

ARTIKEL

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN SERTA IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT CIREMAI CIREBON

Akbar Daru Utomo

NPM : 228.020.119



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan serta implikasinya pada loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan bagi Rumah Sakit Ciremai Cirebon dalam usaha perbaikan manajemen pelayanan kesehatan pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan meningkatkan loyalitas pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, teknik pengambilan sampel menggunakan *consecutive sampling* dengan responden yang diambil 100 pasien. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2026. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum persepsi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon tentang kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien kurang baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Public awareness of the increasing importance of health is one of the reasons for the increasing need for quality health services. Based on data, the number of outpatient visits at Ciremai Hospital, Cirebon, tends to decrease. This study aims to analyze, assess, and determine the effect of service quality on satisfaction and its implications for outpatient loyalty at Ciremai Hospital, Cirebon. The results of this study are expected to be used as input as a basis for consideration for Ciremai Hospital, Cirebon, in efforts to improve health service management in general and are expected to provide input to improve service quality, patient satisfaction, and increase patient loyalty. The research method used is descriptive analysis and verification. Data collection used a questionnaire, the sampling technique used consecutive sampling with respondents taken 100 patients. Data collection in the field was carried out in 2026. The data analysis technique used Path Analysis. The results of the study indicate that in general, the perception of outpatients at Ciremai Hospital, Cirebon, regarding service quality, patient satisfaction, and patient loyalty is not good. Service quality affects patient satisfaction and patient loyalty, patient satisfaction affects patient loyalty, and service quality affects patient loyalty through patient satisfaction.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

RINGKESAN

Kasadaran masarakat ngeunaan pentingna kasehatan anu beuki ningkat mangrupikeun salah sahiji alesan pikeun ningkatna kabutuhan jasa kasehatan anu berkualitas. Dumasar kana data, jumlah kunjungan rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai, Cirebon, condong turun. Panilitian ieu ngagaduhan tujuan pikeun nganalisis, meunteun, sareng nangtukeun pangaruh kualitas jasa kana kapuasan sareng implikasina pikeun loyalitas rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai, Cirebon. Hasil panilitian ieu dipiharep tiasa dianggo salaku input salaku dasar pertimbangan pikeun Rumah Sakit Ciremai, Cirebon, dina upaya ningkatkeun manajemen jasa kasehatan sacara umum sareng dipiharep tiasa masihan input pikeun ningkatkeun kualitas jasa, kapuasan pasien, sareng ningkatkeun loyalitas pasien. Méthode panilitian anu dianggo nyaéta analisis deskriptif sareng verifikasi. Pangumpulan data nganggo angkét, téknik sampling nganggo sampling consecutive sareng responden dicandak 100 pasien. Pangumpulan data di lapangan dilaksanakeun dina taun 2026. Téhnik analisis data nganggo Analisis Jalur. Hasil panilitian nunjukkeun yén sacara umum, persepsi pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai, Cirebon, ngeunaan kualitas jasa, kapuasan pasien, sareng loyalitas pasien henteu saé. Kualitas layanan mangaruhan kapuasan pasien sareng loyalitas pasien, kapuasan pasien mangaruhan loyalitas pasien, sareng kualitas layanan mangaruhan loyalitas pasien ngalangkungan kapuasan pasien.

Kata Kunci: Kualitas Palayanan, Kapuasan Pasien, Kasatiaan Pasien

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin maju menyebabkan kebutuhan manusia terus berkembang. Dewasa ini masyarakat mulai memasukkan kebutuhan-kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mutu layanan. Salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan pelayanan kesehatan karena kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting untuk menunjang aktivitas sehari-hari, jika seseorang tidak sehat maka aktivitas sehari-hari tidak dapat berjalan dengan baik. Meningkatnya keadaan sosial ekonomi masyarakat berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal yang sangat vital.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip nondiskriminatif, partisipatif, perlindungan, dan berkelanjutan yang sangat penting artinya bagi pembentukan sumber daya manusia Indonesia, peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa, serta pembangunan nasional.

