

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT

¹Hana Khairun Nisa, ²Dela Aristi

^{1,2}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Jl. Ir H. Juanda No.95, Cempaka Putih, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten 15412

Email: dela.aristi@uinjkt.ac.id

ABSTRAK

Loyalitas pasien merupakan hal yang sangat penting bagi rumah sakit untuk bertahan pada masa persaingan industri rumah sakit yang semakin ketat. Rumah sakit dengan tingkat loyalitas pasien rendah akan menyebabkan menurunnya daya saing yang dimiliki rumah sakit. Hal tersebut akan menyebabkan rumah sakit mengalami penurunan profit dan perlu mengeluarkan biaya lebih banyak untuk menarik pasien baru. RSUD Jampang Kulon mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien sebanyak 29% pada tahun 2020 dan 14% pada tahun 2021, dimana hal tersebut merupakan salah satu tolak ukur loyalitas pasien. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan terhadap 165 responden. Analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 62,4% responden loyal terhadap Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon. Hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, kemudahan akses, dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien. Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selain itu, disarankan untuk menerapkan sistem *member card* untuk menciptakan hambatan pindah agar pasien memiliki loyalitas.

Kata kunci: *Loyalitas pasien, rumah sakit, rawat jalan.*

ABSTRACT

Patient loyalty is very important for hospitals to survive in times of increasingly fierce hospital industry competition. Hospitals with low patient loyalty will cause a decrease in the competitiveness of hospitals. This will cause hospitals to experience a decrease in profits and need to spend more to attract new patients. RSUD Jampang Kulon experienced a decrease in the number of patient visits by 29% in 2020 and 14% in 2021, which is one of the benchmarks of patient loyalty. This study was conducted with the aim of determining the factors related to patient loyalty of Outpatient Installation. This study used quantitative methods with a cross sectional approach conducted on 165 respondents. Data analysis was performed by univariate and bivariate analysis using the chi-square test. The results showed that as many as 62.4% of respondents were loyal to the Outpatient Installation of Jampang Kulon General Hospital. The results of the chi-square test show that there is a relationship between satisfaction on the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, empathy, assurance, ease of access, and barriers to moving with patient loyalty. Hospitals are advised to improve the quality of service in terms of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. In addition, it is recommended to implement a member card system to create barriers to moving so that patients have loyalty.

Keywords: *Patient loyalty, hospital, Outpatient Installation*

Pendahuluan

Loyalitas pasien merupakan sebuah bentuk kesetiaan yang ditunjukkan terhadap satu pelayanan jasa medis tertentu yang dilihat dari penggunaan pelayanan medis secara berkesinambungan akibat adanya kepuasan yang terbentuk setelah menggunakan fasilitas pelayanan yang sebelumnya diberikan oleh rumah sakit. Loyalitas tercermin dalam sikap positif pasien terhadap rumah sakit dan dapat dilihat sebagai wujud nyata kesediaan pasien untuk berkunjung ulang pada pelayanan yang sama (Kristanti et al., 2019).

Loyalitas pasien memiliki manfaat yang besar bagi rumah sakit (Fitri et al., 2016). Diantaranya adalah lebih hemat biaya, karena dengan adanya pasien yang memiliki loyalitas terhadap rumah sakit, akan menghemat biaya pemasaran untuk menarik pasien baru atau mempertahankan pasien lama. Loyalitas akan menyebabkan penyebaran informasi dari satu orang ke orang lainnya menjadi positif. Loyalitas akan menciptakan citra baik bagi rumah sakit yang menyebabkan rumah sakit dapat berkembang dan tetap unggul. Tentunya hal ini merupakan hal baik juga bagi karyawan karena dapat meningkatkan *value* dirinya bekerja di rumah sakit dengan citra positif. Maka dari itu, pentingnya loyalitas bagi rumah sakit tidak diragukan lagi. Terdapat keyakinan kuat bahwa loyalitas memiliki hubungan dengan meningkatnya profitabilitas rumah sakit (Setiawan, 2011).

