



Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan

Factors Related To Outpatient Loyalty At Deep Bay Stella Maris Hospital South Nias Regency

Manisha¹, Kurniawati Telaumbanua², Iman Muhammad^{3*}

^{1,2}Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

³Prodi S1 Teknik Informatika, STMIK Logika, Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Latar Belakang; Loyalitas adalah bukti konsumen yang selalu menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas perusahaan. Keuntungan loyalitas bersifat jangka Panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Berdasarkan survey awal kepada 12 orang pasien menunjukkan bahwa sebanyak 7 orang pasien mengatakan kurang puas dan 5 orang mengatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit. **Tujuan;** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022. **Metode;** Desain penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*, populasi dalam penelitian ini diambil dari rata-rata jumlah pasien rawat jalan tiap bulan sebanyak 127 orang, dan jumlah sampel sebanyak 97 orang. Dalam penelitian menggunakan uji *chi-square*. **Hasil;** Hasil penelitian menunjukkan nilai p untuk variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, citra rumah sakit, fasilitas rumah sakit sebesar $0,000(< 0,05)$. **Kesimpulan;** bahwa faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*, citra rumah sakit dan fasilitas rumah sakit. Disarankan kepada Rumah Sakit Stella Maris agar menyediakan kotak saran dan keluhan di rumah sakit, ruang tunggu yang nyaman, memberi pelayanan dengan sopan dan ramah agar pasien tetap loyal terhadap rumah sakit.

Kata Kunci : Faktor yang berhubungan, Loyalitas

Abstract

Background; Loyalty is a testament to consumers who have always been customers who have strength and a positive attitude towards the company. Loyalty gains are long-term and cumulative, i.e. increased patient loyalty can lead to increased sources of income or profits, higher employee retention, and a more stable financial base. Based on an initial survey of 12 patients, it showed that as many as 7 patients said they were dissatisfied and 5 people said they were satisfied with hospital services. **Purpose;** This study aims to determine the factors related to the loyalty of outpatients at Stella Maris Teluk Dalam Hospital, South Nias Regency in 2022. **Method;** The research design using quantitative methods conducted by analytical surveys with a cross-sectional approach, the population in this study was taken from the average number of outpatients each month as many as 127 people, and the number of samples as many as 97 people. In the study using the chi-square test. **Result;** The results showed a p value for the variables of *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, citra rumah sakit, hospital facilities* of $0.000(< 0.05)$. **Conclusion;** that the factors related to patient loyalty are *le, reliability, responsiveness, assurance, empathy, hospital image and hospital facilities*. It is recommended to Stella Maris Hospital to provide a suggestion and complaint box in the hospital, a comfortable waiting room, provide services politely and friendly so that patients remain loyal to the hospital.

Keywords : Related factors, Loyalty

Alamat Korespondensi :

Iman Muhammad, STMIK LOGIKA, l. KL. Yos Sudarso No.374, Pulo Brayan Kota, Medan, Indonesia , imanmuhammadhelvetia@gmail.com

PENDAHULUAN

Rumah Sakit di Indonesia sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan unit rawat inap(1).

Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam UUD RI tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya (2).

Bidang pelayanan kesehatan, jasa adalah kegiatan yang dilakukan oleh institusi penyedia layanan kesehatan (*health care providers*). Jenis pelayanannya tidak tampak secara kasat mata. Jasa yang dihasilkan oleh institusi penyedia pelayanan kesehatan dikonsumsi oleh pasien sebagai pengguna layanan dalam waktu yang bersamaan pada saat produk tersebut dihasilkan (3). Pelayanan kesehatan akan dirasakan berkualitas oleh para pelanggan jika penyampaiannya dirasakan melebihi harapan para pengguna layanan (4).

Fokus utama perhatian pelayanan Rumah Sakit adalah pasien yang datang ke Rumah Sakit karena membutuhkan pelayanan kesehatan. Mereka yang berkunjung ke Rumah Sakit tidak saja sebagai individu yang mengalami gangguan kesehatan tetapi juga sebagai bagian dari sebuah keluarga. Meningkatnya jumlah Rumah Sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta menuntut Rumah Sakit untuk tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas pelayanan terbaik. Pemilihan fasilitas layanan kesehatan tersebut biasanya ditempuh masyarakat dengan cara memanfaatkan bantuan dari berbagai media yang kemudian dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan yang akan digunakan. Salah satu layanan yang

penting untuk masyarakat adalah layanan kesehatan (5).

