

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BALARAJA

Siti Nurholifah^{1*}, Intan Silviana Mustikawati², Anggun Nabila³, Ade Heryana⁴, Mayumi Nitami⁵

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul^{1,2,3,4,5}

*Corresponding Author : eva15012000@gmail.com

ABSTRAK

Loyalitas merupakan bentuk perilaku pasien dalam pengambilan Keputusan untuk melakukan kunjungan secara terus menerus untuk melakukan pengobatan dan pemeriksaan disuatu sakit yang dipilih. Berdasarkan studi pendahuluan pada 10 pasien rawat jalan ditemukan bahwa tingkat loyalitas pasien sebesar 50%, penelitian ini berujuan untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Balaraja. Menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Sampel dari 97 responden pasien rawat jalan yang sudah berkunjung ≥ 2 kali, analisis data *univariat* dan *bivariate korelasi sperman*. Hasil univariat ditemukan karakteristik usia responden terbanyak pada katagori dewasa 84 responden (86,6%), jenis kelamin terbanyak pada responden laki laki 50 (51,5%), status pernikahan menikah sebanyak 56 (57,7%), tingkat pendidikan menengah sebanyak 47 responden (48,5%), pekerjaan tertinggi berada pada katagori dan lain – lain 49 responden (49%), nilai rata – rata kepuasan pasien 65,00 dengan proporsi nilai rata – rata tertinggi pada dimensi kehandan yaitu 17 , nilai rata – rata loyalitas 31. Terdapat hubungan antara kepuasan, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik dengan loyalitas pasien. diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Balaraja sehingga terciptanya loyalitas pada pasien.

Kata kunci : bukti fisik, daya tanggap, empati, jaminan, kehandalan, kepuasan, loyalitas

ABSTRACT

Loyalty is a manifestation of patient behavior in making decisions to make continuous visits for treatment and examination at a chosen hospital. Based on a preliminary study on 10 outpatients it was found that the level of patient loyalty was 50%. This research aims to determine the relationship between the level of patient satisfaction and the loyalty of outpatients at Balaraja Regional Hospital. Using quantitative methods with a cross sectional design. Sample of 97 outpatient respondents who had visited ≥ 2 times. Univariate results found that the age characteristics of the respondents were the highest in the adult category, 56 respondents (57.7%), the gender was the highest in male respondents, 50 (51.5%), the marital status was married, 56 (57.7%). %), high education level was 60 respondents (61.9%), the highest job was in the category and others 49 respondents (49%), the average value of patient satisfaction was 65.00 with the highest proportion of values in the reliability dimension, the average value – average 17.00, average loyalty value 31.00. There is a relationship between satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence with patient loyalty. It is hoped that it can increase patient satisfaction with outpatient services at Balaraja Regional Hospital so as to create loyalty among patients.

Keywords : assurance, emphaty, satisfaction, tangible, responsiveness, reliability, loyalty

PENDAHULUAN

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 mengenai praktik kedokteran mengatakan pasien merupakan setiap manusia yang melakukan konsultasi mengenai masalah kesehatan agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, baik secara langsung ataupun tidak langsung oleh dokter atau dokter gigi. (Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004, 2004) Loyalitas pasien yang tinggi dapat memberikan keuntungan untuk rumah sakit, baik dalam bentuk pendapatan dan citra rumah

sakit., beberapa manfaat loyalitas bagi rumah sakit menurut Griffin yaitu : mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya transaksi, mengurangi trun over pelanggan, meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan, word of mouth yang lebih positif dengan asumsi pelanggan yang loyal juga berarti mereka yang mereka puas, mengurangi biaya, mengurangi biaya kegagalan (Sihombing, 2022) Menurut Jill Griffin faktor utama loyalitas yaitu kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan, kemudahan, dan pengalaman dengan perusahaan (Griffin, 2010). Kepuasan menurut Tjiptono merupakan keadaan yang diterima oleh pasien disaat mereka sadar bahwa kebutuhan beserta keinginannya telah sesuai seperti yang diharapkan dan terlaksana dengan baik . (Tjiptono & Chandra, 2012) , untuk melihat kepuasan seseorang terhadap pelayanan, terdapat lima dimensi yaitu : kehandalan petugas dalam menerima pasien, daya tanggap petugas dalam menerima pasien, kemampuan petugas dalam menetapkan diagnose pasien, empati petugas terhadap pasien, dan sarana dan prasarana rumah sakit.(Tjiptono & Chandra, 2012

