

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
RAWAT JALAN DI INSTALASI HEMODIALISIS
DI RS KRAKATAU MEDIKA**



oleh

Khristin Ferrosnita
8082201020

Pembimbing Utama

Dr. Orpha Jane S.Sos M.M

Ko Pembimbing

dr. Albertus Iwan Hendarta M.P.H

**PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN
DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RAWAT JALAN DI
INSTALASI HEMODIÁLISIS
DI RUMAH SAKIT KRAKATAU MEDIKA



Oleh:

Khristin Ferrosnita
8082201020

Telah Dilaksanakan Sidang Tesis pada
Hari/Tanggal: Jumat, 16 Agustus 2024



Pembimbing Utama

Dr.Orpha Jane s.sos, M.M



Ko Pembimbing
Dr.Albertus Irwan Hendarta M.P.H

PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
AGUSTUS 2024

SURAT PERNYATAAN

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khristin Ferrosnita

NPM : 8082201020

Program Studi : Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pascasarjana Universitas Katolik Parahyangan Bandung

Menyatakan bahwa tesis dengan judul

“ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RAWAT JALAN DI INSTALASI HEMODIALISIS RUMAH SAKIT KRAKATAU MEDIKA”

adalah benar-benar karya saya di bawah bimbingan Pembimbing, dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya, atau tuntutan formal atau non-formal dari pihak lain yang berkaitan dengan karya saya, saya siap menanggung segala risiko, akibat, dan/atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya, termasuk pembatalan gelar akademik yang saya peroleh dari Universitas Katolik Parahyangan.

Dinyatakan : di Bandung

Tanggal : 15 Agustus 2024



Khristin Ferrosnita

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
RAWAT JALAN DI INSTALASI HEMODIALISIS DI RS
KRAKATAU MEDIKA**

Khristin Ferrosnita (8082201020)

Pembimbing Utama: Dr. Orpha Jane S,sos, M.M

Ko Pembimbing : dr. Albertus Iwan Hendarta M.P.H

Magister Administrasi Bisnis

Bandung

Agustus 2024

ABSTRAK

Rumah sakit di Indonesia menghadapi persaingan ketat dalam bidang jasa pelayanan kesehatan. Persaingan ini menuntut rumah sakit untuk dapat memperoleh pasien sebanyak-banyaknya. Oleh sebab itu rumah sakit harus menjaga loyalitas pelanggan dengan membuat pasien tersebut kembali berobat. Untuk itu dibutuhkan kepuasan dan kepercayaan pasien agar dapat kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut. Maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pasien di instalasi hemodialisis RS Krakatau Medika. Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan menggunakan analisa jalur. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 141 pasien di instalasi hemodialisis RS Krakatau Medika. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa kualitas layanan rawat jalan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan pelanggan, sementara itu terdapat hubungan positif antara kepuasan pelanggan rawat jalan terhadap kepercayaan pelanggan. Selain itu hasil penelitian lainnya yakni terdapat hubungan positif antara kualitas layanan rawat jalan terhadap kualitas layanan rawat jalan dan terakhir Kepuasan pelanggan dapat memediasi pengaruh antara kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan pada Instalasi Hemodialisis.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pasien, Rumah Sakit, Hemodialisis

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON TRUST AND SATISFACTION LEVELS OF OUTPATIENT CUSTOMERS IN KRAKATAU MEDIKA HOSPITAL

Khristin Ferrosnita (8082201020)

