

Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023

Dhannisa Azzahra, Yuli Prapanca, Nurminingsih
Universitas Respati Indonesia
azzahradhannisa@gmail.com

Abstrak

Era industri 4.0 setiap Rumah Sakit (RS) harus dapat menghadapi tantangan dan membangun relasi dengan pasien secara berkesinambungan. Hal ini menjadi ancaman untuk RS Puspa Husada karena adanya persaingan antar rumah sakit dengan berbagai macam pengembangan dalam layanan fasilitas kesehatan untuk selalu meningkatkan *quality of service* agar menciptakan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *quality of service* terhadap loyalitas pasien. Jenis penelitian menggunakan studi kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di RS Puspa Husada pada bulan Juni-Juli 2023. Populasi penelitian berjumlah 338 pasien selama 3 bulan dengan rata-rata 113 pasien setiap bulannya. Teknik pengambilan sampel dengan *sampling jenuh* sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan memiliki skala jawaban yang sudah disediakan (pengisian checklist). Metode analisa penelitian dengan menggunakan analisa regresi logistik untuk menguji pengaruh variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan variabel bukti fisik *sig-p* 0,041, keandalan *sig-p* 0,006, empati *sig-p* 0,037, responsif *sig-p* 0,046 dan jaminan *sig-p* 0,018.

Kesimpulan penelitian ini adalah terdapatnya pengaruh yang signifikan antara *quality of service* bukti fisik, keandalan, empati, responsif dan jaminan terhadap loyalitas pasien dengan *quality of service* keandalan sebagai faktor paling memiliki pengaruh terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada.

Kata Kunci : *Quality of Service*, Loyalitas Pasien, Instalasi Rawat Jalan

Abstract

The industrial era 4.0, hospitals (RS) must be capable of establishing long-term relationships with patients. This is a threat to the RS Puspa Husada because of competition between hospitals with various kinds of developments in health facility services to always improve the quality of service in order to create patient loyalty to the hospital. The objective of this study is to determine the effect of quality of service on patient loyalty. This type of research involves conducting a quantitative study with a cross-sectional design. The search took place in RS Puspa Husada from June to July 2023. The research population consisted of 338 patients for 3 months, with an average of 113 patients per month. The sampling technique is saturated sampling to allow the entire population to be used as a research sample. This research instrument uses a closed-ended questionnaire with a response scale provided (by completing the checklist). Logical regression analysis is used in the research analysis method to test the influence of research variables. The research results showed that the physical evidence variables of *sig-p* 0.041, the reliability of *sig-p* 0.006, the empathy of *sig-p* 0.037, the responsiveness of *sig-p* 0.046 and the guarantee of *sig-p* 0.018.

The conclusion of this research is that there is a significant influence between the quality of service physical evidence, reliability, empathy, responsiveness and guarantee on patient loyalty and quality of service reliability as the factor that has the most influence on patient loyalty at the Outpatient Department of RS Puspa Husada.

Keywords : Quality of Service, Patient Loyalty, Outpatient Department

LATAR BELAKANG

Pengaruh kurangnya *quality of service* dapat mempengaruhi terjadi penurunan angka kunjungan Rumah Sakit seperti waktu tunggu dokter yang lama, kurangnya kesesuaian terhadap jam praktek dokter, tidak terdapat kejelasan terhadap informasi jam praktek dokter yang diberitahukan oleh perawat sehingga pasien merasa kecewa dan tidak jadi untuk berobat, yang digambarkan dari banyak pasien terdaftar dan berobat, kurang tanggapnya perawat terhadap kebutuhan pasien dan keluarga, kurang jelasnya alur pelayanan Rumah Sakit, tidak ada perbedaan tempat untuk pasien rawat jalan dan rawat inap, dan penggabungan antrian loket. (Nurmiftahul Janna and Aril Ahri, 2019)

Peralihan persepsi terhadap kesehatan dengan meningkatnya perkembangan informasi terkait penyakit dan pengobatan sehingga semakin meningkatkan kebutuhan masyarakat di bidang kesehatan. *Quality of service* dapat mendorong pasien untuk menjalin hubungan yang menguntungkan bagi rumah sakit. Dengan memahami kebutuhan pasien maka akan meningkatkan kepuasan pasien maka akan semakin juga loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Loyalitas berhubungan dengan kualitas layanan penyedia jasa kesehatan dengan melihat gambaran sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam menangani kebutuhan pasien, jaminan dan kepastian serta empati dalam memberikan pelayanan kepada pasien sehingga mewujudkan kepuasan pasien. (Peranginangin, 2017)

