

Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit

Kornelis Aribowo¹, Eka Purwanda², Afriyeni Sri Rahmi³

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung^{1,2}, Fakultas Kedokteran Universitas Negeri Padang³

ARTICLE INFO

Keywords:

Keywords:
Quality of Health Services,
Patient Satisfaction,
Patient Loyalty,
Hospital,
Healthcare Accessibility.

ABSTRACT

Quality health services are an important factor in increasing patient satisfaction and loyalty. The 1945 Constitution of the Republic of Indonesia affirms the right of the community to get adequate health services, which is the responsibility of local and central governments. Hospitals as the main healthcare providers must meet the expectations of patients not only in terms of treatment but also service experience. This study examines the relationship between service quality, satisfaction, and patient loyalty in hospitals. With increasing competition in the healthcare sector, hospitals must improve the quality of services to retain patients. The study also highlights external factors such as cost, accessibility, and socioeconomic conditions that influence patients' responses to service quality. The results of the research are expected to provide insight for hospital management to formulate better policies and programs, so that the services provided continue to improve and create patient satisfaction and loyalty.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Corresponding Author:

Kornelis Aribowo
Universitas Sangga Buana Ypkp Bandung
Email: kornelisaribowo1234@gmail.com

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan diberikan (Fitrianingsih dkk, 2023). Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2021 Pasal 1, puskesmas atau rumah sakit ialah sebuah layanan yang kesehatan dimana mengimplementasikan layanan kesehatan dengan meluas contohnya rawat inap, merawat jalan, ataupun pelayanan UGD (Rambe, 2022).Kemajuan pelayanan kesehatan berdampak pada meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, sehingga mendorong permintaan akan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, menjadi tanggung jawab pemerintah daerah provinsi, kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Kewajiban ini diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Pasal 28 H ayat 1 menegaskan bahwa “Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan”, sedangkan Pasal 34 ayat 3 semakin menegaskan hak tersebut “Negara bertanggung jawab penuh atas penyediaan fasilitas

pelayanan kesehatan dalam fasilitas pelayanan umum yang layak” (Dirjen Dikti Kemendikbud, 2020).

Pembangunan bidang kesehatannya dengan peningkatan kesadaran orang meluas mengenai masalah kesehatan, yang pada gilirannya akan meningkatkan permintaan akan layanan kesehatan. Oleh karena itu, pemerintah daerah, provinsi, dan kabupaten/kota berkewajiban menyelenggarakan pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (UUD 1945), khususnya Pasal 28 H Ayat 1, menegaskan hak setiap orang untuk memperoleh layanan kesehatan. Selain itu, Pasal 34 Ayat 3 menegaskan tanggung jawab negara untuk menjamin tersedianya fasilitas kesehatan yang memadai di lingkungan lembaga pelayanan publik.” (Fitriahadi dkk, 2023). Dalam era ini dimana perjalanan kehidupan akan membawa ke arah moderensasi dengan beberapa bidang kehidupab dengan beberapa contoh masalah pelayanan di dunia kesehatan. Orang sering kali hanya berfokus pada perspektif penyedia layanan, tetapi salah satu aspek utama dalam mempertahankan pasien adalah kualitas layanan. Meskipun ada banyak cara untuk menilai kualitas layanan rumah sakit, mengevaluasinya dari perspektif pasien sangatlah efektif. Kebutuhan pelanggan harus diutamakan, diikuti oleh persepsi mereka tentang keunggulan layanan (Jawaria, 2023).

Ketika layanan kesehatan berkualitas tinggi diberikan, kepuasan pasien cenderung meningkat. Pengalaman positif di rumah sakit juga akan berkontribusi pada loyalitas yang lebih besar di antara pasien. Loyalitas ini menunjukkan keputusan mereka untuk tetap menggunakan rumah sakit dan kepuasan mereka yang berkelanjutan terhadap fasilitas dan layanannya. Kepercayaan merupakan indikator penting dari loyalitas ini. Persepsi pasien yang kuat dan baik terhadap rumah sakit merupakan tanda yang jelas dari komitmen dan loyalitas mereka. Pembeneran ini mengarah pada kesimpulan bahwa dasar loyalitas setiap pasien bersifat unik dan bergantung pada tingkat objektivitas mereka (Rahman, 2021). Penyedia layanan kesehatan perlu memikirkan berbagai isu seperti standar fasilitas dan infrastruktur fisik mereka, kapasitas mereka untuk menyediakan layanan kesehatan, kemampuan mereka untuk bertindak cepat, jaminan dan kepastian mereka, serta empati mereka untuk memuaskan pasien mereka. Semua isu ini terkait dengan loyalitas pasien (Hardiawan dkk, 2023).