Main Supervisor: Dr. Dr. Orpha Jane S, sos, M.M

Second Supervisor: dr. Albertus Iwan Hendarta M.P.H

Master of Business Administration

Bandung

Agustus 2024

ABSTRACT

Hospitals in Indonesia face intense competition in the field of health services. This competition requires hospitals to be able to get as many patients as possible. Therefore, hospitals must maintain customer loyalty by making these patients return for treatment. For this reason, patient satisfaction and trust are needed so that they can return to using the hospital's services. So this study aims to analyze the effect of service quality and customer satisfaction on patient trust in the hemodialysis installation of Krakatau Medika Hospital. This study uses quantitative analysis methods using path analysis. The sample used in this study were 141 patients at the Krakatau Medika Hospital hemodialysis installation. The results showed that outpatient service quality has no effect on customer trust, while there is a positive relationship between outpatient customer satisfaction and customer trust. In addition, other research results are that there is a positive relationship between outpatient service quality and outpatient service quality and finally customer satisfaction can mediate the influence between service quality and customer trust at the Hemodialysis Installation.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Patient Trust, Hospital, Hemodialysis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RAWAT JALAN DI INSTALASI HEMODIALISIS DI RS KRAKATAU MEDIKA”**. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tesis ini tidak akan sempurna tanpa adanya bantuan, saran, bimbingan, serta semangat dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Ibu Dr. Orpha Jane S.Sos, M.M dan Bapak Dr. Albertus Irwan Hendarta M.P.H. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan mencurahkan energinya untuk membimbing penulis selama proses penyusunan tesis,
2. Bapak Dr. Agus Gunawan, S.Sos., B.App.Com., MBA., M.Phil. dan Ibu dr. Miriam Renee Maengkom, M.Kes. selaku dosen penguji yang senantiasa meluangkan waktu dan memberikan saran yang membangun pada penulisan tesis ini,
3. Suami dan anak-anak tercinta yang selalu memberi dukungan, semangat, dan do'a kepada penulis,
4. Orang Tua dan keluarga yang memberi dukungan, semangat dan doa kepada penulis.
5. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktunya untuk mendukung penelitian ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan tesis ini. Oleh karena itu penulis terbuka terhadap masukan dan kritik yang membangun untuk mendukung tesis ini menjadi lebih baik. Akhir kata, penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Bandung, 15 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	2
SURAT PERNYATAAN	3
ABSTRAK.....	4
ABSTRACT.....	5
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.4.1 Tujuan Umum	10
1.4.2 Tujuan Khusus	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Bagi Rumah Sakit	11
BAB 2	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kepercayaan Pelanggan	12
2.1.1 Pengertian Kepercayaan.....	12
2.1.2 Jenis Kepercayaan.....	13
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan	14
2.1.4 Dimensi Kepercayaan Pelanggan.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Kriteria Penilaian Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	17
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	20

2.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.3 Faktor Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.4 Dimensi Tingkat Kepuasan Pelanggan	25
2.4 Penelitian Terdahulu	28
2.5 Kerangka Penelitian	32
BAB 3 METODE PENELITIAN	33
3.1 Metode Penelitian	33
3.2 Kerangka Penelitian	33
3.3 Data dan Pengumpulan Data.....	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Cara Pengumpulan Data	35
3.4 Operasional Variabel.....	36
3.5 Tempat dan Waktu Penelitian	41
3.6 Populasi dan Sampel	41
3.6.1 Populasi.....	41
3.6.2 Sampel.....	41
3.7 Besar Sampel	42
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8.1 Jenis Data	42
3.8.2 Cara Pengumpulan Data	43
3.9 Pengolahan Data	44
3.9.1 Uji Validitas	45
3.9.2 Uji Reliabilitas	45
3.9.3 Uji Normalitas.....	45
3.10 Analisis Data.....	46
3.10.1 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	46
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	49
4.2 Analisa Deskriptif Penelitian dan Karakteristik Responden.....	50
4.2.1 Jenis Kelamin.....	50
4.2.2 Usia Responden	52
4.2.3 Frekuensi Kunjungan	53

