



Kualitas Pelayanan Kesehatan Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Unit Rawat Jalan RS Islam Al-Muchtar Karawang

Elfa Alfiyani^{1*}, Tri Suratmi¹, Alih Germas Kodyat¹

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia, Indonesia
*elfalfiyani@gmail.com**

Article History:

Received : 23-09-2026

Accepted : 25-09-2026

Keywords: *Kualitas Pelayanan; Loyalitas Pasien; Rawat Jalan*

Abstract: *Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Al-Muchtar Karawang. Penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan survei analitik dan pendekatan cross-sectional. Sampel sebanyak 92 pasien rawat jalan dipilih menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner pada pasien yang telah melakukan kunjungan ulang di Unit Rawat Jalan periode Februari–Maret 2025. Kualitas pelayanan diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, sedangkan loyalitas pasien sebagai variabel dependen. Analisis data menggunakan uji Chi-Square dan regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dengan loyalitas pasien ($p < 0,05$). Hasil regresi logistik menunjukkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, dan empathy berpengaruh terhadap loyalitas pasien dibandingkan dengan assurance. Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan. Rumah sakit disarankan meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan penghargaan sesuai kinerja tenaga kesehatan, serta meningkatkan ketepatan waktu pelayanan.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit menurut WHO (*World Health Organization*) adalah salah satu sarana kesehatan yang juga berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan upaya kesehatan, yaitu setiap kegiatan yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara optimal. Usaha Kesehatan dicapai melalui penerapan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan (kuratif), dan pemulihan (rehabilitatif). Diagnosis, pengobatan, perawatan, dan pendidikan kesehatan adalah cara pelayanan kesehatan diberikan oleh rumah sakit. Rumah sakit, menurut Undang-Undang No. 47 Pasal 1 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan, adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, termasuk rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Wahyudi, 2018).

Menurut Peraturan Pemerintah RI No. 47 tahun 2021 Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Berdasarkan klasifikasi rumah sakit menjelaskan bahwa rumah sakit terdiri dari pengelompokkan kelas berdasarkan kemampuan pelayanan, fasilitas kesehatan, sarana penunjang, dan sumber daya manusia (Peraturan Pemerintah, 2021).

Dalam memberikan layanan kesehatan dan menjamin kepuasan pasien adalah prioritas utama rumah sakit. Sebuah gagasan konvensional yang berubah dengan cepat adalah bahwa orang membutuhkan layanan kesehatan dan akan terus menggunakan penyedia layanan kesehatan yang sama karena mereka membutuhkannya, meskipun mereka tidak begitu puas dengan layanan yang mereka terima. Kepercayaan adalah komponen penting yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Kepercayaan pelanggan atau pelanggan terhadap penyedia jasa akan meningkatkan nilai hubungan yang terjalin dengan penyedia jasa, dan kepercayaan yang tinggi dapat mengurangi kemungkinan pelanggan untuk beralih ke penyedia jasa lain. Rumah sakit yang dapat menghargai pasiennya dapat meningkatkan kepercayaan pasien. Keberhasilan rumah sakit dalam menciptakan citra organisasi juga membentuk loyalitas pasien (Eftitah, 2023).

Loyalitas adalah sebuah perilaku yang menunjukkan kepatuhan seseorang terhadap suatu barang maupun jasa. Seseorang yang melakukan pembelian terhadap barang atau jasa sehingga terjadi suatu interaksi yang sering selama periode waktu tertentu disebut sebagai pelanggan (Griffin, 2005). Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa loyalitas pasien merupakan suatu bentuk perilaku kepatuhan atau kesetiaan seorang pasien dalam memilih dan menggunakan suatu pelayanan kesehatan yang sama secara berulang dalam periode waktu tertentu. Loyalitas pasien tentunya memiliki peran yang sangat penting bagi penyedia jasa seperti pelayanan kesehatan. Banyaknya industri pelayanan kesehatan seperti rumah sakit baik oleh pemerintah maupun swasta, secara langsung menimbulkan tingginya persaingan bisnis antar penyedia layanan kesehatan sehingga pengelola layanan kesehatan dituntut untuk membuat strategi guna memenangkan persaingan tersebut (Rejeki, 2015). Faktor kunci dalam

memenangkan persaingan tersebut yakni ditentukan oleh loyalitas pasien (Alma, 2006). Menurut Hurriyati (2015), dengan mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap barang atau jasa dapat meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan ataupun penyedia layanan, sehingga penting bagi sebuah penyedia layanan untuk dapat menarik dan mempertahankan pelanggannya.

