

ARTIKEL
PENGARUH SOFTSKILL PERAWAT DAN KEPUASAN
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI
INSTALASI RAWAT JALAN RSUD WELAS
ASIH PROVINSI JAWA BARAT

Nurzihan Nabillah Luthfi Somantri
NPM: 228010138



PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2026

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. RSUD Welas Asih seharusnya mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis, mengkaji, dan mengetahui pengaruh soft skill dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Welas Asih. 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 menilai tentang soft skill, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien masih kurang baik. Soft skill dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien di RSUD Welas Asih secara parsial maupun simultan. Rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan, seperti keramahan petugas, ketepatan waktu pelayanan, serta perhatian tenaga kesehatan terhadap pasien.

Kata Kunci : Soft Skill, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

The quality of healthcare services is a crucial factor in determining patient satisfaction and loyalty. Welas Asih Regional Hospital (RSUD Welas Asih) should be able to provide professional, prompt, and patient-centered services. This study aims to analyze, assess, and determine the influence of soft skills and patient satisfaction on patient loyalty at Welas Asih Regional Hospital. The research methods used were descriptive and verification analysis. Data collection used a questionnaire, and consecutive sampling was used, with 100 patients as respondents. Field data collection took place in 2026. Path analysis was used. The results showed that, in general, patient perceptions of soft skills, patient satisfaction, and patient loyalty were still poor. Soft skills and patient satisfaction influenced patient loyalty at Welas Asih Regional Hospital, both partially and simultaneously. The hospital needs to improve services, such as staff friendliness, timely service, and healthcare provider attention to patients.

Keywords: Soft Skills, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

RINGKESAN

Kualitas layanan kasehatan mangrupikeun faktor anu penting dina nangtukeun kapuasan sareng kasatiaan pasien. Rumah Sakit Wilayah Welas Asih (RSUD Welas Asih) kedah tiasa nyayogikeun layanan anu profesional, gancang, sareng museur kana pasien. Panilitian ieu ngagaduhan tujuan pikeun nganalisis, meunteun, sareng nangtukeun pangaruh soft skill sareng kapuasan pasien kana kasatiaan pasien di Rumah Sakit Wilayah Welas Asih. Métode panalungtikan anu dianggo nyaéta analisis deskriptif sareng verifikasi. Pangumpulan data nganggo angkét, sareng sampling berturut-turut dianggo, kalayan 100 pasien salaku responden. Pangumpulan data lapangan lumangsung dina taun 2026. Analisis jalur dianggo. Hasilna nunjukkeun yén, sacara umum, persepsi pasien ngeunaan soft skill, kapuasan pasien, sareng kasatiaan pasien masih goréng. Soft skill sareng kapuasan pasien mangaruhan kasatiaan pasien di Rumah Sakit Wilayah Welas Asih, boh sacara parsial boh sacara simultan. Rumah sakit kedah ningkatkeun layanan, sapertos ramah staf, layanan tepat waktu, sareng perhatian panyadia layanan kasehatan ka pasien.

Kata Kunci: Soft Skills, Kapuasan Pasien, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Kunjungan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit sekaligus mencerminkan tingkat loyalitas pasien terhadap layanan yang diberikan. Loyalitas pasien dapat dilihat dari kecenderungan untuk melakukan kunjungan ulang, menggunakan kembali layanan kesehatan yang sama, serta merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kunjungan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan loyalitas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, apabila terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien, maka hal tersebut dapat menjadi indikasi adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan yang berdampak pada menurunnya kepuasan dan loyalitas pasien (Putri et al., 2023; Rahmawati & Hidayat, 2022).

Dalam beberapa tahun terakhir, sektor pelayanan kesehatan menghadapi tantangan yang semakin kompleks, terutama dalam mempertahankan loyalitas pasien di tengah meningkatnya persaingan antar rumah sakit serta perubahan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pasien saat ini tidak hanya menuntut pelayanan medis yang tepat dan cepat, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang humanis, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan emosional mereka. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak lagi hanya ditentukan oleh aspek teknis (*hard skill*), tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan nonteknis (*soft skill*) tenaga kesehatan (Wulandari et al., 2024; Prasetyo et al., 2023).

Fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan adanya indikasi penurunan jumlah kunjungan pasien pada beberapa fasilitas pelayanan kesehatan, yang diduga berkaitan dengan menurunnya tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Penurunan ini tidak hanya berdampak pada aspek operasional rumah sakit, tetapi juga dapat memengaruhi citra dan keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang. Penelitian yang dilakukan oleh Sari et al. (2022) menunjukkan bahwa penurunan kunjungan pasien secara signifikan berkaitan dengan rendahnya kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, terutama dalam hal komunikasi dan empati. Hal serupa juga dikemukakan oleh Nugroho dan Lestari (2021) yang menyatakan bahwa pengalaman pelayanan yang kurang menyenangkan menjadi faktor utama pasien enggan melakukan kunjungan ulang.