Dalam industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci yang menentukan kepuasan dan loyalitas pasien. Rumah sakit, sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan utama, dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar medis tetapi juga memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari kualitas layanan, dan pasien yang merasa puas cenderung untuk tetap menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa depan. Selain itu, loyalitas pasien terhadap rumah sakit sangat berpengaruh pada keberlanjutan dan perkembangan institusi kesehatan. Dengan meningkatnya persaingan dalam sektor kesehatan, rumah sakit harus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien (Hardiawan dkk, 2023). Seiring dengan berkembangnya teknologi dan meningkatnya akses informasi, pasien saat ini lebih memiliki pilihan dalam memilih layanan kesehatan. Mereka tidak hanya mencari pengobatan yang efektif, tetapi juga pengalaman pelayanan yang memuaskan. Hal ini membuat rumah sakit harus lebih peka terhadap kebutuhan dan harapan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa kuaitas pelayaan yang baik dapat peningkatan pasien yang diman asetiap proses atau pun tahapan memeiliki berkontribusi pada loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Dampak dampak yang memeiliki pengaruh kualitas pelayanan di rumah sakit mencakup aspek seperti keterampilan dan sikap tenaga medis, kecepatan pelayanan, serta fasilitas yang disediakan (Tumanggor dkk, 2021).

Namun, meskipun banyak rumah sakit telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, masih ada tantangan yang dihadapi dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pasien (Kuswara dkk, 2023). Beberapa faktor eksternal seperti biaya, aksesibilitas, dan kondisi sosial ekonomi pasien juga dapat mempengaruhi tanggapan mengenai kualitasnya pelayanan yang diberikan. Dengan demikian sangat berguna untuk melakukan kajian dalam keterkaitan bagi kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien di rumah sakit. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi ketiga aspek ini, rumah sakit dapat menyusun cara cara yang efektif demi peningkatan pelayanan dan memastikan pasien tetap loyal. Dalam konteks ini, pengamatan ini memiliki arah dan cara menggali hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan serta loyalitas pasien di rumah sakit. Diharapkan hasil pengamatan dapat adanya awawasan yang berguna bagi manajemen rumah sakit untuk merumuskan kebijakan dan program yang lebih baik, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat terus meningkat dan pasien merasa puas serta loyal terhadap layanan yang mereka terima.

Metode

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam konteks rumah sakit merujuk pada sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi harapan pasien. Menurut Arpin dkk, (2022), kualitasnya dengan layanan dikur dengan cara struktur, proses, dan hasil (Yuhana dkk, 2023). Dimensi struktur mencakup sumber daya yang ada, seperti fasilitas, peralatan, dan tenaga medis. Proses pelayanan mencakup interaksi antara pasien dan tenaga medis, serta prosedur yang dilakukan selama perawatan. Hasil adalah dampak dari pelayanan yang diberikan terhadap kesehatan pasien dan kepuasan mereka (Muslimin dkk, 2022). Peningkatan kualitas pelayanan dapat berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Nur, 2020).

Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah persepsi individu terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka sebelum menerima layanan (Okafor dkk, 2019). Menurut Kalaja, (2023), kepuasan adalah evaluasi keseluruhan terhadap pengalaman konsumen. Dalam konteks rumah sakit, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas interaksi dengan tenaga medis, waktu tunggu, dan hasil perawatan. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain (Dr. Ahmad Husairi dkk, 2020).

Loyalitas Pasien

Definisi loyalitas pasien adalah hubungan pasien demi mengimplementasikan pelayanan kesehatan yang bisa disarankan kepada pihak lain yang sama sama membutuhkan sebagaimana mestinya. Menurut Febres-Ramos dkk, (2020), loyalitas pasien merupakan hasil dari pengalaman positif yang berkelanjutan dengan penyedia layanan kesehatan. Loyalitas dapat diukur melalui niat untuk kembali berobat dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Dalam industri kesehatan, loyalitas pasien sangat penting karena dapat mempengaruhi reputasi rumah sakit dan berkontribusi pada stabilitas finansialnya.