Mutu pelayanan adalah sifat/nilai yang dimiliki oleh suatu program/produk, pelayanan. Pasien sebagai konsumen Rumah Sakit mengharapkan pelayanan medik, keperawatan, kenyamanan, akomodasi dan hubungan yang baik antara staf Rumah Sakit dan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan untuk memenuhi harapan pasien(3). Mutu pelayanan kesehatan dapat diukur dengan *Tangible* (bukti fisik) yaitu tampilan fisik rumah sakit dan perlengkapan yang memadai. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat. *Responsiveness* (daya tanggap) yang berkaitan dengan kemampuan tenaga kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan dan kesiapan dalam melayani sesuai dengan prosedur dan dapat memenuhi harapan pengguna jasa. *Assurance* (Kepastian/jaminan) yaitu kemampuan pemberi jasa menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan, Jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu. *Empathy* (empati) yang merupakan kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa (6).

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan pasien/pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien/pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien/pelanggan, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan *"word of mouth"*, maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra rumah sakit yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi pesaing yang sangat ketat. Maka setiap Rumah Sakit akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien/pelanggan agar dapat

dipercaya untuk memenuhi kebutuhan dalam bidang Kesehatan (7).

Kesetiaan pelanggan akan terwujud ketika penyedia pelayanan dapat memberikan pelayanan dan dapat memberikan apa yang diharapkan pelanggan. Kesetiaan pelanggan akan terwujud jika organisasi dan pelaku pelayanan mampu menyediakan pelayanan asuhan yang efektif, baik, serta memberikan kejutan yang mampu memberikan kepuasan (8). Keberhasilan perusahaan membentuk citra rumah sakit, dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sejarah perusahaan, kelengkapan sarana dan prasarana, dan keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada pasien (9).

Loyalitas adalah bukti konsumen yang selalu menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas perusahaan. Keuntungan loyalitas bersifat jangka Panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil (10).

Penelitian Haryanti, tahun 2019 tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan di RSUD Haji Makassar menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangibles* (bukti langsung), dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien (11). Selanjutnya, Penelitian Afrizal tahun 2018 tentang loyalitas pasien Poliklinik Gigi Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra rumah sakit (hospital rumah sakit), kepercayaan (*trust*) memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Poliklinik Gigi Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang dengan besar pengaruhnya yang kuat (12).

Berdasarkan hasil Survei awal pada tanggal 1 sampai 5 Maret 2022 di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan, dengan mewawancarai 12 orang pasien yang sedang berkunjung di Rumah Sakit dan sudah mendapatkan pelayanan di Rumah sakit,

diantaranya 7 orang pasien mengatakan bahwa pelayanan di rumah sakit masih kurang memuaskan dan mereka tidak ingin melakukan kunjungan lagi ke rumah sakit ini karena petugas pelayanan kesehatan yang masih kurang, waktu tunggu yang lama, fasilitas pelayanan yang masih kurang lengkap dan juga pelayanan penunjang lainnya, respon time dokter dan perawat yang lambat, kurang kejelasan dan keterbukaan dalam menyampaikan informasi pelayanan, dan petugas pelayanan yang kurang ramah dalam melayani pasien yang datang berkunjung ke rumah sakit selain itu juga tempat duduk di ruang tunggu yang masih kurang, kebersihan lingkungan yang masih kurang di perhatikan. 5 orang pasien rawat jalan lainnya merasa puas walaupun masih banyak kekurangan yang mereka alami selama mendapatkan pelayanan di rumah sakit dan mereka tetap ingin berobat kembali rumah sakit seraya berharap rumah sakit mengalami perubahan dalam pelayanan seperti yang dulu lagi dengan keramahan para petugas dalam memberikan pelayanan serta waktu tunggu yang tidak terlalu lama dan juga ruang tunggu yang nyaman bagi pasien yang berobat ke rumah sakit.

METODE

Desain penelitian menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan secara survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*, yang merupakan rancangan penelitian dimana variabel terikat dan variabel bebas diukur dan dikumpulkan dalam waktu yang bersamaan (13).

Penelitian ini dilakukan di unit rawat jalan di RS. Stella Maris Teluk Dalam Jl. Mgr Albertus Soegija Pranata Bintang laut Teluk Dalam Nias Selatan pada bulan Maret sampai dengan September 2022.

Populasi dalam penelitian ini diambil dari rata-rata jumlah pasien rawat jalan tiap bulan selama tahun 2021, yaitu sebesar 127 orang pasien. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*, penentuan jumlah sampel

dihitung dengan rumus slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang dibagikan langsung kepada remaja putri.