Berdasarkan beberapa hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa *soft skill* perawat memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin baik *soft skill* yang dimiliki perawat, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu meningkatkan kemampuan *soft skill* perawat melalui pelatihan komunikasi terapeutik, pelayanan prima, dan penguatan perilaku *caring* agar kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dapat meningkat secara optimal.

Secara keseluruhan, hasil pra-survey ini menunjukkan adanya hubungan yang erat antara rendahnya kualitas *soft skill* tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Permasalahan pada aspek komunikasi, empati, dan sikap pelayanan terbukti berdampak langsung terhadap persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Apabila kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka akan berpotensi menimbulkan dampak yang lebih luas, seperti menurunnya

kepercayaan masyarakat, berkurangnya jumlah kunjungan pasien, serta menurunnya citra rumah sakit.

Temuan pra-survey ini juga memperkuat fenomena yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa penurunan jumlah kunjungan pasien tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh aspek nonteknis, khususnya soft skill tenaga kesehatan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap pelayanan yang humanis dengan realitas pelayanan yang masih kurang optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diidentifikasi adanya permasalahan utama, yaitu masih rendahnya kualitas soft skill tenaga kesehatan yang berdampak pada rendahnya kepuasan dan loyalitas pasien. Permasalahan ini menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut, mengingat peran strategis soft skill dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan loyalitas pasien di tengah persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat.

Terdapat pula keluhan terkait perbedaan perlakuan antara pasien BPJS dan pasien umum. Pasien umum menilai layanan yang diberikan ramah dan memuaskan, sedangkan pasien BPJS sering mengeluhkan sikap dokter yang ketus, tidak empatik, dan minim solusi atas keluhan yang disampaikan. Hal ini memperkuat persepsi bahwa ada ketimpangan dalam mutu pelayanan berdasarkan jenis kepesertaan pasien, yang tentu dapat merusak citra rumah sakit sebagai institusi publik yang seharusnya memberikan layanan setara bagi semua kalangan. Tidak sedikit pula pasien yang menyoroti masalah teknis pelayanan seperti keterlambatan penanganan ketika infus habis, perawat yang sibuk bermain ponsel, hingga ketidakjelasan pemberian obat setelah pasien diperbolehkan pulang. Situasi-situasi ini mencerminkan lemahnya aspek koordinasi, tanggung jawab, dan keterampilan interpersonal tenaga kesehatan di RSUD Welas Asih. Apabila masalah-masalah tersebut terus berulang, maka kepuasan pasien akan menurun, yang berdampak langsung pada loyalitas pasien dalam menggunakan layanan kesehatan. Berbagai keluhan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang seharusnya dijalankan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pasien.

Apabila ulasan negatif di platform digital tidak segera diatasi, maka dampaknya tidak hanya terbatas pada aspek citra, tetapi juga menyentuh dimensi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Opini yang tertulis di ruang publik akan memengaruhi persepsi calon pasien maupun masyarakat luas. Jika komentar buruk terus menumpuk tanpa respons yang tepat, masyarakat akan merasa kurang puas terhadap layanan rumah sakit, yang pada akhirnya menurunkan loyalitas dan menimbulkan citra negatif terhadap profesionalisme pegawai. Keterkaitan ulasan negatif dengan softskill pegawai sangatlah erat, sebab faktor utama yang sering menjadi sorotan dalam review adalah cara tenaga kesehatan berkomunikasi, memberikan perhatian, dan menunjukkan empati terhadap pasien.

Apabila pegawai tidak memiliki softskill yang memadai, maka interaksi dengan pasien akan terasa kaku, dingin, bahkan mengabaikan kebutuhan emosional maupun psikologis pasien. Sebaliknya, apabila pegawai RSUD Welas Asih dibekali dengan softskill yang baik seperti empati, kemampuan mendengar aktif, kesabaran, serta sikap solutif, maka pelayanan akan lebih manusiawi dan berdampak positif terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan. Oleh karena itu,