Rumah Sakit Umum (RSU) Jampang Kulon merupakan rumah sakit milik pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan tipe C, yang sampai saat ini masih berada dalam tahap pengembangan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan masyarakat. Berdasarkan data rekam medik RSU Jampang Kulon, diketahui bahwa pada tahun 2019 hingga 2021 terjadi penurunan angka kunjungan pasien lama Instalasi Rawat Jalan. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien lama menurun dari tahun sebelumnya sebanyak 11.476 (29%) kemudian pada tahun 2021 menurun lagi sebanyak 4.060 (14%) kunjungan (Rekam Medik RSU Jampang Kulon, 2021). Penurunan jumlah pasien lama Instalasi Rawat Jalan menunjukkan adanya penurunan jumlah pemanfaatan ulang yang merupakan salah satu tolak ukur loyalitas pasien. Semakin rendah frekuensi pemanfaatan ulang seorang pasien menunjukkan semakin rendahnya tingkat loyalitas pasien tersebut (Setiawan, 2011).

Penurunan loyalitas pasien terhadap rumah sakit disebabkan oleh keterkaitan antara beberapa faktor. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa loyalitas pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Adil & Najib, 2016). Kualitas pelayanan dapat diukur menggunakan lima dimensi yaitu bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pasien terhadap suatu pelayanan, maka loyalitas yang dimilikinya akan semakin tinggi pula (Arianto, 2017).

Selain itu, faktor kemudahan akses juga turut berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Akses yang mudah adalah akses yang memiliki sedikit hambatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Wilayah geografis yang sangat luas dengan kondisi daerah yang berbeda seperti pegunungan, pesisir pantai, pedesaan, dan sebagainya dapat menghambat akses pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Selain akses secara geografis, akses secara fisik seperti jarak, transportasi, kemudian akses secara ekonomi seperti biaya juga merupakan faktor yang dapat menghambat akses ke pelayanan kesehatan dan mempengaruhi loyalitas pasien (Fitri et al., 2016).

Selain kemudahan akses, hambatan pindah juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kusumapradja et al., 2013), menunjukkan bahwa loyalitas seorang pasien dipengaruhi oleh hambatan pindah yang dirasakannya. Apabila hambatan yang dirasakan oleh pasien untuk berpindah ke pelayanan kesehatan lain tinggi, maka pasien cenderung akan memiliki loyalitas yang tinggi pada pelayanan kesehatan tersebut. Hambatan pindah dapat berbentuk kesulitan pindah yang berupa kendala keuangan, kendala sosial atau bahkan kendala psikologis (Setiawan, 2011).

Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara faktor kepuasan pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kemudahan akses, dan hambatan

pindah dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022. Dimana variabel kemudahan akses dan hambatan pindah terhadap loyalitas pasien masih jarang dilakukan pada penelitian sebelumnya di Kabupaten Sukabumi, sehingga hal tersebut menjadi kebaruan dalam penelitian ini.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan kuantitatif. Desain studi yang digunakan adalah *cross sectional*, yang dilakukan pada bulan Februari – Agustus 2022 di RSUD Jampang Kulon. Penelitian ini telah disetujui oleh Komite Etik Penelitian FIKES UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Variabel dependen yang diteliti adalah kepuasan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kemudahan akses, dan hambatan pindah. Sedangkan, variabel independen yang diteliti adalah loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Jampang Kulon.

Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022. Besar sampel dihitung menggunakan uji hipotesis dua proporsi dan diperoleh hasil sebanyak 150 sampel. Untuk mengantisipasi adanya sampel missing pada saat pengolahan data, maka jumlah sampel ditambah 10% sehingga besar sampel minimal yang dibutuhkan penelitian ini sebesar 165 responden. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria inklusi yaitu responden merupakan pasien yang sudah pernah

memanfaatkan pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022 minimal 1 kali.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dengan bantuan instrumen penelitian yaitu kuesioner tertutup yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan kepada 30 responden dengan kriteria yang sama. Dengan taraf signifikansi 5%, maka nilai r tabel yang diperoleh adalah 0,361. Berdasarkan hasil uji validitas diketahui bahwa pertanyaan yang digunakan pada variabel penelitian ini dinyatakan valid, dimana seluruh nilai r -hitung $> 0,361$. Adapun hasil uji reliabilitas penelitian ini menunjukkan bahwa pertanyaan pada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kemudahan akses, dan hambatan pindah dinyatakan valid dengan nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pertanyaan	Jumlah Valid	Cronbach's Alpha
Bukti Fisik	10	10	0,888
Kehandalan	10	10	0,917
Daya Tanggap	10	10	0,919
Jaminan	10	10	0,936
Empati	12	12	0,940
Kemudahan Akses	7	7	0,949
Hambatan Pindah	10	10	0,990

Pengambilan data dilakukan dengan dua cara, yang pertama dengan menyebarkan kuesioner penelitian secara online melalui *google form* pada responden yang sesuai dengan kriteria inklusi dan yang kedua dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian secara langsung kepada pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon yang berkunjung pada saat proses pengambilan data penelitian yaitu bulan Juni tahun 2022.