Seringkali masyarakat beranggapan hanya kepada perspektif pemberi layanan saja, tetapi kualitas pelayanan pun menjadi salah satu hal yang penting bagi loyalitas pasien. Berbagai cara dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas pelayanan yang terdapat di Rumah Sakit, salah satu cara yang efektif yaitu dari kacamata konsumen atau pasien. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan persepsi konsumen (Sumadi, 2022).

Pelayanan Kesehatan yang berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien yang positif akan berdampak juga pada peningkatan loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit. Loyalitas pasien merupakan salah satu manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit, serta untuk tetap menjadi pasien dari Rumah Sakit tersebut. Loyalitas adalah salah satu bukti pasien untuk selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap Rumah Sakit Tersebut. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap pasien memiliki dasar loyalitas yang berbeda, hal tersebut tergantung dari obyektivitas setiap pasien (Sari 2020). Permasalahan yang berhubungan dengan loyalitas pasien harus diperhatikan oleh penyedia jasa layanan Kesehatan seperti pada kualitas layanan sara dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan Kesehatan, kecepatan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan sehingga menciptakan kepuasan pada pasien (Dewi, 2017).

Menurut Pasuraman et al. (1998) terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diperoleh pasien yaitu kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphathy*) (Mu'ah, 2014). Baik dan buruknya sebuah pelayanan kesehatan dapat terlihat dari beberapa dimensi dimensi kualitas pelayanan (Ahmad & Munawir, 2018). Jasa pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dapat meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang dan pada pasien yang baru melakukan kunjungan akan melakukan kunjungan berulang karena pengalaman yang didapat sesuai dengan harapannya (Satrianegara, 2016).

Penelitian sebelumnya oleh Hutagalung & Wau (2019) menunjukkan pelayanan kesehatan masyarakat pada beberapa dimensi menunjukkan hasil yang tidak baik seperti dimensi kehandalan (*realibility*) (55.7%), daya tangkap (*responsiveness*) (65.6%), empati (*empathy*) (54.1%), serta bukti fisik (*tangibles*) (63.9%) sedangkan hanya dimensi jaminan (*assurance*) yang menunjukkan hasil baik (70.5%). Penelitian lainnya oleh Lestari (2019) menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi baik dan buruknya suatu pelayanan kesehatan adalah dimensi kehandalan (*realibility*) (*p value* : 0.002), empati (*empathy*) (*p value* : 0.001), dan bukti fisik (*tangibles*) (*p value* : 0.003),

hal ini menunjukkan bahwa sebuah pelayanan kesehatan harus dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat selain itu juga perlu didukung dengan adanya fasilitas yang sesuai dan sikap kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil yang sama pula didapatkan oleh Fattah (2016), bahwa variabel *responsiveness*, *assurance*, *reliability*, dan *emphaty* memiliki hubungan dengan loyalitas pasien RSIA Sitti Khadijah I Makassar.

Pelayanan kesehatan yang bermutu dan berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat sehingga mampu meningkatkan loyalitas maupun minat untuk melakukan kunjungan ulang (Satrianegara, 2016). Keinginan untuk melakukan kunjungan ulang dapat terjadi karena pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien merasa puas, sehingga pelayanan kesehatan yang kurang baik dapat menyebabkan kepuasan pasien berkurang (Sangkot *et al.*, 2022). Penelitian sebelumnya oleh Sukiswo (2018) menunjukkan bahwa keinginan untuk melakukan kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh faktor kepuasan pasien terhadap aspek kehandalan (*realibility*) (*p value*: 0.003), daya tangkap (*responsiveness*) (*p value*: 0.018), jaminan (*assurance*) (*p value*: 0.000), empati (*empathy*) (*p value*: 0.028), dan bukti fisik (*tangibles*) (*p value*: 0.011).

