

# Jurnal Strategi Mutu Pelayanan Keperawatan dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien di RS Bunda Sejati Tangerang (3).doc

*by - -*

---

**Submission date:** 30-Jan-2025 04:25PM (UTC+1100)

**Submission ID:** 2570967378

**File name:**

Jurnal\_Strategi\_Mutu\_Pelayanan\_Keperawatan\_dalam\_Meningkatkan\_Loyalitas\_Pasien\_di\_RS\_Bunda\_Sejati\_Tangerang\_3\_.doc  
(206K)

**Word count:** 3618

**Character count:** 23617

# STRATEGI MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PASIEN RUMAH SAKIT BUNDA SEJATI TANGERANG

Wulan Tri Hutami<sup>1\*</sup>, Rahmi Kustiyani<sup>2</sup>, Miftahul Janah<sup>3</sup>, Moeljadi<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Pascasarjana, Magister Manajemen, Universitas Muhammadiyah Tangerang, Kota Tangerang, Indonesia

Email : [wulantrihutami00@gmail.com](mailto:wulantrihutami00@gmail.com),  
[rahmiqori87@gmail.com](mailto:rahmiqori87@gmail.com), [rayenclara26@gmail.com](mailto:rayenclara26@gmail.com), [moeljadi@gmail.com](mailto:moeljadi@gmail.com)

---

## ABSTRACT

Lembaga kesehatan seperti rumah sakit adalah bentuk pelayanan dibidang jasa sehingga harus menyediakan bentuk pelayanan terbaik kepada pasien untuk meningkatkan loyalitas pasien Rumah Sakit Bunda Sejati Tangerang. Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator kunci keberhasilan sebuah rumah sakit. Ketika pasien merasa puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan, mereka cenderung kembali untuk perawatan di masa depan serta merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga dan teman-temannya. Tujuan pada penelitian ini adalah menganalisis strategi mutu pelayanan keperawatan dalam meningkatkan loyalitas pada pasien di Rumah Sakit Bunda Sejati Tangerang. Pada penelitian ini menggunakan teknik observasi langsung kemudian wawancara serta dokumentasi. Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini hasil yang diperoleh yaitu strategi mutu pelayanan terdiri atas beberapa indikator untuk meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Bunda Sejati Tangerang.

Keywords: Strategi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Loyalitas.

<sup>1</sup>  
DOI:  
[10.31000/combis.v4i2.xxxx](https://doi.org/10.31000/combis.v4i2.xxxx)

### Article History:

Received  
Reviewed  
Revised  
Accepted

## Introduction

Rumah sakit sebagai institusi medis merupakan sumber pengaduan yang paling sering diterima masyarakat mengenai masalah medis dan mengenai mutu pelayanan. Keluhan masyarakat seperti itu biasanya disebabkan oleh kelalaian atau kesalahan petugas rumah sakit yang tidak memberikan perawatan terbaik saat terjadi keadaan darurat. Jika pasien tidak puas dengan tanggapan staf medis. Terdapat beberapa penyebab yang dapat mengakibatkan kualitas layanan yang diberikan oleh staf rumah sakit menurun. Misalnya, pasien yang menggunakan BPJS biasanya menjalani jalur pendaftaran yang lebih rumit selama proses pendaftaran, terlepas dari tingkat keparahan kondisi mereka. Selain itu, banyak staf rumah sakit (baik dokter maupun perawat) tidak memiliki perlengkapan yang memadai untuk merawat pasien dalam situasi darurat. Selain itu, beberapa rumah sakit meresepkan obat kepada pasien tanpa konsultasi terlebih dahulu, staf rumah sakit tidak ramah selama perawatan, dan operasi ditunda karena alasan yang tidak diketahui.

Dalam kehidupan bermasyarakat, biasanya dipilih rumah sakit yang dapat dipercaya sepenuhnya untuk menjaga mutu dan standar pelayanan rumah sakit agar terjalin hubungan pelanggan yang positif antara rumah sakit dengan pasien. Ketika terdapat kelalaian dari pihak rumah sakit, disengaja atau tidak, pasien harus mendapatkan kompensasi dari pihak rumah sakit. Sekalipun pasien menantikan penggantian biaya dari rumah sakit, terdapat harapan untuk meningkatkan dan memperluas layanan pasien. Hal ini dapat berdampak positif atau negatif pada rumah sakit itu sendiri. Dampak positif akan datang dalam bentuk saran-saran perbaikan dan akan dipertimbangkan sebagai masukan untuk lebih meningkatkan dan menjaga mutu pelayanan rumah sakit. Namun, jika keluhan ini tidak segera ditangani, satu pasien dapat memengaruhi pasien lain untuk memilih rumah sakit itu, sehingga berdampak negatif pada kredibilitas rumah sakit secara keseluruhan.