Analisis univariat dilakukan untuk melihat distribusi frekuensi setiap variabel. Variabel loyalitas diukur menggunakan empat pertanyaan skala likert dan hasilnya dikategorikan menjadi loyal apabila skor jawaban ≥ 12 dan tidak loyal jika < 12 . Kepuasan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati diukur menggunakan skala likert dengan cara membandingkan antara pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*exected service*), hasilnya dikategorikan menjadi puas apabila selisih harapan dengan kenyataan ≥ 0 dan tidak puas apabila < 0 .

Variabel kemudahan akses diukur dengan 7 pertanyaan skala likert dan dikategorikan baik jika akses secara fisik, ekonomi, dan geografis mudah (skor ≥ 17) dan dikategorikan kurang baik jika akses secara fisik, ekonomi, dan geografis sulit (skor < 17) (Jones, 2012). Variabel hambatan pindah diukur dengan 10 pertanyaan skala likert dikategorikan hambatan tinggi apabila skor jawaban ≥ 33 (nilai median), dikategorikan rendah apabila < 33 (nilai median).

Analisis bivariat digunakan untuk melihat hubungan variabel dependen dan independen dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$) dan $\alpha = 5\%$. Apabila $p \text{ value} \leq 0,05$ maka berarti secara statistik menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara variabel dependen dan independen. Data yang disajikan yaitu data perhitungan berupa distribusi tabel frekuensi berdasarkan semua variabel, proporsi, persentase, distribusi frekuensi serta pembahasan tentang gambaran variabel yang diamati.

Hasil

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	n	%
Usia		
Remaja (12 – 25 tahun)	39	23,6
Dewasa (26 – 45 tahun)	79	47,9
Lansia (46 – 65 tahun)	39	23,6
Manula (> 65 tahun)	8	4,8
Jenis Kelamin		
Laki-laki	57	34,5
Perempuan	108	65,5
Tingkat Pendidikan		
Tidak Sekolah	1	0,6
SD	29	17,6
SMP	59	35,8
SMA	61	37,0
Perguruan Tinggi	15	9,1

Sumber: Data riset 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini berasal dari kelompok usia dewasa (26 – 45 tahun) sebanyak 47,9%, 65,5% berjenis kelamin perempuan, dan 37,0% memiliki tingkat pendidikan SMA.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Variabel Independen dan Dependen Pasien Instalasi Rawat Jalan RSU Jampang Kulon Tahun 2022

Variabel	n	%
Loyalitas		
Loyal	103	62,4
Tidak Loyal	62	37,6
Bukti Fisik		
Puas	106	64,2
Tidak Puas	59	35,8
Kehandalan		
Puas	105	63,6
Tidak Puas	60	36,4
Daya Tanggap		
Puas	104	63,0
Tidak Puas	61	37,0
Jaminan		
Puas	103	62,4
Tidak Puas	62	37,6
Empati		
Puas	101	61,2
Tidak Puas	64	38,8
Kemudahan Akses		
Baik	100	60,6
Kurang Baik	65	39,4
Hambatan Pindah		
Tinggi	83	50,3
Rendah	82	49,7

Sumber: Data riset 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar pasien instalasi rawat jalan RSU Jampang Kulon merupakan pasien yang memiliki loyalitas (62,4%). Untuk dimensi kepuasan pasien, sebagian besar pasien merasa puas untuk pelayanan yang diberikan apabila ditinjau berdasarkan 5 dimensi kepuasan. Kemudahan akses yang dimiliki oleh pasien instalasi rawat jalan RSU Jampang Kulon sebagian besar dinilai sudah baik (60,6%). Untuk hambatan pindah proporsi antara responden yang memiliki hambatan pindah tinggi dan rendah hampir sama, dimana 50,3% responden memiliki hambatan

pindah tinggi dan 49,7% memiliki hambatan pindah rendah.