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Saragih (2013), dari kelima dimensi mutu pelayanan (*tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *reliability*), ada 4 variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Herna Medan yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Sedangkan pada variabel *reliability* tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan loyalitas $p(0,970) > 0,05$. Hasil penelitian Sufriana (2012) dalam Fitri A (2016) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi *assurance* (keamanan dan jaminan) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Bekasi Tahun 2009 dengan *p-value* $(0.312) > \alpha (0.05)$.

Demikian pula hasil penelitian yang didapatkan oleh Fitri (2016), menyatakan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Sumatera Selatan, Ada hubungan antara akses pelayanan dan interaksi petugas dengan pasien dengan loyalitas pasien. Oleh karena itu, loyalitas dapat menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan pengukuran serta evaluasi tingkat kepuasan secara akurat, hal ini bertujuan untuk melihat sejauh mana respon pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan pelayanan), *tangible* (bukti langsung), *emphaty* (sikap petugas), *reliability* (kehandalan pelayanan) terhadap loyalitas pasien pada waktu bersamaan di RS Islam Al-Muchtar Karawang. Populasi diambil

dari jumlah pasien rawat jalan bulan maret yang berobat berjumlah 120 orang yang masuk dalam inklusi. Sedangkan sampel pada penelitian ini berjumlah 92 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling. Serta sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer. Analisis data yang digunakan adalah univariat, bivariat dan multivariat, dengan menggunakan uji regresi logistik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Analisis Univariat

Variabel	n	Persentase
<i>Tangibles</i>		
- Baik	78	84,8
- Kurang baik	14	15,2
<i>Reliability</i>		
-Handal	77	83,7
-Kurang Handal	15	16,3
<i>Responsiveness</i>		
-Tanggap	80	87
-Kurang tanggap	12	13
<i>Assurance</i>		
-Ada jaminan	82	89,1
-Tidak Ada jaminan	10	10,9
<i>Emphaty</i>		
-Empaty	81	88
-Kurang empati	11	12
<i>Loyalitas</i>		
Loyal	75	81,5
Tidak loyal	17	18,5
Total	92	100

Berdasarkan tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa mayoritas dari 92 responden mengatakan RS Islam Al-Muchtar Karawang memiliki *tangibles* (84.8%), *Reliability* (83.7%), *Responsiveness* (87%), *Assurance* (89.1%), *emphaty* (88%) dan loyal (81,5%).

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* terhadap Loyalitas Pasien

Variabel	P Value	OR
<i>Tangibles</i>	0,001	240,5
<i>Reliability</i>	0,001	237,3
<i>Responsiveness</i>	0,001	160,3
<i>Assurance</i>	0,001	64,9
<i>Emphaty</i>	0,001	105,7

Berdasarkan tabel 2 di atas, syarat dari analisis bivariat dikatakan ada hubungan bila nilai *p value* < 0,05. Sehingga bila melihat dari tabel diatas seluruh variabel yang terdiri dari *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *reliability* memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien.

Analisis Multivariat

Tabel 3. Pemodelan Akhir

Variabel	<i>p-value</i>	OR
<i>Tangibles</i>	0,010	75,790
<i>Reliability</i>	0,019	37,399
<i>Responsiveness</i>	0,014	72,077
<i>Emphaty</i>	0,014	72,026

Berdasarkan pada tabel 3, diketahui bahwa semua dimensi kualitas pelayanan telah memiliki $p\text{-value} < 0,05$. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* merupakan dimensi yang paling berpengaruh dalam loyalitas pasien yaitu sebanyak 75,8 kali, 37.3 kali, dan 72 kali dengan pelayanan di Rawat Jalan RS Islam Al-Muchtar Karawang.

PEMBAHASAN

1. Hubungan *Tangibles* dengan Loyalitas Pasien

Persepsi *Tangibles* (bukti langsung) baik terdapat 74 responden (80.4%) yang loyal dan sebanyak 4 responden (4.3%) tidak loyal. Berdasarkan hasil uji *fisher exact test* maka diperoleh nilai P pada kategori *tangibles* (bukti langsung) $p = < ,001$ atau nilai $P < 0,05$. berarti ada hubungan antara *Tangibles* (Bukti Langsung) dengan loyalitas pasien di pelayanan rawat jalan RS Islam Al-Muchtar Karawang.

