

---

## Persepsi Pasien Rawat Inap Terhadap *Public, Personal* dan *Therapeutic Hospitality* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013

Dessya Putri Ayu

Program Studi Gizi Klinik, Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, [dessya.putri@polije.ac.id](mailto:dessya.putri@polije.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh Warga Negara Indonesia yang cenderung memilih *medical tourism* di Negara tetangga seperti Malaysia dan Singapura dimana *hospitality* menjadi salah satu faktor eksternal yang menyebabkan hal tersebut. *Hospitality* adalah keramah-tamahan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada customer yang dimana menciptakan kesan *hosting* dan *hospitalableness*. *Hospitality* dalam pelayanan kesehatan terbagi menjadi tiga yaitu *public hospitality*, *personal hospitality*, dan *therapeutic hospitality*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran persepsi pasien rawat inap terhadap *public hospitality*, *personal hospitality* dan *therapeutic hospitality* di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Responden dari penelitian ini berjumlah 100 responden, dimana responden adalah pasien yang menjalani perawatan lebih dari tiga hari di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin berdasarkan masing-masing kelas perawatan yang telah dibagi menggunakan *proportional stratified random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien terhadap *public hospitality* sebesar 56% baik dan 44% kurang baik, *personal hospitality* sebesar 66% baik dan 34% kurang baik, *therapeutic hospitality* 65% baik dan 35% kurang baik. Sebagian besar responden yang menjalani perawatan di unit rawat inap RS Universitas Hasanuddin memiliki persepsi baik terhadap ketiga *hospitality* yang diteliti meskipun masih terdapat beberapa keluhan. Disarankan untuk rumah sakit agar lebih meningkatkan ketiga *hospitality* di rumah sakit khususnya *personal hospitality* terhadap pasien.

**Kata kunci:** Persepsi, *Hospitality*, *Public Hospitality*, *Personal Hospitality*, *Therapeutic Hospitality*

### ABSTRACT

The background of this research was decreased by Indonesian citizens tend to choose *medical tourism* in neighboring countries such as Malaysia and Singapore, where *hospitality* is one of external factor that causes it. *Hospitality* is a services provider to customer that which creates the impression by *hosting* and *hospitalableness*. *Hospitality* in the health industries is divided into three such as *public hospitality*, *personal hospitality*, and *therapeutic hospitality*. The aims of this research is to describe the patient Inpatient unit perceptions with *public hospitality*, *personal hospitality* and *therapeutic hospitality* in Hasanuddin University Hospital. The method of this research is descriptive with divide class treatment using *proportional stratified random sampling*. Respondents of this research is 100 patients where patients undergoing treatment more than three days in Hasanuddin University Hospital. The result of this research showed that patient perception with *public hospitality* 56% good and 44% deficient, *personal hospitality* 66% good and 34% deficient, *therapeutic hospitality* 65% good and 35% deficient. Most respondents were undergoing treatment in Hasanuddin University Hospital has a good perception of the three *hospitality* although there are some complaints. Suggested for the hospital must improve the three *hospitality* in hospital, especially *personal hospitality* for patient.

**Keywords:** Perception, *Hospitality*, *Public Hospitality*, *Personal Hospitality*, *Therapeutic Hospitality*

\*Korespondensi Author : Dessya Putri Ayu, Politeknik Negeri Jember, [dessya.putri@polije.ac.id](mailto:dessya.putri@polije.ac.id), Telp. 087855580014

---

## I. PENDAHULUAN

Rumah sakit pada era milenial tidak jauh berbeda dengan sebuah hotel. Keduanya merupakan industri dengan jenis pelayanan yang hampir sama, mulai dari *shift* kerja, pemeliharaan, keamanan, pelayanan kamar dan

pelayanan makanan. Perbedaan mendasar antara keduanya terdapat pada jenis tamu yang mereka hadapi, tamu rumah sakit mereka tidak mengetahui pelayanan apa yang akan mereka dapatkan, sedangkan tamu hotel mereka

mengetahui pelayanan apa yang akan mereka dapatkan.