4.2.4 Penjelasan dokter terkait penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas	54
4.2.5 Perawatan layanan yang dilakukan tidak tergesa-gesa sehingga tindakan hemodialisis dilakukan sampai tuntas	55
4.2.6 Perawatan layanan dilakukan dengan teliti, hati-hati dan tidak merugikan pasien	56
4.2.7 Perawat mampu memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti .	57
4.2.8 Perawat terampil dan paham dalam memberikan pelayanan	58
4.2.9 Kemampuan Dokter dalam memberikan dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat.....	59
4.2.10 Kemampuan Perawat dalam memberikan dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat	60
4.2.11 Dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit yang sedang dialami.....	61
4.2.12 Dokter memberikan penjelasan tentang prosedur yang akan dilakukan.....	62
4.2.13 Perawat memberikan penjelasan tentang prosedur yang akan dilakukan.....	62
4.2.14 Perawat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien	63
4.2.15 Dokter mempunyai pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan kesehatan.....	64
4.2.16 Dokter memberikan konsultasi tidak tergesa-gesa.....	64
4.2.17 Keterampilan Dokter dalam menjelaskan Diagnosa berdasar keluhan pasien	65
4.2.18 Keterampilan Perawat dalam menangani gangguan teknis.....	66
4.2.19 Dokter menjamin kerahasiaan informasi pasien	66
4.2.20 Perawat menjamin kerahasiaan informasi pasien	67
4.2.21 Dokter memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat pasien menyampaikan keluhan dan ungkapan perasaan	67
4.2.22 Perawat memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat pasien menyampaikan keluhan dan ungkapan perasaan	68
4.2.23 Dokter berkomunikasi dengan kata-kata yang sopan dan ramah.....	68
4.2.24 Dokter memberikan motivasi.....	69
4.2.25 Perawat memberikan motivasi	70
4.2.26 Perawat selalu menghormati hak pasien dengan meminta izin sebelum melakukan tindakan	70
4.2.27 Alat-alat dan mesin hemodialisis yang digunakan lengkap dan berfungsi dengan baik	71

4.2.28	Penampilan dokter bersih dan rapi.....	72
4.2.29	Perawat menggunakan alat pelindung diri	72
4.2.30	Dokter memperlakukan sikap yang adil	73
4.2.31	Perawat memperlakukan sikap yang adil.....	74
4.2.32	Puas terhadap layanan akses	74
4.2.33	Puas terhadap mutu layanan dan perawatan di Instalasi Hemodialisis	75
4.2.34	Puas terhadap layanan dokter selama proses Tindakan hemodialisis	75
4.2.35	Puas terhadap layanan perawat selama proses Tindakan hemodialisis	76
4.2.36	Puas terhadap hasil dan manfaat Tindakan hemodialisis.....	76
4.2.37	Puas terhadap biaya perawatan yang diberikan masih terjangkau	77
4.2.38	Puas terhadap kualitas layanan	77
4.2.39	Bersedia Kembali lagi ke Instalasi Hemodialisis RS Krakatau Medika untuk melakukan Tindakan rutin hemodialisis	78
4.2.40	Sikap dan Perilaku dokter dapat meyakinkan pasien untuk menerima layanan perawatan di Instalasi Hemodialisis Bersedia Kembali lagi ke Instalasi Hemodialisis RS Krakatau Medika untuk melakukan Tindakan rutin hemodialisis	79
4.2.41	Sikap dan Perilaku Perawat dapat meyakinkan pasien untuk menerima layanan perawatan di Instalasi Hemodialisis Bersedia Kembali lagi ke Instalasi Hemodialisis RS Krakatau Medika untuk melakukan Tindakan rutin hemodialisis	80
4.2.42	Percaya terhadap kemampuan dokter dalam memberikan perawatan di Instalasi Hemodialisis	81
4.2.43	Percaya terhadap kemampuan perawat dalam memberikan perawatan di Instalasi Hemodialisis	82
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	82
4.3.1	Uji Validitas	82
4.3.2	Uji Reliabilitas	85
4.2.9	Uji Hipotesis	85
4.2.9.1	Uji Determinasi	85
4.2.9.2	Uji Signifikansi Simultan (Anova)	86
	Dari tabel diatas dapat dilihat nilai sig adalah 0.000 lebih < 0.05 yang berarti Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepercayaan.	87
4.2.9.3	Uji Jalur (Path)	87

4.3 Pembahasan	89
Berdasarkan hasil pengujian pada penelitian ini dapat dilihat berikut ini:	89
BAB V	94
KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	105
Lampiran 1. Kuesioner.....	105
Lampiran 2. Hasil uji validitas	109
Lampiran 3. Hasil uji validitas	110
Lampiran 4. Hasil uji hipotesis	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Skema Penelitian.....	32
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	53
Gambar 4.3 Frekuensi Kunjungan.....	54
Gambar 4.4 Penjelasan dokter terkait penyakit yang diderita pasien dengan baik dan jelas.....	55
Gambar 4.5 Perawatan layanan yang dilakukan tidak tergesa-gesa sehingga tindakan hemodialisis dilakukan sampai tuntas.....	56
Gambar 4.6 Perawatan layanan dilakukan dengan teliti, hati-hati dan tidak merugikan pasien.....	57
Gambar 4.7 Perawat mampu memberikan informasi jelas dan mudah dimengerti.....	58
Gambar 4.8 Perawat terampil dan paham dalam memberikan pelayanan.....	60
Gambar 4.9 Kemampuan Dokter dalam memberikan dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat.....	61
Gambar 4.10 Kemampuan Perawat dalam memberikan dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat.....	62
Gambar 4.11 Dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit yang sedang dialami.....	63
Gambar 4.12 Dokter memberikan penjelasan mengenai penyakit yang sedang dialami.....	64
Gambar 4.13 Perawat memberikan penjelasan tentang prosedur yang akan dilakukan.....	65
Gambar 4.14 Perawat tanggap dalam memenuhi kebutuhan pasien.....	66
Gambar 4.15 Dokter mempunyai pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan kesehatan.....	67
Gambar 4.16 Dokter memberikan konsultasi tidak tergesa-gesa.....	68

