

## KORELASI ANTARA PELAYANAN ADMINISTRASI DAN LOYALITAS PASIEN BPJS DI POLI THT

Mochammad Malik Ibrahim<sup>1\*</sup>, Muhammad Nurul Huda<sup>2</sup>, Ulul Azmi<sup>3</sup>

STIKES Arrahma Mandiri Indonesia, Pasuruan<sup>1,2,3</sup>

\*Corresponding Author : mohammad.malik.ibrahim@gmail.com

### ABSTRAK

Rendahnya tingkat loyalitas pasien rumah sakit di Indonesia menjadi isu kritis yang memerlukan pemahaman dan penanganan yang mendalam. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya Jumlah kunjungan rutin mempengaruhi profitabilitas dan stabilitas rumah sakit. Pelayanan administrasi sangat berpengaruh besar terhadap kenyamanan pasien rumah sakit hal ini juga mengakibatkan loyalitas pasien meningkat jika pelayanan administrasi di rumah sakit semakin membaik. Kesetiaan pasien terhadap suatu rumah sakit bergantung pada komitmen pasien terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi korelasi antara pelayanan administrasi dengan loyalitas pasien BPJS. Metode digunakan adalah kuantitatif dengan desain *cross-sectional*, sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 139 responden dengan *purposive sampling*. Pengumpulan data dengan cara zoho forms kepada pasien. Hasil penelitian membuktikan bahwa pelayanan administrasi kurang dengan loyalitas pasien yang tidak loyal sebanyak 14 responden (73.7%) lebih besar dibandingkan pelayanan administrasi kurang dengan loyalitas pasien loyal sebanyak 5 responden (26.3%), pelayanan administrasi cukup dengan loyalitas pasien yang tidak loyal sebanyak 21 responden (56.8%) lebih besar dibandingkan pelayanan administrasi cukup dengan loyalitas pasien loyal sebanyak 16 responden (43.2%), pelayanan administrasi baik dengan loyalitas pasien yang loyal sebanyak 59 responden (71.1%) lebih besar dibandingkan pelayanan administrasi yang baik dengan tidak loyal sebesar (28.9%). Hasil yang diperoleh memiliki nilai *Chi-square*  $0,000 < 0,05$  yang menunjukan terdapat korelasi antar variabel yang diteliti baik independent dan dependent. Simpulan, terdapat korelasi antara pelayanan administrasi dengan loyalitas pasien BPJS rawat jalan di poli THT.

**Kata kunci** : BPJS, loyalitas pasien, pelayanan administrasi

### ABSTRACT

*The low level of hospital patient loyalty in Indonesia is a critical issue that requires in-depth understanding and treatment. This is proven by the low number of routine visits affecting hospital profitability and stability. Administrative services have a big influence on the comfort of hospital patients. This also results in increased patient loyalty if administrative services at the hospital improve. Patient loyalty to a hospital depends on the patient's commitment to the services provided by the hospital. This research aims to identify the correlation between administrative services and BPJS patient loyalty. The method used was quantitative with a cross-sectional design, the sample used in this research was 139 respondents with purposive sampling. Collecting data using Zoho forms for patients. The results of the research prove that administrative services are lacking with disloyal patient loyalty as many as 14 respondents (73.7%) which is greater than poor administrative services with loyal patient loyalty as many as 5 respondents (26.3%), administrative services are adequate with disloyal patient loyalty as many as 21 respondents. (56.8%) greater than adequate administrative service with loyal patient loyalty of 16 respondents (43.2%), good administrative service with loyal patient loyalty of 59 respondents (71.1%) greater than good administrative service with disloyalty of (28.9%). The results obtained have a Chi-square value of  $0.000 < 0.05$  which shows that there is a correlation between the variables studied, both independent and dependent. In conclusion, there is a correlation between administrative services and the loyalty of outpatient BPJS patients at the ENT clinic.*

**Keywords** : patient loyalty, administrative services, BPJS

## PENDAHULUAN

Rendahnya tingkat loyalitas pasien rumah sakit di Indonesia menjadi isu kritis yang memerlukan pemahaman dan penanganan yang mendalam. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya Jumlah kunjungan rutin mempengaruhi profitabilitas dan stabilitas rumah sakit. Buruknya kualitas pelayanan administrasi mempengaruhi kewajiban pasien untuk tidak menggunakan kembali fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan. Rendahnya Loyalitas pasien disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya terkait dengan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang kurang efektif dan efisien dapat menciptakan ketidaksetiaan atau kurangnya loyalitas pasien, berpotensi menurunkan reputasi rumah sakit dan mengurangi kepercayaan masyarakat (Utami et al., 2020) Permasalahan mengenai loyalitas pasien terdapat di tingkat Internasional, Nasional, Provinsi diantaranya: di tingkat internasional, terdapat studi di rumah sakit Zhongshan China mengindikasikan masalah loyalitas pasien sebesar 32% pasien setia, (Chen et al., 2022), Rumah Sakit Ramah Islami Malaysia menunjukkan hasil loyalitas pasien 73% (Rahman et al., 2021).