Hasil dan Pembahasan

Agar bisnis dapat berhasil dan mempertahankan kepercayaan pelanggan, mereka harus memberikan kualitas layanan terbaik (Stiyawan dkk, 2023). Meningkatkan kepuasan pelanggan menawarkan berbagai manfaat, seperti memperkuat hubungan bisnis-pelanggan, mendorong pembelian berulang

yang akhirnya mengarah pada loyalitas pelanggan, dan menghasilkan dukungan dari mulut ke mulut yang positif (Hardiawan dkk, 2023). Menurut Fitriani Saragih, (2023) aspek utama kualitas layanan meliputi pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan dengan segera. Keseluruhan layanan yang diberikan kepada pelanggan selama mereka terlibat dengan perusahaan dianggap berkualitas tinggi. Menurut Trisna dkk, (2023) “Keseluruhan fitur suatu produk atau layanan yang memungkinkannya memenuhi kebutuhan adalah hal yang mendefinisikan kualitas.”. Menurut Rozi dkk, (2021) kualitas layanan mengacu pada tindakan atau perbuatan individu atau organisasi yang dimaksudkan untuk memuaskan pelanggan atau karyawan. Sedangkan menurut Syafrida dkk, (2023) Kualitas layanan merupakan aspek krusial yang harus diutamakan oleh bisnis untuk memastikan penyampaian layanan yang luar biasa. Kualitas layanan memegang peranan penting bagi perusahaan, karena secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan, yang meningkat ketika kualitas layanan yang unggul ditawarkan (Baskoro dkk, 2021). menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan tindakan tidak berwujud yang dilakukan oleh perusahaan yang dapat dialami oleh konsumen. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa kualitas layanan dapat diukur dari seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Surtinah, 2019). Dalam pengukur kualitasnya layanan bisa di pantau dengan cara cara dengan pelayanan yang bisa diterua bagi konsumen untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan sebagaimana mestinya. Untuk adanya layanan berkualitas tinggi, bisnis harus mematuhi prinsip-prinsip panduan tertentu. Ada enam prinsip utama yang harus diikuti oleh organisasi untuk memastikan layanan yang luar biasa. (Afrashtehfar dkk, 2020):

1. Manajemen puncak harus menunjukkan inisiatif dan komitmen yang kuat terhadap strategi mutu perusahaan. Peran kepemimpinan dalam mendorong peningkatan mutu mungkin berdampak bertahap pada hasil bisnis, tetapi sangat penting untuk keberhasilan jangka panjang.
2. Semua karyawan, dari manajemen puncak hingga staf garis depan, harus dididik tentang mutu. Bidang fokus utama meliputi pemahaman mutu sebagai strategi bisnis, alat dan teknik untuk menerapkan inisiatif mutu, dan peran kepemimpinan dalam memastikan pelaksanaan strategi ini.
3. Untuk menyelaraskan perusahaan dengan visinya, metrik dan sasaran mutu harus diintegrasikan ke dalam keseluruhan proses perencanaan strategis. Ini memastikan bahwa sasaran mutu menjadi bagian dari peta jalan bisnis menuju keberhasilan.
4. Proses peninjauan adalah salah satu alat yang paling efektif bagi manajemen untuk memengaruhi perilaku organisasi. Ini berfungsi sebagai mekanisme umpan balik untuk menilai kemajuan dan membuat penyesuaian yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan hasil mutu.
5. Efektivitas strategi mutu sangat bergantung pada proses komunikasi perusahaan. Komunikasi yang jelas sangat penting di antara semua pemangku kepentingan, termasuk karyawan, pelanggan, vendor, investor, badan pemerintah, dan masyarakat. Interaksi yang efektif memastikan bahwa setiap orang selaras dengan tujuan mutu perusahaan.
6. Pengakuan memainkan peran penting dalam keberhasilan penerapan strategi mutu. Karyawan yang berkinerja baik harus diakui dan diberi penghargaan atas kontribusinya. Pengakuan ini meningkatkan motivasi, kebanggaan, rasa kepemilikan, dan moral mereka, yang pada akhirnya menguntungkan bisnis dan pelanggannya melalui peningkatan layanan dan kinerja.

Menurut Manzoor dkk, (2019) Berikut ini adalah lima indikator kualitas layanan yang diusulkan:

1. Berikut ini adalah lima indikator kualitas layanan yang diusulkan:
2. Keandalan: Didefinisikan sebagai kemampuan untuk secara konsisten memberikan kualitas layanan yang akurat dan dapat diandalkan
3. Berwujud: Ditandai dengan ketersediaan sumber daya dan fasilitas fisik yang memadai.
4. Ketanggapan: Ditandai dengan kemauan dan ketepatan waktu dalam melayani pelanggan.

5. Keyakinan: Diukur dengan pertimbangan etika dan standar moral dalam memberikan layanan berkualitas tinggi.
6. Empati: Mencerminkan keterbukaan dan upaya dalam pemahaman bisa pemenuhan atas kebutuhan keinginan dari konsumen pasien ataupun pelanggan sebagaimana mestinya.

Kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan (Fang dkk, 2019). pasien sebagai konsumen merasa puas terhadap suatu layanan apabila mereka merasakan kemudahan dan kenyamanan selama proses layanan. Dalam lingkungan rumah sakit, kepuasan pasien merupakan indikator keberhasilan yang paling penting. Pasien yang merasa puas cenderung akan kembali lagi, sehingga kepuasan pasien menjadi aset yang penting. Namun, apabila pasien tidak puas, mereka mungkin ragu untuk kembali dan dapat menceritakan pengalaman negatif mereka kepada orang lain (Lee, 2019).

Faktor-faktor seperti latar belakang, kedudukan sosial, status ekonomi, pendidikan, usia, dan jenis kelamin juga dapat memengaruhi kepuasan pasien (Rizkha dkk, 2020).

1. Jenis Kelamin Jenis kelamin mengkategorikan orang menjadi dua kelompok berdasarkan perbedaan jenis kelamin yang diwarisi sejak lahir: laki-laki dan perempuan (Truong dkk, 2020)
2. Usia Usia merupakan faktor dalam pengambilan keputusan karena usia merupakan gambaran pertumbuhan individu dari waktu ke waktu. Pendapat seseorang tentang layanan kesehatan dianggap tidak tepat jika mereka masih anak-anak dan belum memiliki kemampuan kognitif yang matang mengklasifikasikan usia dengan cara berikut. Menurut (Liu dkk, 2021) usia dikategorikan sebagai berikut :
 - a. Tahapan perkembangan manusia dapat dikategorikan sebagai berikut:
 - b. Tahap Balita berlangsung sejak lahir hingga 5 tahun;
 - c. Masa kanak-kanak berlangsung dari usia 6 hingga 11 tahun;
 - d. Masa Remaja Awal berlangsung dari usia 12 hingga 16 tahun;
 - e. Masa Remaja Akhir berlangsung dari usia 17 hingga 25 tahun;
 - f. Masa Dewasa Awal mencakup periode dari usia 26 hingga 35 tahun;
 - g. Masa Dewasa Akhir didefinisikan sebagai usia 36 hingga 45 tahun;
 - h. Tahap Lansia Awal mencakup individu berusia 46 hingga 55 tahun; dan
 - i. Lansia Akhir berlangsung dari usia 56 hingga 65 tahun. Terakhir, individu yang berusia di atas 66 tahun diklasifikasikan sebagai Lansia.
3. Pendidikan memegang peranan penting dalam memperluas wawasan dan pengetahuan seseorang. Umumnya, individu dengan jenjang pendidikan yang lebih tinggi memiliki basis pengetahuan yang lebih luas dibandingkan dengan mereka yang berpendidikan lebih rendah. Jenjang pendidikan secara umum diklasifikasikan menjadi lima kategori:
 - a. Tidak Sekolah.
 - b. Tamat SD.
 - c. Tamat SMP.
 - d. Tamat SMA.
 - e. Tamat Akademik / Perguruan Tinggi.
4. Pekerjaan Dalam teori Health System Models yang dikemukakan oleh Pogorzelska dkk, (2022) pekerjaan merupakan elemen struktur sosial yang dapat mendorong individu untuk melakukan tindakan yang berkaitan dengan kesehatan.

Manajemen rumah sakit dapat memanfaatkan data kepuasan pasien untuk menentukan tingkat kepuasan dan menghitung indeks kepuasan pelanggan. Informasi ini dapat diaplikasikan dengan beberapa cara:

1. Sebagai alat bantu pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja rumah sakit.
2. Sebagai sumber daya untuk mengembangkan strategi pemasaran jasa dan produk.

3. Sebagai alat bantu untuk memantau dan mengelola aktivitas harian karyawan yang berkaitan dengan pelayanan.

Dalam konteks rumah sakit, kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berperan penting dalam menentukan kualitas pengalaman mereka selama mendapatkan pelayanan kesehatan. Salah satu faktor utama adalah kualitas interaksi dengan tenaga medis. Hubungan antara pasien dan tenaga medis, baik dokter maupun perawat, memiliki dampak signifikan terhadap persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima. Komunikasi yang baik, sikap empati, serta kemampuan tenaga medis untuk menjelaskan diagnosis dan prosedur perawatan secara jelas dan meyakinkan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pasien. Pasien yang merasa didengar, dihargai, dan diberikan informasi yang cukup cenderung lebih puas dibandingkan dengan pasien yang merasa diabaikan atau kebingungan tentang proses perawatan yang mereka jalani.