Tabel 4. Hubungan Variabel Independen dengan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan di RSUD Jampang Kulon Tahun 2022

Variabel	Loyalitas				P-value
	Ya		Tidak		
	n	%	n	%	
Bukti Fisik					
Puas	102	96,2	4	3,8	0,000
Tidak Puas	1	1,7	58	98,3	
Kehandalan					
Puas	99	94,3	6	5,7	0,000
Tidak Puas	4	6,7	56	93,3	
Daya Tanggap					
Puas	99	95,2	5	4,8	0,000
Tidak Puas	4	6,6	57	93,4	
Jaminan					
Puas	100	97,1	3	2,9	0,000
Tidak Puas	3	4,8	59	95,2	
Empati					
Puas	100	99,0	1	1,0	0,000
Tidak Puas	3	4,7	61	95,3	
Kemudahan Akses					
Baik	96	96,0	4	4,0	0,000
Kurang Baik	7	10,8	58	89,2	
Hambatan Pindah					
Tinggi	82	98,8	1	1,2	0,000
Rendah	21	25,6	61	74,4	

Sumber: Data riset 2022

Berdasarkan hasil uji statistik diketahui bahwa faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien instalasi rawat jalan RSUD Jampang Kulon adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kemudahan akses, dan hambatan pindah ($p\text{-value}=0,000$). Responden yang merasa

puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit cenderung memiliki loyalitas terhadap instalasi rawat jalan RSUD Jampang Kulon. Selain itu, sebanyak 96% pasien dengan kemudahan akses yang baik memiliki loyalitas. Kemudian 98,8% pasien dengan hambatan pindah tinggi cenderung memiliki loyalitas terhadap Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden didominasi oleh kelompok usia dewasa (47,9%). Pasien usia dewasa cenderung lebih sering berobat ke Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon dibandingkan usia tua dan remaja. Hal ini disebabkan karena usia dewasa lebih mudah untuk berpindah tempat apabila dibandingkan dengan kelompok usia tua. Kelompok usia muda lebih sering untuk melakukan pengobatan dikarenakan kondisi fisik yang lebih prima dan lebih kuat dibandingkan dengan kelompok usia tua Tambuwun et al., (2021). Selain itu, usia dewasa juga lebih sering berobat jika dibandingkan dengan usia remaja karena kematangan pola pikir yang dimana seiring bertambahnya usia maka pengetahuan dan pola pikir seseorang menjadi lebih baik (Ar-rasily & Dewi, 2016).

Responden berjenis kelamin perempuan ditemui lebih banyak menggunakan pelayanan instalasi rawat jalan RSUD Jampang Kulon (65,5%) dikarenakan perempuan lebih peduli terhadap

kesehatannya dibandingkan laki-laki. Survei yang dilakukan pada tahun 2019 menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak mengalami keluhan kesehatan dibandingkan laki-laki dikarenakan perempuan lebih aktif mencari pengobatan (Tambuwun et al., 2021). Selain itu, responden sebagian besar adalah lulusan SMA. Menurut data pemerintah Kabupaten Sukabumi, sebanyak 12,55% masyarakat memiliki tingkat pendidikan SMA. Sebagian besar masyarakat lulusan SD yaitu 43,55%, sedangkan untuk masyarakat yang lulus perguruan tinggi hanya 2,35% (Pemerintah Kabupaten Sukabumi, 2018).

Bukti Fisik

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 62,4% pasien memiliki loyalitas terhadap Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon. Loyalitas pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yaitu kepuasan terhadap bukti fisik.

Bukti fisik merupakan hal yang pertama kali terlihat untuk menilai kualitas pelayanan, bukti fisik yaitu kemampuan RS dalam mengadakan sarana dan prasarana fisik rumah sakit yang dapat diandalkan (Rosalia & Purnawati, 2018). Bukti fisik (*tangibles*) dalam penelitian ini diukur berdasarkan 5 pernyataan yaitu kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang pemeriksaan; kerapihan dan kebersihan ruang apotek; kebersihan dan kelengkapan peralatan yang digunakan; kerapihan penampilan petugas; dan bangunan Instalasi Rawat Jalan yang luas, serta tempat

parkir yang memadai. Kepuasan terhadap bukti fisik berhubungan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022.

Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian terdahulu yang dilakukan pada pasien Instalasi Rawat Jalan dimana semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik, maka semakin baik pula loyalitas yang ditunjukkan oleh pasien tersebut. (Gunawan, 2011; Peranginangin, 2017). Berdasarkan hasil analisis lebih lanjut diketahui sebanyak 57 responden (34,5%) menyatakan bahwa item pernyataan dalam pelayanan bukti fisik yang masih dinilai kurang memuaskan adalah “kebersihan dan kelengkapan peralatan yang digunakan petugas”. Sebagai rumah sakit tipe C yang melaksanakan sistem rujukan bagi masyarakat tentunya memerlukan peralatan kesehatan yang sesuai standar, aman, serta efisien.