Di Indonesia juga masih terdapat permasalahan loyalitas pasien di Rumah sakit diantaranya : Rumah sakit Dr. Ramelan Surabaya mengatakan lebih dari separuh responden Loyalitas (63.3%) responden menyatakan tidak loyal. Sedangkan hasil penelitian Oktavia (2023) menyebutkan 31,9% masyarakat tidak loyal kepada pelayanan yang diberikan oleh RSUD Gorontalo. Sementara itu, di Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang, Indonesia, 61% pasien menunjukkan ketidakminatan untuk melakukan kunjungan ulang. Alasan utamanya melibatkan waktu tunggu yang panjang, kurangnya rasa aman, kenyamanan, dan kemudahan perawat yang dirasakan kurang memadai. Di tingkat Provinsi Jawa Timur menunjukkan hasil loyalitas pasien 55% di rumah sakit Muhammadiyah Aisyiyah Malang (Sholeh dan Chalidyanto, 2021). Penelitian Ekawaty *et al* (2023) menyebutkan 21,8 % pasien tidak loyal di Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

Berdasarkan dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil pada tanggal 09 Januari 2024 dari 10 responden didapatkan 6 responden tidak setia dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan secara berulang di RSUD Bangil. Sedangkan Pelayanan Administrasi di RSUD Bangil didapatkan 4 responden menyatakan pasien menunggu terlalu lama karena kurangnya kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan. Salah satu faktor kinerja manajemen yang mempengaruhi retensi pasien di rumah sakit adalah bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kenyamanan. Kualitas pelayanan diyakini memiliki dampak langsung terhadap persepsi dan pengalaman pasien. Pasien yang tidak loyalitas dengan pelayanan administrasi cenderung merasa tidak dihargai dan tidak memiliki kepercayaan terhadap penyedia layanan kesehatan, ketidakpuasan terhadap pelayanan administrasi dapat berpotensi menurunkan loyalitas pasien (Sutanto, 2019).

Berdasarkan informasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi memengaruhi loyalitas pasien. Selain itu, penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap pengembangan pelayanan administrasi sehingga Karena tenaga administrasi rumah sakit adalah orang pertama yang melayani pasien, mereka harus memberikan layanan yang cepat, tepat, dan ramah, meningkatkan produktivitas, dan memberikan layanan kesehatan yang berkualitas. Tujuan dilakukannya studi ini untuk menganalisis korelasi antara pelayanan administrasi dengan loyalitas pasien BPJS Rawat Jalan di Poli THT.

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional untuk mengetahui korelasi antara pelayanan administrasi dengan loyalitas pasien BPJS rawat jalan di poli THT RSUD Bangil. Lokasi dan Waktu penelitian yaitu RSUD bangil

di bagian instalasi rawat jalan Poli THT, Penelitian ini dilaksanakan pada bulan juni 2024. Populasi sebanyak 417 semua pasien rawat jalan poli THT. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebagian pasien rawat jalan poli THT berjumlah 139. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Variabel independennya adalah pelayanan administrasi. Variabel dependennya adalah loyalitas pasien. Pengumpulan data dengan membagikan zoho forms kepada pasien. validitas dan reliabilitas Instrumen dilakukan terhadap 20 pasien yang menjalani perawatan di RSUD Bangil. Pemeriksaan keandalan dilakukan dengan menghitung korelasi item-total yang sudah dikoreksi dan alpha cronbach. Data kuantitatif dianalisis dengan menggunakan program SPSS untuk mengolah data univariat, bivariat untuk mengetahui korelasi antar variabel dengan uji *chi-square*.

## HASIL

### Karakteristik Responden

Gambaran karakteristik subyek penelitian diantara Jenis kelamin pasien, usia pasien, tingkat pendidikan pasien, pekerjaan pasien.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	58	41.7
	Perempuan	81	58.3
Usia	17-24 tahun	22	15.8
	25-34 tahun	80	57.6
	34-49 tahun	37	26.6
Pendidikan	SD	40	28.8
	SMP	38	27.3
	SMA	48	34.5
	DIPLOMA	1	7
	S1	12	8.6
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	7	5.0
	PNS	4	2.9
	Pegawai Swasta	52	37.4
	Pedagang	18	12.9
	Tidak Bekerja	58	41.7
<b>Total</b>		<b>139</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1, terdapat distribusi jenis kelamin responden pada pasien BPJS Rawat Jalan Poli THT paling banyak adalah perempuan yaitu 81 orang (58.3%) dan paling sedikit yaitu laki-laki dengan jumlah 58 orang (41.7%). Karakteristik responden berdasarkan usia pasien bpjs rawat jalan Poli THT, didapatkan hasil bahwa sebagian responden berusia 25-34 tahun terdapat 80 orang (57.6%). Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan pasien BPJS Poli THT, sebagian responden memiliki pendidikan terakhir SMA terdapat 48 orang (34.5%). Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pasien BPJS rawat jalan Poli THT, didapatkan sebagian besar responden tidak bekerja terdapat 58 orang (41.7%).