Peluang masyarakat untuk dapat memutuskan pilihan pelayanan kesehatan sesuai dengan keinginan mereka akan semakin besar, sehingga setiap rumah sakit harus dapat mempertahankan eksistensinya untuk fokus dalam peningkatan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kemungkinan terjadinya penurunan profit rumah sakit dikarenakan kualitas mutu

pelayanan yang tidak menjadi prioritas di rumah sakit sehingga dapat menimbulkan kegagalan dalam meningkatkan penjualan jasa atau produk yang rumah sakit miliki. (Vigaretha dan Handayani, 2018)

RS Puspa Husada merupakan salah satu Rumah Sakit Umum swasta kelas D di daerah Kabupaten Bekasi. Berdasarkan hasil data rekam medis dan data survei unit pemasaran di RS Puspa Husada dimana terjadi penurunan jumlah kunjungan ulang pasien. Penurunan jumlah pasien kunjungan berulang di instalasi rawat jalan tahun 2023 dibandingkan dengan tahun 2022 sebesar 45,66%.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan laporan rekam medis RS Puspa Husada terkait kunjungan ulang rawat jalan Maret sampai Mei tahun 2023 terdapat 338 pasien. Sedangkan kunjungan ulang rawat jalan Maret sampai Mei pada tahun 2022 sebanyak 622 pasien.

Pada hasil data survei kepuasan pasien di unit pemasaran terkait rekomendasi pasien untuk kunjungan ulang pelayanan di rawat jalan juga didapatkan hanya 53% yang ingin melakukan kunjungan berobat ulang. Pada data rekam medis dapat dilihat kunjungan pasien di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada terus mengalami penurunan selama dua tahun terakhir. Sehingga rumah sakit perlu memprioritaskan *quality of service* dalam menjaga loyalitas pasien. Maka diperlukan penelitian mengenai pengaruh persepsi *quality of service* terhadap loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada sehingga dapat mengetahui aspek-aspek *quality of service* yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada.

TUJUAN

Mengetahui pengaruh persepsi *quality of service* terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023.

KAJIAN PUSTAKA

Persepsi pasien terkait *quality of service* berawal dari semua hal sesuai dengan kebutuhan pasien, sehingga pelayanan tidak dapat hanya dilihat baik saja melainkan juga dari penyedia jasa layanan dan sesuai dengan gambaran pasien. Peran persepsi sangat penting dalam penilaian *quality of service* karena persepsi yang baik menurut pasien sesuai pelayanan yang diterimanya. (Taekab, Suryawati dan Kusumastuti, 2019)

Pengalaman pasien terhadap *quality of service* yang diterima dan dapat memenuhi kebutuhan pasien maka akan sangat mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan. Persepsi pasien pada *quality of service* dapat mempengaruhi beberapa aspek yang menjadi karakteristik dari orang yang berpersepsi, yaitu usia, gender, pendidikan, pekerjaan, sosial ekonomi, budaya, lingkungan serta perilaku dan pengalaman dari pasien. (Jacobalis, 2002)

Menurut Parasuraman (1985) *quality of service* merupakan perbandingan antara persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Terdapat dua aspek utama yang dapat berpengaruh terhadap *quality of service* yaitu sesuai kebutuhan pasien dan pelayanan yang diterima oleh konsumen. (Nur, 2022)

Penelitian kualitas pelayanan awalnya dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Fattah (2018) pada beberapa industri penyedia jasa seperti perbankan, jasa pelayanan penyedia dan perbaikan telepon yang kemudian berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi *quality of service*, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (responsif), kredibilitas, persaingan, nilai kesopanan, akses,

komunikasi, kemampuan pemahaman terhadap konsumen dan keamanan. Kemudian dilakukan penelitian selanjutnya oleh Parasuraman (1988) dalam Pasalli' dan Patattan (2021) yang disimpulkan komunikasi, akses, kemampuan pemahaman terhadap konsumen disebut sebagai empati. Selanjutnya kompetensi dan keamanan digolongkan sebagai *assurance* (jaminan).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain *cross sectional* melalui instrumen penelitian berupa kuesioner. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Juni sampai Juli 2023.

