kembali dengan nilai *p-value* 0,000. Semakin baik *nilai profesional* pasien rawat inap maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien untuk berkunjung kembali. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada pasien dan membuat kebijakan dalam pemberian pelayanan sehingga pasien merasa puas dan loyal untuk berkunjung kembali (15).

Asumsi peneliti menyimpulkan bahwa pengaruh kepuasan pasien terhadap Loyalitas pasien dapat dipengaruhi kepuasan pelanggan, rumah sakit harus meningkatkan kepuasan

setiap pasien dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Kepuasan terkait dengan apa yang didapat pasien dari rumah sakit dibandingkan dengan apa yang harus dia lakukan terhadap urusan atau interaksi tersebut. Membentuk loyalitas pasien secara umum dianggap sebagai tugas dasar bagi para pengelola rumah sakit.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji statistik dengan *Chi-square* $\alpha = 0,05$ diperoleh *pvalue* = 0,000 ($p < \alpha$), sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Berdasarkan hasil uji statistik dengan *Chi-square* $\alpha = 0,05$ diperoleh *pvalue* = 0,027 ($p < \alpha$), sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungannya signifikan antara Fasilitas Kesehatan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Berdasarkan hasil uji statistik dengan *Chi-square* $\alpha = 0,05$ diperoleh *pvalue* = 0,003 ($p < \alpha$), sehingga memperlihatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara Loyalitas Pelanggan dengan Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia. Disarankan bagi sebaiknya lebih mempertahankan fasilitas yang ada agar rumah sakit dapat terus berkembang karena pasien akan merasa lebih dipuaskan dengan adanya fasilitas yang telah disediakan rumah sakit. Disarankan bagi RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia agar Rumah sakit harus membuat strategi pelayanan prima dengan pendekatan mutu paripurna yang berorientasi pada kepuasan pasien, agar rumah sakit tetap mampu bersaing ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin banyak. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Direktur RSUD Mitra Medika Tanjung Mulia yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, serta kepada seluruh responden di RSUD Mitra

Medika Tanjung Mulia telah bersedia berkontribusi dalam penelitian saya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. Tentang Rumah Sakit. 2019;
2. R Hapsara Habib Rachmat DPH. Penguatan upaya kesehatan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan di Indonesia. UGM PRESS; 2019.
3. Fika T. Hubungan Persepsi Pasien Rawat Inap Tentang Dimensi Kualitas Fungsional Dengan Citra Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Stikes Bhakti Husada Mulia; 2019.
4. Suzanto B. Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kota Banjar. J Ekon Bisnis Entrep. 2019;5(1):41329.
5. Ratnasari I. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas 1 Peserta Bpjs di RSUD Karawang. Cakrawala Manag Bus J. 2021;3(2):685–98.
6. Rachmadi T, Kom S. Pengantar Teknologi Informasi. Vol. 1. Tiga Ebook; 2020.
7. Suryawati C, Dharminto SZ. Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di provinsi Jawa Tengah. Gadjah Mada University; 2020.
8. Feriana N. Faktor Faktor Mutu Pelayanan Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di Bangsal Halimah Rsiy Pdhi Tahun 2021. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta; 2021.
9. Calundu R. Manajemen Kesehatan. Vol. 1. Sah Media; 2020.
10. Hardiyansyah H. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Gava Media; 2020.
11. Yulinda FA, Saryadi S, Prabawani B. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pasien Dalam Menggunakan Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Permata Medika Semarang. J Ilmu Adm Bisnis. 2019;5(4):332–40.
12. Prihatini RL. Persepsi masyarakat miskin terhadap pelayanan kesehatan untuk masyarakat miskin di rumah sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta. 2020;
13. Olvin O, Abbas J, Kurnaesih E, Ahri RA, Idris FP, Multazam AM. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. J Muslim Community Heal. 2023;4(3):52–69.
14. Harfika J, Abdullah N. Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. Balanc Econ Business, Manag Account J. 2019;14(01). .
15. Saragih M. Persepsi Nilai Profesional Pasien Rawat Inap Dengan Loyalitas Berkunjung Kembali. Idea Nurs J. 2019;7(2):60–5.