

Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Indikator Kinerja Rawat Inap Pasca Pandemi Covid-19

Ulil Azmi¹, Darmawati Junus², Mohammad Ardani Samad³, Reski Dewi Pratiwi⁴

S1 Administrasi Rumah Sakit, Institut Ilmu Kesehatan Pelamonia

Corresponding Author: ulilazmi0201@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata kunci: Loyalitas Pasien

Menerima : 7 Juli 2024

Direvisi : 9 Juli 2024

Diterima : 10 Juli 2024

©2024 Azmi, Junus, Samad, Pratiwi: Akses terbuka yang didistribusikan berdasarkan ketentuan [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



ABSTRACT

Indikator Kinerja Rawat Inap merupakan gambaran untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, efisiensi pelayanan rawat inap dan efisiensi penggunaan tempat tidur di rumah sakit. Maka untuk mengukur dan melihat hal tersebut dilihat dari loyalitas pasien. Apalagi disituasi pasca covid-19 ini, persentase keterisian tempat tidur menurun di beberapa wilayah di Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui loyalitas pasien berdasarkan indikator kinerja rawat inap pasca pandemi covid-19 di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di ruang rawat inap dengan sampel sebanyak 300 responden yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan data sekunder rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pasien berdasarkan indikator *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Average Length Of Stay* (ALOS), *Turn Over Internal* (TOI), *Bed Turn Over* (BTO), *Net Death Rate* (NDR) dan *Gross Death Rate* (GDR) berada pada kategori baik dengan jawaban responden $\geq 62,5\%$. Disarankan kepada pihak rumah sakit agar meningkatkan lagi kinerjanya khususnya kinerja rawat inap agar pasien tertarik untuk melakukan kunjungan ulang dan tetap menggunakan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar.

PENDAHULUAN

Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Rumah sakit merupakan penyedia pelayanan kesehatan yang padat modal, padat teknologi, padat karya dan berperan strategis dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia (Anandyta, 2020).

Tujuan dari pelayanan kesehatan itu sendiri adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar tercipta derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Apalagi baru-baru ini masyarakat global diresahkan oleh wabah *Coronavirus Disease 2019* (Covid - 19) yang mengharuskan masyarakat meningkatkan kesadaran untuk menjaga diri agar tetap sehat (Zasal, 2022).

Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2). SARS-CoV-2 merupakan coronavirus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya pada manusia. Ada setidaknya dua jenis *coronavirus* yang diketahui menyebabkan penyakit yang dapat menimbulkan gejala berat seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) (Auliyah, 2021).

Covid-19 ini menyebabkan banyak Rumah Sakit di seluruh dunia mengalami kesulitan dalam pengelolaan layanan kesehatan. Salah satunya perubahan pelayanan di seluruh fasilitas kesehatan di Indonesia. Pada tahun 2021 jumlah kasus positif covid-19 terus melonjak setiap harinya. Kementerian Kesehatan telah mengirimkan Surat Edaran nomor HK 02.01/Menkes/11/2021 tentang Peningkatan Kapasitas Perawatan Pasien Covid-19 pada RS Penyelenggara Pelayanan Covid-19. Saat ini Jumlah rumah sakit di seluruh Indonesia sudah sebanyak 2.979 rumah sakit, dari jumlah tersebut, sebanyak 81.032 tempat tidur dipersiapkan untuk pasien covid-19 baik untuk tempat tidur isolasi maupun tempat tidur ICU per tanggal 21 Januari 2021 (Menkes, 2021).

Indikator rawat inap merupakan gambaran yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, efisiensi pelayanan rawat inap dan efisiensi penggunaan tempat tidur di rumah sakit. Maka untuk mengukur hal tersebut, diperlukan adanya indikator rawat inap yang terdiri *Bed Occupancy Rate* (BOR), *Average Length Of Stay* (ALOS), *Turn Over Interval* (TOI), *Bed Turn Over* (BTO), *Net Death Rate* (NDR), *Gross Death Rate* (GDR). Nilai ideal pada indikator pelayanan rawat inap menurut Depkes RI tahun 2005, yaitu BOR antara 60%-85%, ALOS antara 6-9 hari, TOI antara 1-3 hari, BTO antara 40-50 kali, NDR antara < 25%, GDR antara < 45% (Simanjuntak & Angelia S, 2019).

Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia adalah salah satu rumah sakit rujukan pasien Covid-19 di kota Makassar. Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia juga merupakan badan pelaksana Kesdam XIV/Hsn di tingkat Kodam, berkedudukan langsung di bawah Kakesdam XIV/Hsn. Rumah Sakit <http://journal.ruangeduberjaya.com/index.php/JMBK/>

TK. II 14.05.01 Pelamonia bertugas pokok menyelenggarakan segala upaya yang berkenaan dengan pelayanan kesehatan bagi prajurit, PNS beserta keluarganya. Pada saat seluruh negara di dunia terjangkit wabah covid-19, Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar merupakan salah satu rumah sakit yang menampung banyak pasien (Data Sekunder RS TK. II 14.05.01 Pelamonia, 2022).

Tabel 1. Tabel Data BOR, ALOS, TOI, BTO, NDR, GDR

Indikator	Tahun					Standar Ideal Depkes 2005
	2018	2019	2020	2021	2022	
BOR	65.58%	59.33%	35.8%	37.23%	51.9%	60-85%
ALOS	4	5.25	5	4.99	3.6	6-9 Hari
TOI	2.6	4	16	10.8	5.5	1-3 Hari
BTO	47	41	21	22	41	40-50 Kali
NDR	18.5	16.4	5	29.3	17.4	<25%
GDR	33	31	10	49.4	25.4	<45%

Berdasarkan latar belakang masalah dan data awal yang ditampilkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Indikator Kinerja Rawat Inap Pasca Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar Tahun 2023.

TINJAUAN PUSTAKA

Indikator rawat inap merupakan gambaran yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pemanfaatan, mutu, efisiensi pelayanan rawat inap dan efisiensi penggunaan tempat tidur di rumah sakit. BOR merupakan prosentase pemakaian tempat tidur periode tertentu. ALOS merupakan rata-rata lama rawat seorang pasien. TOI merupakan lamanya dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. BTO menunjukkan frekuensi pemakaian tempat tidur pada suatu periode. NDR adalah angka kematian 48 jam setelah pasien dirawat. GDR menunjukkan angka kematian umum (Simanjuntak & Angelia S, 2019).

Maka untuk mengukur hal tersebut, diperlukan adanya indikator rawat inap yang terdiri BOR (*Bed Occupancy Rate*), ALOS (*Average Length Of Stay*), TOI (*Turn Over Interval*), BTO (*Bed Turn Over*), NDR (*Net Death Rate*), GDR (*Gross Death Rate*). Nilai ideal pada indikator pelayanan rawat inap menurut Depkes RI, yaitu BOR antara 60%-85%, ALOS antara 6-9 hari, TOI antara 1-3 hari, BTO antara 40-50 kali, NDR antara < 25%, GDR antara < 45% (Depkes, 2005).

1. BOR (*Bed Occupancy Rate*)

Menurut Muhammad et al., (2013:217) dalam (Indharwati, renny 2018) *Bad Occupancy Rate* (BOR) adalah indikator yang menggambarkan tinggi
<http://journal.ruangeduberjaya.com/index.php/JMBK/>

rendahnya pemanfaatan tempat tidur dalam sebuah pelayanan kesehatan dan dapat digunakan sebagai indikator kinerja, Nilai parameter BOR yang ideal adalah 60-85%.

$$BOR = \frac{\sum \text{hari perawatan rumah sakit} \times 100\%}{\sum TT \times \sum \text{hari dalam 1 periode}}$$

2. BTO (*Bed Turn Over Rate*)

Yaitu frekuensi pemakaian tempat tidur pada suatu periode. Berapa kali tempat tidur dipakai dalam satu satuan waktu (biasanya dalam periode satu tahun). Indikator ini memberikan tingkat efisiensi pemakaian tempat tidur.

$$BTO = \frac{\sum \text{Pasien keluar (hidup+mati)}}{\sum \text{tempat tidur}}$$

Nilai rata-rata tempat tidur dipakai 40-50 kali dalam 1 tahun.

3. TOI (*Turn Over Interval*)

Yaitu rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. Indikator ini juga memberikan gambaran tingkat efisiensi penggunaan tempat tidur.

$$TOI = \frac{\sum TT \times \text{periode} - \text{hari perawatan}}{\sum \text{pasien keluar (hidup + mati)}}$$

Idealnya tempat tidur kosong/tidak terisi ada pada kisaran 1-3 hari.