Populasi dalam penelitian ini yaitu 338 pasien yang sudah melakukan kunjungan ulang berobat di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada selama bulan Maret-Mei tahun 2023 dengan rata-rata 113 pasien setiap bulannya. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *sampling jenuh* karena semua populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Metode penelitian ini menggunakan metode analisa regresi logistik. Variabel yang mempengaruhi disebut dengan variabel bebas dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat. Penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas, yaitu bukti fisik (X1), keandalan (X2), empati (X3), responsif (X4), dan jaminan (X5) sedangkan pada variabel terikat hanya satu variabel yaitu loyalitas pasien (Y).

Data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu data primer wawancara kepada pasien yang telah melakukan kunjungan ulang terkait variabel-variabel *quality of service* dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada dengan pilihan jawaban melalui skala likert 1-4. Sedangkan untuk data sekunder berupa laporan kunjungan ulang pasien dari rekam medis dan data survei terkait rekomendasi kunjungan berobat kembali pada divisi

pemasaran RS Puspa Husada.

Setelah pengumpulan data selesai maka dilakukan pengolahan data dan analisa data melalui *editing, coding, entry data, cleaning*. Setelah itu dilakukan analisa data melalui uji chi square dan uji regresi logistik yang kemudian dideksripsikan. Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk gambaran statistik yang memiliki pengaruh terhadap variabel bebas dengan variabel terikat.

HASIL

Hasil Deskripsi Analisis

Hasil analisa pengaruh persepsi *quality of service* dengan loyalitas pasien, sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Perempuan	79	69,9
2.	Laki-laki	34	30,1
Total		113	100

Pada data tabel diatas didapatkan proporsi terbanyak pasien kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada berdasarkan jenis kelamin yaitu responden dengan jenis kelamin perempuan terbanyak sebesar 69,9% dan yang lebih sedikit laki-laki sebesar 30,1%.

2. Usia

No	Klasifikasi Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang dari 19 Tahun	6	5,3
2.	20-29 Tahun	47	41,6
3.	30-39 Tahun	34	30,1
4.	Lebih dari 40 Tahun	26	23
Total		113	100

Pada data tabel diatas didapatkan proporsi terbanyak pasien kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada berdasarkan klasifikasi usia yaitu responden dengan usia 20-29 tahun terbanyak sebesar 41,6% dan yang paling sedikit kurang dari

19 tahun sebesar 5,3%.

3. Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sekolah Dasar	1	0,9
2.	Sekolah Menengah Pertama	2	1,8
3.	Sekolah Menengah Atas/ Sekolah Menengah Kejuruan	38	33,6
4.	Diploma	27	23,9
5.	Sarjana S1/S2/S3	45	39,8
Total		113	100

Pada data tabel diatas didapatkan proporsi terbanyak pasien kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada berdasarkan tingkat pendidikan yaitu responden dengan jenjang pendidikan S1/S2/S3 terbanyak sebesar 39,8% dan yang paling sedikit Sekolah Dasar sebesar 0,9%.

4. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tidak Bekerja	19	16,8
2.	Wiraswasta/Swasta	71	62,8
3.	Pegawai Negeri Sipil	1	0,9
4.	Lainnya	22	19,5
Total		113	100

Pada data tabel diatas didapatkan proporsi terbanyak pasien kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada berdasarkan pekerjaan yaitu responden yang bekerja sebagai wiraswasta/swasta terbanyak sebesar 62,8% dan yang paling sedikit Pegawai Negeri Sipil sebesar 0,9%.

5. Pendapatan

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Kurang dari 2.000.000	23	20,4
2.	2.000.000 – 3.000.000	28	24,8
3.	4.000.000 – 5.000.000	31	27,4
4.	Lebih dari 5.000.000	31	27,4
Total		113	100

Pada data tabel diatas didapatkan proporsi terbanyak pasien kunjungan ulang di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada berdasarkan pendapatan yaitu responden yang memiliki pendapatan kisaran 4.000.000 – 5.000.000 dan lebih dari 5.000.000 memiliki proporsi banyak yang sama yaitu 27,4% dan yang paling sedikit dengan pendapatan kurang dari 2.000.000 sebesar 20,4%.