### Analisis Univariat

Analisis univariat dalam studi ini digunakan untuk mengidentifikasi distribusi frekuensi pelayanan administrasi dengan loyalitas pasien BPJS rawat jalan di poli THT RSUD Bangil.

Berdasarkan tabel 2, pelayanan administrasi pada pasien BPJS rawat jalan Poli THT di RSUD Bangil yaitu sebagian besar responden menyatakan baik yaitu (59.7%) dibandingkan dengan kategori kurang dan cukup. Loyalitas pasien pada pasien BPJS rawat jalan Poli THT

di RSUD Bangil yaitu sebagian besar responden menyatakan Loyal yaitu (57.6%) dibandingkan tidak loyal.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Pelayanan Administrasi dengan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Jalan di Poli THT**

Variabel Penelitian	F	Persentase (%)
<b>Pelayanan Administrasi</b>		
Kurang	19	13.7
Cukup	37	26.6
Baik	83	59.7
<b>Loyalitas Pasien</b>		
Tidak Loyal	59	42.4
Loyal	80	57.6
<b>Total</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>

### Analisis Bivariat

**Tabel 3. Korelasi antara Pelayanan Administrasi dengan Loyalitas Pasien BPJS Rawat Jalan di Poli THT**

Pelayanan Administrasi	Loyalitas Pasien						P value
	Tidak Loyal		Loyal		Total		
	f	%	f	%	f	%	
Kurang	14	73.7	5	26.9	19	100	0,000
Cukup	21	56.8	16	43.2	37	100	
Baik	24	28.9	59	71.1	83	100	

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan pelayanan administrasi kurang dengan loyalitas pasien yang tidak loyal sebanyak 14 responden (73.7%) lebih besar dibandingkan pelayanan administrasi kurang dengan loyalitas pasien loyal sebanyak 5 responden (26.3%), pelayanan administrasi cukup dengan loyalitas pasien yang tidak loyal sebanyak 21 responden (56.8%) lebih besar dibandingkan pelayanan administrasi cukup dengan loyalitas pasien loyal sebanyak 16 responden (43.2%), pelayanan administrasi baik dengan loyalitas pasien yang loyal sebanyak 59 responden (71.1%) lebih besar dibandingkan pelayanan administrasi yang baik dengan tidak loyal sebesar (28.9). Hasil perhitungan dengan uji *chi-square* untuk menjawab hipotesis yang ada diperoleh nilai p-value  $0,000 < 0,05$  dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi antara pelayanan administrasi dengan loyalitas pasien pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kab.Pasuruan.

### PEMBAHASAN

Dari analisis hasil penelitian mengenai korelasi antara pelayanan administrasi dengan loyalitas pasien BPJS di RSUD Bangil dengan menggunakan uji *Chi-square* hasil uji statistik ditemukan fakta bahwa secara statistik berkorelasi ditunjukkan dengan nilai p-value  $< 0,05$  artinya ada korelasi antara pelayanan administrasi dengan loyalitas pasien BPJS Rawat Jalan Poli THT di RSUD Bangil Kab. Pasuruan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan administrasi maka merasa loyal pasien tersebut. Hasil penelitian ini didukung teori yang menjelaskan peningkatan pelayanan yang bertambah baik menunjukkan peningkatan kepercayaan pasien pada rumah sakit dan tenaga kesehatan, karena hal ini dipengaruhi oleh aspek yang diharapkan seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy yang diwujudkan melalui konsistensi dalam pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kontribusi personel atau perawat di ruang rawat inap. Hal ini menghasilkan kepuasan dan kesetiaan yang semakin meningkat dari pasien. Diluar itu, dapat dikatakan bahwa loyalitas pasien dapat ditingkatkan melalui kepuasan pasien yang berasal dari kualitas layanan. Ini

berarti bahwa kualitas layanan dapat menjadi faktor penentu loyalitas pasien jika kebutuhan pasien terus terpenuhi. Kualitas layanan yang meningkat dan bagus bisa meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan tinggi akan meningkatkan loyalitas pasien (Susanti et al., 2021)