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Minarni Wartiningasih dan Febri Endra Budi Setiawan (2023), menunjukkan pemetaan kepuasan dengan kuallitas yang baik terdapat pada pelayanan holistic (aspek psikologis dan biologis), pelayanan komprehensif (aspek kuratif dan preventif) mutu pelayanan (reliability, tangible, emphty, dan assurance), pendukung layanan (pelayanan administrasi dan sarana ruang perawatan), hasil pemetaan loyalitas menunjukkan kesediaan pasien kembali menggunakan jasa RSKM di masa yang akan datang dan tingginya kesediaan merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan (Wartaningasih & Setiawan, 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dewi Lintang Saru dan Tetty Widiyastuti (2021), menunjukkan bahwa kualitas dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas (D. L. Sari & Widiyastuti, 2021). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Eggy Ilham Bunyarahma, DR.H. Juanim dan Dadan Kusnadi (2021), menunjukkan kualitas pelayanan dilihat dari sarana prasarana di sekitar Puskesmas kurang nyaman, kepuasan dilihat dari pelayanan dokter belum memberkan waktu pelayanan yang cukup pada pasien, hasil pengujian hipotess Ho ditolak yang berarti adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien gigi (Bunyahman et al., 2021). Penelitian ini bertujuan mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di unit rawat jalan RSUD Balaraja.

METODE

Penelitian ini menggunakan data primer dengan menyebarkan lembar kuesioner. Metode yang digunakan kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi yaitu pasien rawat jalan non BPJS yang sudah berkunjung ≥ 2 kali. Besar sampel yaitu 97 responden. Dalam penelitian ini dilakukan uji Univariat dan uji korelasi yang bertujuan untuk mencari hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent. Penelitian dilakukan pada Oktober 2023 – Januari 2024 di RSUD Balaraja.

HASIL

Analisis Univariat

Tabel 1. Hasil Analisis Univariate

Variabel	Jumlah	Mean	S.D	Median
Dependent				
Loyalitas Pasien	97	30,77	3.002	31.00
Independet				
Kepuasan pasien	97	63,48	38,437	65.00
Kehandalan	97	16,31	2,284	17.00

Daya tanggap	97	9.71	1.773	10.00
Jaminan	97	13.82	2.264	14.00
Empati	97	10.16	1.795	11.00
Bukti fisik	97	13.47	2.269	14.00

Hasil uji stastik analisis dilihat dari nilai median. Dari tabel 1.1 analisis univariate proporsi nilai rata – rata loyalitas 31.00, kepuasan 65.00, kehandalan 17.00, daya tanggap 10.00, jaminan 14.00, empati 11.00 dan bukti fisik 14.00.

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat

Variabel	R	Sig-2tailed	Tingkat Korelasi
Kepuasan pasien	0,494	0.000	Hubungan sedang
Kehandalan	0,312	0.002	Hubungan sedang
Daya tanggap	0,391	0.000	Hubungan sedang
Jaminan	0,476	0.000	Hubungan sedang
Empati	0,361	0.000	Hubungan sedang
Bukti fisik	0,403	0.000	Hubungan sedang

Berdasarkan tabel 2 hasil bivariate menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dengan loyalitas, dimana nilai (r 0,494) dan (sig-2tailed $0,00 < 0,05$), ada hubungan kehandalan dengan loyalitas nilai (r 0,312) dan (sig-2tailed $0,02 < 0,05$), ada hubungan daya tanggap dengan loyalitas nilai (r 0,391) dan (sig-2tailed $0,00 < 0,05$), ada hubungan jaminan dengan loyalitas nilai (r 0,476) dan (sig-2tailed $0,000 < 0,05$), ada hubungan empati dengan loyalitas nilai (r 0,361) dan (sig-2tailed $0,00 < 0,05$), ada hubungan bukti fisik dengan loyalitas nilai (r 0,403) dan (sig-2tailed $0,00 < 0,05$)

PEMBAHASAN

Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien RSUD Balaraja

Berdasarkan hasil uji statistik, terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan dan loyalitas Pasien, hubungan antara kedua variabel tersebut termasuk dalam kategori hubungan yang sedang, artinya variable kepuasan kurang berpengaruh terhadap variable loyalitas. Berdasarkan hasil uji statistic di dapatkan bahwa kepuasan tertinggi pada dimensi jaminan ($r = 0,476$) dan terendah pada dimensi kehandalan ($r = 0,494$). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (M. R. Sari et al., 2020) di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, responden penelitian menilai sangat puas terhadap dimensi hubungan antara manusia (empati), dari hasil penelitain disimpulkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan mempengaruhi loyalitas pasien. jika pasien merasa puas/ sangat puas maka pasien akan loyal rumah sakit.