Hasil Uji Chi Square

1. Bukti Fisik

No	Persepsi Bukti Fisik	Loyalitas Pasien				Total	
		Loyal		Tidak Loyal		f	%
		f	%	f	%		
1.	Baik	71	81,6	16	18,4	87	100
2.	Kurang Baik	2	7,7	24	92,3	26	100
Total		73	64,6	40	35,4	113	100

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pasien dengan persepsi bukti fisik baik yang loyal sebanyak 81,6% lebih besar dibandingkan dengan tidak loyal yaitu 18,4%. Sedangkan untuk pasien dengan persepsi bukti fisik kurang baik yang loyal sebesar 7,7% sedangkan yang tidak loyal sebesar 92,3%.

2. Keandalan

No	Persepsi Keandalan	Loyalitas Pasien				Total	
		Loyal		Tidak Loyal		f	%
		f	%	f	%		
1.	Baik	69	94,5	4	5,5	73	100
2.	Kurang Baik	4	10	36	90	40	100
Total		73	64,6	40	35,4	113	100

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pasien dengan persepsi keandalan baik yang loyal sebanyak 94,5% lebih besar dibandingkan dengan tidak loyal yaitu 5,5%. Sedangkan untuk pasien dengan persepsi keandalan kurang baik yang loyal sebesar 10% dibandingkan yang tidak loyal sebanyak 90%.

3. Empati

No	Persepsi Keandalan	Loyalitas Pasien				Total	
		Loyal		Tidak Loyal		f	%
		f	%	f	%		
1.	Baik	69	94,5	4	5,5	73	100
2.	Kurang Baik	4	10	36	90	40	100
Total		73	64,6	40	35,4	113	100

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pasien dengan persepsi empati baik yang loyal sebanyak 84% lebih besar dibandingkan dengan tidak loyal yaitu 16%. Sedangkan untuk pasien dengan persepsi empati kurang baik yang loyal sebesar 15,6% dibandingkan yang tidak loyal sebanyak 84,4%.

4. Responsif

No	Persepsi Responsif	Loyalitas Pasien				Total	
		Loyal		Tidak Loyal		f	%
		f	%	f	%		
1.	Baik	65	85,5	11	14,5	76	100
2.	Kurang Baik	8	21,6	29	78,4	37	100
Total		73	64,6	40	35,4	113	100

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pasien dengan persepsi responsif baik yang loyal sebanyak 85,5% lebih besar dibandingkan dengan tidak loyal yaitu 14,5%. Sedangkan untuk pasien dengan persepsi responsif kurang baik yang loyal sebesar 21,6% dibandingkan yang tidak loyal sebanyak 78,4%.

5. Jaminan

No	Persepsi Jaminan	Loyalitas Pasien				Total	
		Loyal		Tidak Loyal		f	%
		f	%	f	%		
1.	Baik	66	93	5	7	71	100
2.	Kurang Baik	7	16,7	35	83,3	42	100
Total		73	64,6	40	35,4	113	100

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pasien dengan persepsi responsif baik yang loyal sebanyak 93% lebih besar dibandingkan dengan tidak loyal yaitu 7%. Sedangkan untuk pasien kurang baik yang loyal sebesar 16,7% dibandingkan yang tidak loyal sebanyak 83,3%.

Hasil Uji Regresi Logistik

Variabel	P-Value	OR	95% CI	
			Bawah	Atas
Persepsi quality of service bukti fisik				
Baik	0,41	44,501	1,159	1708,8
Kurang baik				
Persepsi quality of service keandalan				
Baik	0,006	253,118	4,805	13333,3
Kurang baik				
Persepsi quality of service empati				
Baik	0,037	25,143	1,211	521,80
Kurang baik				
Persepsi quality of service responsif				
Baik	0,046	24,505	1,051	571,38
Kurang Baik				
Persepsi quality of service jaminan				
Baik	0,018	54,786	1,993	1506,30
Kurang baik				

1. Pengaruh bukti fisik dengan loyalitas pasien menghasilkan nilai signifikansi 0,520 (p-value <0,05) dan OR 1,611 yang menggambarkan tidak bermakna dalam mempengaruhi secara simultan terhadap loyalitas di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada
2. Pengaruh keandalan terhadap loyalitas pasien menghasilkan nilai

signifikansi <0,001 (p-value < 0,05) dengan OR 22,884 yang menggambarkan bahwa variabel keandalan mempengaruhi secara simultan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada.