Pada pembahasan tentang kualitas pelayanan telah dijelaskan bahwa terdapat beberapa dimensi pelayanan yang harus dipenuhi oleh seseorang dalam melakukan pelayanan dalam bentuk apapun, diantaranya pelayanan di rawat jalan. Konsep kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh Parasuraman adalah *servis quality*, yang menyebutkan dimensi *tangibles* merupakan dimensi yang harus dilakukan. Dimensi *tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

Pada penelitian oleh Lisdiana et al. (2023) dimensi *tangibles* yang dinilai memiliki nilai mean paling tinggi menunjukkan kualitas pelayanan kesehatan yang tinggi maka akan berdampak dengan loyalitas pasien yang tinggi juga di Rumah Sakit, yang dapat dilihat dari adanya tenaga kesehatan yang memiliki sikap disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Hubungan *Reliability* dengan Loyalitas Pasien

Persepsi *reliability* (kehandalan pelayanan) yang handal terdapat 73 responden (79.3%) yang loyal dan sebanyak 4 responden (4.3%) tidak loyal.

Hasil penelitian ini diperoleh nilai P pada kategori *reliability* (Kehandalan Pelayanan) $p = < ,001$ atau nilai $P < 0,05$. Artinya ada hubungan antara *reliability* (Kehandalan Pelayanan) dengan loyalitas pasien di RS Islam Al-Muchtar Karawang. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang yang menyatakan ada hubungan antara persepsi pasien kehandalan pelayanan dan minat

penggunaan ulang pelayanan rawat jalan, terdapat hubungan antara keterandalan (*reliability*) dengan loyalitas dengan nilai $p=0,000$ ($p<0.05$). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan dengan keterandalan (*reliability*) maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.

Penelitian yang mendukung yaitu penelitian Ulfa (2012) tentang hubungan karakteristik, kualitas layanan dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien didapatkan bahwa responden yang menilai dimensi *reliability* baik akan lebih loyal dibanding responden yang menilai dimensi *reliability* tidak baik di pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Tugu Ibu. Hasil penelitian ini dapat terlihat dari mayoritas responden (73,6 %) yang menilai baik dengan dimensi *reliability* juga menyatakan loyal dengan pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Tugu Ibu. Penelitian Suharno, Hihab (2010) tentang pengaruh dimensi reliabilitas, dimensi tangibel dan dimensi empati dengan loyalitas pasien di RS MRCCC Siloam Semanggi didapatkan dimensi reliabilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan loyalitas pasien rawat jalan. Berdasarkan penelitian Supartiningsih (2017) didapatkan ada hubungan yang positif antara *reliability* kepuasan pasien untuk rawat jalan. Dimensi servis pelayanan *reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Pengalaman masa lalu pasien akan pelayanan kesehatan berpengaruh dengan keputusannya untuk memilih atau menggunakan pelayanan tersebut pada masa yang akan datang. Selain itu hal ini juga berpengaruh dengan orang lain yang ingin menggunakan jasa pelayanan yang sama karena rekomendasi dari orang lain biasanya cepat diterima sebagai referensi untuk memilih tempat pelayanan kesehatan.

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati. Dalam unsur ini, rumah sakit dituntut untuk menyediakan jasa yang handal. Jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain jasa tersebut harus selalu baik. Para petugas rumah sakit juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pasien tidak merasa ditipu. Selain itu, rumah sakit harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pasien. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti (Wati L, 2018).

3. Hubungan *Responsibility* dengan Loyalitas Pasien

Persepsi *responsiveness* (daya tanggap) tanggap terdapat 74 responden (80.4%) yang loyal dan 6 responden (6.5%) yang tidak loyal. Serta persepsi *Responsiveness* (daya tanggap) kurang tanggap terdapat 1 responden (1.1%) yang loyal dan 12 responden (12%) yang tidak loyal dengan RS Islam Al-Muchtar Karawang terutama pelayanan rawat jalan.