Akhir-akhir ini, menjadi jelas bahwa masyarakat, dan khususnya pelanggan rumah sakit, menjadi lebih kritis dalam menyikapi kualitas layanan yang mereka terima. Sehingga rumah sakit makin berkompetisi dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, mulai dari segi mutu fasilitas pelayanan serta sikap santun dan simpati petugasnya, tentunya hal ini supaya mempertahankan pasien untuk tetap loyal. Rumah Sakit Bunda Sejati di Kota Tangerang adalah rumah sakit yang sangat menyedot perhatian. Rumah Sakit ini menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat di dalam dan luar Kota Tangerang

Rumah Sakit Bunda Sejati Kota Tangerang merupakan rumah sakit swasta kelas D yang berlokasi di Jatiuwung. RS Bunda Sejati memiliki 66 TT (Tempat Tidur) di rawat inap dan 11

Jenis Poliklinik di Rawat Jalan. RS Bunda Sejati memiliki 175 karyawan yang terdiri dari: 10 orang tenaga medis dokter umum, 27 orang dokter spesialis sebagai konsultan, 80 orang perawat, serta 9 orang bidan, dan 49 karyawan administrasi serta tenaga Kesehatan lainnya. Rumah Sakit Bunda Sejati mengumpulkan data kepuasan pasien terhadap pelayanan perawat melalui survey keperawatan. Data survey tersebut diperoleh awal semester 1 tahun 2024 ke dalam tabel klasifikasi sebagai berikut ini.

**Tabel Klasifikasi Survei Rumah Sakit Bunda Sejati**

No.	Indikator	Frekuensi	
		Puas	Tidak Puas
1.	Perawat / bidan terampil dalam melakukan Tindakan	84	16
2.	Perawat / bidan lengkap dalam memberikan penjelasan	72	28
3.	Perawat / bidan cepat dalam menanggapi keluhan	76	24
4.	Perawat / bidan cepat mengetahui kondisi pasien yang perlu tingangani	78	22
5.	Perawat / bidan ramah dan sopan	82	18
6.	Perawat / bidan memberikan perlakuan yang sama pada semua pasien	66	34
7.	Perawat / bidan menenangkan rasa cemas pada pasien maupun keluarga	65	35
8.	Perawat / bidan selalu menanyakan kondisi pasien	86	14
9.	Perawat / bidan berpakaian rapih dan sopan	93	7
10.	Perawat / bidan ikut menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan pasien	92	8
<b>Rata-rata Kepuasan Keperawatan</b>		<b>79,4</b>	<b>20,6</b>

Dari tabel diatas didapatkan rata-rata kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan di RS Bunda Sejati masih 79.4%, hal ini masih jauh dari target atau standar yang harus dicapai yaitu 98%. Table diatas menunjukkan nilai dalam responsif dan empati yang masih rendah pada perawat di RS Bunda Sejati. Maka dari itu peneliti ingin mengadakan penelitian mengenai strategi mutu pelayanan keperawatan di RS Bunda Sejati untuk meningkatkan kunjungan, kepuasan, dan loyalitas pasien terhadap RS Bunda Sejati. Fokus penelitian ini adalah pada strategi mutu pelayanan keperawatan dalam meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit bunda sejati Tangerang. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan strategi yang tepat dalam meningkatkan mutu pelayanan keperawatan di RS Bunda Sejati Tangerang.