Ketika seseorang itu dalam keadaan sakit ia harus menghadapi dua stressor sulit sekaligus, stressor yang pertama karena sakitnya dan kedua karena mereka harus berada di lingkungan rumah sakit. Pada situasi seperti itu sangat penting sekali adanya konsep “*hospitality*” di dalam rumah sakit agar dapat mengurangi stress yang dihadapi pasien. Patten menjelaskan arti penting dari *hospitality* dalam pelayanan kesehatan sebagai pelayanan yang paling ideal dengan menerapkan tiga macam *hospitality* antara lain yaitu;

a. *Public Hospitality*

*Public hospitality* bisa diterjemahkan dalam interaksi sehari-hari di lingkungan pelayanan rumah sakit dan pelayanan umum diluar pelayanan rumah sakit seperti bagian pendaftaran, *customer service*, informasi, kantin dan cafeteria serta minimarket.

b. *Personal hospitality*

*Personal hospitality* bisa diterjemahkan dalam interaksi interpersonal dengan tenaga kesehatan, misalnya dengan diskusi dan bertukar pikiran. *Personal hospitality* wajib di miliki oleh perawat ruangan karena mempunyai waktu kontak yang lebih lama bersama pasien dan perawat di unit gawat darurat karena interaksinya begitu intens dan emosional.

c. *Therapeutic hospitality*

*Therapeutic hospitality* digunakan dalam rangka menurunkan rasa terpisah dan kesendirian maupun terkucilkan yang dirasakan oleh pasien selama mendapatkan perawatan. Menurut Patten dengan mempraktekkan *therapeutic hospitality* dalam praktek mereka sehari-hari maka kepuasan pasien akan meningkat dan kesembuhan pasien akan lebih cepat.<sup>1</sup>

*Hospitality* menunjukkan komitmen untuk memenuhi kebutuhan para tamu sebagai fokus utama. *Hospitality* mulai diadopsi oleh rumah sakit dan menjadi salah satu strategi dalam pemasaran rumah sakit karena konsep *hospitality* dirasa bisa mempengaruhi performa dari rumah sakit itu sendiri. *Hospitality* mampu

menciptakan kepuasan bagi konsumennya, selain itu memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen, seperti penelitian yang pernah dilakukan oleh Ihsan<sup>2</sup> bahwa berdasarkan penelitian tersebut *hospitality* memiliki pengaruh positif dan dinilai baik bagi konsumen, sehingga terdapat pengaruh signifikan antara *hospitality* terhadap loyalitas pelanggan.

*Hospitality* juga dirasa penting bagi rumah sakit yang selalu menjadi pusat rujukan, bukan saja rujukan lokal namun juga internasional. Faktor internal orang berobat keluar negeri antara lain keyakinan akan kemampuan dokter untuk mengatasi penyakit atau masalah yang diderita oleh pasien, tingkat kepercayaan pasien akan akurasi diagnosis yang diberikan dokter luar negeri, transparansi hasil diagnosis yang disampaikan oleh tenaga medis pada pasiennya, adanya kebutuhan atas pelayanan prima, dan yang terakhir adalah sugesti bila berobat di luar negeri akan lebih cepat sembuh.

Faktor eksternal orang berobat ke luar negeri salah satunya ialah keramahmatan atau keterampilan tenaga medis yang lebih baik. Rumah sakit sebagai tempat berobat harus bisa menangkap sinyal tersebut, bahwa pasien yang berobat tersebut ingin diperlakukan di rumah sakit layaknya mereka sedang berwisata. Rumah Sakit juga harus siap memberikan pelayanan setara seperti hotel berbintang dengan tidak mengurangi standar pelayanan kesehatan yang diberikan. Salah satu faktor psikologis utama yang mempengaruhi pilihan pembelian seseorang adalah persepsi, yang dimana persepsi merupakan proses yang digunakan seseorang untuk memilih. Dengan adanya pelayanan yang berbasis *hospitality* maka diharapkan para pasien akan merasakan pengalaman yang menarik selama perawatan dan akhirnya rumah sakit tersebut menjadi rumah sakit rujukan dan pilihan bagi para wisatawan.

## II. METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah *deskriptif*. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin, pada bulan April-

Mei 2013. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Makassar pada saat penelitian.