3. Pengaruh empati terhadap loyalitas pasien menghasilkan nilai signifikansi <0,001 dengan OR 21,317 yang menggambarkan bahwa variabel empati mempengaruhi secara simultan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada.
4. Pengaruh responsif terhadap loyalitas pasien menghasilkan nilai signifikansi <0,58 dengan OR 3,418 tidak bermakna dalam mempengaruhi secara simultan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada.
5. Pengaruh jaminan terhadap loyalitas pasien menghasilkan nilai signifikansi <0,271 dengan OR 2,218 yang menggambarkan bahwa variabel jaminan tidak mempengaruhi secara simultan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pasien
variabel bukti fisik didapatkan bahwa persepsi pasien terkait kebersihan, kenyamanan dan perawatan pada toilet maupun mushola tidak setuju sebesar 70,8%.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dilakukan Hidayah & Setianingsih (2022) dan Taekab, Suryawati & Kusumastuti (2019) bahwa persepsi responden terkait loyalitas pasien memiliki

hubungan dengan mutu bukti fisik di pelayanan instalasi rawat jalan. Peningkatan mutu dimensi bukti fisik di Rumah Sakit dengan peningkatan kebersihan, keadaan pencahayaan ruangan, keadaan toilet, keapikan penampilan petugas, rasa nyaman bagi pasien, tempat parkir yang aman dan cukup, kelengkapan fasilitas dan sarana prasarana. Sehingga kualitas pelayanan bukti fisik yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dan meningkatkan loyalitas pasien.

2. Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel keandalan didapatkan bahwa persepsi pasien sebagian besar menyatakan tidak setuju terkait ketepatan jam praktik poli dokter yaitu 64,6%. Perubahan jam praktik poli yang tidak sesuai dengan pelayanan RS Puspa Husada membuat lamanya waktu tunggu pasien di instalasi rawat jalan dan terjadi penumpukan pasien.

Keandalan merupakan hasil evaluasi pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam ketepatan jam praktik, kebutuhan waktu dalam pengurusan administrasi, waktu mendapatkan pelayanan, waktu selesai dalam mendapatkan pengobatan dan kesesuaian antara ekspektasi pasien terhadap pelayanan dengan yang diterima. Pada keandalan sangat berkaitan dengan ketepatan pelayanan medis yang diberikan kepada pasien. Sehingga efektivitas waktu dalam pelayanan dapat menjadi penentu tingkat loyalitas pasien. (Ahmada, 2022)

3. Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel empati didapatkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan tidak setuju terkait sikap petugas medis yang memperkenalkan diri setiap akan memberikan pelayanan di instalasi rawat jalan yaitu 51,3%.

Pelayanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan dan melebihi ekspektasi dari masyarakat dengan mengutamakan mutu kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Setiap rumah sakit harus dapat memahami permasalahan pasien dengan memberikan perhatian, menjalankan standar prosedur operasional dengan baik dan bersikap empati secara pribadi kepada pasien. (Hidayah & Setianingsih, 2022)

4. Pengaruh Responsif Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel responsif didapatkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan persepsi pasien menyatakan tidak setuju terhadap alur pendaftaran dan pembayaran kasir yang cepat yaitu 54,9%. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian dilakukan Qomariana (2019) responsif merupakan cerminan dari sikap setiap petugas yang selalu siap siaga dan pelayanan yang cepat. Responsif dapat berpengaruh positif secara signifikan terhadap peningkatan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan. Sehingga responsif dapat menjadi salah satu indikator dalam meningkatkan loyalitas pasien.