Penelitian terdahulu yang dilakukan pada rumah sakit umum tipe C di daerah Padang menunjukkan bahwa dalam pengadaan alat kesehatan bagi rumah sakit bukan hal yang mudah. Dimana pengadaan alat kesehatan harus dapat dimanfaatkan secara berhasil guna dan berdaya guna bagi rumah sakit. Sehingga, perlunya pertimbangan yang matang dari pihak manajemen logistik RSUD Jampang Kulon dalam pengadaan alat kesehatan agar tidak kekurangan dan kelebihan peralatan yang tidak terpakai (Kenedi et al., 2018). Pihak manajemen rumah sakit disarankan untuk membuat *evidence base*

terkait penyediaan alat kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon agar lengkap sesuai dengan pedoman teknis sarana dan prasarana rumah sakit kelas C menurut Kemenkes RI. Selain itu, disarankan kepada seluruh petugas kesehatan untuk mensterilkan kembali alat kesehatan segera setelah melaksanakan proses pengobatan untuk digunakan kembali terutama apabila pasien banyak.

Kehandalan

Kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk melihat kompetensi petugas kesehatan adalah kehandalan. Kehandalan disebut sebagai cara rumah sakit memberikan oleh pasien (Hermansyah et al., 2019). Kehandalan dalam penelitian ini diukur berdasarkan 5 pernyataan yaitu kemampuan petugas registrasi dan kasir dalam memberikan pelayanan dengan teliti dan baik; kehadiran dokter untuk memeriksa tepat waktu (sesuai jadwal); dokter memeriksa dengan teliti; perawat yang memiliki kemampuan yang baik dan teliti dalam memberikan tindakan; dan kemampuan petugas apotek dalam menjelaskan pemakaian obat dengan jelas.

Pelayanan yang handal berhubungan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kehandalan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Kehandalan yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk kecepatan, keakuratan, dan memenuhi harapan pasien akan memiliki dampak

pada kenaikan tingkat loyalitas pasien terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut (Gunawan, 2011; Peranginangin, 2017).

Kehandalan perawat dalam memberikan pelayanan yang baik dan teliti dinilai kurang memuaskan (30,3%). Peran perawat dalam meningkatkan loyalitas bagi rumah sakit sangat penting. Dimana, perawat memiliki peranan untuk membantu pasien agar kembali sehat dan mampu menjalani aktivitas secara mandiri dengan menggunakan kekuatan, kemauan, atau pengetahuan yang dimilikinya. (Wirentanus, 2019). Pihak manajemen disarankan untuk melakukan supervisi terkait kinerja perawat khususnya dalam memberikan pelayanan yang teliti dan baik.

Daya Tanggap

Daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang penting bagi pasien. Pelayanan yang diukur dalam daya tanggap yaitu ketanggapan petugas parkir, satpam, dan petugas lainnya; ketanggapan dan kecepatan petugas registrasi dan kasir; ketanggapan perawat saat pasien membutuhkan bantuan; ketanggapan dokter dalam menyelesaikan keluhan pasien; dan ketanggapan petugas apotek dalam melayani pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan daya tanggap berhubungan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022. Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian terdahulu yang

menunjukkan bahwa kepuasan terhadap daya tanggap mempengaruhi minat seorang pasien dalam upaya melakukan kunjungan ulang di salah satu rumah sakit Kota Medan (Peranginangin, 2017).

Daya tanggap sangat dibutuhkan oleh pasien sebagai orang sakit. Mereka memerlukan pelayanan yang serba cepat karena menyangkut kesehatan dan keselamatannya. Berdasarkan analisis lebih lanjut, sebanyak 48 responden (29,1%) menilai bahwa item pelayanan daya tanggap yang mendapatkan penilaian kepuasan terendah adalah “kesigapan dan kecepatan perawat dalam hal membantu keperluan pasien” Pasien mengharapkan rumah sakit dapat memberikan pelayanan yang siap, cepat tanggap, dan nyaman untuk digunakan, maka dari itu pihak manajemen rumah sakit dapat melakukan supervisi terkait kinerja perawat untuk meningkatkan pelayanan yang tanggap (Listiyono, 2015).