Gambar 4.17 Keterampilan Dokter dalam menjelaskan Diagnosa berdasar keluhan pasien.....	69
Gambar 4.18 Keterampilan Perawat dalam menangani gangguan teknis.....	70
Gambar 4.19 Dokter menjamin kerahasiaan informasi pasien.....	71
Gambar 4.20 Perawat menjamin kerahasiaan informasi pasien.....	72
Gambar 4.21 Dokter memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat pasien menyampaikan keluhan dan ungkapan perasaan.....	73
Gambar 4.22 Perawat memperhatikan dengan sungguh-sungguh saat pasien menyampaikan keluhan dan ungkapan perasaan.....	74
Gambar 4.23 Dokter berkomunikasi dengan kata-kata yang sopan dan ramah...	75
Gambar 4.24 Dokter memberikan motivasi.....	76
Gambar 4.25 Perawat memberikan motivasi.....	77
Gambar 4.26 Perawat selalu menghormati hak pasien dengan meminta izin sebelum melakukan tindakan.....	78
Gambar 4.27 Alat-alat dan mesin hemodialisis yang digunakan lengkap dan berfungsi dengan baik.....	79
Gambar 4.28 Penampilan dokter bersih dan rapi.....	80
Gambar 4.29 Perawat menggunakan alat pelindung diri.....	81
Gambar 4.30 Dokter memperlakukan sikap yang adil.....	82
Gambar 4.31 Perawat memperlakukan sikap yang adil.....	83
Gambar 4.32 Puas terhadap layanan akses.....	84
Gambar 4.33 Puas terhadap mutu layanan dan perawatan di Instalasi Hemodialisis.....	85
Gambar 4.34 Puas terhadap layanan dokter selama proses Tindakan hemodialisis.....	86
Gambar 4.35 Puas terhadap layanan perawat selama proses Tindakan hemodialisis.....	87
Gambar 4.36 Puas terhadap hasil dan manfaat Tindakan hemodialisis.....	88
Gambar 4.37 Puas terhadap biaya perawatan yang diberikan masih terjangkau.....	89
Gambar 4.38 Puas terhadap kualitas layanan.....	90

Gambar 4.39 Bersedia Kembali lagi ke Instalasi Hemodialisis RS Krakatau Medika untuk melakukan Tindakan rutin hemodialisis.....	91
Gambar 4.40 Sikap dan Perilaku dokter dapat meyakinkan pasien untuk menerima layanan perawatan di Instalasi Hemodialisis Bersedia Kembali lagi ke Instalasi Hemodialisis RS Krakatau Medika untuk melakukan Tindakan rutin hemodialisis.....	92
Gambar 4.41 Sikap dan Perilaku Perawat dapat meyakinkan pasien untuk menerima layanan perawatan di Instalasi Hemodialisis Bersedia Kembali lagi ke Instalasi Hemodialisis RS Krakatau Medika untuk melakukan Tindakan rutin hemodialisis.....	93
Gambar 4.42 Percaya terhadap kemampuan dokter dalam memberikan perawatan di Instalasi Hemodialisis.....	94
Gambar 4.43 Percaya terhadap kemampuan perawat dalam memberikan perawatan di Instalasi Hemodialisis.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Skala Likert 5 Angka.....	7
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	0
Tabel 3.3 Skala Likert 5 Angka.....	
Tabel 3.4 Metode Analisis Data.....	46
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.2 Instrumen Variabel Kualitas Layanan.....	85
Tabel 4.3 Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan.....	86
Tabel 4.4 Instrumen Variabel Kepercayaan.....	86
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibilitas.....	87
Tabel 4.6 Uji Summary.....	88
Tabel 4.7 Uji Anova.....	88
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	89
Tabel 4.9 Koefisien Regresi (metode enter) dengan Variabel Bebas (Model 2)...	90
Tabel 4.10 Resume Hasil Penelitian.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, setiap organisasi rumah sakit dan organisasi publik dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang cepat telah mendorong setiap organisasi rumah sakit dan organisasi publik untuk menghasilkan produk dan inovasi layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas (Fitri, dkk. 2018). Semakin banyak ekonomi penduduk, semakin banyak pembangunan di setiap bidang. Hal ini akan diiringi dengan peningkatan tuntutan hidup. Salah satunya adalah kesehatan, yang merupakan bagian penting dari keberhasilan pembangunan nasional (Rangkuti, 2002).