Kualitas mutu pelayanan yang terkait jaminan merupakan gambaran sikap setiap petugas maupun fasilitas pelayanan di rumah sakit yang dapat memberikan rasa percaya dan aman kepada pasien. Jaminan juga dapat

mengenai kesopanan petugas, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menyelesaikan permasalahan pasien. Melalui peningkatan kualitas mutu pelayanan dimensi jaminan di rumah sakit dengan peningkatan kompetensi dan kemampuan tenaga medis dalam memberi edukasi dan informasi, serta meningkatkan kemampuan petugas non medis dalam memberikan informasi maka dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. (Hidayah and Setianingsih, 2022)

5. Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pasien

Variabel jaminan didapatkan bahwa sebagian besar pasien menyatakan tidak setuju untuk fasilitas pelayanan memiliki tingkat keamanan dan kecanggihan yaitu sebesar 55,8%.

Kualitas mutu pelayanan yang terkait jaminan merupakan gambaran sikap setiap petugas maupun fasilitas pelayanan di rumah sakit yang dapat memberikan rasa percaya dan aman kepada pasien. Jaminan juga dapat mengenai kesopanan petugas, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menyelesaikan permasalahan pasien. Melalui peningkatan kualitas mutu pelayanan dimensi jaminan di rumah sakit dengan peningkatan kompetensi dan kemampuan tenaga medis dalam memberi edukasi dan informasi, serta meningkatkan kemampuan petugas non medis dalam memberikan informasi maka dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. (Hidayah & Setianingsih, 2022)

KESIMPULAN

1. Karakteristik responden pada penelitian ini dengan proporsi terbanyak rentang usia 20-29 tahun sebesar 41,6%, jenis kelamin perempuan terbanyak sebesar 69,9%, jenjang pendidikan S1/S2/S3 terbanyak sebesar 39,8%, pekerjaan wiraswasta/swasta terbanyak sebesar 62,8%, dan pendapatan kisaran 4.000.000-5.000.000 dan lebih dari 5.000.000 dengan proporsi banyak yang sama yaitu 27,4%. Pada penelitian ini didapatkan proporsi pasien paling banyak yang berkunjung di instalasi rawat jalan RS Puspa Husada yaitu perempuan dengan jenjang pendidikan S1/S2/S3, memiliki pekerjaan wiraswasta/swasta dengan kisaran gaji 4.000.000 sampai dengan diatas 5.000.000.
2. Hasil analisa pengaruh persepsi *quality of service* dengan loyalitas pasien, sebagai berikut:
 - a. Terdapat hubungan bukti fisik terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada tahun 2023 dengan persepsi baik sebesar 69%.
 - b. Terdapat hubungan keandalan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada tahun 2023 dengan persepsi baik sebesar 61,1%.
 - c. Terdapat hubungan empati terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada tahun 2023 dengan persepsi baik sebesar 67,3%.
 - d. Terdapat hubungan responsif terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa

- Husada tahun 2023 dengan persepsi baik sebesar 66,4%.
- e. Terdapat hubungan jaminan terhadap loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada dengan persepsi baik sebesar 61,9%.
3. Pada hasil analisa regresi logistik semua variabel persepsi *quality of service* bukti fisik, keandalan, empati, responsif dan jaminan memiliki pengaruh dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada tahun 2023. Untuk persepsi *quality of service* keandalan menjadi variabel yang paling mempengaruhi loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Puspa Husada tahun 2023.
 4. Pada hasil penelitian ini juga didapatkan bahwa keunggulan dari RS Puspa Husada adalah dari lokasi rumah sakit yang terletak strategis, penanganan yang sigap dan cepat, kemampuan dan kompetensi yang dimiliki oleh dokter, edukasi yang diberikan oleh dokter kepada pasien dan keramahan petugas-petugas di RS Puspa Husada.