Selain interaksi dengan tenaga medis, waktu tunggu juga merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang harus menunggu terlalu lama, baik untuk konsultasi, pemeriksaan, atau mendapatkan hasil laboratorium, biasanya mengalami penurunan tingkat kepuasan. Dalam beberapa kasus, waktu tunggu yang lama dapat meningkatkan kecemasan dan ketidakpuasan, terutama jika pasien merasa bahwa waktu mereka tidak dihargai. Oleh karena itu, rumah sakit yang mampu mengelola waktu tunggu dengan baik, misalnya dengan memberikan perkiraan waktu yang jelas atau mempercepat proses administrasi, dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

Faktor lain yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien adalah hasil perawatan yang diterima. Pada akhirnya, pasien mengunjungi rumah sakit dengan harapan untuk mendapatkan perbaikan kondisi kesehatan mereka. Hasil perawatan yang memuaskan, baik dalam bentuk penyembuhan maupun pengelolaan kondisi medis yang lebih baik, akan sangat meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, jika pasien merasa bahwa perawatan yang diberikan tidak efektif atau menimbulkan komplikasi, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan yang mendalam. Oleh karena itu, kompetensi tenaga medis, serta kemampuan rumah sakit dalam menyediakan fasilitas perawatan yang modern dan efektif, sangat penting dalam memastikan bahwa pasien mendapatkan hasil perawatan yang optimal.

Secara keseluruhan, kepuasan pasien di rumah sakit merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor, termasuk kualitas interaksi dengan tenaga medis, waktu tunggu, dan hasil perawatan. Setiap faktor ini saling berkaitan dan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap keseluruhan pengalaman mereka di rumah sakit. Oleh karena itu, manajemen rumah sakit harus secara terus-menerus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan di semua aspek tersebut untuk memastikan kepuasan pasien yang lebih baik dan pada akhirnya membangun loyalitas yang kuat terhadap rumah sakit.

Definisi loyalitas pasien adalah hubungan pasien demi mengimplementasikan pelayanan kesehatan yang bisa disarankan kepada pihak lain yang sama-sama membutuhkan sebagaimana mestinya. Menurut Febres-Ramos dkk, (2020), loyalitas pasien merupakan hasil dari pengalaman positif yang berkelanjutan dengan penyedia layanan kesehatan. Loyalitas dapat diukur melalui niat untuk kembali berobat dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Dalam industri kesehatan, loyalitas pasien sangat penting karena dapat mempengaruhi reputasi rumah sakit dan berkontribusi pada stabilitas finansialnya. Loyalitas diartikan sebagai hal adanya kesediaan pelanggan bersedia untuk menggunakan barang atau produk yang sama secara berulang-ulang dan merekomendasikan kepada teman-teman atau keluarga terdekat atas keinginan sendiri. Loyalitas adalah penilaian dan ukuran yang tepat di dalam memprediksi jumlah pertumbuhan penjualan dan keuangan. Yang di mana apabila dijadikan bahan acuan dalam pelayanan kesehatan, hal ini dapat dijadikan sebagai penilaian dan perbaikan bahwa

loyalitas menimbulkan pengaruh terhadap jumlah kunjungan yang akan diterima rumah sakit (Kristina dkk, 2021) Loyalitas adalah kesepakatan atau komitmen yang dilakukan dengan cara melakukan pembelian atau memberikan dukungan terhadap barang dan jasa yang disukai dan tidak terpengaruh terhadap penawaran atau produk lain karena adanya kepuasan yang dirasakan di dalam penggunaan barang yang telah digunakan secara berulang-ulang Menurut Abekah-Nkrumah dkk, (2020) seorang pelanggan dapat dikatakan memiliki kesetiaan atau loyalitas karena pelanggan memberikan perilaku atau sikap seperti melakukan pembelian 2 barang atau jasa sekaligus bahkan lebih dalam tempo waktu yang cukup sebentar dan terjadi secara berulang.

Kepuasan dianggap sebagai penentu untuk pasien akan melakukan kunjungan ulang namun hal ini masih sulit untuk dilihat secara langsung. Seperti yang diketahui bahwa emosi adalah komponen yang mempengaruhi seseorang dalam bertindak. Adanya faktor emosi yang dirasakan pasien karena telah merasa nyaman dengan kualitas yang diberikan jadi kualitas memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan yang menjadikan pasien loyal terhadap pelayanan kesehatan tersebut. Selain hal itu waktu tunggu juga dapat menjadi penentu kualitas dari mutu pelayanan karena adanya pemberian pelayanan yang cepat dan komunikasi yang dilakukan tenaga kesehatan juga dapat menjadi aspek dari kepuasan pasien. Sehingga dibutuhkan adanya pelatihan berkomunikasi yang baik agar memberikan kenyamanan bagi pasien di dalam menerima perawatan pelayanan kesehatan (Kuwaiti, 2022)