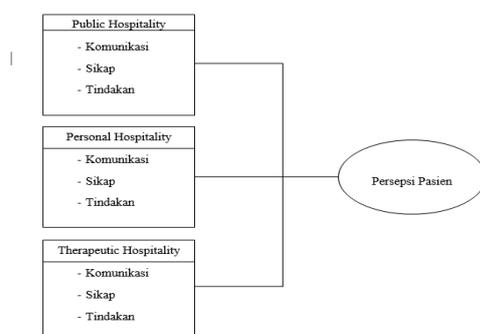
Penarikan besar sampel penelitian menggunakan rumus Lameshow, jumlah populasi pertahun 1733 orang serta persen kesalahan sebesar 10% (0,1) maka besar sampel dalam penelitian ini adalah minimal 92 pasien, namun digenapkan menjadi 100 pasien guna memudahkan penelitian. Metode penarikan jumlah sampel pada masing-masing kelas perawatan dilakukan secara *proportional stratified random sampling* maka besar sampel pada tiap kelas perawatan dapat dilihat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1  
 Besar Sampel Pada Tiap Kelas Perawatan  
 Rumah Sakit Unhas Tahun 2013

No	Kelas Perawatan	Jumlah Kunjungan	Jumlah Responden	(%)
1	VIP	477	25	27
2	Kelas 1	360	19	21
3	Kelas 2	545	29	31
4	Kelas 3	351	19	21
<b>Total</b>		1733	92	100

Sumber : Olahan Penulis, 2013

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah metode survei, dengan menggunakan kuesioner. Data primer bersumber dari jawaban pasien dituangkan dalam bentuk kuesioner. Data sekunder diperoleh dari bahan pustaka, data-data perusahaan dan bahan pustaka lain yang relevan terhadap penelitian ini. Berikut gambar 1 kerangka konsep penelitian



Gambar 1 Kerangka konsep penelitian

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Unhas Tahun 2013 berdasarkan usianya menunjukkan bahwa dari 100 responden kelompok usia yang paling banyak berkunjung di RS Unhas adalah kelompok usia >35 (72%) dan paling sedikit adalah kelompok usia <20 (9%). Berdasarkan jenis sukunya responden yang menggunakan jasa pelayanan di RS Unhas paling banyak berasal dari suku bugis, yaitu sebanyak 61 responden (61%) dan terendah pada suku toraja sebanyak 11 responden (11%). Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan dari 100 responden terbanyak 31% tamat SMU dan S1, kemudian yang paling rendah 1% tamat SMP. Masyarakat yang berpendidikan lebih tinggi menganggap penting nilai kesehatan, sehingga akan mengkonsumsi jasa kesehatan lebih banyak dibandingkan masyarakat yang pendidikan dan pengetahuannya lebih rendah<sup>3</sup>. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Jacobalis yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan turut menentukan seseorang untuk berpersepsi, dimana semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi pengetahuan dan semakin kritis terhadap kebutuhannya akan pelayanan kesehatan.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaannya, responden yang berkunjung di RS Unhas terbanyak adalah IRT/Tidak bekerja sebesar 33%, dan paling sedikit adalah pegawai swasta sebesar 6%. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan menunjukkan tingkat penghasilan keluarga yang diterima setiap bulannya terbanyak berpendapatan antara Rp. 2.500.001 - Rp. 5.000.000,- yaitu sebesar 41% dan yang paling rendah yakni responden yang berpendapatan Rp >7.500.000 sebesar 1% atau 1 responden. Menurut Kotler, keadaan ekonomi dan pekerjaan memiliki pengaruh yang besar terhadap pemilihan produk termasuk pemanfaatan pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendapatan seseorang semakin tinggi harapannya untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan biaya yang sudah dikeluarkan untuk memperoleh pelayanan tersebut.<sup>4</sup>

Karakteristik responden berdasarkan jenis pembayaran yang digunakan dalam memanfaatkan pelayanan rawat inap di RS Unhas Tahun 2013 diketahui bahwa dari 100 responden 68% yang menggunakan Askes, umum 29%, kooperasi 3%. Distribusi frekuensi responden dalam pemanfaatan rawat inap pada tahun 2013 didominasi oleh pasien yang baru menggunakan pertama kali yakni sebesar 89%, sedangkan pasien yang menggunakan pelayanan lebih dari 2 kali sebanyak 11%.