4. ALOS (*Average Length of Stay*)

Yaitu rata-rata lama rawat seorang pasien. Indikator ini disamping memberikan gambaran tingkat efisiensi, juga dapat memberikan gambaran mutu pelayanan, apabila diterapkan pada diagnosis tertentu dapat dijadikan hal yang perlu pengamatan lebih lanjut..

$$ALOS = \frac{\sum \text{lama dirawat}}{\sum \text{pasien keluar (hidup + mati)}}$$

5. GDR (*Gross Death Rate*)

Yaitu angka kematian umum untuk setiap 1000 penderita keluar rumah sakit.

$$GDR = \frac{\sum \text{pasien mati seluruhnya} \times 1000\%}{\sum \text{pasien keluar (hidup + mati)}}$$

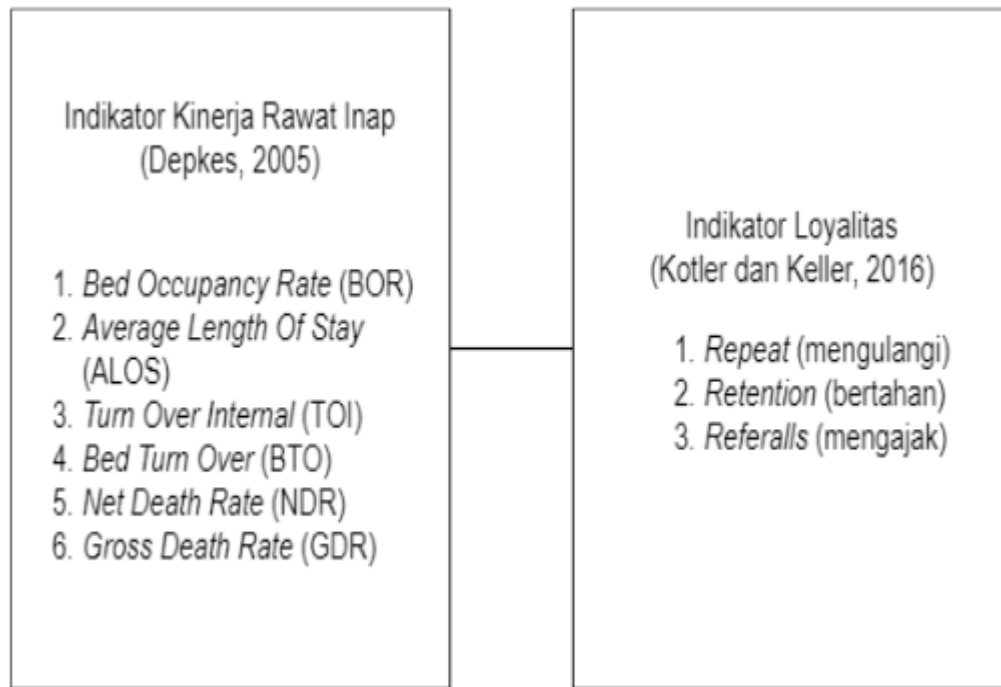
Nilai GDR tidak melebihi 45 per 1000 penderita keluar.

6. NDR (*Net Death Rate*)

Yaitu angka kematian 48 jam setelah dirawat untuk tiap 1000 penderita keluar. Indikator ini menggambarkan menggambarkan mutu pelayannya di rumah sakit.

$$NDR = \frac{\sum \text{pasien mati} > 48 \text{ jam dirawat} \times 1000\%}{\sum \text{pasien keluar (hidup + mati)}}$$

Nilai NDR yang dianggap masih dapat ditelorir adalah kurang dari 25 per 1000.



Gambar 1. Kerangka Teori

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Penelitian deskriptif kuantitatif mengumpulkan data dalam bentuk numerik yang dapat dimasukkan ke dalam kategori, atau dalam urutan peringkat, atau diukur dalam satuan pengukuran. Jenis data ini dapat digunakan untuk membuat grafik dan tabel data mentah (Darmanah, 2019).

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia yang bertempat di Jl. Jend. Sudirman No. 27, Pisang Utara, Kecamatan Ujung Pandang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Penelitian dilaksanakan pada bulan November-Januari Tahun 2023. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.. Sampel pada penelitian sebanyak 300 responden dengan tingkat kesalahan 5%.

HASIL

Tabel 2. distribusi responden berdasarkan jumlah kunjungan

Jumlah Kunjungan	n	Tingkat Capaian Responden
2	145	48.3 %
3	70	23.3 %
4	26	8.7 %
≥5	59	19.7 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 2 distribusi responden berdasarkan jumlah kunjungan ke Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar menunjukkan bahwa dari total 300 responden, jumlah kunjungan tertinggi ke rumah sakit yaitu 2 kali dengan frekuensi 145 (48,3%) responden. Sedangkan, jumlah kunjungan terendah yaitu 4 kali dengan frekuensi 26 (8,7%) responden.