SARAN

1. Saran dalam meningkatkan *quality of service* bukti fisik, yaitu:
 - a. Membedakan antara toilet perempuan dan laki-laki serta mengadakan toilet khusus geriatri atau disabilitas di instalasi rawat jalan
 - b. Membuat shift khusus untuk *cleaning service* pada jam praktik dengan intensitas padat sehingga kebersihan toilet dapat terjaga
 - c. Mengadakan penunjuk arah yang jelas untuk lokasi letak mushola
2. Saran dalam meningkatkan *quality of service* keandalan, yaitu:
 - a. Mengadakan komunikasi secara berkelanjutan untuk dokter dengan ketidaksesuaian jam praktik agar disesuaikan jam praktik.
 - b. Membuat kontrak kerja sama agar dengan menyertakan sanksi terhadap ketidaksesuaian dalam jam praktik poli
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi ketepatan jam praktik poli sesuai dengan indikator mutu nasional setiap rumah sakit sesuai dengan jam praktik yang telah disepakati dan tercantum di sistem HFIS
 - d. Melibatkan komite medik dalam menindaklanjuti penertiban kesesuaian jam praktik poli d) Melakukan sosialisasi terkait hasil KPI dari setiap dokter khususnya kesesuaian jam praktek poli
3. Saran dalam meningkatkan *quality of service* empati, yaitu:
 - a. Melakukan sosialisasi ulang terkait SOP pelayanan kepada baik petugas medis baru maupun petugas medis lama
 - b. Mendayagunakan petugas medis di unit lainnya perawat atau bidan yang dapat membantu di nurse station instalasi rawat jalan pada jam praktik dengan intensitas pasien yang banyak
 - c. Mengadakan pelatihan *service excellent* kepada petugas medis secara berkelanjutan
4. Memanfaatkan keunggulan rumah sakit dengan memanfaatkan lokasi yang strategis padat penduduk dengan selalu meningkatkan *quality of service*

- d. Menambahkan point KPI terkait *service excellent* dalam mengevaluasi petugas
 - e. Monitoring dan evaluasi kepala unit, kepala bagian dan komite keperawatan dan medis dalam menertibkan SOP pelayanan.
4. Saran dalam meningkatkan *quality of service* responsif, yaitu:
- a. Membedakan alur pendaftaran/pembayaran antara rawat jalan dan rawat inap
 - b. Petugas pendaftaran yang sedang dalam masa orientasi terkait pekerjaannya dapat diatur jadwal shiftnya pada saat jam praktik poli tidak padat
 - c. Menyediakan ruang rekam medis dekat dengan poli agar mempermudah penyusunan rekam medis dan meningkatkan kinerja rekam medis
 - d. Meningkatkan fungsi SIMRS untuk rekam medis sehingga jika pasien sudah terdaftar nomor rekam medis langsung muncul pada komputer unit rekam medis
 - e. Melakukan penambahan SDM rekam medis
5. Saran dalam meningkatkan *quality of service* jaminan, yaitu:
- a. Membuat anggaran rencana penambahan fasilitas pelayanan sesuai dengan perkembangan di pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kenyamanan pasien
 - b. Merealisasikan penambahan fasilitas pelayanan sesuai dengan perkembangan industri kesehatan agar dapat bersaing dengan rumah sakit lainnya
 - c. Melakukan perbaikan pada jalanan menurun yang terdapat dan pencahayaan di lorong instalasi rawat jalan

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmada, G.G. et al. (2022) 'Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan', *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 13(1), pp. 1–11.
- Aminah, S., Cahyono, D. and Herlambang, T. (2017) 'Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening Di Instalasi Peristi RSD dr. Soebandi Jember', *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2), pp. 232–256.
- Arianto, N. (2017) 'Pengaruh Pelayanan, Harga Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro)', *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 13(1), pp. 1–9. Available at: <https://doi.org/10.33830/jom.v13i1.13.2017>.
- Dewi, F.K. (2013) Analisis Faktor Pembentuk Kepercayaan dan Loyalitas Pasien (Studi Pada Pasien Di Klinik Darma Husada Sukoharjo). Available at: perpustakaan.uns.ac.id.
- Dewi, R. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening', *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), pp. 146–156. Available at: <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>.
- Fatimah, S. (2014) 'Pengaruh Kesadaran Merek, Persepsi Kualitas, Asosiasi Merek, Dan Loyalitas Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pelembab Wardah Pada Konsumen Al Yasini Mart Wonorejo', *Sketsa Bisnis*, 1(2). Available at: <https://doi.org/10.35891/jsb.v1i2.75>.
- Fattah, A. (2018) Hubungan Kualitas

- Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016, Kesehatan Masyarakat.
- Fitri, A. and Ainy, A. (2016) 'Correlation Between Service Quality and Patient Loyalty at Outpatient Department In Speciality Eye Hospital of South Sumatera Province', 7, pp. 22–31.
- Hasan, S. and Putra, A.H.P.K. (2019) 'Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan', Jurnal Manajemen Indonesia, 18(3), p. 184. Available at: <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i3.1731>.
- Heryana, A. (2020) 'Jumlah kelompok Fungsi Syarat data', Universitas Esa Unggul, (May), pp. 1–20. Available at: <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23266.15047>.
- Hidayah, I. and Setianingsih, L.E. (2022) 'Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RS X', Cakrawala Medika: Journal of Health Sciences, 1(1), pp. 41–47.
- Kemendes RI (2020) 'Permenkes No 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit', Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, (3), pp. 1–80.
- Kementrian Kesehatan RI (2009) 'UU no. 44 Tahun 2009 Tentang RS', Undang-Undang Republik Indonesia, 1, p. 41.
- Makbul, M. (2021) Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.
- Mashuri, M. (2020) 'Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam', IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, 9(1), pp. 54–64. Available at: <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v9i1.212>.
- Nasution, S. (2017) 'Variabel penelitian', Raudhah, 05(02), pp. 1–9.
- Nirmayanti, N., Devi Fitriani, A. and Simanjorang, A. (2020) Analisis Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rsud Munyang Kute Redelong Kabupaten Bener Meriah Provinsi Aceh Tahun 2019, Jurnal Kesehatan Kusuma Husada. Available at: <https://doi.org/10.34035/jk.v11i1.405>.
- Nur, A. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Praktek Dokter Gigi Dewi Sartika Di Kabupaten Gowa.
- Nurmiftahul Janna, A.H. and Aril Ahri, R. (2019) Pengaruh Pengalaman Konsumen Terhadap Loyalitas Pemanfaatan Di MD Clinic Makassar Tahun 2018, Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis.
- Pasalli', A. and Patattan, A.A. (2021) 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Fatima Makale Di Era New Normal', Jurnal Keperawatan Florence Nightingale, 4(1), pp. 14–19. Available at: <https://doi.org/10.52774/jkfn.v4i1.57>.
- Peranginangin, S.A. (no date) Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017.
- Poernomo, D.I.S.H. (2009) Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Rawat Jalan Rs Baptis Kediri.
- Rahmawati, K.N. (2018) Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Program Studi Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia Yogyakarta 2018.
- Romadhona, N., Muhardi, M. and Kesumah, N. (2019) 'Kualitas Pelayanan

- Berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit’, *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), pp. 114–120. Available at: <https://doi.org/10.29313/jiks.v1i2.4621>.
- Saptawan, A. and Nengyanti (2014) ‘Efektivitas Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat’, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12 (4), pp. 241–255. Available at: [http://download.portalgaruda.org/article.php?article=180146&val=2287&title=EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=180146&val=2287&title=EFEKTIVITAS_KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT).
- Sari, M.R., Ardiwirastuti, I. and Harviandani, B.S. (2020) ‘Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri’, *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 7(1), pp. 56–61.
- Sholeh, M. and 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), pp. 148–157. Available at: <https://doi.org/10.18196/jmmr.v10i2.10239>.
- Sisdiyantoro, K. and Minarni, E. (2021) ‘Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Protokol Kesehatan’, *Jurnal Benefit*, 8(2), pp. 91–104.
- Taekab, A.H., Suryawati, C. and Kusumastuti, W. (2019) ‘Analisis Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018’, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 7(1), pp. 31–40.
- Teguh, A.P. and Oentara, S. (2022) ‘Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di well clinic gading Serpong’, *Jurnal ilmiah akuntansi keuangan*, 4(6), pp. 2452–2463.
- Utami, D.T. et al. (2020) Faktor Penentu Loyalitas Pasien di Rumah Sakit, *Journal of Hospital Management ISSN*.
- Vigaretha, G. and Handayani, O.W.K. (2018) ‘Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien’, *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), pp. 543–552. Available at: <https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>.
- Wati, L. (2018) ‘Hubungan Antara Reliability Dan Responsiveness Dengan Loyalitas Pasien Di Ruang Rawat Inap’, *Energies*, 6(1), pp. 1–8.