softskill tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap kompetensi teknis tenaga kesehatan, tetapi menjadi elemen strategis dalam menjaga mutu pelayanan, meningkatkan kepuasan, dan menumbuhkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil pra-survey dan fenomena yang terjadi di RSUD Welas Asih, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Terdapat kesenjangan (gap) antara harapan pasien terhadap pelayanan yang berkualitas dengan kondisi pelayanan yang dirasakan di lapangan, khususnya pada aspek nonteknis pelayanan.
2. Hasil pra-survey menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap sikap ramah, empati, dan komunikasi tenaga kesehatan masih tergolong rendah, yang mengindikasikan adanya permasalahan pada soft skill tenaga kesehatan.
3. Masih rendahnya kemampuan soft skill tenaga kesehatan, seperti komunikasi yang kurang efektif, empati yang belum optimal, serta sikap pelayanan yang kurang responsif terhadap kebutuhan pasien.
4. Kurangnya optimalisasi soft skill tenaga kesehatan berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Rendahnya kepuasan pasien berpotensi menyebabkan penurunan loyalitas pasien, yang ditunjukkan dengan menurunnya keinginan untuk melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit.
6. Adanya indikasi penurunan loyalitas pasien yang tercermin dari kecenderungan pasien untuk mempertimbangkan penggunaan fasilitas kesehatan lain.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana soft skill perawat di RSUD Welas Asih
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien di RSUD Welas Asih
3. Bagaimana loyalitas pasien di RSUD Welas Asih
4. Seberapa besar pengaruh soft skill perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD Welas Asih
5. Seberapa besar pengaruh soft skill perawat terhadap loyalitas pasien di RSUD Welas Asih
6. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Welas Asih

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana gambaran soft skill perawat di RSUD Welas Asih.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien di RSUD Welas Asih.

3. Untuk mengetahui bagaimana tingkat loyalitas pasien di RSUD Welas Asih.
4. Untuk menganalisis pengaruh soft skill perawat terhadap kepuasan pasien di RSUD Welas Asih.
5. Untuk menganalisis pengaruh soft skill perawat terhadap loyalitas pasien di RSUD Welas Asih.
6. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSUD Welas Asih.

Kegunaan Penelitian

Kegunaan Teoritis

1. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai peran softskill dalam meningkatkan mutu pelayanan di sektor kesehatan.
2. Menambah literatur akademik terkait hubungan softskill pegawai dengan kepuasan serta loyalitas pelanggan di rumah sakit daerah.
3. Mengembangkan kerangka konseptual mengenai keterkaitan antara softskill, mutu pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan yang dapat dijadikan rujukan penelitian lanjutan.
4. Memberikan landasan empiris bahwa faktor non-teknis (softskill) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, melengkapi penelitian terdahulu yang lebih menekankan pada hard skill.
5. Memperkuat teori pelayanan publik dengan menambahkan bukti bahwa softskill pegawai merupakan variabel penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kegunaan Praktis

1. Menjadi masukan bagi manajemen RSUD Welas Asih dalam merancang pelatihan softskill bagi pegawai guna meningkatkan mutu pelayanan.
2. Memberikan gambaran bagi pihak rumah sakit tentang pentingnya pengembangan keterampilan interpersonal, komunikasi, dan empati dalam menjaga serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Menjadi acuan bagi manajemen dalam menyusun strategi peningkatan loyalitas pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan berbasis softskill pegawai.
4. Membantu pihak manajemen rumah sakit mengidentifikasi kelemahan pelayanan yang berasal dari aspek softskill pegawai untuk segera diperbaiki.
5. Menjadi dasar pengambilan kebijakan di bidang sumber daya manusia dan pelayanan publik di sektor kesehatan agar lebih berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

II. KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

Kerangka Pemikiran

Kepuasan pelayanan pasien merupakan salah satu variabel kunci dalam manajemen pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam menentukan

keberhasilan jangka panjang suatu rumah sakit. Kepuasan pasien menggambarkan tingkat perasaan pasien setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan setelah mendapatkan layanan kesehatan. Dalam konteks rumah sakit, kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan penilaian terhadap hasil pengobatan, tetapi juga mencakup seluruh pengalaman pelayanan mulai dari proses pendaftaran, pemeriksaan, tindakan medis, pelayanan keperawatan, hingga pelayanan administrasi.

Secara teoritis, hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien dapat dijelaskan melalui teori Expectation Disconfirmation Theory (EDT) yang dikemukakan oleh Oliver (2019). Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan terbentuk dari hasil perbandingan antara harapan (expectation) dan kinerja yang dirasakan (perceived performance). Apabila kinerja pelayanan melebihi harapan, maka terjadi positive disconfirmation yang menghasilkan kepuasan tinggi. Sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan, maka terjadi negative disconfirmation yang menyebabkan ketidakpuasan. Kepuasan yang tinggi ini kemudian menjadi dasar utama terbentuknya loyalitas pelanggan atau pasien.