Untuk menjamin kesehatan diperlukan suatu sistem yang mengatur penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga negara untuk tetap hidup sehat. Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada pasien sebagai pengguna jasa pelayanan.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit berfungsi sebagai pemberi pelayanan medis serta menyelenggarakan beberapa kegiatan pelayanan yaitu asuhan keperawatan, pelayanan penunjang medis dan nonmedis, pelayanan kesehatan masyarakat, rujukan, pendidikan, penelitian, pengembangan, serta administrasi dan keuangan.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut

sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan/konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik. Para konsumen akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Hasil survei pendahuluan mengenai kualitas pelayanan dapat diungkapkan fakta bahwa pasien menyatakan Rumah Sakit Ciremai Cirebon kurang didukung oleh tenaga kesehatan yang mampu memberikan perhatian lebih ketika melayani pasien. Selanjutnya mengenai pelayanan yang diberikan oleh Pelayan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Ciremai ini belum sepenuhnya baik seperti ketepatan jadwal pemeriksaan dokter dan kurangnya keterampilan tenaga kesehatan dalam melakukan tindakan medis. Namun disisi lain, dokter dinilai sudah mampu melakukan pemeriksaan sesuai dengan kebutuhan pelayanan pasien.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon merupakan faktor penting dalam meningkatkan sistem pelayanan kesehatan. Seiring dengan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang lebih baik, maka Rumah Sakit Ciremai Cirebon dihadapkan dengan tantangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas tentang hal hal yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien dan kepuasan pasien maka penulis tertarik untuk menelitinya lebih lanjut apa penyebab dari ketidakpastian tersebut. Judul pnelitian yang diajukan adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Pada Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon”

Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan proses merumukan permasalahanpemasalahan yang akan diteliti, sedangkan rumusan masalah menggambarkan permasalahan yang tercakup didalam penelitian terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang, diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Unit Rawat jalan adalah satu-satunya unit pelayanan yang mengalami tren negatif dari jumlah penduduk tiap tahunnya dibanding unit layanan lainnya
2. Jumlah data kunjungan pasien rawat jalan cenderung menurun tiap bulannya
3. Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan belum optimal
4. Pelayanan kurang tepat waktu
5. Waktu tunggu untuk pendaftaran lambat
6. Staff dalam memberikan pelayanan kurang ramah
7. Perawat belum memberikan perhatian lebih saat memberikan pelayanan
8. Jadwal pemeriksaan dokter tidak tepat waktu
9. Pasien rawat jalan di RS Ciremai belum memiliki loyalitas yg baik terhadap pelayanan di RS Ciremai

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan menurut pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
2. Bagaimana kepuasan pasien menurut pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
3. Bagaimana loyalitas pasien menurut pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon baik secara parsial dan simultan.
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui :

1. Kualitas pelayanan menurut pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon
2. Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon
3. Loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon baik secara parsial dan simultan.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil analisis diharapkan dapat diperoleh manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen mutu rumah sakit, khususnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien dalam layanan rawat jalan
2. Menambah bukti empiris (*evidence-based*) dalam kajian loyalitas pasien yang melibatkan variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dan kepuasan pasien pada konteks layanan rawat jalan.
3. Menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik serupa, baik di bidang manajemen rumah sakit, pemasaran jasa layanan kesehatan, maupun evaluasi mutu pelayanan.

Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Rumah Sakit Ciremai Cirebon dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Rawat Jalan
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien khususnya di Instalasi rawat jalan Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan pada instalasi rawat jalan, khususnya dalam aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Dalam persaingan pasar yang semakin tinggi saat ini, mewujudkan kepuasan konsumen adalah hal yang penting dan merupakan salah satu tujuan utama dari setiap organisasi. Inti dari konsep pemasaran adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Pemasaran merupakan suatu proses mempersepsikan, memahami, menstimulasi dan memenuhi kebutuhan pasar sasaran yang dipilih secara khusus dengan menyalurkan sumber-sumber sebuah organisasi untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

Rumah sakit tampaknya belum optimal mengimplementasikan penyampaian kualitas jasa kepada para stakeholder (pelanggan), keputusan pasien untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi barang atau jasa dipengaruhi oleh kualitas jasa dalam perspektif konsumen. Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jadi kualitas jasa dapat diwujudkan melalui pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dari definisi tadi bahwa ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