## Literature Review

### Pengertian Manajemen

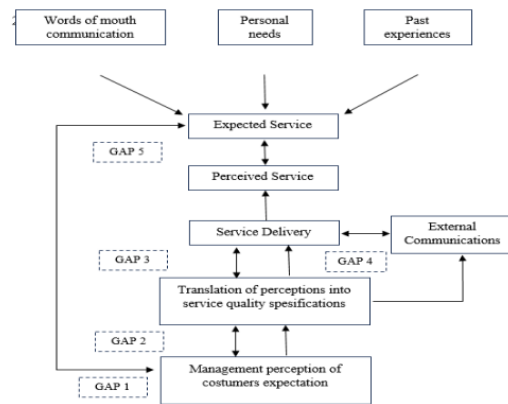
Manajemen berperan penting dalam seluruh aktivitas kegiatan perusahaan atau organisasi bisnis hal ini untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif juga efisien. Dalam suatu organisasi yang tidak menerapkan proses manajemen dengan baik, tidak semua proses kerja akan berjalan efektif dan efisien. Sementara itu, James A. F. Stoner (Aditama, 2020) mengartikulasikan bahwa manajemen merupakan proses sistematis perencanaan, pengorganisasian, dan penyebaran berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Dalam meningkatkan kualitas dan mutu suatu perusahaan, hal ini berhubungan dengan sumber daya manusia sehingga menjadi tumpuan atas segala aktivitas yang dilakukan.

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Qomariah (2021 hal 2-3), Manajemen sumber daya manusia sebagai pedianggap sebagai perluasan dari pandangan yang tradisional dalam mengelola manusia secara efektif sehingga diperlukan pengetahuan mengenai perilaku manusia juga kemampuan dalam mengelolanya. Selanjutnya, perspektif lainnya oleh Simamora dalam (Sutrisno, 2019:5), menegaskan bahwa manajemen sumber daya manusia mencakup pemberdayaan, pengembangan, evaluasi, remunerasi, dan administrasi konstituen individu dalam suatu organisasi atau tenaga kerja. Penyediaan Layanan Berkualitas Tinggi merupakan elemen yang berdampak signifikan dalam pencapaian kepuasan pasien. Ini kemudian ditafsirkan sebagai kerangka kerja untuk mengevaluasi kualitas layanan, yang terdiri dari lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (nyata).

### Konsep Kualitas Layanan

Tinjauan terhadap konsep kualitas pelayanan ditentukan dengan menanyakan seberapa besar kesenjangan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima dan harapan mereka terhadap layanan yang seharusnya mereka terima. Lima kesenjangan disajikan dalam keseluruhan teori dan dijelaskan di bawah ini (Krisnawati, T., Utami, N.W., Lastri).



**Gambar 2.1** *The Integrated Gaps Model Service Quality*

Faktor kualitas meliputi produk dan layanan, tenaga kerja, mekanisme, dan lingkungan. Kualitas adalah keadaan yang terus berubah yang akan dianggap kualitas di masa mendatang.

Kementerian Kesehatan. Indikator pelayanan keperawatan dirancang untuk mencakup setidaknya enam indikator mutu: 1) keselamatan pasien, termasuk luka tekan, pasien jatuh, kesalahan pengobatan, dan cedera akibat pengekangan; 2) kenyamanan; 3) pengetahuan keperawatan; dan 4) kepuasan pasien. 5) perawatan diri, dan 6) kecemasan. Kualitas pelayanan keperawatan adalah standar pelayanan keperawatan yang telah ditetapkan yang mengarah pada kepuasan setiap pasien (Luan et al., 2018).

Rumah sakit harus membentuk komite atau struktur organisasi lainnya dalam mengelola program untuk meningkatkan mutu juga keselamatan pasien dan untuk memfasilitasi mekanisme koordinasi yang lebih baik untuk melaksanakan program ini. Oleh karena itu, menurut Nursalam (2017), ada beberapa cara untuk meningkatkan kualitas. 1) mengembangkan sistem akreditasi untuk meningkatkan mutu rumah sakit dengan beberapa indikator yang memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI; 2) mengembangkan sistem manajemen mutu dengan tujuan untuk memastikan proses pelayanan dengan persyaratan yang ditetapkan oleh pasien dan rumah sakit sudah sesuai; 3) melakukan sintesis pengetahuan ilmiah untuk memastikan bahwa tindakan medis yang dilakukan berdasarkan pengetahuan ilmiah terkini. tetap mengikuti perkembangan, 4) etika

bisnis yang baik, 5) tata kelola klinis merupakan bagian dari tata kelola perusahaan dan merupakan kerangka kerja bagi organisasi perawatan kesehatan untuk bertanggung jawab atas peningkatan mutu berkelanjutan. 6) mengembangkan kemitraan strategis dengan rumah sakit domestik dan internasional. 7) melakukan evaluasi mutu perawatan medis. strategi pendanaan untuk memastikan bahwa biaya layanan kompetitif secara global, 8) orientasi layanan, 9) evaluasi kinerja staf keperawatan dalam bentuk penilaian kinerja keperawatan.

