

# ANALISIS HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PASIEN BPJS NON PENERIMA BANTUAN IURAN (PBI) RAWAT INAP RUMAH SAKIT MARDI RAHAYU KUDUS

BUNGA MUTIARA KASIH – 25010111120052

(2015 - Skripsi)

Mutu pelayanan menurut Parasuraman dinilai dari kepuasan terhadap lima dimensi mutu yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Bloemmer menyatakan kepuasan terhadap mutu pelayanan kesehatan akan menumbuhkan loyalitas pasien. Hasil studi pendahuluan pada bulan Januari tahun 2015 di Rumah Sakit Mardirahayu (RSMR) menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan pasien rawat inap tentang beberapa aspek mutu pelayanan rawat inap sebesar 60%. Berdasarkan data rekam medis tahun 2014 angka kunjungan ulang pasien rawat inap RSMR mengalami penurunan rata-rata 1,26% per bulan. Angka kunjungan ulang pasien merupakan indikator loyalitas pasien. Berdasarkan data dan fakta tersebut, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien rawat inap di RSMR mengalami penurunan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur loyalitas pasien melalui penilaian tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi mutu pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian observasional menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Teknik sampling yang digunakan adalah *Accidental Sampling* dengan sampel penelitian sebanyak 56 pasien BPJS non Penerima Bantuan Iuran (PBI) kelas II RSMR. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 60,7% responden loyal karena *reliability*, 55,4% responden loyal karena *responsiveness*, 76,8% loyal karena *assurance*, dan 62,5% loyal karena *emphaty*. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara dimensi mutu *reliability* ( $p=0,004$ ), *responsiveness* ( $p=0,034$ ), *assurance* ( $p=0,027$ ), dan *emphaty* ( $p=0,034$ ) dengan loyalitas pasien, sedangkan dimensi *tangibles* ( $p=0,223$ ) tidak berhubungan dengan loyalitas pasien BPJS non PBI rawat inap RSMR Kudus. Disarankan bagi RSMR agar dapat memperbaiki mutu pelayanan rawat inap, khususnya pada ketepatan waktu visitasi dokter, daya tanggap perawat, keramahan petugas administrasi rawat inap, dan kemampuan pengetahuan perawat dalam menjawab pertanyaan pasien.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, Loyalitas, Rawat Inap, BPJS Non PBI.