Tabel 3. distribusi responden berdasarkan pernyataan penggunaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar

Kategori Jawaban	N	Tingkat Capaian Responden
Sangat Tidak Setuju	0	0 %
Tidak Setuju	3	1.0 %
Setuju	42	14.0 %
Sangat Setuju	255	85.0 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 3, distribusi responden berdasarkan pernyataan penggunaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar dari total 300 responden menunjukkan bahwa jumlah jawaban tertinggi yang mengatakan sangat setuju sebanyak 255 (85.0%) responden, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 4. distribusi responden berdasarkan pernyataan jarak tidak menjadi penghalang untuk datang berobat di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar

Kategori Jawaban	N	Tingkat Capaian Responden
Sangat Tidak Setuju	3	1.0 %
Tidak Setuju	8	2.7 %

Setuju	53	17.7 %
Sangat Setuju	236	78.6 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 4, distribusi responden berdasarkan pernyataan jarak tidak menjadi penghalang untuk datang berobat di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar dari total 300 responden menunjukkan bahwa jumlah responden tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 236 (78,7%) responden terdapat 3 (1,0%) responden dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Kemudahan dalam Mengakses Informasi, Alur Pengobatan serta Alur Pelayanan lain yang ada di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar

Kategori Jawaban	N	Tingkat Capaian Responden
Sangat Tidak Setuju	1	0.3 %
Tidak Setuju	2	0.7 %
Setuju	57	19 %
Sangat Setuju	240	80 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 5, distribusi responden berdasarkan pernyataan kemudahan dalam mengakses informasi, alur pengobatan serta alur pelayanan lain yang ada di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar dari total 300 responden menunjukkan bahwa jumlah responden tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 240 (80%) responden dan terdapat 1 (0,3%) responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Selalu Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar

Kategori Jawaban	N	Tingkat Capaian Responden
Sangat Tidak Setuju	6	2.0 %
Tidak Setuju	85	28.3 %
Setuju	87	29.0 %
Sangat Setuju	122	40.7 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 6, distribusi responden berdasarkan pernyataan selalu menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar dari total 300 responden, menunjukkan bahwa jumlah responden

tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 122 (40,7%) responden dan terdapat 6 (2,0%) responden menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan tidak Tertarik Menggunakan Pelayanan dari Rumah Sakit Lain Karena Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar Sudah Memberikan Pelayanan yang Terbaik

Kategori Jawaban	N	Tingkat Capaian Responden
Sangat Tidak Setuju	7	2.3 %
Tidak Setuju	100	33.3 %
Setuju	80	26.7 %
Sangat Setuju	113	37.7 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 7, distribusi responden berdasarkan pernyataan tidak tertarik menggunakan pelayanan dari rumah sakit lain karena Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar sudah memberikan pelayanan yang terbaik, dari total 300 responden menunjukkan bahwa jumlah responden tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 113 (37,7%) responden dan terdapat 7 (2,3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Akan Tetap Menggunakan Pelayanan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar Meskipun Aksesnya Sulit di Jangkau

Kategori Jawaban	N	Tingkat Capaian Responden
Sangat Tidak Setuju	1	0.3 %
Tidak Setuju	24	8.0 %
Setuju	97	32.3 %
Sangat Setuju	178	59.4 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 8, distribusi responden berdasarkan pernyataan Akan Tetap Menggunakan Pelayanan Rumah Sakit TK. II 14.05.01 pelamonia makassar sulit di jangkau, saya akan tetap menggunakan pelayanannya, dari total 300 responden menunjukkan bahwa jumlah responden tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 178 (59,4%) responden dan terdapat 1 (0,3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 9 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar Karena Sudah Memiliki Akreditasi Tingkat Paripurna

Kategori Jawaban	N	Tingkat Capaian Responden
Sangat Tidak Setuju	1	0.3 %
Tidak Setuju	16	5.3 %
Setuju	79	26.4 %
Sangat Setuju	204	68.0 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 9, distribusi responden berdasarkan pernyataan menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena sudah memiliki akreditasi tingkat paripurna, dari total 300 responden menunjukkan bahwa jumlah responden tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 204 (68,0%) responden dan terdapat 1 (0,3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 10 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar Karena Sudah Berada Pada Rumah Sakit Tipe B yang Terletak di Wilayah Kota Makassar