Perilaku loyalitas dapat muncul karena adanya mutu dari tempat pelayanan kesehatan. Adapun bentuk dari pelayanan kesehatan yang memiliki kualitas yang bagus maka harus memiliki 4 prinsip mutu (Aljumah dkk, 2020):

1. Penjaminan mutu yang berorientasi untuk memenuhi kebutuhan yang akan diterima pasien.
2. Penjaminan mutu berfokus pada sistem dan proses yang akan digunakan atau dilakukan di dalam pemberian layanan.
3. Penjaminan mutu menggunakan data untuk menganalisis layanan yang di mana berdasarkan kunjungan setiap tahunnya harus mengalami kenaikan.
4. Penjaminan mutu mendorong untuk pemecahan masalah dan melakukan perbaikan yang berkualitas

Aspek yang harus dipenuhi untuk memperoleh terjadinya kunjungan ulang pasien dapat dinilai seperti (reability) kehandalan, (resvonsiveness) kesediaan membantu, (assurance) pengetahuan dan keramahan petugas, (emphaty) perhatian dari petugas (tangibles) bukti fisik tersedianya fasilitas dan penampilan petugas. Pelayanan menurut konsep Zeithmal Berry dan Parasuraman di dalam dimana ada 3 kondisi yang dapat menggambarkan kepuasan pasien ketika menggunakan pelayanan kesehatan yaitu :

1. Harapan (lebih besar) namun pelayanan tidak memenuhi hal tersebut.
2. Harapan (sama) pelayanan yang diterima sesuai dengan keinginan pasien.
3. Harapan (lebih kecil) dari pelayanan yang diberikan maka penerima layanan akan merasa mendapatkan kejutan yang menyenangkan atas pelayanan yang diterima.

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien, kepuasan dan kualitas layanan terkait erat. Penelitian oleh Miao dkk, (2020) pelayanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya mempengaruhi loyalitas pasien. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka cenderung akan kembali lagi dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan pasien, hal ini dapat mengurangi kepuasan dan mengakibatkan pasien mencari layanan dari penyedia lain. Proses seseorang untuk menjadi pelanggan yang setia atau

loyal membutuhkan waktu yang panjang dan melalui tahapan yang cukup panjang bisa terjadi menggunakan persepsi dan tercapainya titik kepuasan pelanggan yang berbeda pada setiap individu serta dengan tahapan yang berbeda. Dengan adanya tahapan yang dipenuhi dapat menjadikan adanya peluang bagi perusahaan di dalam memperoleh pelanggan yang loyal.

Adapun menurut Ratnasari dkk, (2020) tahapan loyalitas pada pelanggan sebagai berikut :

1. Suspects adalah tahapan seseorang mengetahui adanya ketersediaan terhadap barang atau jasa.
2. Prospects adalah seseorang yang memiliki kebutuhan terhadap produk atau jasa dan memiliki kemampuan untuk membeli barang atau jasa yang ditawarkan.
3. Disqualified Prospects adalah adanya pengetahuan mengenai perusahaan yang menawarkan suatu barang atau jasa namun memiliki kemampuan untuk melakukan pembelian namun belum membutuhkannya.
4. First Time Customers adalah tahapan dimana perusahaan mendapatkan pelanggan karena untuk pertama kalinya individu melakukan adanya pembelian terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
5. Repeat Customers adalah tahapan ketika seseorang melakukan pembelian atau pemakaian terhadap produk barang atau jasa lebih dari dua kali.
6. Clients adalah tahapan selanjutnya karena adanya hubungan yang terjalin yaitu pembelian secara teratur serta berulang.
7. Advocates Adalah tahap terakhir sebagai bentuk dari loyalitas yaitu selalu melakukan pembelian atau penggunaan secara teratur bahkan melakukan rekomendasi kepada teman atau keluarganya

Kualitas pelayanan di rumah sakit memainkan peran sentral dalam membentuk persepsi pasien terhadap layanan yang mereka terima. Menurut teori kualitas pelayanan, ada lima dimensi yang sering digunakan untuk mengukur kualitas tersebut: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Ketika kelima dimensi ini terpenuhi, pasien akan merasa puas dengan layanan yang mereka terima, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap rumah sakit (Elbaz dkk, 2023). Sebaliknya, jika kualitas pelayanan rendah, ketidakpuasan dapat muncul dan menyebabkan pasien beralih ke fasilitas kesehatan lain (Arief dkk, 2022).