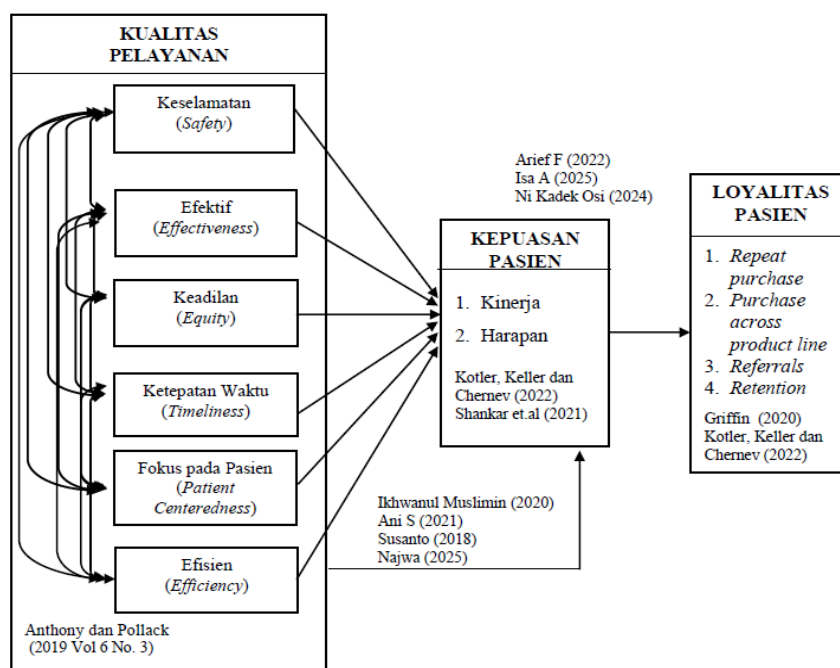
Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan (Keller & Koetler, 2020). Pada konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan telah dicapai konsensus bahwa harapan pelanggan (customer expectation) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pelanggan. Sejumlah riset empiris menyimpulkan kepuasan pelanggan, berkaitan positif dengan persepsi terhadap kualitas jasa atau pelayanan sebuah organisasi (Boulding, et al., 2018; Crosby, 2019; Edvardson, et al., 2018; Olsen, 2019).

Barang atau jasa dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi konsumen akan nilai produk tersebut. Artinya mutu merupakan salah satu faktor

yang menentukan penilaian kepuasan konsumen. Produsen dikatakan telah menyampaikan mutu jika produk atau jasa yang ditawarkannya sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan (Kotler, Keller dan Chernev (2022).

Loyalitas yang tinggi berkaitan dengan perubahan dan manfaat penyedia layanan. Oleh karena itu rumah sakit perlu mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien saat ini, karena pasien yang tidak puas dengan pelayanan rumah sakit mencari penyedia jasa lain yang dapat menawarkan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik. Penelitian dari Arief F (2022) terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit. Pasien dapat terdorong untuk mengembangkan hubungan yang erat dengan rumah sakit apabila kualitas yang diharapkan dan kebutuhannya dapat dipenuhi, sehingga menciptakan loyalitas.

Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap kepercayaan pasien, maka dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien secara parsial dan simultan.
2. Terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