Pada penelitian ini diperoleh nilai P pada kategori *Responsiveness* (daya tanggap) $p < 0,001$ atau nilai $P < 0,05$. Artinya ada hubungan antara *Responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien di RS Islam Al-Muchtar Karawang.

Sejalan dengan hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Ulfa (2012) juga menunjukkan bahwa responden yang menilai dimensi *responsiveness* baik akan lebih loyal. Hasil penelitian Supartiningsih (2017) juga didapatkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh dengan tingkat loyalitas pasien. Ketanggapan (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat loyalitas pasien rumah sakit umum di kota Singaraja-Bali. Penelitian Suharno dan Sihap (2012) juga mendukung penelitian ini bahwa terdapat hubungan antara ketanggapan dengan loyalitas pasien.

Responsiveness yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Ketanggapan merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap (Nursalam, 2014).

Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan sigap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan. Unsur lain yang juga penting dalam elemen cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan.

Masyarakat yang kritis dalam mencari pelayanan kesehatan mereka tidak hanya mencari kesembuhan atau kesehatan yang merupakan *core product* dari rumah sakit, tetapi juga kenyamanan sebagai atribut produk dalam berbagai bentuk seperti proses pendaftaran yang cepat termasuk kemudahan dalam cara pembayaran, perawat dan staf rumah sakit yang cepat tanggap terhadap kebutuhan mereka, mendapatkan informasi yang jelas atas pertanyaan mereka, dan sebagainya. Tuntutan atau harapan dari calon pasien inilah yang mendorong manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga pasien puas dan loyal terhadap produk jasa yang telah diberikan (Nursalam, 2014).

Menurut peneliti penilaian baik ini harus dapat dipertahankan, karena jika penilaian buruk akan berakibat terhadap menurunnya loyalitas pasien, seperti yang dikemukakan oleh Hasan (2014) sistem dan proses yang buruk sangat mempengaruhi penilaian pasien meskipun rumah sakit memiliki pegawai-pegawai yang terampil, seperti waktu tunggu yang lama adalah hal yang dapat menyebabkan rumah sakit kehilangan pelanggan.

Menurut peneliti responsiveness yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pasien dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan rawat jalan.

4. Hubungan Assurance dengan Loyalitas Pasien

Persepsi *assurance* (jaminan pelayanan) ada jaminan terdapat 73 responden (79.3%) yang loyal dan 9 responden (9.8%) yang tidak loyal. Pada penelitian ini diperoleh nilai P pada kategori *assurance* (Jaminan Pelayanan) $p = <,001$ atau nilai $P < 0,05$. Artinya ada hubungan antara Responsiveness (daya tanggap) terhadap loyalitas pasien di RS Islam Al-Muchtar Karawang.

Hal ini sejalan dengan penelitian Darlin RA, 2021 yang menyatakan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi-Square* pada taraf kepercayaan 95% (0,05) diperoleh nilai p value = 0,002 atau nilai $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima karena nilai p value = 0,002 < nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara jaminan kepastian dengan loyalitas pasien rawat inap umum memilih layanan kesehatan di RSUD Aliyah 1 Kota Kendari. Artinya semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan kesehatan terhadap jaminan maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien.

Menurut Parasuraman, Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian (*assurance*) atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan (Kotler dan Armstrong, 2011). Assurance berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan memberikan jaminan meringankan resiko kerugian bagi pelanggan dengan kepastian kualitas kerja yang prima.

5. Hubungan Empathy dengan Loyalitas Pasien

Persepsi *emphaty* dengan adanya rasa empati yang baik terdapat 74 responden (80.4%) yang loyal dan 7 responden (7.6%) yang tidak loyal. Pada penelitian ini diperoleh nilai P pada kategori *emphaty* $p = <,001$ atau nilai $P < 0,05$. Dengan demikian, ada hubungan antara *emphaty* dengan loyalitas pasien di RS Islam Al-Muchtar Karawang.