Kepuasan pasien adalah hasil dari perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima layanan dengan pengalaman nyata selama mendapatkan layanan tersebut. Pasien yang puas biasanya merasakan bahwa rumah sakit telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Kualitas pelayanan yang tinggi, seperti interaksi yang ramah dan profesional dari tenaga medis, waktu tunggu yang singkat, dan fasilitas yang nyaman, berkontribusi besar dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Dubey dkk, 2019). Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa pasien yang puas cenderung memiliki hubungan emosional yang lebih baik dengan rumah sakit, yang menjadi dasar loyalitas pasien (Ivanova dkk, 2020).

Loyalitas pasien adalah kondisi di mana pasien terus memilih rumah sakit yang sama untuk kebutuhan layanan kesehatan mereka dan merekomendasikannya kepada orang lain (Setyawan dkk, 2019). Loyalitas ini tidak hanya penting untuk mempertahankan pasien yang sudah ada, tetapi juga berpengaruh besar pada reputasi rumah sakit di masyarakat. Rumah sakit dengan tingkat loyalitas pasien yang tinggi cenderung memiliki pasien yang kembali berobat dan membawa anggota keluarga atau teman mereka. Dalam jangka panjang, loyalitas pasien berkontribusi terhadap keberlanjutan operasi rumah sakit karena dapat membantu meningkatkan pendapatan dan stabilitas finansial (Valls Martínez dkk, 2019). Hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas sangat erat. Penelitian oleh Suarayasa, (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga mendorong loyalitas (Barrios-Ipenza dkk, 2020). Dalam sistem kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit harus fokus pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk memastikan bahwa pasien merasa dihargai dan mendapatkan perawatan terbaik. Dengan demikian,

kualitas pelayanan yang optimal dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, yang akhirnya memperkuat daya saing rumah sakit dalam industri kesehatan (Górski-Warsewicz, 2022). Dalam konteks rumah sakit, penting untuk mengidentifikasi dampak yang memberikan pelayanan dan kualitas sehingga bisa menyusun cara yang efektif demi peningkatan kepuasan serta loyalitas pasien itu sendiri sebagaimana mestinya (Hossain dkk, 2021). Dengan demikian, rumah sakit dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang mendukung keberhasilan jangka panjang dan keberlanjutan operasionalnya. Penelitian lebih lanjut dalam bidang ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan pengalaman pasien dan membangun loyalitas yang kuat (Siripipatthanakul dkk, 2021).

Dengan demikian, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan yang baik mampu memenuhi harapan pasien, yang berujung pada meningkatnya kepuasan dan keterikatan emosional terhadap rumah sakit. Pasien yang merasa puas cenderung loyal, kembali menggunakan layanan, dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, termasuk aspek profesionalisme tenaga medis, fasilitas, dan interaksi pasien, menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas jangka panjang dan memperkuat reputasi rumah sakit.

Kesimpulan

Kesimpulannya, kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit memiliki tanggungannya yang berguna demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pengalaman mereka selama menerima pelayanan, yang mencakup interaksi dengan tenaga medis, fasilitas, salah satunya perawak demi diterima. Pasien yang puas cenderung tetap loyal dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Oleh karena itu, rumah sakit perlu terus meningkatkan kompetensi tenaga medis, memperbaiki fasilitas, serta memastikan proses pelayanan berjalan secara optimal untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas pasien, khususnya dalam menghadapi persaingan di industri kesehatan.

Daftar Pustaka

- [1] Abekah-Nkrumah, Gordon, Yaa Antwi, Maame, Braimah, Stephen Mahama, & Ofori, Charles Gyamfi. (2020). Customer relationship management and patient satisfaction and loyalty in selected hospitals in Ghana. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(2), 251–268. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>
- [2] Afrashtehfar, Kelvin I., Assery, Mansour K. A., & Bryant, S. Ross. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- [3] Aljumah, Ahmad, Nuseir, Mohammed T., & Islam, Aminul. (2020). Impacts of service quality, satisfaction and trust on the loyalty of foreign patients in Malaysian medical tourism. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 11(2), 451–467.
- [4] Arief, Ilham, Fahriati, Andriyani, & Kartikasari, Nurul. (2022). *Servqual Scale to Investigate Patient Satisfaction of Pharmaceutical Service at Private Dental Hospital, Jakarta, Indonesia*. 1–6. <https://doi.org/10.4108/eai.11-10-2021.2319535>
- [5] Arpin, Arpin, & Agustang, Andi. (2022). Kesesuaian Pengangkatan Pejabat Struktural Pada Pemerintah Kota Makassar. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(1), 2093–2105. <https://doi.org/10.58258/jisip.v6i1.2763>
- [6] Barrios-Ipenza, Fernando, Calvo-Mora, Arturo, Velicia-Martín, Félix, Criado-García, Fernando, & Leal-Millán, Antonio. (2020). Patient satisfaction in the peruvian health services: Validation and application of the HEALTHQUAL scale. *International Journal*