### **Strategi Manajemen Pemasaran**

Salah satu pendekatan untuk melaksanakan strategi manajemen pemasaran yang layak adalah menumbuhkan saluran komunikasi yang efisien antara pasien dan praktisi kesehatan, yang disebut manajemen hubungan pelanggan (CRM). Sistem CRM membantu penyedia layanan kesehatan memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pasien mereka, sehingga membangun hubungan yang lebih baik antara penyedia layanan kesehatan dan pasien serta meningkatkan loyalitas pasien. Salah satu pemanfaatan sistem CRM adalah untuk meningkatkan citra rumah sakit dengan memanfaatkan media sosial dan website rumah sakit, sehingga informasi lebih mudah diakses oleh pasien dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas pasien (Sudana, 2019). George, R. Terry, 2019:1 mengartikulasikan bahwa manajemen merupakan proses sistematis atau kerangka konseptual, yang memerlukan fasilitasi atau orkestrasi kolektif individu menuju pencapaian tujuan atau tujuan organisasi tertentu.

### **Methods**

#### **Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, metodologi penelitian yang digunakan ialah kualitatif. Sebagaimana diartikulasikan oleh Sugiyono (2017, hlm. 19), penelitian kualitatif berfungsi sebagai teknik investigasi yang bertujuan untuk memeriksa kondisi atau konteks yang melekat di sekitar subjek, di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama, dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah triangulasi. Analisis data dicirikan sebagai induktif atau kualitatif; selanjutnya, hasil penelitian kualitatif digunakan untuk memahami signifikansi, mengakui kekhasan, dan membangun fenomena. Tujuannya adalah untuk merumuskan hipotesis.

### **Partisipan dan Tempat Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini yaitu pasien Rumah Sakit Bunda Sejati Tangerang yang beralamat di Jl. Prabu Siliwangi No 11, RT. 003/RW.001, Keroncong, Kec. Jatiuwung, Kota Tangerang, Banten 15134.

### **Data dan Sumber Data Penelitian**

Keseluruhan data diperoleh dari semua data yang berkaitan dengan Strategi Mutu Pelayanan Keperawatan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien Rumah Sakit Bunda Sejati Tangerang. Data diambil dari hasil Observasi dan hasil wawancara dengan pasien di Rumah Sakit Bunda Sejati Tangerang. Sumber data juga dapat berupa dokumen-dokumen, data sekunder dalam penelitian ini yaitu di dapatkan dari pihak yang bersangkutan berupa literatur pembahasannya berkaitan dengan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah alat atau kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi dari informan atau subjek penelitian. Tberdasarkan penelitian ini teknik pengumpulan data dibagi menjadi 3 yaitu : 1) bservasi, 2) Wawancara, dan 3) Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2017), data diperoleh berdasarkan hasil observasi partisipan lebih lengkap juga akurat, mencapai tingkat makna perilaku yang terlihat. Observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif tidak terstruktur, yaitu observasi yang dipersiapkan atau dilakukan secara tidak sistematis terhadap objek observasi (Sugiyono, 2013:146).

Selanjutnya, wawancara adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan komunikasi dengan tujuan untuk mendapatkan informasi dari narasumber atau responden. Angolo (2009, hlm. 17), berpendapat bahwa wawancara semi terstruktur terdiri dari gabungan beberapa pertanyaan, kemudian diperdalam dengan penggunaan pertanyaan semi terbuka. Wawancara semi terstruktur ini memberi peneliti lebih banyak kebebasan dan memberikan informasi yang lebih rinci. Teknik pengumpulan data dokumenter dapat berupa gambar, tulisan, atau karya monumental oleh individu. Menurut Mc. Milan dan Schumacher (Ibrahim, 2018, hlm. 94) menyatakan bahwa dokumen dapat berupa catatan tercetak maupun tertulis mengenai peristiwa masa lalu, berupa catatan anekdot, catatan harian, surat, dan dokumen.

## Teknik Analisis Data

Metodologi analitik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, sehingga memungkinkan agregasi data dalam bentuk ekspresi verbal dan representasi visual, yang bersumber dari transkrip wawancara yang direkam lapangan, dokumentasi fotografi, dan metodologi analitik kuantitatif yang berkaitan dengan evaluasi Strategi Kualitas Layanan Keperawatan yang bertujuan untuk meningkatkan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Bunda Sejati Tangerang.