Sektor kesehatan Indonesia mengalami transformasi yang signifikan dan memiliki prospek yang cukup baik. Dalam situasi seperti ini, persaingan menjadi lebih kompetitif. Oleh karena itu, setiap rumah sakit yang bergerak di sektor layanan kesehatan harus mampu menggunakan berbagai strategi untuk menarik pasien melalui kualitas layanan yang mereka tawarkan (Suwardi, 2007). Industri jasa pelayanan masyarakat juga tidak terlepas dari persaingan antar pelaku, seperti rumah sakit.

Rumah sakit adalah organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen,

pelayanan medis, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis, dan pengobatan penyakit pasien. Untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit telah berkembang menjadi salah satu alat kesehatan yang paling penting, dan mereka memainkan peran penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit yang ada berusaha mendapatkan kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dan efisien (Supartiningsih, 2017).

Pelanggan biasanya berbicara tentang beberapa hal saat mereka menilai kepuasan mereka dengan rumah sakit atau layanan tertentu. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat digambarkan dengan lima (lima) indikator, yaitu: (1) Keandalan, yaitu janji dipenuhi sesuai jadwal dan diagnosisnya akurat; (2) daya tanggap, yaitu tidak lama menunggu, mudah diakses, dan bersedia mendengar keluhan kesah pelanggan; (3) Jaminan, yaitu meliputi keterampilan, kepercayaan, dan reputasi; dan (4) Empati, yaitu mengenal pelanggan dengan baik mengingat masalah yang mereka hadapi. (5) Bukti langsung, yang mencakup ruang tunggu, ruang di mana peralatan dioperasikan, dan ruang di mana bahan-bahan tertulis disimpan (Al-Borie and Sheikh Damanhour, 2013). Jadi, jika salah satu indikator ini lemah, kualitas layanan tidak akan tercapai. Oleh karena itu, pihak rumah sakit harus mempertimbangkan hal ini karena kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang menentukan akreditasi rumah sakit. Menurut Ladytama (2018), kualitas pelayanan tidak hanya terkait dengan kesembuhan pasien dari penyakit, tetapi juga terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, termasuk pelayanan medik di rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan dan harapan

pelanggan. Kemampuan rumah sakit untuk memberikan kualitas pelayanan kesehatan yang baik menjadi harapan bagi setiap masyarakat ketika mereka datang untuk berkonsultasi tentang masalah kesehatan mereka (Laila, 2007).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan suatu barang atau jasa terhadap hasil yang diharapkan (Kotler & Keller, 2009). Selain itu, seorang pelanggan dianggap sebagai pelanggan karena mereka merasakan layanan kesehatan yang sama seperti di rumah sakit. Kepuasan pelanggan hanya dapat dicapai dengan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggannya dengan mempertimbangkan pelanggan sebagai pelanggan. Untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, diperlukan peningkatan kualitas layanan. Rumah sakit yang bergerak dibidang kesehatan melakukan kualitas jasa dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pasien dengan tujuan membuat mereka puas dan membuat mereka tetap setia (Al-Borie and Sheikh Damanhour, 2013).