Hasil Penelitian ini juga didukung penelitian Ekawaty di RSUD Labuang Baji Sebanyak 143 responden, dan 106 pasien cukup loyal untuk mengatakan hal yang sama, dengan total 74%; ada 37 responden yang tidak setia pada praktik, dengan total 25%. Pada saat yang sama, 82 responden mengatakan *attitudes and behaviour* tidak baik, sedangkan 70 responden (85,4%) adalah pasien yang berdedikasi dan 12 responden (14,4%) mengatakan hal yang sama. Dengan p-value  $0,049 < 0,05$ , fasilitas rawat inap di RSU Labuang Baji Makassar dianggap memiliki korelasi antara kehandalan, kepercayaan, dan loyalitas pasien. Hasil riset menunjukkan bahwa dari 225 responden terdapat 175 responden yang menyatakan *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) baik dan pasien loyal sebanyak 142 responden dengan persentase 81,1% kemudian yang menyatakan *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) baik dengan pasien tidak loyal sebanyak 33 responden (18,9%). Sedangkan terdapat 50 responden yang menyatakan *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) tidak baik dan pasien loyal sebanyak 3 responden (6,0%) dan yang menyatakan *Service Recovery* (Pemulihan Layanan) tidak baik dan pasien tidak loyal sebanyak 16 responden (32,0%) (Ekawaty et al, 2023)

Hasil Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh (Meliala, J., Perjuangan, 2024) dimana dari 81 responden yang memiliki persepsi Responsif tanggap, semuanya (100%) loyal dan tidak ada yang tidak loyal. Sedangkan dari tiga responden dengan persepsi Responsif tidak tanggap, 2 responden (66,7%) loyal dan 1 responden (33,3%) tidak loyal terhadap Rumah Sakit Marta Friska. Temuan dari penelitian di Rumah Sakit Marta Friska mencakup bukti langsung, daya tanggap, jaminan pelayanan, kehandalan pelayanan, sikap, dan hubungan antara sikap dengan loyalitas pasien di rumah sakit tersebut.

Pelayanan administrasi yang ramah dan profesional adalah kunci untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pasien dan keluarga mereka. Ketika staf administrasi memberikan sambutan hangat, menjawab pertanyaan dengan jelas, dan membantu dalam proses administratif, hal ini tidak hanya memudahkan pasien, tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap rumah sakit. Pelayanan administrasi yang luar biasa sering kali berdampak langsung pada tingkat loyalitas pasien. Pasien yang diurus secara baik dan dihargai akan terus kembali ke rumah sakit yang sama untuk perawatan berkelanjutan. Loyalitas seperti ini bukan hanya menciptakan hubungan jangka panjang antara rumah sakit dan pasien, tetapi juga memperkuat reputasi dan integritas institusi medis itu sendiri.

## KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu: Pelayanan administrasi yang termasuk dalam kategori baik di poli THT RSUD Bangil dengan jumlah presentase 59.7%, Loyalitas Pasien yang termasuk kategori loyal di poli THT RSUD Bangil dengan presentase 57.6%, Ada korelasi antara pelayanan administrasi dengan loyalitas pasien BPJS rawat jalan di poli THT RSUD Bangil.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih kami ucapkan kepada pimpinan dan civitas akademik STIKES Arrahma Mandiri Indonesia serta pihak Rumah Sakit Umum Daerah yang telah memberikan saran serta masukan yang diperlukan dalam penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Chen, X., Zhao, W., Yuan, J., Qin, W., Zhang, Y., & Zhang, Y. (2022). The Relationships Between Patient Experience with Nursing Care, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: A Structural Equation Modeling. *Patient Preference and Adherence*, 16, 3173–3183. <https://doi.org/10.2147/PPA.S386294>
- Ekawaty, D., Windarti, S., Aksha, N. A., & Nailah, A. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar. *MJPH*, 6(1). <https://doi.org/10.36566/mjph/Vol6.Iss1/303>
- Meliala, J., Perjuangan, & R. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Martha Friska. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 1(1), 1–7.
- Oktavia, S. N., & Prayoga, D. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Rumah Sakit Ibu Dan Anak : Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 2199–2205.
- Rahman, M. K., Bhuiyan, M. A., & Zailani, S. (2021). Healthcare services: Patient satisfaction and loyalty lessons from islamic friendly hospitals. *Patient Preference and Adherence*, 15, 2633–2646. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333595>
- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2021). The Effect of Service Quality on Loyalty Through Patient Satisfaction in Outpatient of Hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 148–157. <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>
- Susanti, A., Razak, A., & Muchlis, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, 1(02), 118–125. <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.53>
- Sutanto, H., Suddin, A., & Sriwidodo, U. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Poliklinik Rawat Jalan Rsui Banyu Bening Boyolali. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 13 No. 2, 405–415.
- Utami, D. T., Ahmad, H., & Hilmy, M. R. (2020). Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management*, 3(2), 344–355.