## Result and Discussion

Berdasarkan hasil analisis dan juga observasi peneliti, maka diketahui bahwa strategi adalah rencana yang akan dibuat atau dirancang sedemikian rupa, dengan melibatkan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan jangka panjang.

### 1) Keselamatan Pasien

Program penelitian ini berada di bawah tanggung jawab Subkomite Keselamatan Pasien (SKKP) yang merupakan bagian dari Komite Mutu, Keselamatan dan Kinerja (KMKK) RS Bunda Sejati, dan dilaksanakan sesuai dengan Surat Keputusan Direktur Rumah Sakit Nomor 445/M.Si. 187 Tahun 2018, secara langsung berada di bawah dan berada di bawah naungan Perpres. Seperti komite lain di rumah sakit, komite ini melapor kepada Direktur. Hasil telaah dokumen menunjukkan bahwa rumah sakit telah menerapkan berbagai dokumen regulasi dan dokumen kerja terkait program pelaporan insiden keselamatan pasien, antara lain: 1) Pedoman Pelaporan insiden keselamatan pasien; 2) SOP Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien; dan Area Keselamatan Pasien, 3) Kebijakan Keselamatan Pasien. Formulir Sistem Pelaporan Insiden, dan 4) petunjuk untuk melengkapi formulir Pelaporan Insiden Keselamatan Pasien.

Subkomite Keselamatan Pasien menerima laporan sebanyak 194 insiden keselamatan pasien pada tahun 2024. Analisis insiden dilakukan berdasarkan bulan kejadian, jenis insiden, peringkat insiden, unit, dan tingkat layanan. Berdasarkan bulan kejadian dari 194 kasus yang dilaporkan pada bulan Januari sampai dengan Desember 2024, kasus paling banyak terjadi di bulan November yaitu sebesar 19% (36 kasus) dan kasus yang sedikit terjadi pada bulan Juli (7%). bulan, yaitu sebesar 2% (4 kasus).

## 2) Kenyamanan

Kenyamanan terdiri atas 6, yakni kenyamanan psikologis, kenyamanan fisik, kenyamanan dalam layanan, kenyamanan lingkungan, kebersihan dan keamanan, dan kepuasan terhadap pengobatan dan perawatan.

## 3) Pengetahuan Perawat

### a. Pengetahuan Klinis

Terdapat beberapa perawat yang merasa terkadang kesulitan dalam menangani kasus-kasus yang lebih kompleks, dan mereka berharap ada peningkatan pelatihan khusus mengenai kondisi medis yang jarang ditemui, agar mereka bisa memberikan perawatan yang lebih baik.

### b. Pengetahuan tentang Manajemen Perawatan

Mereka memahami pentingnya pencatatan medis yang akurat dan dokumentasi perawatan pasien. Meski demikian, ada beberapa perawat yang mengungkapkan bahwa mereka sering kali merasa kekurangan waktu untuk melakukan pemantauan secara mendalam akibat beban kerja yang tinggi.

### c. Pengetahuan tentang Komunikasi dengan Pasien

Mereka memahami pentingnya memberikan penjelasan yang jelas mengenai prosedur medis dan pengobatan kepada pasien. Namun, beberapa perawat mengungkapkan bahwa kadang-kadang komunikasi dengan pasien yang lebih cemas atau takut menjadi tantangan, dan mereka berharap pelatihan mengenai keterampilan komunikasi lebih ditingkatkan.

### d. Pengetahuan tentang Keamanan Pasien

Sebagian besar perawat memiliki pengetahuan yang baik mengenai prosedur keselamatan pasien, seperti pencegahan infeksi dan pengelolaan obat yang tepat. Namun, ada beberapa perawat yang merasa bahwa pelatihan mengenai protokol keamanan pasien perlu lebih diperbarui dan lebih terfokus pada penerapan standar keselamatan terbaru.

### e. Pengetahuan tentang Teknologi Medis

Kurangnya pelatihan mengenai penggunaan perangkat medis yang lebih canggih bisa diperkenalkan lebih sering, untuk meningkatkan efisiensi dalam memberikan perawatan.

f. Pengetahuan tentang Etika dan Hukum Perawatan

Mereka menyadari pentingnya menjaga kerahasiaan informasi medis pasien dan bertindak dengan integritas. Namun, ada beberapa perawat yang merasa perlu mendapatkan lebih banyak pelatihan mengenai aspek hukum yang terkait dengan keputusan medis dan tanggung jawab profesional mereka.