III. METODOLOGI PENELITIAN

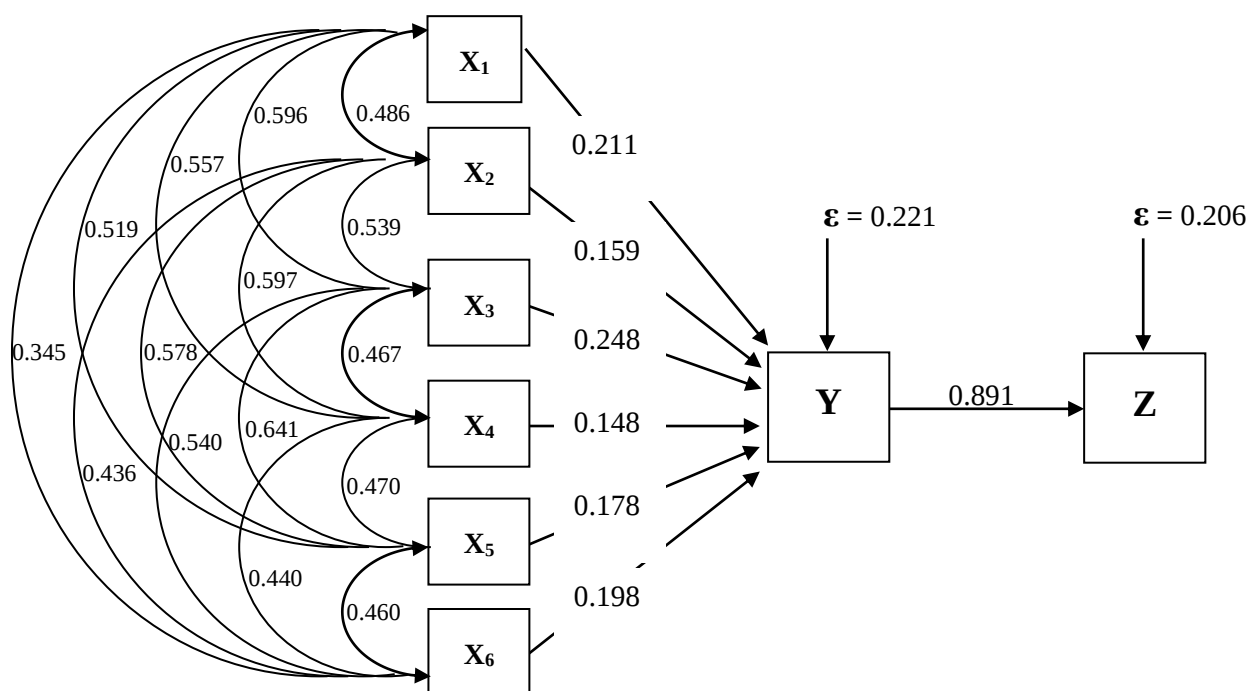
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono 2020:147)

Penelitian ini menggabungkan metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2020: 394), metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi atau karakteristik variabel penelitian tanpa melakukan generalisasi yang lebih luas. Sementara itu, metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya berdasarkan data yang dikumpulkan dari populasi atau sampel tertentu.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ciremai Cirebon

Berdasarkan perhitungan analisis jalur, maka hasil keseluruhan dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta dampaknya pada loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2
Model Analisis jalur Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 2 di atas, dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan dengan sub variabel keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien dan efisien berpengaruh terhadap kepuasan pasien baik secara parsial maupun simultan dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, loyalitas dapat menjadi hasil dari kepuasan pelanggan Hidajahningtyas (2019). Apabila konsumen merasa puas dengan layanan rumah sakit maka akan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan mereka bahwa rumah sakit tetap akan memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien, sehingga konsumen akan tetap setia untuk menggunakan jasa layanan pada rumah sakit tersebut di masa yang akan datang. Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2019) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di rumah sakit tersebut. Hasil penelitian Solikhah (2020) juga menunjukkan hasil yang serupa dengan penelitian ini yaitu terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan.

Suryana dan Muliasari (2020) menyatakan kepuasan konsumen berkontribusi besar pada sejumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, terciptanya reputasi perusahaan yang baik yang baik apabila konsumen merasa puas dan berkurangnya elastisitas harga. Disamping itu, kepuasan juga merupakan salah satu indikator yang penting untuk keberlangsungan perusahaan di masa depan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dinyatakan oleh Setiawan (2019), bahwa instrumen hambatan pindah yang utama di rumah sakit diantaranya : senioritas dokter, hubungan interpersonal pasien dengan dokter, keramahan dokter, sudah adanya catatan medis sebelumnya, serta kemudahan dalam pembayaran terutama karena adanya kerjasama dengan perusahaan atau asuransi. Hasil analisis ini juga diperkuat oleh studi yang dilakukan Keaveney (2019), yang mengemukakan bahwa hambatan pindah sebagai faktor yang menentukan ada dan tidaknya perilaku pindah dari pelanggan. Kemudian Keaveney (2019) juga menyatakan, apabila hambatan pindah pada perusahaan jasa tinggi, mereka dapat terus mempertahankan pelanggan meski tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan rendah. Hasil studi ini mengisyaratkan bahwa sekalipun kualitas layanan suatu rumah sakit kurang baik, namun jika hambatan pindah yang dirasakan pasien besar maka pasien tersebut akan lebih memutuskan untuk bertahan dan loyal terhadap rumah sakit tersebut.