Selain itu, teori Customer Loyalty juga menjelaskan bahwa loyalitas terbentuk dari kombinasi kepuasan, kepercayaan, dan nilai yang dirasakan (perceived value). Dalam konteks pelayanan kesehatan, pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit akan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap tenaga kesehatan dan institusi rumah sakit. Kepercayaan inilah yang kemudian mendorong terbentuknya komitmen untuk tetap menggunakan layanan yang sama di masa mendatang.

Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Pelanggan yang puas akan cenderung melakukan pembelian ulang, tidak mudah berpindah ke pesaing, serta memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain. Dalam konteks rumah sakit, hal ini berarti pasien yang puas akan kembali menggunakan layanan rumah sakit tersebut ketika membutuhkan pelayanan kesehatan dan merekomendasikannya kepada keluarga atau masyarakat sekitar.

Dalam model Service Quality yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2020), kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kepuasan yang terbentuk dari kualitas pelayanan ini kemudian menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas pasien. Dimensi empathy dan assurance memiliki pengaruh yang sangat besar dalam konteks rumah sakit karena berkaitan langsung dengan perhatian, komunikasi, dan rasa aman yang dirasakan pasien selama menerima pelayanan.

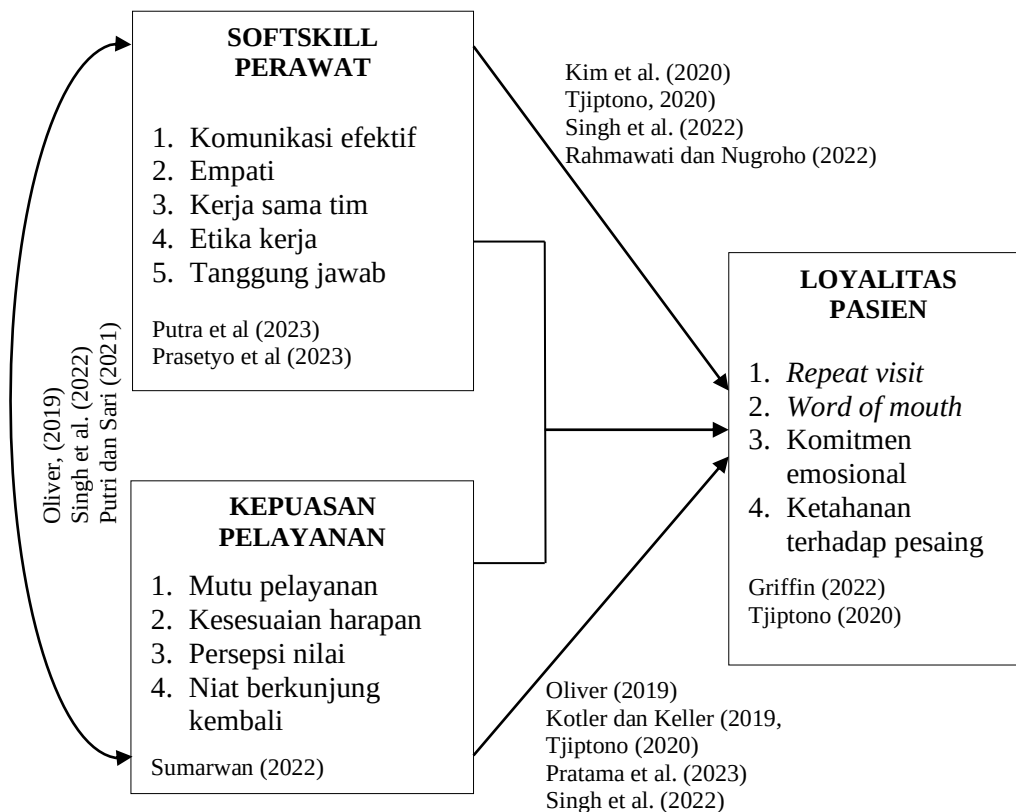
Kepuasan pasien juga berperan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Artinya, pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan tersebut akan mendorong terbentuknya loyalitas pasien. Pasien yang puas tidak hanya akan kembali menggunakan layanan, tetapi juga akan menjadi promotor tidak langsung melalui rekomendasi positif kepada orang lain (word of mouth).

Dalam konteks rumah sakit, loyalitas pasien sangat penting karena berkaitan dengan keberlangsungan operasional dan citra institusi. Pasien yang loyal akan cenderung tidak berpindah ke rumah sakit lain meskipun terdapat alternatif layanan yang serupa. Selain itu, pasien yang loyal juga memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien baru melalui rekomendasi yang mereka berikan. Dalam lima tahun terakhir, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian Singh et al. (2022) menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien di rumah sakit, di mana pasien yang puas memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Penelitian Putri dan Sari (2021) juga menemukan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas terhadap pelayanan perawat dan fasilitas rumah sakit memiliki tingkat loyalitas yang lebih tinggi. Selanjutnya, penelitian Pratama et al. (2023) menyimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan faktor utama yang menentukan loyalitas pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.