4) Kepuasan Pasien

a. Kepuasan terhadap Pelayanan Medis

Hasil penelitian menunjukkan banyak pasien mengapresiasi sikap empatik dari staf medis yang mendengarkan keluhan mereka dan memberikan penjelasan secara jelas tentang diagnosis dan langkah-langkah perawatan. Namun, beberapa pasien mengungkapkan bahwa terkadang mereka merasa kurang mendapatkan waktu konsultasi yang cukup dengan dokter

b. Kepuasan terhadap Waktu Tunggu

Sebagian besar pasien merasa bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan perawatan cukup lama, terutama saat datang ke ruang darurat atau saat ingin melakukan pemeriksaan lanjutan. Meskipun mereka mengerti bahwa situasi seperti ini bisa terjadi, beberapa pasien berharap adanya sistem yang lebih efisien untuk mengurangi waktu tunggu.

c. Kepuasan terhadap Fasilitas Rumah Sakit

Pasien umumnya merasa puas dengan kebersihan dan kenyamanan fasilitas rumah sakit. Ruang perawatan yang bersih dan fasilitas yang memadai memberikan kesan positif. Namun, ada beberapa keluhan mengenai kurangnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang nyaman, yang dapat membuat pasien merasa lebih rileks saat menunggu giliran pemeriksaan.

d. Kepuasan terhadap Komunikasi dan Informasi

Banyak pasien merasa puas dengan penjelasan yang diberikan oleh staf medis mengenai kondisi mereka dan langkah-langkah perawatan yang akan diambil. Namun, ada beberapa pasien yang merasa kurang diberi informasi lengkap tentang proses pengobatan dan prosedur yang harus dijalani. Mereka berharap agar rumah

sakit lebih proaktif dalam memberikan informasi dan menjawab pertanyaan pasien secara lebih rinci.

e. Kepuasan terhadap Sikap Staf

Mayoritas pasien merasa sangat puas dengan sikap staf rumah sakit, baik dokter, perawat, maupun petugas administrasi. Mereka merasa staf rumah sakit ramah, sopan, dan siap membantu. Beberapa pasien menyoroti perawat yang memiliki sikap empatik dan perhatian terhadap kebutuhan mereka, yang sangat membantu dalam proses pemulihan.

f. Kepuasan terhadap Biaya dan Pembayaran

Pasien sebagian besar mengungkapkan bahwa mereka merasa puas dengan transparansi biaya yang dikenakan, dan mereka mengapresiasi adanya informasi yang jelas tentang biaya sebelum prosedur dilakukan. Namun, ada juga beberapa keluhan mengenai biaya tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya, yang kadang membingungkan pasien saat pembayaran dilakukan.

g. Kepuasan terhadap Proses Pendaftaran dan Administrasi

Pendaftaran dan proses administrasi umumnya dinilai cukup efisien oleh pasien, namun ada beberapa yang mengungkapkan bahwa prosedur administrasi bisa lebih dipermudah, terutama bagi pasien yang datang untuk pertama kali

h. Kepuasan secara Keseluruhan

Secara keseluruhan, kebanyakan pasien yang merasa puas akan pelayanan yang mereka terima. Mereka merasa bahwa rumah sakit memberikan perawatan yang baik dan membuat mereka merasa diperhatikan dan dihargai sebagai individu. Meskipun ada beberapa area yang bisa diperbaiki, sebagian besar pasien merasa bahwa mereka akan kembali ke rumah sakit tersebut jika diperlukan layanan medis lebih lanjut.

5) Self Care

Kemampuan self care terdiri atas beberapa tindakan, seperti 1) Kemampuan Pasien untuk Mengelola Kesehatan Sendiri, 2) Pengelolaan Obat-obatan, 3) Peran Perawat dalam Meningkatkan Kemampuan Self-Care, 4) Keterbatasan dalam Melakukan Self-Care, 5) Kebutuhan akan Dukungan Psikologis dalam Self-Care, 6) Pelatihan atau Edukasi tentang Self-Care, 7) Pengalaman Pasien dalam Mengelola Aktivitas Sehari-hari, dan 8) Keterlibatan Keluarga dalam Self-Care. Tindakan tersebut dapat ditingkatkan kembali agar pasien menerima jasa dalam bentuk pelayanan secara maksimal.