Persepsi adalah pengamatan yang merupakan kombinasi penglihatan, penciuman, pendengaran serta pengalaman masa lalu. Persepsi adalah suatu proses ketika seseorang memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan suatu stimulus (paparan atau rangsangan) menjadi satu gambaran yang berarti dan konsisten dengan apa yang telah menjadi cara berfikirnya. Sementara *hospitality* adalah suatu cara untuk memberikan apa yang tamu butuhkan sebagai industri utama dalam hubungan antara tuan rumah dan tamu. Karakter hubungan tuan rumah dari tamu adalah adanya keramahtamahan yang dimulai oleh tuan rumah kepada tamunya dan kemudian dibalas oleh tamu. Keramahtamahan itu termasuklah cara penyambutan dan kondisi lingkungan sekitar<sup>5</sup>.

Kepuasan pasien menjadi tujuan utama rumah sakit dan *hospitality* dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Apabila persepsi pasien mengenai *hospitality* sesuai dengan harapan pasien di rumah sakit maka pasien akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diperoleh, namun apabila tidak ada *hospitality* di dalam pelayanan yang di dapatkan selama masa perawatan pasien akan merasakan ketidakpuasan itu sendiri. *Hospitality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan di rumah sakit.

*Hospitality* di dalam pelayanan kesehatan menurut Patten terbagi menjadi tiga macam yaitu *public hospitality*, *personal hospitality*, dan *therapeutic hospitality*. *Public hospitality* adalah interaksi sehari-hari di lingkungan pelayanan rumah sakit dan pelayanan umum diluar

pelayanan rumah sakit seperti *front liner*, *cafeteria*, *mini market*, dan lain sebagainya. Menurut Sabarguna, prosedur penerimaan pasien merupakan salah satu wajah rumah sakit yang memberi kesan pertama baik bagi pasien ataupun keluarganya.<sup>6</sup> Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan professional perlu secara tegas ditetapkan dan dikembangkan agar berjalan sesuai harapan dan bisa memberi rasa puas bagi pelanggan. Berdasarkan hasil tabel kategori *public hospitality* responden di RS Unhas Tahun 2013 diatas dapat dilihat bahwa 56% responden menyatakan *public hospitality* di RS Unhas baik, sedangkan 44% responden menyatakan *public hospitality* di RS Unhas kurang baik.

Tabel 2  
*Public Hospitality* Responden  
Rumah Sakit Unhas, Tahun 2013

No.	Kategori Public Hospitality	Frekuensi	Presentase
1.	Baik	56	56.0
2.	Kurang Baik	44	44.0
<b>Total</b>		100	100

Sumber: Data primer

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai *public hospitality* di RS Unhas Tahun 2013 sebesar 56% menjawab sangat setuju dengan kejelasan tata cara pembayaran yang disampaikan petugas admisi dengan ramah. Responden sebesar 58% setuju dengan petugas *mini market* yang melayani kebutuhan responden dengan ramah. Responden yang menjawab kurang setuju terhadap keramahan *security* sebesar 5% dan responden yang menyatakan tidak setuju dengan keramahan *security* sebesar 4%.

Dalam memberikan pelayanan, *Frontliner* harus memiliki pengetahuan personal yang luas mengenai kesehatan sehingga memudahkan *Frontliner* dalam memberikan informasi dan menjawab setiap pertanyaan dari pasien rawat inap. Akan tetapi masih terdapat beberapa keluhan terhadap *frontliner* yang dirasakan oleh responden kelas 3 dan 2 dimana responden kurang setuju dengan keramahan *security* dalam

menegaskan jam besuk, dan juga masih terdapat beberapa responden yang menyatakan bahwa petugas admisi kurang ramah.

*Personal hospitality* adalah interaksi interpersonal dengan tenaga kesehatan, dimana pasien dapat berdiskusi atau bertukar pikiran dengan tenaga kesehatan secara intens mengenai penyakit yang dideritanya. Komunikasi berperan penting dalam hal ini khususnya komunikasi dokter dan perawat dengan responden atau keluarga pasien mengenai penyakit yang diderita, tindakan-tindakan medis, hal-hal yang harus atau tidak harus pasien lakukan selama menjalani perawatan, dan lain sebagainya.