Namun, masalah yang sering dihadapi rumah sakit saat ini adalah mereka belum mampu memberikan pengguna jasa yang benar-benar diharapkan. Pengguna jasa rumah sakit mengharapkan pelayanan yang berkualitas, yang tidak hanya mencakup kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga mencakup kepuasan pelanggan, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, dan lingkungan yang kondusif. Hal ini menjelaskan bahwa pelanggan menjadi lebih sadar akan hak dan kewajiban mereka yang harus dipenuhi oleh pemberi jasa pelayanan, sehingga mereka lebih berani

menyampaikan keinginan, keinginan, dan harapan mereka kepada rumah sakit. Kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan terdiri dari semua upaya yang dilakukan oleh karyawan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan layanan yang diharapkan. Salah satu indikator kualitas pelayanan yang kami berikan adalah kepuasan pelanggan; kepuasan pelanggan adalah dasar untuk mendapatkan pelanggan baru dan setia. Pelanggan yang setia akan menggunakan pelayanan kesehatan yang sama saat mereka membutuhkannya lagi, dan mereka juga akan mendorong orang lain untuk menggunakan fasilitas yang sama (Supriyanto dan Ernawaty, 2010). Pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan menyebabkan sikap ini (Aliman dan Mohamad, 2016). Namun, pasien yang puas tampaknya tidak akan kembali ke klinik atau rumah sakit (Mandey, 2013). Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pelanggan yang setia tidak hanya puas, tetapi juga percaya pada petugas medis. Salah satu alasan pasien tidak mau berobat adalah mereka ragu atau tidak percaya dokter dalam diagnosis dan pengobatan mereka (Tanudjaya, 2014). Petugas medis yang sangat baik melayani pasien (Haqi, Wessiani, dan Santosa, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan yang dilakukan Sari, dkk. (2019) menyatakan bahwa pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam suatu Rumah Sakit. Selain itu, menurut penelitian yang dilakukan oleh Imran et al. (2017), elemen tangible, reliable, response, assurance, dan emphasis secara keseluruhan memiliki pengaruh yang sangat besar dan dominan terhadap kepuasan pelanggan. Ketika kualitas pelayanan kesehatan meningkat, kepuasan pelanggan

akan meningkat, dan kepuasan yang lebih besar dari pelanggan dapat mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan tersebut (Imran dkk, 2017).

Penelitian ini akan dilakukan di RS Krakatau Medika pada Instalasi Hemodialisis. Pasien Hemodialisis adalah pasien yang terdiagnosis gagal ginjal akut ataupun gagal ginjal kronik stadium lima, dengan nilai fungsi ginjal < 15 , mendapatkan terapi cuci darah. Pinheiro et al. (2013) mencatat bahwa target yang diinginkan masih jauh dari pencapaian dalam hal kemajuan ilmiah dan teknis dalam terapi hemodialisis serta hasil pelanggan yang menderita penyakit ginjal. Namun, hasil yang lebih baik jelas terkait dengan partisipasi pasien dalam perawatan kesehatan (Argentero, 2008). Pasien dengan penyakit ginjal yang menjalani terapi hemodialisis (HD) saat ini lebih sedikit mengalami gejala seperti hipotensi, mual, muntah, kram, sakit kepala, dan pusing. berkaitan dengan perangkat pengawasan yang dapat diandalkan, peningkatan kualitas air, dialisat fisiologis berbasis bikarbonat, dan mesin yang dapat mengontrol ultrafiltrasi yang berlebihan. Selain itu, semua komponen ini memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan pasien selama perawatan (Himmelflab dan Iklizer, 2010). Faktor risiko seperti penyakit darah tinggi, diabetes mellitus, dan pola makan adalah penyebab utama peningkatan prevalensi penyakit ginjal.

RS Krakatau Medika memiliki layanan rawat jalan Instalasi Hemodialisis yang ditujukan bagi pasien yang terdiagnosis gagal ginjal stadium V dan diharuskan menjalani tindakan hemodialisis. Instalasi Hemodialisis RS Krakatau Medika didirikan sejak tahun 2006 , terdiri dari 4 mesin hemodialisis , 3 tenaga perawat, dan menggunakan dializer re use. Penderita gagal ginjal stadium V dari tahun ke

tahun bertambah, mengakibatkan tindakan hemodialisis semakin bertambah. Dengan melihat data kunjungan hemodialisis bertambah, di tahun 2010 pihak RS menambah jumlah mesin menjadi 20.