Sejalan dengan penelitian Darlin RA, 2021 yang menjelaskan hasil uji statistik dengan menggunakan uji *Chi-Square* pada taraf kepercayaan 76% (0,05) diperoleh nilai p value = 0,008 atau nilai $\alpha = 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, karena nilai p value = 0,008 < nilai $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara empathy dengan loyalitas pasien rawat inap umum memilih layanan kesehatan di RSUD Aliyah I Kota Kendari.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atika Fattah yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan

Kesehatan Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2016” yang menyatakan bahwa ada hubungan antara empati (sikap petugas) dengan loyalitas pasien di RSIA Sitti Khadijah I Makassar 2016.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan, mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan.

Konsep manajemen relationship adalah sebuah proses hubungan yang sistematis di antara kedua belah pihak dalam hal ini interaksi dokter dan pasien yang ditandai dengan adanya timbal balik yang terkoordinir dan kooperatif, dan berhasil tidaknya hubungan tersebut tergantung pada kemampuan dokter dalam menggunakan segala potensi yang dimilikinya. Hubungan ideal dokter dengan pasien yang digambarkan oleh profesional kesehatan adalah lebih berfokus dan komitmen kepada pasien, memandang pasien sebagai manusia, humanistic professional, merawat, menyembuhkan serta mengobati dengan hormat, memberikan perhatian yang lebih dan berempati kepada pasien, lebih sabar dan belas kasih, mempunyai ikatan dengan pasien, lebih mendengar, dan sebagai guru bagi pasiennya.

Menurut peneliti, *emphaty* (sikap petugas) yang baik dapat membuat pasien pada rumah sakit menjadi loyal, ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan antara *emphaty* (sikap petugas) terhadap loyalitas pasien terhadap RS Islam Al-Muchtar Karawang. Semakin baik *emphaty* (sikap petugas) yang diberikan oleh rumah sakit, maka loyalitas pasien akan semakin bertambah karena pasien menginginkan *emphaty* (sikap petugas) yang baik.

6. Hasil Multivariat (Variabel Yang Paling Berpengaruh)

Pada teori yang dijelaskan menurut Griffin, loyalitas adalah perilaku membeli, ini berbeda dengan kepuasan konsumen yang lebih sebagai sikap, perilaku pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang : melakukan pembelian berulang secara teratur membeli antara lain produk dan jasa; mereferensikan kepada orang lain; dan menunjukkankekebalan terhadap daya tarik pesaing. Kemudian dalam mencapai loyalitas yang baik terdapat 3 komponen yang harus terpenuhi yaitu kualitas jasa, kepuasan pelanggan dan citra.

Penelitian ini memfokuskan dalam faktor kualitas pelayanan melihat dari respon pasien terhadap 5 dimensi servis pelayanan. Pelayanan berkaitan erat dengan loyalitas pelanggan dan secara umum dapat diwujudkan dengan tiga cara pokok yaitu :

- a. Memperlakukan pelanggan dengan baik sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas.
- b. Rumah sakit memberikan jaminan yang luas dan tidak terbatas pada ganti rugi yang dijanjikan saja.

- c. Rumah sakit memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mengeluh dengan cara menangani keluhan mereka secara profesional dan cepat.

Pada penelitian ini, didapatkan hasil analisis multivariat yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* merupakan dimensi yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rawat Jalan RS Islam Al-Muchtar Karawang. Sedangkan variabel *assurance* memiliki $p > 0.05$ sehingga tidak diikutsertakan dalam tahapan kedua regresi logistik. Karena nilai *p-value* yang tinggi menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap jaminan pelayanan (*assurance*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas mereka. Ini bisa terjadi jika pasien sudah menganggap jaminan sebagai hal “biasa” atau “standar”, bukan sesuatu yang spesial. Hal ini didukung oleh data multivariat yang menunjukkan *assurance* memiliki *p-value* tinggi dan OR sangat rendah, sehingga akhirnya dikeluarkan dari model analisis lanjutan.