Berdasarkan hasil kuesioner ditemukan adanya hubungan Tingkat kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, terciptanya kepuasaan memberikan manfaat yaitu : hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, menjadi alasan untuk melakukan pembelian ulang, terciptakan loyalitas pasien dan merekomendasikan dari mulut ke mulut

Hubungan Dimensi Kehandalan terhadap Loyalitas Pasien RSUD Balaraja

Berdasarkan hasil uji statistic antara Kehandalan Tenaga Kesehatan dan Loyalitas dari 97 responden didapatkan nilai R sebesar 0,312 yang artinya bahwa ada hubungan yang sedang antara Kehandalan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Liza Wati (2018) di ruang rawat inap RSUD Kota Tanjung Pinang ada hubungan antara reliability terhadap loyalitas, dari hasil

penelitian didapatkan pasien menilai baik terhadap kemampuan perawat dalam menangani permasalahan perawatan pasien. (Wati, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian keandalan berperan terhadap loyalitas pasien. Kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat memberikan pelayanan yang akurat terhadap pasien, keandalan rumah sakit yang baik mampu meningkatkan loyalitas pasien. Prosedur penerimaan pasien rawat jalan di RSUD Balaraja sudah cukup baik, pelayanan pengobatan, pemeriksaan dan perawatan sudah cukup baik, agenda pelayanan rawat jalan sudah tepat waktu, proses pelayanan dan pemeriksaan tidak berbelit dan tidak membingungkan pasien, serta petugas Kesehatan telah melakukan pemeriksaan dengan teliti dan menyeluruh.

Hubungan Dimensi Daya Tanggap terhadap Loyalitas Pasien RSUD Balaraja

Berdasarkan hasil uji statistic antara daya tanggap tenaga kesehatan dan loyalitas dari 97 responden didapatkan nilai R sebesar 0,391 yang artinya bahwa ada hubungan yang sedang antara daya tanggap tenaga kesehatan dan loyalitas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Liza Wati (2018) di rawat inap RSUD Kota Tanjungpinang, dari hasil penelitian didapat terdapat hubungan antara *responsiveness* dengan loyalitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai baik disebabkan perawat memahami Upaya penyembuhan dan rasa sakit pasien (Wati, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian daya tanggap berperan terhadap loyalitas pasien. Kemampuan rumah sakit terhadap pemberian perhatian, pelayanan dengan cepat, rumah sakit tanggap dalam memberikan pelayanan pada pasien dapat meningkatkan loyalitas pasien. Tenaga Kesehatan di RSUD Balaraja cepat tanggap dan tepat dalam menyelesaikan keluhan pasien serta petugas memberikan informasi yang jelas dan dapat dimengerti

Hubungan Dimensi Jaminan terhadap Loyalitas Pasien RSUD Balaraja

Berdasarkan hasil uji statistic antara jaminan tenaga kesehatan dan loyalitas dari 97 responden didapatkan nilai R sebesar 0,476 yang artinya bahwa ada hubungan yang sedang antara jaminan tenaga kesehatan dan loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian (Wartaningsih & Setiawan, 2023) di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dari uji CMA jaminan memiliki kecenderungan pada angka 5, artinya responden dominan setuju terhadap jaminan layanan RS, sikap staf yang baik dan biaya perawatan yang terjangkau

Berdasarkan hasil penelitian jaminan berperan terhadap loyalitas pasien. Jaminan meliputi kemampuan rumah sakit dalam memberikan keamanan, kompetensi, dan kreabilitas. Jaminan berhubungan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien. Dari hasil kuesioner didapat bahwa tenaga medis RSUD Balaraja memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik, petugas memberikan pelayanan yang ramah dan sopan, biaya perawatan yang terjangkau dan proses pembayaran yang mudah dan tidak berbelit.

Hubungan Dimensi Empati terhadap Loyalitas Pasien RSUD Balaraja

Berdasarkan hasil uji statistic antara empati tenaga kesehatan dan loyalitas dari 97 responden didapatkan nilai R sebesar 0,361 yang artinya bahwa ada hubungan yang sedang antara empati tenaga kesehatan dan loyalitas. Hal ini, sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Nisa, 2022) di RSUD Jampang Kulon, dari hasil penelitian adanya hubungan antara empati dengan loyalitas pasien, analisis menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menilai baik terhadap pelayanan petugas yang tidak membeda bedakan antar pasien.

Berdasarkan hasil penelitian empati berperan terhadap loyalitas pasien. Dimana, rumah sakit mempunyai pengetahuan tentang pasien, memahami kebutuhan pasien memahami kebutuhan pasien secara spesifik, dari hasil keusioner didapat bahwa RSUD Balaraja telah memberikan perhatian yang khusus terhadap pasien, memberikan perhatian terhadap pasien

dan keluarga pasien, dan RSUD Balaraja memberikan pelayanan tanpa memandang status ekonomi