Upaya pertahanan dan pengembangan rumah sakit dapat dilakukan dengan meningkatkan pendapatan rumah sakit yang bersumber dari pasien dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Pasien akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapannya. Kepuasan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya loyalitas pasien (Basford & Slevin, 2019). Loyalitas pasien berpengaruh terhadap perkembangan rumah sakit sehingga upaya untuk menciptakan loyalitas pasien harus dilakukan secara terus-menerus. Keuntungan yang didapat perusahaan sebagai penyedia jasa dari adanya loyalitas pelanggan bersifat jangka panjang dan kumulatif, artinya semakin lama perusahaan mempertahankan loyalitas suatu pelanggan maka

semakin besar laba yang diperoleh perusahaan dari pelanggan tersebut (Blais et al., 2020).

Keuntungan yang didapat perusahaan dari adanya loyalitas pasien menjadi alasan penting bagi perusahaan untuk membangun loyalitas pasien. Rumah sakit sebagai perusahaan penyedia jasa layanan kesehatan harus senantiasa membangun loyalitas pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan dan sumber pemasukan bagi rumah sakit (Fajrianthi & Farrah, 2019), akan tetapi tidak semua pasien yang menggunakan jasa layanan kesehatan rumah sakit akan menjadi loyal terhadap rumah sakit tersebut. Ada beberapa alasan membuat pasien tidak loyal terhadap rumah sakit, yaitu sebesar 3% pasien memilih untuk beralih menggunakan pelayanan rumah sakit lain karena pelayanan rumah sakit lain lebih unggul, 9% pasien beralih pada pelayanan rumah sakit lain karena adanya bujukan pesaing, 14% pasien tidak loyal karena tidak puas dengan pelayanan rumah sakit, dan 68% pasien tidak loyal karena perilaku pemberi layanan yang kurang peduli pada pasien saat memberikan layanan maupun pasca layanan atau kunjungan (Griffin, 2019). Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa faktor yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah perilaku pemberi layanan kesehatan.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Kualitas pelayanan di rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon yang terdiri dari dimensi keselamatan, efektivitas, keadilan, ketepatan waktu, fokus pada pasien dan efisiensi diinterpretasikan dalam kriteria kurang berkualitas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu mengenai ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, dan kecepatan mendapatkan hasil pemeriksaan medis.
2. Kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon diukur dengan dimensi kinerja dengan harapan diinterpretasikan dalam kriteria kurang puas. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan, yaitu Dokter kurang cepat tanggap dalam melayani pasien, dan waktu tunggu untuk pendaftaran lambat.
3. Loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon yang diukur dengan dimensi *purchase across product line*, *referrals*, dan *retention* diinterpretasikan berada pada kategori kurang loyal. Terdapat beberapa indikator disarankan menjadi fokus perbaikan yaitu Rumah Sakit Ciremai Cirebon merupakan tempat berobat yang belum sepenuhnya baik, dan kurang bersedia akan berobat kembali di Rumah Sakit Ciremai Cirebon.
4. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon baik secara parsial dan simultan, yaitu sebagai berikut :
Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon sebesar 77.89% sedangkan sisanya sebesar 22.11% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti.
Keenam sub variabel di atas secara keseluruhan menunjukkan pengaruh yang nyata terhadap nilai pelanggan. Sub variabel keadilan (*equity*) memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan pasien sebesar 18.58% diikuti dengan

sub variabel keamanan (*safety*) memberi kontribusi sebesar 14.33%, sub variabel fokus pada pasien (*patient centeredness*) memberi kontribusi sebesar 12.44%, sub variabel efisien (*efficiency*) memberi kontribusi sebesar 12.29%, sub variabel efektif (*effectiveness*) memberi kontribusi sebesar 10.68% dan terakhir adalah sub ketepatan waktu (*timeliness*) memberikan kontribusi terendah sebesar 9.57%.

5. Besar pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon sebesar 79.38%.
6. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien serta implikasinya terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ciremai Cirebon sebesar 87.88%.