Indikator di atas harus diperbaiki untuk menjaga kualitas dan mutu pelayanan dan keperawatan agar meningkatkan loyalitas Pasien Rumah Sakit Bunda Sejati Tangerang. Sementara itu, bentuk loyalitas yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut.

1) Repeat (kesetiaan pasien)

Pasien yang mendapatkan pelayanan secara maksimal akan memilih tempat ketika ia sedang membutuhkan pertolongan.

a. Fasilitas rumah sakit

Rumah Sakit yang memiliki fasilitas yang memadai atau menunjang pengobatan menjadikan opsi pilihan pasien ketika hendak dilakukan perawatan intens.

b. Pelayanan administrasi

Pihak rumah sakit tidak menyulitkan pasien yang hendak menyelesaikan administrasi mulai dari pendaftaran, rujukan dan pemeriksaan lebih lanjut.

c. Faktor kesediaan dokter specialist

Hal ini sangat penting karena pasien yang memiliki riwayat penyakit kompleks perlu ditangani lebih lanjut oleh dokter yang memiliki keahlian dibidangnya sehingga pasien tidak khawatir akan dirinya.

d. Ketersediaan teknologi dan inovasi pengobatan

Tenaga medis harus selalu mengupgrade teknologi atau alat yang digunakan dalam pengobatan. Hal tersebut dapat memudahkan saat proses pengobatan berlangsung.

2) Retention (Ketahanan pasien terhadap pengaruh negatif)

a. Ketahanan terhadap Tantangan Kesehatan Fisik

Meliputi pemulihan pasca operasi atau efek samping dari pengobatan yang dilakukan tidak begitu signifikan.

b. Ketahanan terhadap Tantangan Emosional dan Psikologis

Terkadang pasien merasa cemas, khawatir, bahkan stress karena penyakit yang sedang di deritanya. Perlunya pendekatan secara psikologis dan emosional dengan pasien.

c. Ketahanan terhadap Tantangan Finansial

Adanya kebijakan yang diberikan pihak rumah sakit dalam membantu pasien yang memiliki kendala akan finansial (biaya) pengobatan rumah sakit.

d. Ketahanan terhadap Pengaruh Lingkungan Rumah Sakit

Lingkungan yang nyaman, aman dan tenang akan membantu merefleksikan kondisi pasien menjadi lebih baik.

## SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara dengan beberapa responden atau pasien di Rumah Sakit Bunda Sehati Tangerang, maka dapat disimpulkan, yakni 1) Mutu pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien kepada rumah sakit karena rumah sakit adalah bentuk perusahaan yang menggunakan jasa dalam bentuk pelayanan sehingga peraturan harus sesuai dengan SOP, etika sopan dan santun dalam berperilaku menjadi penilaian yang utama bagi pasien yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik. 2) Kenyamanan selama pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Bunda Sehati Tangerang cukup baik sehingga banyak pasien loyal yang datang kembali saat membutuhkan pelayanan kesehatan.

## Reference

- A, N. P., & Atmawinata, M. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Tingkat Pelayanan ke Farmasian di tingkat UPTD Puskesmas Sukarasa Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Informasi Dan Administrasi Kesehatan*, Vol 7 No 1, 46–52.
- Alfian, Hijri, A., & Rahmana. (2023). Analisis Dampak Beban Kerja dan Gaji Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Sukarela Rumah Sakit. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 2 No 6.
- Feteida, Dedi, Machmud, Rizanda, & Rahayuningsih. (2023). Dimensi kualitas pelayanan keperawatan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pasien di puskesmas. *Jurnal Aisyiah Medika*, Vol 3 No 1.
- Hanafiah, & Juhadi. (2020). Pengaruh pelatihan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan di rumah sakit bersalin kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Akuntansi)*, Vol 3 No 2.
- Hidawati, Arini, P., Ramdani, & Danny. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karir terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit Umum Kota Tangerang Selatan. *Jurnal of Science Research*, Vol 1 No 7.
- Laoh, V. C., & Kairupan, B. H. (2022). Pengaruh kecerdasan emosional, iklim organisasi, dan kepuasan kerja terhadap perawat di Rumah Sakit. *Helath Care; Jurnal Kesehatan*, Vol 2 No 6.
- Magfirah, Nurul, Rissambesy, & Sara, M. (Jurnal of Economic). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Tenaga Medis Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Ambon. 2023, Vol 4 No 3.
- Mahendro, Joko, U., & Dwi, N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Ke Farmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro. *Jurnal of Islamic Pharmacy*, Vol 7 NO 2, 86-93.