Kategori Jawaban	N	Tingkat Capaian Responden
Sangat Tidak Setuju	1	0.3 %
Tidak Setuju	17	5.7 %
Setuju	103	34.3 %
Sangat Setuju	179	59.7 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 10, distribusi responden berdasarkan pernyataan menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena sudah berada pada Rumah Sakit Tipe B yang terletak di wilayah Kota Makassar, dari total 300 responden menunjukkan bahwa jumlah responden tertinggi yang menyatakan sangat setuju sebanyak 179 (59,7%) responden dan terdapat 1 (0,3%) responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 11 Distribusi Responden Berdasarkan Pernyataan Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar
Karena RS Pelamonia Merupakan Salah Satu Rumah Sakit
Milik TNI AD yang Ada di Sulawesi Selatan

Kategori Jawaban	N	Tingkat Capaian Responden
Sangat Tidak Setuju	25	8.3 %
Tidak Setuju	105	35.0 %
Setuju	83	27.7 %
Sangat Setuju	87	29.0 %
Total	300	100 %

Berdasarkan Tabel 4.10 (lampiran), distribusi responden berdasarkan pernyataan menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena RS Pelamonia merupakan salah satu Rumah Sakit milik TNI AD yang ada di Sulawesi Selatan, menunjukkan sebagian besar responden menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar bukan karena Rumah Sakit milik TNI AD dan sebagian kecil menggunakan pelayanan di RS Pelamonia karena salah satu Rumah Sakit milik TNI AD yang ada di Sulawesi Selatan.

DISKUSI

Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena Pelayanannya Cepat, Tepat dan Akurat

Ketaggapan adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Seperti kecepatan dan daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien, kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, keberadaan dokter dan perawat ketika diperlukan dan kesanggupan petugas dalam menanggapi permintaan pasien (Abdurahman et al., 2017).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan pasien dan keluarga menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena pelayanannya cepat, tepat dan akurat menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung dengan deskripsi jawaban loyalitas pasien pada pernyataan pertama yaitu 99% responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan dikatakan baik karena jawaban responden $\geq 62,5\%$. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat dan akurat oleh petugas kesehatan menjadi penyebab meningkatnya kinerja rawat inap Rumah Sakit Tk II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena pasien

merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga mereka tertarik untuk melakukan kunjungan ulang jika kesehatannya terganggu.

Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Abdurahman et al., 2017) di Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak terhadap kecepatan, ketepatan serta daya tanggap dokter dan perawat dalam menangani pasien sudah baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Kasmir (2008) dalam (Abdurahman et al., 2017) bahwa salah satu ciri pelayanan kesehatan yang baik adalah mampu melayani secara cepat dan tepat.

Jarak tidak Menjadi Penghalang untuk Berobat di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar.

Jarak merupakan panjang lintasan yang ditempuh dalam jangka waktu tertentu. Jarak menjadi salah satu faktor bagi penduduk guna memanfaatkan pelayanan kesehatan. Tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh jarak dan lokasi tempat tinggal (Saiful Sain, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan jarak tidak menjadi penghalang untuk berobat di Rumah Sakit TK. II 14.05.01 Pelamonia Makassar menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung dengan deskripsi jawaban loyalitas pasien pada pernyataan kedua yaitu 96,4% responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan dikatakan baik karena jawaban responden $\geq 62,5\%$. Meskipun jarak tempat tinggal pasien jauh, pasien maupun keluarga pasien tetap loyal untuk datang berobat kembali di rumah sakit karena hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun jarak rumahnya jauh, tidak menjadi penghalang bagi pasien untuk datang berobat di Rumah Sakit Tk II 14.05.01 Pelamonia Makassar.

Beberapa pasien yang bertempat tinggal salah satunya di Daerah Pangkajene dan Kepulauan yang jarak tempuhnya kurang lebih 2 jam dengan jarak +60 km dari Kota Makassar juga menggunakan pelayanan kesehatan di RS Pelamonia, juga beberapa pasien yang tinggal daerah Jeneponto, Bulukumba dan Enrekang yang juga datang berobat tanpa memikirkan jarak tempuh untuk datang berobat ke rumah sakit, sehingga hal tersebut yang menjadi salah satu penyebab meningkatnya kinerja rawat inap.

Kemudahan dalam Mengakses Informasi, Alur Pengobatan serta Alur Pelayanan Lain di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar Sangat Mudah dipahami

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1995) kemudahan adalah hal yang sifatnya mudah, sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan kemudahan dalam mengakses informasi, alur pengobatan serta alur pelayanan lain di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung dengan deskripsi jawaban loyalitas pasien pada pernyataan

ke tiga yaitu 99% responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan dikatakan baik karena jawaban responden $\geq 62,5\%$. Hal tersebut dilihat dengan kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, kesanggupan petugas dalam menanggapi permintaan pasien, kecepatan dan daya tanggap petugas kesehatan dalam membantu pasien.