Jaminan

Jaminan merupakan segala bentuk kesopanan, pengetahuan, dan bahkan kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan rasa percaya terhadap pasien (Marzuq & Andriani, 2022). Jaminan diukur berdasarkan 5 item pernyataan yaitu kepercayaan yang dirasakan oleh pasien terkait keamanan pelayanan yang diterimanya; staf administrasi yang selalu melayani pasien dengan senyum, sapa, salam,

sopan, dan santun; dokter yang mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pasien; dokter yang mampu memberikan tindakan dengan aman; dan bagian kasir yang mampu menjelaskan dengan akurat biaya yang harus dibayar pasien.

Hasil uji statistik menunjukkan terdapat hubungan antara kepuasan terhadap jaminan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022. Penelitian terdahulu menunjukkan hasil serupa, dimana terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan jaminan dengan loyalitas pasien rawat jalan (Peranginangin, 2017). Adanya jaminan atau rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan akan mempengaruhi loyalitasnya terhadap jasa layanan rawat jalan tersebut. Semakin puas jaminan pelayanan yang dirasakan oleh pasien, maka loyalitas pasien akan semakin meningkat.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa sebanyak 52 responden (31,5%) menilai bahwa “pelayanan staf administrasi dengan mengutamakan senyum, sapa, salam, sopan, dan santun” mendapatkan penilaian kepuasan terendah. Hal ini tentunya perlu diperhatikan RSUD Jampang Kulon untuk memastikan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf administrasi. Pihak manajemen rumah sakit disarankan mengadakan kegiatan pelatihan kepada petugas untuk mengikuti kegiatan pendidikan tentang mutu pelayanan kesehatan khususnya agar petugas

memberikan pelayanan dengan mengutamakan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun.

Empati

Pada umumnya pasien merupakan orang sakit, sehingga membutuhkan perhatian lebih dari orang lain seperti petugas administrasi, kasir, perawat, dokter, dan petugas lainnya yang berinteraksi dengan pasien dan keluarganya dituntut untuk bisa menunjukkan empatinya (Peranginangin, 2017). Variabel empati pada penelitian ini diukur dengan 7 item pernyataan yaitu keramahan petugas pendaftaran dalam memberikan pelayanan; perawat yang memperhatikan kebutuhan pasien; keramahan dokter ketika memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita pasien; keramahan petugas apotek dalam memberikan pelayanan; keramahan petugas kasir dalam memberikan pelayanan; dan pelayanan yang tidak membeda-bedakan antar pasien.

Kepuasan terhadap variabel empati yang dirasakan pasien berhubungan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa apabila empati yang diberikan oleh petugas semakin baik, maka loyalitas pasien akan semakin bertambah juga. Karena pada dasarnya pasien memang membutuhkan rasa empati yang baik dari petugas yang memberikan pelayanan (Gunawan, 2011; Peranginangin, 2017).

Analisis lebih lanjut pada penelitian ini menunjukkan bahwa sebanyak 55 responden

(33,3%) kurang puas terhadap item pernyataan empati “pelayanan tidak membeda-bedakan antar pasien”. Hal tersebut perlu diperhatikan untuk meningkatkan loyalitas pasien RSUD Jampang Kulon. Setiap pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan secara adil dan tidak membeda-bedakan pasien berdasarkan golongan apapun seperti suku, ras, agama, golongan, dan sebagainya (Listiyono, 2015).

Kemudahan Akses

Kemudahan akses pelayanan kesehatan merupakan kemampuan setiap orang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sesuai dengan kondisi kesehatannya (Kristanti et al., 2019). Kemudahan akses dalam penelitian ini diukur dari kondisi geografis (lokasi rumah sakit), kemudahan akses secara fisik (jarak, waktu tempuh, transportasi), dan kemudahan akses secara ekonomi (tingkat pendapatan).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan akses berhubungan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan di instalasi rawat jalan salah satu rumah sakit pemerintah Sumatera Selatan yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemudahan akses dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan (Fitri et al., 2016). Lokasi rumah sakit yang strategis dan mudah dijangkau akan lebih memudahkan pasien untuk mendatangi pelayanan kesehatan tersebut (Satrianegara et al., 2017).