Penjaminan biaya tindakan hemodialisis saat itu, menggunakan jaminan perusahaan dan asuransi, mayoritas pasien berpenjaminan PT.Krakatau Steel dan penjaminan karyawan pensiun PT. Krakatau Steel. Sejak tahun 2019 hingga tahun 2024 layanan hemodialisis menjadi 35 mesin., terdiri dari 33 mesin reguler (non infeksius) dan 2 mesin infeksius yang diperuntukkan pasien hemodialisis dengan hepatitis B. Menurut pedoman Tatalaksana Penjaminan Kendali Mutu di Unit Hemodialisis disusun oleh PERNEFRI tahun 2019, bahwa Pasien hemodialisis infeksius ditempatkan di ruang terpisah. Namun seiring berjalannya waktu, pemerintah membuat Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) , sehingga penjaminan tindakan hemodialisis beralih, dan menggunakan penjaminan BPJS. Sejak tahun 2021 mengalami peralihan biaya penjaminan pasien gagal ginjal dengan tindakan hemodialisis terdiri dari 98% biaya penjaminan pasien menggunakan BPJS, dan 2% menggunakan jaminan asuransi ataupun umum. Nilai penjaminan disesuaikan dengan tipe RS dan nilai INACBgs.

Demi menjaga layanan hemodialisis yang berkualitas guna meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarga pasien hemodialisis, kami selalu berusaha untuk memberikan layanan yang terbaik. Sehingga kami membuat penelitian di Instalasi Hemodialisis dan melihat capaian data survey pelanggan di Bidang quality Assurance dan data di Instalasi hemodialisis mengenai survey kepuasan pelanggan dan data jumlah pelanggan. Berdasarkan data RS tahun 2019 tercatat sebanyak

13.529 kunjungan pelanggan Hemodialisis, pada 2020 terdapat sebanyak 17.143 kunjungan pelanggan Hemodialisis, dan pada tahun 2022 sebanyak 18.380 kunjungan pelanggan Hemodialisis. Di tahun 2020 jumlah pelanggan, meningkat dan di tahun tersebut mulai adanya pasien hemodialisis yang terdiagnosis Covid 19. Ketika Covid 19 melanda, pasien-pasien hemodialisis banyak mengalami kematian, namun ada juga yang sembuh dari Covid 19. Instalasi hemodialisis RS Krakatau Medika menjadi pusat rujukan di Cilegon, untuk menangani pasien Covid 19. Sehingga jumlah tindakan hemodialisis meningkat, dan jadwal Tindakan dilakukan 3 shift. Pelaksanaan tindakan dipisah antara hemodialisis non Covid 19 dan hemodialisis dengan Covid 19 dilakukan malam hari. Dokter dan perawat memakai alat pelindung diri grade 3, sebagai pencegahan dari penularan virus Covid 19. Dari data tersebut walaupun tiap tahun jumlah kunjungan pelanggan bertambah namun usaha kami untuk meningkatkan kepuasan pelanggan harus ditingkatkan. Serta capaian nilai- nilai indikator mutu berdasarkan hasil capaian survey kepuasan pelanggan, didapatkan data indeks kepuasan pelanggan tahun 2020 86,40%, di tahun 2021 97,33% dan di tahun 2022 nilai kepuasan pelanggan 83,85%. Melihat data tersebut, hasil capaian survey kepuasan pelanggan mengalami penurunan, sehingga capaian hasil survey kepuasan pelanggan belum maksimal. Target indikator mutu survey kepuasan pelanggan berdasarkan Indikator Mutu Departemen Kesehatan 76%. Meskipun hasil dari survey kepuasan pelanggan melebihi target , tetapi di tahun 2022 nilai survey kepuasan pelanggan mengalami penurunan. Selain itu, terdapat keluhan pelanggan di 3 tahun terakhir, yaitu keramahan perawat terhadap pasien hemodialisis.