Dari data sekunder Rumah Sakit Tk II 14.05.01 Pelamonia Makassar terkait indikator kinerja rawat inap menunjukkan bahwa pada tahun 2022 dari bulan ke bulan mengalami peningkatan. Tetapi pada bulan desember mengalami penurunan jumlah kunjungan sehingga jumlah hunian tempat tidur juga menurun. Hal tersebut disebabkan oleh pasien meminta untuk pulang dan datang kembali setelah libur natal dan tahun baru dikarenakan kurangnya dokter yang bertugas pada saat itu. Tetapi hal tersebut tidak membuat pasien maupun keluarga pasien tidak loyal untuk datang berobat kembali di rumah sakit karena hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses informasi, alur pengobatan serta alur pelayanan lain di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar yang membuat pasien tetap loyal datang berobat di rumah sakit sehingga hal tersebut yang menjadi salah satu penyebab meningkatnya kinerja rawat inap.

Selalu Menggunakan Pelayanan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan bahwa pasien dan keluarga selalu menggunakan pelayanan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung dengan deskripsi jawaban loyalitas pasien pada pernyataan ke empat yaitu 69,7% responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan dikatakan baik karena jawaban responden $\geq 62,5\%$.

Dari data sekunder Rumah Sakit Tk II 14.05.01 Pelamonia Makassar terkait indikator kinerja rawat inap menunjukkan bahwa pada tahun 2022 dari bulan ke bulan mengalami peningkatan. Tetapi pada bulan desember mengalami penurunan jumlah kunjungan sehingga jumlah hunian tempat tidur juga menurun. Hal tersebut disebabkan oleh pasien meminta untuk pulang dan datang kembali setelah libur natal dan tahun baru dikarenakan kurangnya dokter yang bertugas pada saat itu. Tetapi hal tersebut tidak membuat pasien maupun keluarga pasien tidak loyal untuk datang berobat kembali di rumah sakit pasca pandemi covid-19 karena hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden selalu menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena melihat kemudahan menggunakan Pelamonia APP, dokter yang lengkap serta sarana dan prasarana yang memadai.

Pasien dan Keluarga Pasien tidak Tertarik Menggunakan Pelayanan dari Rumah Sakit Lain karena Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar Sudah Memberikan Pelayanan yang Terbaik

Menurut (Freddy, 2017) pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan pasien dan keluarga pasien tidak tertarik menggunakan pelayanan dari rumah sakit lain karena Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar Sudah memberikan pelayanan yang terbaik menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung dengan deskripsi jawaban loyalitas pasien pada pernyataan ke lima yaitu 64,4% responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan dikatakan baik karena jawaban responden $\geq 62,5\%$.

Hal tersebut dikarenakan RS Pelamonia sudah menggunakan sistem *one stop service* dan di upayakan agar pasien tidak dirujuk ke rumah sakit lain sehingga semuanya di tangani di RS Pelamonia Makassar. Dari hal tersebut membuat pasien dan keluarga selalu berobat di RS Pelamonia karena karena jika di rujuk ke rumah sakit lain akan membuang waktu lebih lama untuk menangani pasien dan mengurus kembali administrasi di rumah sakit rujukan. Hal tersebut merupakan salah satu daya tarik pasien yang membuat pasien loyal menggunakan pelayanan yang ada di RS Pelamonia dan menjadi salah satu penyebab meningkatnya kinerja rumah sakit khususnya kinerja rawat inap.

Pasien dan Keluarga Pasien Akan Tetap Menggunakan Pelayanan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar Meskipun Akses Sulit di Jangkau

Akses merupakan layanan kesehatan yang tersedia diperlukan oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun (Retnaningsih, 2013). Aksesibilitas pelayanan adalah kesempatan untuk mengidentifikasi kebutuhan kesehatan, mencari layanan kesehatan, menggunakan layanan kesehatan dan memiliki kebutuhan untuk layanan kesehatan yang bisa terpenuhi (Laksono & Sukoco, 2016) dalam (Sain, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan pasien dan keluarga pasien akan tetap menggunakan pelayanan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar meskipun akses sulit di jangkau menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung dengan deskripsi jawaban loyalitas pasien pada pernyataan ke enam yaitu 91,6% responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan dikatakan baik karena jawaban responden $\geq 62,5\%$. Karena meskipun akses ke rumah sakit sulit di jangkau, pasien dan keluarga tetap menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar Pasca pandemi covid-19. Hal ini dialami oleh pasien di lokasi dan medan yang sulit untuk mengakses pelayanan kesehatan butuh waktu tempuh yang lama dan biaya yang tidak sedikit untuk sampai di fasilitas pelayanan kesehatan (Suharmiati et al., 2013) dalam (Sain, 2020).