Rekomendasi

1. Rumah sakit disarankan untuk membuat jadwal pemeriksaan dokter yang lebih teratur dan disiplin dengan menetapkan jam praktik yang jelas serta melakukan monitoring terhadap ketepatan waktu kedatangan dokter. Selain itu, petugas administrasi perlu memberikan informasi kepada pasien apabila terjadi perubahan jadwal pemeriksaan sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama serta.
2. Meningkatkan kecepatan memperoleh hasil pemeriksaan medis, rumah sakit disarankan untuk menambah petugas laboratorium dan radiologi pada jam pelayanan yang padat, mempercepat proses input dan distribusi hasil pemeriksaan melalui sistem komputerisasi, serta melakukan evaluasi waktu pelayanan secara berkala agar hasil pemeriksaan dapat diterima pasien sesuai standar waktu yang telah ditetapkan
3. Terkait lamanya waktu tunggu pendaftaran, rumah sakit disarankan untuk menambah jumlah petugas pada bagian pendaftaran, terutama pada jam-jam sibuk, menerapkan sistem pendaftaran berbasis komputer atau *online*, serta memperjelas alur pelayanan pendaftaran agar proses administrasi dapat berjalan lebih cepat, tertib, dan efisien sehingga waktu tunggu pasien dapat diminimalkan.
4. Pihak Rumah Sakit Ciremai Cirebon harus melakukan *service recovery* terhadap keluhan atau komplain pasien dengan cepat, sehingga tidak menimbulkan kemarahan dari pasien, untuk menangani keluhan pasien dengan cepat Rumah Sakit bisa membentuk program *customer care*.
5. Memperbaiki sistem antrian/waktu tunggu pasien saat melakukan pemeriksaan sehingga waktu tunggu lebih pendek. Serta mengefektifkan pelayanan dengan perjanjian untuk mengurangi waktu tunggu pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien.
6. Diperlukannya penelitian lanjutan yang mengenai faktor-faktor yang turut berperan dalam kepuasan pasien yang berpengaruh pada terciptanya loyalitas. Salah satunya adalah faktor citra merek, karena disinyalir faktor ini turut juga memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T.Y. 2010. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Edisi kedua. Jakarta: UI Press.
- Andhansari, P., Nawazirul Lubis, dan Andi Wijayanto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Nilai Pelanggan. *Jurnal Manajemen*. Vol 10. No. 9 hal 3-8.
- Arikunto, Suharsimi. 2011. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VII. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Barnes, James G. 2010. *Secrets of Customer Relationship Management: it's All About How You Make Them Feel*. McGraw-Hill: New York.
- Cole, M. A. 2010. *Sustainable Development and Environmental Kuznets Curves: An Examination of The Environmental Impact of Economic Development*. *Sust. Dev.* 7, 87-97.
- Cooper, P.D. 2011. *Health Care Marketing : a Foundation for Managed Quality*. Gaithersburg, Maryland : Aspen Publisher. Inc : 1-331.
- Dube et. al. 2010, *Adapting the QFD Approach to Extended Service Transactions*, *Production and Operations Management*, 8, 301-317.
- Fecikova, I. 2010, "An Index Method for Measurement of Customer Satisfaction", *The TQM Magazine*, Vol.16, No.1, pp. 57-66.
- Gould and Williams. 2009, "The Impact of Employee Performance Cues on Guest Loyalty, Perceived Value and Service Quality", *The Service Industries journal*, 19,3:ABI/INFORM Global P.97
- Gronroos, Christian, 2010, The Perceived Service Quality Concept a Mistake ? *Journal of Managing Service Quality*, Vol. 11. No. 3, pp 150-152, MCB University Press, London.
- Hardiman, A. 2013. Rumah Sakit Indonesia Belum Siap Bersaing. Melalui <http://www.kompas.com/kompas-cetakr/0412/22/humaniora1455html-4k.4/21/04>.
- Hermawan, Kertajaya 2012. *MarkPlus on Strategy*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kandampully, J., dan Dwi Suhartanto, 2010. Customer Loyalty in the Hotel Industri : the role of customer satisfaction and image. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 346-351.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th edition. England : Pearson Education.