- <sup>13</sup> Mubyl, M., & Dwinanda, G. (2020). Kepuasan kerja perawat terhadap kinerja, pelayanan prima perawat dan kepuasan pasien. *Jurnal Miral Manajemen*, Vol 1 No 4.
- <sup>11</sup> Nurhandayani, & Annisa. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, Vol 2 No 1.
- <sup>4</sup> Rahmatiah, S. S., Bahar, H., & Dewi, S. T. (2024). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di unit rawat jalan poli jantung di RSUD Kota Kendari tahun 2024. *Detector: Jurnal Inovasi dan Riset Ilmu*, Vol 1 No 5.
- <sup>8</sup> Saragih, Dameria, Simbolon, Hastono, & Prioyo, S. (2021). Pengaruh pelatihan motivasi kerja terhadap kinerja perawat pelaksana dalam memberikan asuhan keperawatan di RS Husada. *Jurnal Kesehatan Holostic*, Vol 2 No 1.
- <sup>23</sup> Suwandi, Wibasuri, Anggalia, Magdalena, & Betty. (2024). Pengaruh Pelatihan dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Tenaga Medis. *Jurnal Ilmiah EKonomi Manajemen*, Vol 3 No 4.
- <sup>15</sup> Tirtawati, Rai, A. A., & Sri, A. A. (2017). Strategi Humas dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, Vol 14 No 1.

<sup>1</sup> (<https://aut.ac.nz.libguides.com/APA6th/referencelist#s-lg-box-13427408>)

# Jurnal Strategi Mutu Pelayanan Keperawatan dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien di RS Bunda Sejati Tangerang (3).doc

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

10%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://jurnal.umt.ac.id">jurnal.umt.ac.id</a> Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Tanjungpura Student Paper	3%
3	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id">myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://journal.univetbantara.ac.id">journal.univetbantara.ac.id</a> Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	<1%
8	<a href="http://ejournal.stikesrshusada.ac.id">ejournal.stikesrshusada.ac.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	<1%
10	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1%

11	<a href="https://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="https://j-innovative.org">j-innovative.org</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="https://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	Submitted to Politeknik STIA LAN Student Paper	<1 %
15	<a href="https://ejournal.uin-suska.ac.id">ejournal.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	Siska Oktavina S. Palongko, Tadjuddin Naid, Mirawati Mirawati. "ANALISIS HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN KUALITAS MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DAYA KOTA MAKASSAR", PREPOTIF : JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT, 2024 Publication	<1 %
17	<a href="https://e-journal.unmas.ac.id">e-journal.unmas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="https://repository.um-surabaya.ac.id">repository.um-surabaya.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="https://repository.widyamataram.ac.id">repository.widyamataram.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="https://www.astralife.co.id">www.astralife.co.id</a> Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %

22	<a href="http://anyflip.com">anyflip.com</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://journal.formosapublisher.org">journal.formosapublisher.org</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://dinastipub.org">dinastipub.org</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://elibrary.almaata.ac.id">elibrary.almaata.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	<a href="http://e-journal.stimbudibakti.ac.id">e-journal.stimbudibakti.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://laprida.or.id">laprida.or.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://ejurnal.stmik-budidarma.ac.id">ejurnal.stmik-budidarma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://fr.scribd.com">fr.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://muhammadnurhadinuhung.blogspot.com">muhammadnurhadinuhung.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://www.pdpersi.co.id">www.pdpersi.co.id</a> Internet Source	<1 %
34	Christina Lombogia, Oksfriani Jufri Sumampouw, Junita Maja Pertiwi. "GAYA KEPEMIMPINAN, LINGKUNGAN KERJA DAN KINERJA PERAWAT DI INSTALASI GAWAT	<1 %

DARURAT DI RUMAH SAKIT PADA MASA  
PANDEMI COVID-19 TAHUN 2022", JMBI  
UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan  
Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2023

Publication

35

[eprints.undip.ac.id](https://eprints.undip.ac.id)

Internet Source

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off