Tabel 3  
*Personal Hospitality* Responden  
Rumah Sakit Unhas, Tahun 2013

No.	Kategori <i>Personal Hospitality</i>	Frekuensi	Presentase
1.	Baik	66	66.0
2.	Kurang Baik	34	34.0
<b>Total</b>		100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel kategori mengenai *personal hospitality* responden di RS Unhas tahun 2013 diatas sebesar 66% responden menyatakan *personal hospitality* di RS Unhas baik, dan 34% menyatakan kurang baik. Hasil kuisisioner menunjukkan bahwa responden tertinggi sebesar 78% menjawab sangat setuju terhadap keramahan yang diberikan oleh dokter dalam menyambut responden di awal pertemuan. Jawaban tertinggi responden 41% yang menyatakan setuju terhadap waktu konsul dengan dokter, akan tetapi responden menyatakan kurang setuju terhadap waktu konsul dengan dokter >30 menit sebesar 35%. Responden sebesar 8% menyatakan tidak setuju dengan waktu konsul yang diberikan oleh dokter >30 menit.

*Therapeutic hospitality* adalah interaksi yang digunakan perawat terhadap pasien dalam rangka menurunkan rasa terpisah pasien selama mendapatkan perawatan, agar pasien dapat pulih lebih cepat dan mereka merasa tidak asing atau stress terhadap lingkungan rumah sakit serta

penyakit yang di deritanya selama mendapat perawatan.

Tabel 4  
*Therapeutic Hospitality* Responden  
Rumah Sakit Unhas Tahun 2013

No.	Kategori <i>Therapeutic Hospitality</i>	Frekuensi	Presentase
1.	Baik	65	65.0
2.	Kurang Baik	35	35.0
<b>Total</b>		100	100

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel kategori mengenai *therapeutic hospitality* di RS Unhas Tahun 2013 diatas dapat diketahui bahwa 65% responden menyatakan *therapeutic hospitality* di RS Unhas baik, dan 35% menyatakan kurang baik.

Hasil kuisisioner menunjukkan bahwa jawaban responden dengan presentase tertinggi menjawab sangat setuju terhadap kinerja perawat seperti perawat memberikan dorongan kepada pasien untuk cepat sembuh sebesar 65%. Perawat menghibur pasien, perawat menanyakan perasaan pasien sebelum/ sesudah melakukan tindakan, perawat berusaha menghilangkan rasa takut pasien dengan masing - masing presentase jawaban 61% responden sangat setuju. Sedangkan sebesar 7% responden kurang setuju dan 10% tidak setuju dengan pernyataan perawat meluangkan waktu khusus kepada pasien atau keluarga pasien untuk *sharing*.

Pada *Therapeutic hospitality* dimana sebesar 65% responden memiliki persepsi baik dan 35% responden memiliki persepsi kurang baik. Dimana responden memiliki keluhan terhadap *therapeutic hospitality* diantaranya adalah sebagian besar responden kurang setuju terhadap waktu khusus yang harusnya diberikan perawat guna *patient and family education*, akan tetapi pada kenyataannya tidak ada perawat yang meluangkan waktu khususnya untuk *patient and family education*. Padahal penyuluhan bagi pasien dan keluarganya membantu pasien untuk dapat berpartisipasi lebih baik dalam perawatan dan mengambil keputusan perawatan. Penyuluhan diberikan pada saat pasien berinteraksi dengan dokternya atau perawatnya

seperti yang tercantum pada buku standar JCI (*Joint Commision International*) dalam *patient and family education*.

Selain hal tersebut responden kelas 3 dan 2 juga mengeluhkan pemenuhan akan kebutuhan responden/keluarga responden oleh perawat, seperti pengambilan obat dimana responden/keluarga responden diminta untuk mengambil sendiri di apotek. Sedangkan pada kelas perawatan VIP dan 1 perawat yang turun mengambil obat di apotek dan mengantarkannya sendiri ke kamar perawatan. Setelah dikonfirmasi kepada perawat setempat, perawat menyatakan bahwa ketidak berfungsi DEPO menyebabkan perawat akan kewalahan dan pekerjaan yang lain akan terbengkalai jika harus turun mengambil obat responden masing-masing di apotek.

#### IV. SIMPULAN DAN SARAN

Persepsi pasien rawat inap di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin Tahun 2013 sebesar 56% responden memiliki persepsi baik terhadap *public hospitality*, sedangkan persepsi pasien sebesar 44% kurang baik. Berdasarkan hasil penelitian terhadap *public hospitality*, sebagian responden menyatakan baik terhadap keramahan *frontliner* dalam melayani, walaupun terdapat beberapa responden yang mengeluhkan keramahan *security* dalam menegaskan jam besuk.