Hubungan Dimensi Bukti Fisik terhadap Loyalitas Pasien RSUD Balaraja

Berdasarkan hasil uji statistic antara bukti fisik tenaga pelayanan kesehatan dan loyalitas dari 97 responden didapatkan nilai R sebesar 0,403 yang artinya bahwa ada hubungan yang sedang antara bukti fisik pelayanan kesehatan dan loyalitas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Winarni Wartiningsih (2023) di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dari hasil uji MCA didapatkan nilai 5 untuk variable bukti fisisk, hal ini memiliki arti responden sangat setuju terhadap penampilan fisik, dan ada hubungan antara fasilitas yang lengkap, modern dan nyaman terhadap loyalitas pasien (Wartaningsih & Setiawan, 2023) Penampilan yang baik, dapat memberi poin penting terhadap kepuasan pasien. kepuasan terhadap bukti fisik berhubungan dengan loyalitas pasien (Sudirman, 2016)

Berdasarkan hasil penelitian bukti fisik berperan terhadap loyalitas pasien. Kebersihan dan kerapihan tempat pelayanan, serta fasilitas dan sarana prasarana yang memadai. Penampilan yang baik memberikan poin penting terhadap kepuasan pasien. Dengan bukti fisik yang baik dapat meningkatkan loyalitas pasien. Kebersihan dan kerapihan di RSUD Balaraja cukup membuat nyaman pasien rawat jalan, serta kelengkapan dan ketersediaan alat – alat pemeriksaan yang digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien didapatkan terdapat hubungan yang signifikan, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (M. R. Sari et al., 2020) di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, responden. Hasil penelitian yang dilakukan tentang hubungan dimensi kehandalan dengan loyalitas pasien didapatkan terdapat hubungan yang signifikan, hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh dari Liza Wati (2018) di ruang rawat inap RSUD Kota Tanjung Pinang terdapat hubungan antara reliability dengan loyalitas, dari hasil penelitian didapatkan pasien menilai baik terhadap kemampuan perawat dalam menangani permasalahan perawatan pasien. (Wati, 2018).

Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan dimensi daya tanggap dengan loyalitas pasien didapatkan ada hubungan yang signifikan, hal ini sejalan dengan penelitian Liza Wati (2018) di rawat inap RSUD Kota Tanjungpinang, dari hasil penelitian didapat terdapat hubungan antara *responsiveness* dengan loyalitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai baik disebabkan perawat memahami upaya penyembuhan dan rasa sakit pasien (Wati, 2018). Hasil penelitian yang telah dilakukan tentang hubungan dimensi jaminan terhadap loyalitas pasien didapatkan terdapat hubungan yang signifikan, hal ini sejalan dengan penelitian (Wartaningsih & Setiawan, 2023) di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dari uji CMA jaminan memiliki kecenderungan pada angka 5, artinya responden dominan setuju terhadap jaminan layanan RS, sikap staf yang baik dan biaya perawatan yang terjangkau.

Hasil penelitian yang telah dilakukan tentang hubungan dimensi empati terhadap loyalitas pasien didapatkan terdapat hubungan yang signifikan, hal ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Nisa, 2022) di RSUD Jampang Kulon, dari hasil penelitian terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan loyalitas pasien, analisis menunjukkan bahwa Sebagian besar responden menilai baik terhadap pelayanan petugas yang tidak membedakan antar pasien. hasil penelitian yang telah dilakukan tentang hubungan dimensi bukti fisik terhadap loyalitas didapatkan terdapat hubungan yang signifikan, hal ini sejalan dengan Winarni Wartiningsih (2023) di Rumah Sakit Kristen Mojowarno dari hasil uji MCA didapatkan nilai 5 untuk variable bukti fisisk, hal ini memiliki arti responden sangat setuju terhadap penampilan fisik,

dan ada hubungan antara fasilitas yang lengkap, modern dan nyaman terhadap loyalitas pasien (Wartaningsih & Setiawan, 2023).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Balaraja ialah ada hubungan antara kepuasan dengan loyalitas, kehandalan dengan loyalitas, daya taggap dengan loyalitas, jaminan dengan loyalitas, empati dengan loyalitas, dan bukti fisik terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Balaraja.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti menyampaikan terima kasih atas dukungan, inspirasi dan bantuan kepada semua pihak dalam membantu peneliti menyelesaikan penelitian ini, termasuk pada peserta yang telah bersedia berpartisipasi dalam penelitian hingga selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Bunyahman, E. I., Juanim, H., & Kusnandi, D. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Gigi Di Puskesmas Ibrahim Adjie. *Bandung, Jurnal Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pasundan*.
- Nisa, H. K. (2022). Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan Di RSU Jampang Kulon Tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Mulawarman*.
- Sari, D. L., & Widiyastuti, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan di UPT Puskesmas Wonotirto). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, 6.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wijaya Kediri. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 7, 1.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004, (2004).
- Wartaningsih, M., & Setiawan, F. E. B. (2023). Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 9.
- Wati, L. (2018). Hubungan Antara *Reliability* dan *Responsiveness* Dengan Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap. *Keperawatan Silampari*, 2, 1.