Dalam penelitian ini, sebagian besar responden memiliki kemudahan akses yang baik terhadap Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon. Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa responden menilai lokasi RSUD Jampang Kulon sudah strategis karena letaknya yang berada di jalan raya utama (91,7%), mudah dijangkau menggunakan kendaraan pribadi, mudah diakses menggunakan kendaraan umum (81,2%), jarak tempuh dekat (60,6%), waktu tempuh cepat (55,4%), dan biaya transportasi murah (61,2%). Namun, apabila dilihat berdasarkan tingkat penghasilan, sebagian responden memiliki tingkat penghasilan rendah (<54,5%).

Tingkat penghasilan rendah, menyebabkan responden akan memutuskan untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang mengeluarkan biaya lebih sedikit yaitu rumah sakit dengan akses yang paling mudah. Maka dari itu, dalam meningkatkan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon diperlukan strategi untuk meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat. Strategi tersebut dapat difokuskan pada beberapa hal yang dapat diupayakan atau dimodifikasi. Salah satunya adalah mempermudah akses bagi masyarakat ekonomi rendah dengan selalu menghimbau masyarakat untuk menggunakan asuransi kesehatan ketika berobat (Laksono et al., 2016).

Hambatan Pindah

Hambatan pindah merupakan faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas seseorang. Pada penelitian ini hambatan pindah dilihat berdasarkan biaya pindah (*Switching cost*), daya tarik alternatif, dan hubungan interpersonal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan pindah memiliki hubungan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022. Responden yang memiliki hambatan pindah tinggi cenderung lebih loyal, sedangkan responden dengan hambatan pindah rendah cenderung tidak loyal terhadap Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon.

Dalam industri rumah sakit, loyalitas dapat terjadi karena adanya pasien yang bertahan di rumah sakit tersebut dengan alasan biaya berpindah ke rumah sakit lain lebih besar di tengah pengobatan yang sedang dia jalani. Apabila kepuasan pelanggan terpenuhi dan adanya hambatan pindah yang tinggi, maka lebih kecil kemungkinan pelanggan untuk pindah ke penyedia jasa lainnya (Juliani, 2015). Hasil penelitian ini serupa dengan penelitian terdahulu dimana apabila faktor hambatan pindah pasien ditingkatkan, maka loyalitas akan meningkat juga (Sugesti & Tripitranto, 2016).

Hambatan pindah yang dirasakan oleh responden memiliki proporsi yang hampir sama antara hambatan pindah tinggi dan rendah, dimana 50,3% memiliki hambatan pindah tinggi dan 49,7% hambatan pindah rendah. Responden

dengan hambatan pindah rendah dapat dengan mudah berpindah ke rumah sakit lainnya. Hal tersebut dapat menyebabkan pasien tidak loyal terhadap RSUD Jampang Kulon. Disarankan pihak manajemen dapat mempertimbangkan untuk membuat *member card* instalasi rawat jalan RSUD Jampang Kulon dengan keuntungan yang dapat diperoleh pasien loyal seperti mendapat potongan biaya pendaftaran dan sebagainya. Hal tersebut dapat menjadi daya tarik bagi rumah sakit agar pasiennya tetap loyal.

Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah loyalitas yang diteliti adalah loyalitas persepektif sikap, sehingga belum bisa menggambarkan perilaku pemanfaatan ulang pelayanan pada pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon. Lokasi penelitian hanya dilakukan di rumah sakit milik pemerintah bukan ke rumah sakit swasta, sehingga informasi loyalitas pasien menjadi lebih terbatas hanya pada ruang lingkup rumah sakit pemerintah. Kemudian, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, sehingga tidak bisa digeneralisasikan pada penelitian lain.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Sebagian besar responden memiliki loyalitas terhadap Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022 (62,4%). Kepuasan

bukti fisik, kepuasan kehandalan, kepuasan daya tanggap, kepuasan jaminan, kepuasan empati, kemudahan akses, dan hambatan pindah memiliki hubungan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSUD Jampang Kulon tahun 2022.