- of *Environmental Research and Public Health*, 17(14), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145111>
- [7] Baskoro, Patria Adhi, & Kurniawan, Badrudin. (2021). Implementasi Kebijakan Penanganan Sampah Di Kecamatan Taman Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 149–158. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p149-158>
- [8] Dirjen Dikti Kemendikbud. (2020). Buku Panduan Pelayanan Merdeka Belajar dan Kampus Merdeka. *Merdeka Belajar-Kampus Merdeka*, 1–33. Retrieved from <http://dikti.kemdikbud.go.id/wp-content/uploads/2020/04/Buku-Panduan-Merdeka-Belajar-Kampus-Merdeka-2020>
- [9] Dr. Ahmad Husairi, M. Ag. M. Imu., Dr. Didik Dwi Sanyoto, M. Kes. M. Med. E., Dr. Ida Yuliana, M. Biome., Dr. Roselina Panghiyangan, S. Si. .. M. Biomed., Dr. Asnawati, M. ScDr., & Dr. Triawanti, M. Ke. (2020). *Sistem Pencernaan -Tinjauan Anatomi, Histologi, Biologi, Fisiologi Dan Biokimia*. Retrieved from www.irdhcenter.com
- [10] Dubey, Pushkar, & Sahu, Satish. (2019). *Effect of Service Quality on Perceived Value , Satisfaction and Loyalty of Customers : A Study on Selected Hospitals of Chhattisgarh International Journal of Computer Sciences and Engineering Open Access Effect of Service Quality on Perceived Value , Sati*. (March).
- [11] Elbaz, Ahmed Mohamed, Abou Kamar, Mahmoud Sayed, Onjewu, Adah Kole Emmanuel, & Soliman, Mohammad. (2023). Evaluating the Antecedents of Health Destination Loyalty: The Moderating Role of Destination Trust and Tourists' Emotions. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 24(1), 1–28. <https://doi.org/10.1080/15256480.2021.1935394>
- [12] Fang, Jinming, Liu, Ling, & Fang, Pengqian. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – A study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence*, 13, 515–525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- [13] Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital daniel alcides carrión. Huancayo-per. *Revista de La Facultad de Medicina Humana* , 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- [14] Fitriahadi, Enny, Suparman, Yayah Asriyah, Silvia, Wan Tazkia Aulia, Wicaksono G, Karisma, Syahputra, Adhy Fajar, Indriyani, Anis, Ramadhani, Intan Wahyu, Lestari, Putri, & Asmara, Ria Fitri. (2023). Meningkatkan Pengetahuan dan Kesadaran Tentang Stunting Sebagai Upaya Pencegahan Terjadinya Stunting. *Jurnal Masyarakat Madani Indonesia*, 2(4), 410–415. <https://doi.org/10.59025/js.v2i4.154>
- [15] Fitriani Saragih, Rahmad Daim Harahap &. Saparuddin Siregar. (2023). Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 23(1), 73–81.
- [16] Fitrianiingsih, Dwi, Warman, Cecep, Febrianata, Eka, & Sulistiana, Indra. (2023). Optimalisasi Platform Digital Dalam Pengembangan Desa Wisata Tanjung Lesung. *JURNAL NAULI: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.1234/jurnal>
- [17] Górski-Warsewicz, Hanna. (2022). Consumer or Patient Determinants of Hospital Brand Equity—A Systematic Literature Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15). <https://doi.org/10.3390/ijerph19159026>
- [18] Hardiawan, Ridwan, & Sutrisno, Andri. (2023). Kajian Yuridis Kekalahan Pemerintah Republik Indonesia Atas Gugatan Uni Eropa Terhadap Penghentian Ekspor Bijih Nikel Pada Sidang Wto. *Journal Evidence Of Law*, 2(2), 153–165. Retrieved from <https://jurnal.erapublikasi.id/index.php/JEL>

- [19] Hossain, Md Shamim, Kiumarsi, Shaian, Yahya, Sofri, & Hashemi, Shiva. (2021). The effect of healthcare management and physicians' loyalty. *International Journal of Healthcare Management*, 14(1), 162–174.
<https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1620479>
- [20] Ivanova, Irina Anatolyevna, & Glukhova, Tatyana Vasilievna. (2020). Aspects of information and analytical support for the supply chain management of healthcare customers' loyalty. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), 622–629.
- [21] Jawaria. (2023). *Pendekatan Dan Teori Dalam Studi Birokrasi pemerintahan*. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.31219/osf.io/7au96>