Banyak pasien diluar pulau Sulawesi yang datang berobat ke RS Pelamonia salah satunya dari Papua dan Marauke. Meskipun mereka adalah pasien rujukan tetapi jika kesehatannya kembali terganggu, pasien dan keluarga tetap loyal <http://journal.ruangeduberjaya.com/index.php/JMBK/>

menggunakan pelayanan di RS Pelamonia Makassar dilihat dari jumlah kunjungannya datang berobat. Hal tersebut yang menjadi salah satu penyebab meningkatnya kinerja rawat inap dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa 91,6% responden menyatakan setuju dengan pernyataan meskipun akses kerumah sakit sulit dijangkau, mereka akan tetap menggunakan pelayanan di RS Pelamonia dan juga telah dilaksanakannya survei kepuasan dengan hasil survei kepuasan sebesar 86,7%.

Meskipun Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar Salah Satu rumah Sakit Rujukan Covid-19, tidak Menjadi Penghalang untuk Tetap Menggunakan Pelayanannya

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan meskipun Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar salah satu rumah sakit rujukan covid-19, tidak menjadi penghalang pasien untuk tetap menggunakan pelayanannya menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung dengan deskripsi jawaban loyalitas pasien pada pernyataan ke tujuh yaitu 99% responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan dikatakan baik karena jawaban responden $\geq 62,5\%$. Meskipun salah satu RS rujukan covid pada saat pandemi, tetapi RS Pelamonia Makassar memisahkan antara ruang isolasi, ruang perawatan pasien covid-19 dengan ruang perawatan non covid.

Ruang perawatan yang digunakan untuk pasien covid-19 pada saat pandemi saat ini sudah digunakan menjadi ruang perawatan biasa. Jika masih ada pasien covid, masih disediakan ruang isolasi infeksi sehingga pasien tidak perlu khawatir dengan ruang perawatan yang ada di RS Pelamonia. Hal tersebut membuat ruang perawatan dan tempat tidur pada ruang rawat inap bertambah sehingga hal tersebut yang menjadi salah satu penyebab meningkatnya kinerja rawat inap di Rumah Sakit Pelamonia Makassar.

Pasien dan Keluarga Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena Sudah Memiliki Akreditasi Tingkat Paripurna

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan pasien dan keluarga pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena sudah memiliki akreditasi tingkat paripurna menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung dengan deskripsi jawaban loyalitas pasien pada pernyataan ke delapan yaitu 94,3% responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan dikatakan baik karena jawaban responden $\geq 62,5\%$.

Meskipun sudah banyak rumah sakit di Sulawesi Selatan yang mempunyai akreditasi dengan tingkat yang sama, tetapi sebagian besar pasien tetap loyal datang berobat di Rumah Sakit Pelamonia. Dan dengan adanya predikat paripurna pada saat akreditasi tersebut RS Pelamonia menjadi rumah sakit yang mengedepankan dan memberikan pelayanan sesuai standar yang telah di

tetapkan. Sarana dan prasarana serta prosedur yang dilakukan kepada pasien juga sudah sesuai dengan standar. Hal tersebut juga yang menjadi salah satu penyebab pasien berkunjung kembali dan meningkatkan nilai kinerja rawat inap.

Menurut Departemen Kesehatan Tahun 2011, proses akreditasi dirancang untuk meningkatkan budaya keselamatan dan kualitas di rumah sakit, sehingga selalu berusaha meningkatkan mutu dan pelayanannya. Melalui proses akreditasi, salah satu manfaat untuk rumah sakit adalah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat bahwa rumah sakit menitikberatkan sasarannya pada keselamatan pasien dan mutu pelayanan (simamora, 2020).

Pasien dan Keluarga Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena Sudah Berada Pada Rumah Sakit Tipe B yang Terletak di Wilayah Kota Makassar

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan pasien dan keluarga pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena sudah berada pada rumah sakit tipe B yang terletak di Wilayah Kota Makassar menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal tersebut didukung dengan deskripsi jawaban loyalitas pasien pada pernyataan ke sembilan yaitu 94% responden menyatakan setuju dan sangat setuju dengan pernyataan tersebut dan dikatakan baik karena jawaban responden $\geq 62,5\%$.