Penelitian Kim et al. (2020) juga menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien. Pengalaman pelayanan yang positif meningkatkan kepercayaan pasien dan mendorong keinginan untuk menggunakan kembali layanan rumah sakit di masa mendatang. Selain itu, penelitian Rahmawati dan Nugroho (2022) menegaskan bahwa kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada loyalitas perilaku, tetapi juga pada loyalitas sikap, yaitu kepercayaan dan komitmen pasien terhadap rumah sakit.

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelayanan pasien memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap loyalitas pasien. Pasien yang puas terhadap pelayanan yang diterima cenderung memiliki kepercayaan, komitmen, serta keinginan untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien menjadi faktor strategis dalam membangun loyalitas pasien secara berkelanjutan di rumah sakit. Berdasarkan kerangka pemikiran pengaruh soft skill perawat dan kepuasan terhadap loyalitas 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. Softskill perawat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Kepuasan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Softskill perawat dan kepuasan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan.

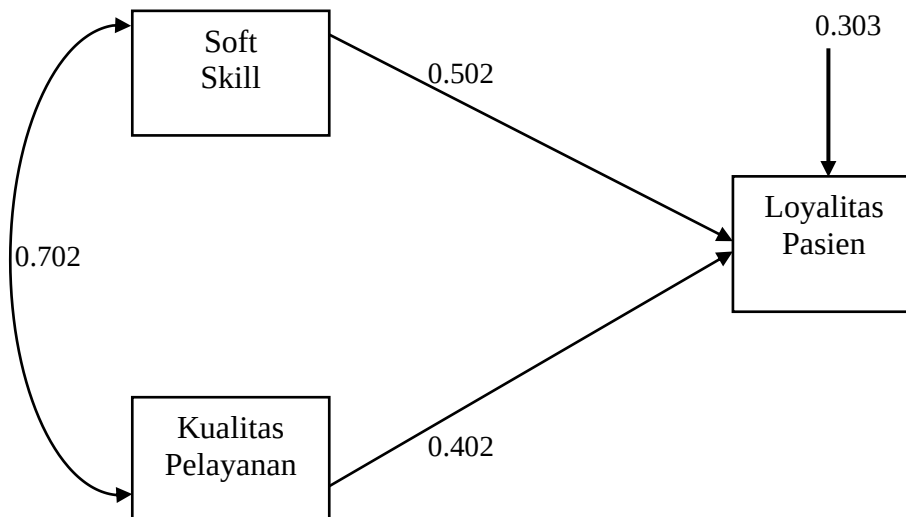
III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif-verifikatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berupaya mengukur pengaruh antarvariabel menggunakan data numerik yang dapat diolah secara statistik. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara objektif dan terukur (Sugiyono, 2016)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Softskill Perawat dan Kepuasan Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Secara Parsial dan Simultan

Hasil perhitungan analisis jalur dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2
Pengaruh Softskill Perawat dan Kepuasan Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Berdasarkan Gambar 2 yang menggambarkan struktur hubungan kausal antar variabel dalam penelitian ini, dapat dijelaskan bahwa softskill perawat (X1) dan kepuasan pelayanan (X2) memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien (Y). Nilai koefisien jalur yang ditunjukkan dalam diagram tersebut memberikan gambaran mengenai besarnya kontribusi masing-masing variabel independen dalam memengaruhi variabel dependen. Selain itu, diagram jalur juga menunjukkan adanya pengaruh variabel lain di luar model penelitian yang dinyatakan dalam bentuk koefisien residual.

Secara lebih rinci, variabel softskill perawat memiliki pengaruh langsung yang lebih besar terhadap loyalitas pasien dibandingkan dengan kepuasan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek interpersonal yang dimiliki oleh perawat, seperti kemampuan komunikasi, empati, sikap ramah, serta profesionalisme dalam memberikan pelayanan, menjadi faktor utama dalam membentuk loyalitas pasien. Pasien cenderung merasa lebih nyaman dan percaya ketika mendapatkan pelayanan dari perawat yang memiliki softskill yang baik, sehingga meningkatkan kemungkinan untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit yang sama.

Sementara itu, kepuasan pelayanan juga memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien, meskipun kontribusinya lebih kecil dibandingkan dengan softskill perawat. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan

pasien terhadap pelayanan yang diterima tetap menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat loyalitas. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka semakin besar kemungkinan pasien untuk melakukan kunjungan ulang serta merekomendasikan layanan kepada orang lain.