Walaupun pada penelitian ini tidak semua responden yang menilai baik pada dimensi dimensi tersebut, akan tetapi jika dilakukan penilaian secara bersamaan maka dimensi- dimensi tersebut merupakan dimensi yang berhubungan dengan loyalitas responden dan memiliki pengaruh dominan terhadap kelayakan responden di rumah sakit ini. Sehingga jika manajemen mengharapkan pasien dinyatakan loyal pada layanan poliklinik maka kualitas layanan yang lebih dikonsentrasikan adalah dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy*. Semakin banyak responden menilai dimensi dimensi tersebut baik maka akan membuat dirinya semakin loyal pada Pelayanan Rawat Jalan RS Islam Al-Muchtar Karawang.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Ada hubungan *tangibles* dengan loyalitas pasien di Pelayanan Rawat Jalan RS Islam Al-Muchtar Karawang.
2. Ada hubungan *reliability* dengan loyalitas pasien di RS Islam Al-Muchtar Karawang.
3. Ada hubungan *responsiveness* dengan loyalitas pasien di RS Islam Al-Muchtar Karawang.
4. Ada hubungan *assurance* dengan loyalitas pasien di RS Islam Al-Muchtar Karawang.
5. Ada hubungan *empathy* dengan loyalitas pasien di RS Islam Al-Muchtar Karawang.
6. Pada penelitian ini dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *empathy* merupakan faktor dominan yang mempengaruhi loyalitas pasien di RS Islam Al- Muchtar Karawang.

DAFTAR PUSTAKA

- Darlin, R. A., Ahmad, L. O. A. I., & Liaran, R. D. (2021). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap umum di Rumah Sakit Umum Aliyah I Kota Kendari tahun 2020. *Jurnal*

- Administrasi dan Kebijakan Kesehatan*, 2(2).
- Dewi, R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna BPJS dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.4511>
- Eftitah, E., Martini, N. N. P., Susbiyani, A., & Herlambang, T. (2023). Pengaruh kepuasan dan citra rumah sakit terhadap kepercayaan dan loyalitas pasien. *Relasi: Jurnal Ekonomi*, 19(1), 69–88. <https://doi.org/10.31967/relasi.v19i1.663>
- Fattah, A. (2016). *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar tahun 2016* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]. Repositori UIN Alauddin Makassar. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1248/>
- 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. <https://doi.org/10.26553/jikm.2016.7.1.22-31>
- Griffin, J. (2005). *Customer loyalty: Menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Erlangga.
- Hasan, A. (2014). *Marketing*. Buku Kita.
- Hutagalung, F., & Wau, H. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada pasien penderita hipertensi di Puskesmas Rantang Medan Petisah tahun 2019. *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi*, 2(1), 16–25. <https://doi.org/10.35451/jkf.v2i1.197>
- Mu'ah. (2014). *Loyalitas pelanggan: Tinjauan aspek kualitas pelayanan dan biaya peralihan*. Zifatama Publisher.
- Nursalam. (2014). *Manajemen keperawatan: Aplikasi dalam praktik keperawatan profesional* (Edisi 4). Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahsakitan. (2021).
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Hastuti Suryandari, E. S. D., & Wijaya, A. (2022). Analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141–147. <https://doi.org/10.14710/jmki.10.2.2022.141-147>
- Saragih, R., Lubis, A. N., & Sutatniningsih, R. (2010). *Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan* [Tesis, Universitas Sumatera Utara].
- Sari, S. M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (Studi pada Rumah Sakit Bhayangkara Tk. II Sartika Asih Bandung). *Economix*, 9(1), 61–72.
- Satrianegara, M. F. (2016). *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan*. Salemba Medika.
- Suharno, N., & Shihab, M. (2012). Pengaruh dimensi reliabilitas, dimensi

- tangibel dan dimensi empati terhadap loyalitas pasien (Studi kasus: Pasien rawat jalan RS MRCCC Siloam Semanggi). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 10(19).
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: Kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9–15.
<https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Ulfa, R. (2012). *Hubungan karakteristik pasien, kualitas layanan dan hambatan pindah dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok tahun 2011* [Tesis, Universitas Indonesia].
- Wati, L. (2018). Hubungan antara reliability dan responsiveness dengan loyalitas pasien di ruang rawat inap. *Jurnal Keperawatan Silampari*, 2(1).
<https://doi.org/10.31539/jks.v2i1.311>
- Wahyudi. (2018). *Analisis beban kerja rumah sakit*.