Meskipun sudah banyak rumah sakit di kota Makassar yang memiliki tipe dengan tingkat yang sama, tetapi sebagian besar pasien tetap loyal datang berobat di Rumah Sakit Pelamonia karena RS tipe B ini adalah rumah sakit yang mempunyai kemampuan dokter sub spesialis yang baik dan didukung dengan sarana dan prasarana, layanan tambahan dan layanan dukungan yang canggih dan modern, sehingga hal tersebut yang menjadi salah satu penyebab meningkatnya kinerja rawat inap sejalan dengan teori Zubayer and Hoque (2019) dalam (Yuniarti, 2021) yang menyatakan bahwa pelayanan non klinik rumah sakit difokuskan pada aspek multimediasi pelayanan manajemen, seperti : administrasi dan pemeliharaan umum, layanan tambahan, layanan dukungan, dan layanan nilai tambah rumah sakit yang menjadi prediktor minat kunjungan ulang.

Pasien dan Keluarga Pasien Menggunakan Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Tk II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena RS Pelamonia Merupakan Salah Satu Rumah Sakit Milik TNI AD yang ada di Sulawesi Selatan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pasca pandemi covid-19 terkait pernyataan pasien dan keluarga pasien menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk II 14.05.01 Pelamonia Makassar karena RS Pelamonia merupakan salah satu Rumah Sakit Milik TNI AD yang ada di Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa jawaban responden berada pada kategori baik. Hal ini karena jawaban responden menunjukkan bahwa mereka menggunakan pelayanannya bukan karena melihat RS Pelamonia adalah RS milik TNI AD, yang dilihat hanya kualitas pelayanan yang bagus, sarana dan

<http://journal.ruangeduberjaya.com/index.php/JMBK/>

prasarana yang diberikan dan yang dirasakan oleh pasien sehingga pasien puas dengan hal tersebut dan bisa meningkatkan kinerja rumah sakit khususnya kinerja di ruang rawat inap.

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nuviana, et al. 2018) bahwa pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari hasil analisis secara keseluruhan dan dalam penentuan sampel dengan menggunakan *purposive sampling*, maka dapat di peroleh kesimpulan dari penelitian ini yaitu: Hasil penelitian berdasarkan indikator kinerja rawat inap (BOR, ALOS, TOI, BTO, NDR dan GDR) menunjukkan bahwa loyalitas pasien berada pada kategori baik pasca pandemi covid-19 di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar.

Rumah Sakit perlu meningkatkan kinerja khususnya di ruang rawat inap seperti memberikan pelatihan kepada SDM sesuai dengan bidangnya, meningkatkan kualitas sarana dan prasarana agar pasien puas dan tetap melakukan kunjungan ulang serta menggunakan pelayanan yang ada di Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar sehingga bisa meningkatkan kinerja khususnya kinerja rawat inap.

REFERENSI

- Abdurahman, Junaidi, & Aminuyati. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Pendidikan Universitas Tanjungpura Pontianak)*. Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa.
- Anandyta, M. D. (2020). *Analisis Perbandingan Pengalaman Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar dengan Rumah Sakit Stella Maris Makassar*.
- Auliyah, R. (2021). *Gambaran Spasial Kasus Konfirmasi Covid-19 di Kabupaten Kolaka Tahun 2020*.
- Data Sekunder Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar Tentang *Data Kinerja Rawat Inap*.
- Data Sekunder Rumah Sakit Tk. II 14.05.01 Pelamonia Makassar Tentang *Profil Rumah Sakit*.
- Garaika, darmanah. (2019). *Metodologi Penelitian* (Choiroel Anwar (ed.); 1st ed.). Zifatama Publisher.
- Iswara, B. D. (2021). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan PLN Batam*.
- <http://journal.ruangeduberjaya.com/index.php/JMBK/>

- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2020 Tentang *Kesiapsiagaan Rumah Sakit Dalam Penanganan Covid-19*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2021 Tentang *Pelayanan Prima*.
- Saiful Sain. (2020). *Gambaran Kunjungan dan Hambatan Aksesibilitas Pasien Pada Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sinjai*.
- Simanjuntak, E., & Angelia S, C. (2019). *Analisa Indikator Rawat Inap Periode Tahun 2017-2018 Di Rumah Sakit Sinar Husni Medan*. Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI).
- Yuniarti. (2021). *Rawat Inap di RSUD Permata Medika Kebumen*. Program Studi Magister Manajemen.
- Zasal, M. P. Al. (2022). *Kualitas Pelayanan Pasien Covid-19 di Rumah Sakit Raden Mattaher Provinsi Jambi*.