Selain pengaruh langsung, hubungan antara variabel dalam penelitian ini juga menunjukkan adanya keterkaitan tidak langsung, dimana softskill perawat dapat memengaruhi loyalitas pasien melalui peningkatan kepuasan pelayanan. Artinya, softskill yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya loyalitas pasien. Hal ini memperkuat pentingnya peran perawat sebagai ujung tombak dalam pelayanan kesehatan, khususnya dalam membangun hubungan yang baik dengan pasien.

Di sisi lain, keberadaan koefisien residual dalam model menunjukkan bahwa masih terdapat faktor-faktor lain di luar variabel penelitian yang turut memengaruhi loyalitas pasien. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kualitas fasilitas rumah sakit, kecepatan pelayanan, biaya pengobatan, kemudahan akses layanan, serta faktor psikologis dan sosial pasien. Oleh karena itu, meskipun softskill perawat dan kepuasan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan, pihak rumah sakit tetap perlu memperhatikan faktor lain secara menyeluruh untuk meningkatkan loyalitas pasien secara optimal.

Dengan demikian, hasil analisis jalur ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antar variabel dalam penelitian, serta menegaskan bahwa peningkatan softskill perawat dan kualitas pelayanan merupakan strategi yang sangat penting dalam meningkatkan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan RSUD Welas Asih Provinsi Jawa Barat.

V. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Simpulan

1. Softskill perawat di RSUD Welas Asih berada pada kategori baik berdasarkan hasil analisis deskriptif dengan nilai rata-rata sekitar $\pm 3,41$ dari skala 1–5 atau setara $\pm 68\%$. Hal ini menunjukkan bahwa perawat telah memiliki kemampuan komunikasi yang cukup baik, mampu menunjukkan empati kepada pasien, bersikap ramah, serta menjalankan tugas secara profesional dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.
2. Kepuasan pasien di RSUD Welas Asih berada pada kategori cukup tinggi hingga tinggi dengan nilai rata-rata sekitar $\pm 3,52$ atau $\pm 70,4\%$. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa bahwa pelayanan yang diberikan rumah sakit sudah sesuai dengan harapan, terutama dalam aspek kecepatan pelayanan, sikap petugas kesehatan, dan kemudahan prosedur pelayanan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.
3. Loyalitas pasien di RSUD Welas Asih berada pada kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sekitar $\pm 3,46$ atau $\pm 69,2\%$. Hal ini menunjukkan bahwa pasien memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan

layanan rumah sakit serta bersedia merekomendasikan kepada orang lain, namun loyalitas tersebut belum sepenuhnya kuat karena masih terdapat sebagian pasien yang mempertimbangkan fasilitas kesehatan lain.

4. Softskill perawat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang ditunjukkan dari hasil analisis bahwa peningkatan softskill seperti komunikasi, empati, dan sikap profesional akan meningkatkan kepuasan pasien secara langsung. Hal ini membuktikan bahwa interaksi nonteknis perawat memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pelayanan pasien.
5. Softskill perawat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai korelasi $R = 0,835$, yang termasuk kategori hubungan sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik softskill perawat, maka semakin tinggi tingkat loyalitas pasien terhadap RSUD Welas Asih.
6. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien determinasi $R^2 = 0,697$ atau 69,70%, yang berarti bahwa loyalitas pasien sebagian besar dipengaruhi oleh kepuasan yang terbentuk dari kualitas pelayanan, khususnya softskill perawat, sedangkan sisanya 30,30% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian seperti fasilitas, pengalaman sebelumnya, dan faktor pribadi pasien.

Rekomendasi

1. Pihak RSUD Welas Asih disarankan untuk terus meningkatkan kualitas softskill perawat, terutama pada aspek komunikasi terapeutik dan empati. Hal ini penting karena hasil penelitian menunjukkan bahwa softskill memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin, workshop komunikasi efektif, dan evaluasi berkala terhadap kinerja perawat.
2. Rumah sakit perlu melakukan peningkatan kepuasan pasien secara berkelanjutan, khususnya pada indikator waktu tunggu pelayanan yang masih menjadi kelemahan utama. Perbaikan dapat dilakukan dengan mengoptimalkan sistem antrean, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efisiensi pelayanan agar pasien tidak merasa menunggu terlalu lama.
3. Manajemen RSUD Welas Asih disarankan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan karena berdasarkan hasil penelitian, loyalitas pasien dipengaruhi sebesar 69,70% ($R^2 = 0,697$) oleh variabel dalam model penelitian. Oleh karena itu, stabilitas kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan pasien.
4. Perawat diharapkan untuk terus meningkatkan kemampuan interpersonal dalam berinteraksi dengan pasien, termasuk dalam hal komunikasi, empati, dan sikap profesional, agar dapat mempertahankan bahkan meningkatkan tingkat kepuasan pasien yang saat ini berada pada kategori cukup tinggi.
5. Pihak rumah sakit perlu memberikan perhatian terhadap faktor lain di luar penelitian yang berkontribusi sebesar 30,30% terhadap loyalitas pasien,

seperti fasilitas fisik rumah sakit, kenyamanan lingkungan, sistem pelayanan digital, serta kemudahan akses layanan kesehatan.

6. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti kepercayaan pasien, citra rumah sakit, kualitas fasilitas, atau pengalaman pasien secara keseluruhan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap, mendalam, dan komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2021). *Manajemen pemasaran jasa kesehatan*. Jakarta: Kencana.
- Abidin, Z. (2020). Pengaruh promosi terhadap loyalitas pasien rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 7(2), 55–66.
- Achmad, F. (2023). Efektivitas media sosial dalam promosi kesehatan ibu hamil. *Jurnal Promosi Kesehatan Nusantara*, 5(1), 44–59.
- Adawiyah, R. (2022). Komunikasi bidan dan kepuasan ibu hamil. *Jurnal Kebidanan Mandiri*, 10(2), 120–134.
- Adi, S. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan berkunjung. *Jurnal Manajemen Publik*, 11(1), 22–33.
- Adriansyah, D. (2022). Hubungan citra rumah sakit dengan loyalitas ibu hamil. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 8(3), 211–224.
- Afrizal, R. (2023). Marketing komunikasi digital di sektor kesehatan. *Journal of Public Health Research*, 12(4), 301–315.
- Agustina, E. (2021). Kualitas layanan antenatal care dan kepuasan pasien. *Jurnal Kebidanan Sehat*, 7(2), 88–102.
- Ahmed, S. (2023). Health communication strategies in maternal care. *International Journal of Health Promotion*, 16(2), 150–166.
- Aini, N. (2020). Persepsi ibu hamil tentang pelayanan rumah sakit. *Jurnal Kebidanan Nusantara*, 4(1), 66–78.
- Anderson, K. C., Knight, D. K., Pookulangara, S., & Josiam, B. (2014). Influence of hedonic and utilitarian motivations on retailer loyalty and purchase intention: A Facebook perspective. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(5), 773–779. DOI: 10.1016/j.jretconser.2014.05.007
- Baker, P. (2022). The impact of healthcare branding on maternal choice. *Health Marketing Quarterly*, 39(2), 122–139.
- Bastian, H. (2021). Komunikasi pemasaran di sektor kesehatan primer. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 9(1), 33–47.
- Beratha, N. (2020). Pengaruh promosi pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan. *Jurnal Kesehatan Prima*, 12(1), 17–29.
- Brown, L. (2023). Patient satisfaction and decision-making in primary care. *Journal of Health Services*, 41(3), 201–216.
- Budianto, S. (2021). Media sosial sebagai alat promosi kesehatan rumah sakit. *Jurnal Komunikasi Kesehatan*, 6(2), 90–103.
- Chandra, B. (2020). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Rajagrafindo.

- Chen, W. (2023). Digital maternal health services marketing. *Journal of Medical Internet Studies*, 28(1), 1–14.
- Creswell, J. (2020). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage.
- Cutler, A. (2021). Health communication and patient behavior. *International Health Review*, 8(2), 188–201.
- Cyntia, D. (2022). Pengaruh citra layanan terhadap minat berkunjung ulang. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 13(2), 77–96.
- Daulay, R. (2021). Pengaruh bauran pemasaran terhadap keputusan berkunjung. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 3(1), 22–34.
- Dewi, L. (2020). Komunikasi interpersonal petugas kesehatan dan kepuasan pasien. *Jurnal Keperawatan Komunitas*, 8(2), 101–112.
- Do Hee Kim, Lee, Jiwon & (2023). The Effects of Tourism Destination Brand Equity and Place Attachment on Perceived Fit and Behavioral Intention: Focused on the Gangwon MICE Industry. *Journal of Tourism Sciences*, 42(7), 29–50. DOI: 10.17086/JTS.2018.42.7.29.50
- Dinas Kesehatan RI. (2022). *Pedoman pelayanan antenatal care*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Djamal, S. (2021). Promosi pelayanan kesehatan bagi ibu hamil. *Jurnal Bidan Madani*, 9(1), 55–68.
- Dutta, S. (2023). Public health communication in developing countries. *Journal of Global Health*, 15(1), 1–12.
- Effendy, O. (2020). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Engel, J. (2021). Consumer behavior in healthcare. *Healthcare Consumer Review*, 6(4), 211–225.
- Erviana, D. (2022). Pengaruh kualitas informasi rumah sakit terhadap citra layanan. *Jurnal Komunikasi Publik*, 14(2), 99–114.
- Estika, P. (2020). Pelayanan antenatal care dan persepsi ibu hamil. *Jurnal Kebidanan*, 11(1), 45–59.
- Evans, M. (2021). Digital branding in health organizations. *Health Marketing Review*, 17(3), 280–295.
- Fahmi, I. (2020). *Perilaku konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Fadhilah, M. (2021). Komunikasi pemasaran rumah sakit melalui media digital. *Jurnal Komunikasi Sosial*, 6(1), 55–67.
- Fatmawati, N. (2022). Hubungan promosi kesehatan dan keputusan kunjungan ibu hamil. *Jurnal Kebidanan Indonesia*, 7(3), 177–189.
- Fitriani, I. (2023). Factors influencing pregnant women's choice of maternal services. *Journal of Midwifery Research*, 12(4), 210–223.
- Fogg, B. (2021). Persuasive technology in maternal health communication. *Computers in Health Behavior*, 19(1), 88–103.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate*. Semarang: UNDIP Press.
- Ginting, R. (2020). Pengaruh kualitas komunikasi bidan terhadap minat berkunjung. *Jurnal Kebidanan Prima*, 8(2), 111–124.
- Gordon, T. (2023). Healthcare communication strategies. *International Journal of Public Health Communication*, 4(3), 166–181.