Sesuai peraturan Permenkes dan peraturan PERNEFRI harus dilakukan pemeriksaan uji mutu air pada mesin reverse osmosis agar air di mesin reverse osmosis tetap terjaga dengan baik. Berdasarkan penjabaran tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa RS Krakatau Medika dalam kasus ini, Instalasi Hemodialisis harus mampu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan kesehatan yang ditunjang dengan sistem informasi yang *up to date*, akurat, transparan dan akuntabel agar dapat digunakan sebagai evaluasi kinerja rumah sakit dalam upaya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan agar dapat datang berobat kembali. Untuk dapat mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan dan Tingkat Kepuasan Pelanggan Rawat Jalan di Instalasi Hemodialisis di RS Krakatau Medika”.

1.2 Identifikasi Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya pelayanan rumah sakit yang tersebar di Indonesia, mengakibatkan persaingan ketat antar jasa kesehatan tersebut. Persaingan ini menuntut rumah sakit untuk Rumah sakit untuk dapat memperoleh pelanggan sebanyak-banyaknya.
2. Rumah sakit juga harus menjaga loyalitas pelanggan dengan membuat pelanggan tersebut kembali berobat. Untuk itu dibutuhkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan agar dapat kembali menggunakan jasa rumah sakit tersebut.

3. Kepuasan dan kepercayaan pelanggan akan timbul dari kualitas layanan yang diterimanya. Sehingga apabila kualitas yang diterima pelanggan dirasa kurang baik, maka ini dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit tersebut.
4. Permasalahan yang banyak terjadi yakni rumah sakit umumnya belum mampu memberikan sesuatu yang benar-benar diharapkan pengguna jasa.
5. Pelanggan menjadi lebih berani untuk menyampaikan keinginan, keinginan, dan harapan mereka kepada rumah sakit karena mereka menjadi lebih sadar akan hak dan kewajiban rumah sakit.
6. Pelayanan yang baik tidak hanya berarti kesembuhan dari penyakit secara fisik atau meningkatkan derajat kesehatannya, tetapi juga kepuasan psikologis, ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup, dan lingkungan fisik yang nyaman.

Seperti yang telah diutarakan pada sub bab sebelumnya bahwa loyalitas timbul akibat pengaruh dari kepuasan dan kepercayaan pelanggan, sehingga apabila kepuasan dan kepercayaan pelanggan menurun maka pelanggan tidak akan kembali untuk berobat. Sehingga perlu diteliti lebih lanjut mengenai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan tersebut. Dalam penelitian ini, kualitas layanan menjadi faktor penentu kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap rumah sakit, sehingga penelitian ini akan menganalisa seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan pada sub bab sebelumnya, maka pertanyaan yang timbul dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan pasien rawat jalan pada Instalasi Hemodialisis terhadap kepercayaan pelanggan di RS Krakatau Medika ?
2. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien rawat jalan pada Instalasi Hemodialisis terhadap kepercayaan pasien rawat jalan di Instalasi Hemodialisis di RS Krakatau Medika ?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pasien terhadap hubungan antara kualitas terhadap kepercayaan pasien rawat jalan pada Instalasi Hemodialisis di RS Krakatau Medika ?

1.4 Tujuan Penelitian

1.4.1 Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan tingkat kepuasan pelanggan rawat jalan pada Instalasi Hemodialisis di RS Krakatau Medika.

1.4.2 Tujuan Khusus

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang diajukan pada sub bab sebelumnya, maka tujuan penelitian ini untuk menjawab hal-hal sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan pelanggan rawat jalan pada Instalasi Hemodialisis di RS Krakatau Medika.

2. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan rawat jalan pada Instalasi Hemodialisis di RS Krakatau Medika.
3. Pengaruh kepuasan pelanggan pada hubungan antara kualitas layanan terhadap kepercayaan pelanggan rawat jalan pada Instalasi Hemodialisis di RS Krakatau Medika.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan informasi dan masukan kebijakan dalam melakukan evaluasi kepuasan dan kepercayaan pelanggan yang berdampak pada loyalitas rawat jalan pada Instalasi Hemodialisis di RS Krakatau Medika.

Bagi Penelitian Selanjutnya diharapkan penelitian ini menjadi:

1. Referensi penelitian terkait kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan rumah sakit ataupun klinik kesehatan.
2. Dasar pengembangan penelitian terkait peningkatan kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan rumah sakit ataupun klinik kesehatan

Bagi Masyarakat Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi masyarakat umumnya serta menjadi wacana bagi masyarakat khususnya yang akan menggunakan pelayanan Instalasi Hemodialisis di RS Krakatau Medika