Persepsi pasien rawat inap terhadap *personal hospitality* 66% baik, dan 34% kurang baik. Akan tetapi masih terdapat banyak keluhan mengenai *personal hospitality* yang dimana sebagian besar responden yang berpendidikan dan berpendapatan tinggi menyatakan *personal hospitality* kurang baik dikarenakan frekuensi pertemuan dan komunikasi dengan DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien) dirasa kurang.

Persepsi pasien rawat inap terhadap *Therapeutic Hospitality* 65% baik, 35% kurang baik. Berdasarkan hasil penelitian responden yang menyatakan kurang setuju terhadap *therapeutic hospitality* sebagian besar mengeluhkan perawat yang kurang memberikan

waktu khusus dalam melayani kebutuhan responden/keluarga, seperti halnya pada pengambilan obat di apotek.

Saran terhadap *Public Hospitality* agar Lebih ditingkatkan keramahamahan yang dimulai dari *front liner* dalam menyambut pasien/keluarga pasien hingga menangani pasien, khususnya *security* dalam bersikap tegas. Petugas Admisi menjelaskan terlebih dahulu biaya yang harus ditanggung pasien di awal pendaftaran karena masih terdapat beberapa responden yang belum dijelaskan mengenai rincian pembayaran di awal pendaftaran.

Saran terhadap *Personal Hospitality* agar waktu konsul yang diberikan dokter kepada pasien diusahakan tidak hanya <5menit, DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien) frekuensi kehadiran lebih ditingkatkan daripada dokter residen, karena pasien/keluarga pasien lebih banyak mengeluhkan tentang kurangnya waktu bertemu dengan DPJP. Komunikasi dan kerja sama antar residen harus dimaksimalkan agar tidak sering terjadi *miss communication* yang berakibat terhadap pasien.

Saran terhadap *Therapeutic Hospitality* agar perawat diusahakan untuk memberikan waktu khusus guna *patient and family education* terhadap pasien/keluarga pasien. Harus ada kejelasan antara apoteker atau perawat yang bertugas untuk mengambil/mengantar resep obat pasien dari apotik, karena masih terdapat keluarga pasien yang mengeluh dalam pengambilan obat di apotek, yang dimana terkadang keluarga pasien yang disuruh mengambil obat di apotek. Rumah Sakit harus mengfungsikan DEPO agar tidak terjadi kesimpangan .

Dalam rangka menyukseskan pelayanan Rumah Sakit Universitas Hasanuddin agar dimanfaatkan oleh semua kalangan maka Rumah Sakit Universitas Hasanuddin harus lebih meningkatkan ketiga *hospitality* dalam pelayanan, namun yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak Rumah Sakit adalah *personal hospitality* dimana Rumah Sakit harus menerapkan dan menegaskan aturan yang jelas mengenai DPJP agar sesuai dengan SPM.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam proses penyusunan hingga terwujudnya penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Direktur beserta jajaran Rumah Sakit Universitas Hasanudddin Makassar, dan ucapan terima kasih pula pihak-pihak terkait atas terlaksananya penelitian ini.

## REFERENSI

1. C P. Understanding Hospitality. Nurs Manage. 1994;25(3).
2. Ihsan RW, Wibowo S. Pengaruh Hospitality Terhadap Loyalitas Konsumen ( Studi Kasus Pada Konsumen Grand Asrilia Hotel Bandung Tahun 2017 ) THE INFLUENCE HOSPITALITY OF LOYALTY CONSUMERS ( Study Case Grand Asrilia Hotel In Bandung 2017 ). 2017;3(3):1110-4.
3. Mariyono J, Kuntariningsih A, Suswati E. Ketimpangan Jender dalam Akses Pelayanan Kesehatan Rumah Tangga Petani Pedesaan. 2008;1-14.
4. Kotler P. Marketing Management: Analysis, Planning, and Control. Pearson Education Canada; 1995.
5. Lashley C. In search of hospitality: Towards a theoretical framework. Int J Hosp Manag. 2000;19:3-15.
6. Sabarguna. Pemasaran Rumah Sakit. Konsorium,RSI, editor. Yogyakarta; 2004. 1-21 p.