- Green, J. (2021). Branding and image in primary healthcare. *Global Health Marketing*, 3(2), 144–159.
- Gunawan, A. (2022). Citra layanan dan loyalitas pasien ibu hamil. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(1), 66–80.
- Hair, J. (2020). *Multivariate data analysis*. Pearson.
- Handayani, T. (2022). Promosi kesehatan rumah sakit melalui Instagram. *Jurnal Komunikasi Digital*, 7(2), 33–49.
- Hartono, S. (2020). Pengaruh persepsi kualitas terhadap citra rumah sakit. *Jurnal Administrasi Kesehatan*, 5(2), 55–70.
- Hasan, M. (2021). *Pemasaran jasa*. Malang: UB Press
- Hidayati, R. (2023). Citra publik dan kepercayaan pasien rumah sakit. *Jurnal Kebijakan Kesehatan*, 11(3), 199–213.
- Indrayani, R. (2022). Pengaruh promosi terhadap keputusan penggunaan layanan ANC. *Jurnal Kebidanan Nusantara*, 5(1), 44–55.
- Institute for Health Metrics. (2023). *Maternal health communication guidelines*. IHME Press.
- Iskandar, A. (2020). Strategi komunikasi pelayanan antenatal. *Jurnal Bidan Indonesia*, 3(2), 66–78.
- Israel, J. (2023). Social media outreach for maternal health. *Digital Health Review*, 14(2), 144–157.
- Izzati, M. (2021). Pengaruh citra rumah sakit terhadap minat kunjungan ulang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Madani*, 2(2), 121–133.
- Jalal, F. (2020). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dasar. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 6(1), 88–101.
- James, A. (2022). Healthcare promotion strategies in rural areas. *Public Health International*, 12(3), 122–137.
- Jamila, R. (2021). Pengaruh promosi layanan ibu hamil terhadap keputusan kunjungan. *Jurnal Kebidanan Andalas*, 9(2), 133–144.
- Jannah, S. (2023). Media informasi digital dalam meningkatkan kunjungan ANC. *Jurnal Promkes*, 11(1), 77–92.
- Jensen, P. (2021). Health branding and patient engagement. *Health Communication Insights*, 9(3), 199–214.
- Kadir, A. (2022). Kualitas layanan kesehatan dan perilaku kunjungan ibu hamil. *Jurnal Kesehatan Publik*, 8(3), 101–117.
- Kemenkes RI. (2021). *Profil kesehatan Indonesia*. Jakarta: Kemenkes.
- Khaerani, N. (2020). Pengaruh komunikasi bidan terhadap kepuasan ANC. *Jurnal Bidan Indonesia*, 8(2), 66–80.
- Kholifah, Z. (2023). Perilaku pencarian layanan kesehatan ibu hamil. *Jurnal Ilmu Kebidanan*, 5(1), 122–138.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing management*. Pearson.
- Lestari, P. (2021). Komunikasi pemasaran rumah sakit dan loyalitas pasien. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(2), 88–101.
- Lestari, R., & Prasetyo, T. (2022). Pengaruh media sosial terhadap minat kunjungan ibu hamil. *Jurnal Promosi Kesehatan*, 10(1), 55–70.
- Lina, S. (2020). Persepsi pasien terhadap citra rumah sakit. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, 5(2), 101–115.