Saran

Untuk meningkatkan loyalitas pasien RSUD Jampang Kulon disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya penyediaan alat kesehatan sesuai dengan pedoman teknis sarana dan prasarana rumah sakit kelas C, supervisi kinerja perawat terkait kehandalan dan daya tanggap, mengadakan pelatihan mutu agar petugas memberikan pelayanan adil, tidak membeda-bedakan serta mengutamakan 5S. Selain itu, untuk meningkatkan hambatan pindah pasien disarankan untuk membuat sistem *member card* instalasi rawat jalan RSUD Jampang Kulon.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti terkait loyalitas pasien dengan perspektif perilaku, membandingkan perbedaan loyalitas antara pasien di rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta, dan menggunakan *probability sampling* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih saya ucapkan kepada kepala direktur, bagian mutu pelayanan kesehatan, dan bagian rekam medik RSUD Jampang Kulon yang telah membimbing dan memberikan izin untuk meneliti terkait loyalitas

pasien Instalasi Rawat Jalan. Tidak lupa, terima kasih juga kepada seluruh responden yang telah bersedia untuk mengikuti proses penelitian hingga selesai dan juga kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam proses penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Adil, A., & Najib, M. S. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien RSUD Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM)*, 14(3), 432–441.
- Ar-rasily, O. K., & Dewi, P. K. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Pengetahuan Orang Tua Mengenai Kelainan Genetik Penyebab Disabilitas Intelektual di Kota Semarang. *Kedokteran Diponegoro*, 5(4), 1422–1433.
- Arianto, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Premier Bintaro). *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 3(1), 1–9.
- Dekrita, Y. A. (2021). *Kinerja Keuangan Rumah Sakit Badan Layanan Umum Daerah*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Fitri, A., Najmah, & Ainy, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22–31.
- Gunawan, K. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja – Bali). *JURNAL MANAJEMEN DAN KEWIRAUSAHAAN*, 13(1), 32–39.
- Hermansyah, H., Darmana, A., & Nur'aini, N. (2019). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Servqual Di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Health Care : Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58–69. <https://doi.org/10.36763/healthcare.v8i1.32>
- Juliani, F. A. (2015). Pengaruh Switching Barrier Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekologi*, 2(1), 101–104.
- Kementrian Kesehatan RI. (2021). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2020*. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. <https://doi.org/10.1524/itit.2006.48.1.6>
- Kenedi, J., Lanin, D., & Agus, Z. (2018). Analisis Pengadaan Alat Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7(Supplement 2), 9. <https://doi.org/10.25077/jka.v7i0.818>
- Kristanti, D., Budiarto, W., & Wibowo, N. M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Cempaka Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 3(1), 36–48.
- Kusumapradja, R., Suandewi, N. P. A., &

- Germas, A. (2013). Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Karakteristik Pasien, dan Hambatan Pindah dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSUD Cibinong. *Jurnal Forum Ilmiah*, 10(1), 64–74.
- Laksono, A. D., Mubasyiroh, R., Laksmiarti, Turniani Nurhoimah, E., Suharmiati, & Sukoco, N. E. (2016). *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*. Penerbit PT Kanisius.
- Listiyono, R. A. (2015). Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Dr. Wahidin Sudiro Husodo Kota Mojokerto Pasca Menjadi Rumah Sakit Tipe B. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 2–7.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan : Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382–16395.
- Pemerintah Kabupaten Sukabumi. (2018). *Data Terpilah Gender Kabupaten Sukabumi Tahun 2018* (pp. 1–37). Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Sukabumi.
- Peranginangin, S. A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78–86.
- Rekam Medik RSUD Jampang Kulon. (2021). *Data Kunjungan Instalasi Rawat Jalan RSU Jampang Kulon Tahun 2019 – 2021*.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(5), 242718.
- Satrianegara, M. F., Azis, J., & Rusmin, M. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenatal di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa. *Jurnal Kesehatan*, 2(2), 17–34. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v13i1.16080>
- Setiawan, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan Jasa : Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya*. Bogor : PT Penerbit IPB Press.
- Siswoyo, B. E., & Supriyanto, S. (2013). Strategi Switching Barriers untuk Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Surabaya. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1(1), 91–98.
- Sugesti, H., & Tripitranto, B. (2016). Pengaruh Switching Barrier Terhadap Loyalitas Mahasiswa Politeknik Pos Indonesia. *JURNAL COMPETITIVE*, 11(1), 9–15.
- Tambuwun, A. A., Kandou, G. D., Nelwan, J. E., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2021). Hubungan Karakteristik Individu dengan Kepatuhan Berobat Pada Penderita Hipertensi di Puskesmas Wori Kabupaten Minahasa Utara. *JURNAL KESMAS*, 10(4), 112–121.

Wirentanus, L. (2019). Peran Dan Wewenang Perawat Dalam Menjalankan Tugasnya Berdasarkan Undang-Undang Nomor 38

Tahun 2014 Tentang Keperawatan. *Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(2), 148.
<https://doi.org/10.31764/jmk.v10i2.2013>