Analisa data dilakukan dengan analisa bivariat untuk membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat di gunakan analisis *chi Square*, pada batas kemaknaan perhitungan statistik *P value* (0,05). Apabila hasil perhitungan menunjukkan nilai $p < p \text{ value}$ (0,05) maka dikatakan (H_0) ditolak, artinya kedua variabel secara statistik mempunyai hubungan yang signifikan (14)

HASIL

Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1 karakteristik umur responden, dapat dilihat dari jumlah 97 responden sebanyak 4 responden (4,1%) yang berumur 23-28 tahun, 8 responden (8,2%) yang berumur 29-34 tahun, 17 responden (17,5%) yang berumur 35-40 tahun, 14 responden

(14,4%) yang berumur 41-46 tahun, 31 responden (32,0%) yang berumur 47-52 tahun, 13 responden (13,4 %) yang berumur 53-58 tahun, dan 10 responden (10,3 %) yang berumur 59-64 tahun. Karakteristik pendidikan terakhir responden, dapat dilihat dari jumlah 97 responden yang mempunyai pendidikan SD sebanyak 25 responden (25,8%), SMP sebanyak 29 responden (29,3%), SMA sebanyak 43 responden (44,3%), Karakteristik Pekerjaan responden, dapat dilihat dari jumlah 97 responden sebanyak 37 responden (38,1%) yang memiliki pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, 33 responden (34,0%) yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta, 14 responden (14,4%) yang memiliki pekerjaan sebagai PNS dan 13 responden (13,4%) yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta, Karakteristik pembiayaan responden, dapat dilihat dari jumlah 97 responden yang mempunyai pribadi sebanyak 48 responden (49,5%), asuransi sebanyak 39 responden (40,2%), BPJS sebanyak 10 responden (10,3%).

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Pasien Rawat Jalan

Karakteristik		f	%
Umur			
1.	23-28 Tahun	4	4,1
2.	29-34 Tahun	8	8,2
3.	33-40Tahun	17	17,5
4.	41-46 Tahun	14	14,4
5.	47-52 Tahun	31	32,0
6.	53-58 Tahun	13	13,4
7.	59-64 Tahun	10	10,3
Pendidikan			
1.	SD	25	25,8
2.	SMP	29	29,3
3.	SMA	43	44,3
Pekerjaan			
1.	Ibu rumah tangga	37	38,1
2.	Wiraswasta	33	34,0
3.	PNS	14	14,4
4.	Karyawan swasta	13	13,4
Pembiayaan			
1.	Pribadi	48	49,5
2.	Asuransi	39	40,2
3.	BPJS	10	10,3
Jumlah		97	100

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 3 di ketahui bahwa responden dengan kategori *tangible* Kurang baik dengan loyalitas rendah sebanyak 21 orang (21,6%) dan loyalitas tinggi sebanyak 13 orang (13,4%). Pasien dengan kategori *tangible* Baik dengan loyalitas rendah sebanyak 16 orang (16,5%) dan loyalitas tinggi sebanyak 47 orang (48,5%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$), artinya ada hubungan antara variabel *tangible* dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022.

Pada variabel *reliability* ketahui bahwa responden dengan kategori *reliability* kurang baik dengan Loyalitas rendah 21 orang (21,6%) dan loyalitas tinggi 12 orang (12,4%). Pasien dengan kategori *tangible* dengan loyalitas rendah sebanyak 16 orang (16,5%) dan loyalitas tinggi 48 orang (49,5%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$), artinya ada hubungan antara variabel *reliability* dengan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022.

Pada variabel *responsivness* diketahui bahwa responden dengan kategori *responsivness* Kurang baik dengan loyalitas rendah sebanyak 24 orang (24,7%) dengan loyalitas tinggi sebanyak 13 orang (13,4%). Pasien dengan kategori *responsivness* Baik dengan loyalitas rendah 13 orang (13,4%) dan loyalitas tinggi sebanyak 47 orang (48,5%). Hasil uji statistic menunjukkan bahwa *p-value* 0,000 ($< 0,05$), Artinya ada hubungan antara variabel *responsiveness* dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022.

Pada variabel *assurance* Diketahui bahwa responden dengan kategori *assurance* Kurang baik dengan loyalitas rendah 27 orang (27,8%) dan loyalitas tinggi sebanyak 20 orang (21,7%). Pasien dengan kategori Baik sebanyak 62 orang (63,9%), dengan yang memilih rendah 10 (10,3%) responden dan tinggi 17 (18,5%) responden. Hasil uji statistik menunjukkan

bahwa *p-value* 0,000 ($< 0,05$), artinya ada hubungan antara variabel *assurance* dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022.

Pada variabel *emphaty* bahwa responden dengan kategori *emphaty* kurang baik dengan loyalitas rendah sebanyak 22 orang (22,7%) dan loyalitas tinggi sebanyak 14 orang (14,4%). Pasien dengan kategori baik dengan loyalitas rendah sebanyak 15 orang (15,5%) dan loyalitas tinggi sebanyak 46 orang (47,4%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa *p-value* 0,000 ($< 0,05$), artinya ada hubungan antara variabel *emphaty* dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022

Pada variabel citra rumah sakit diketahui bahwa responden dengan kategori Citra Rumah Sakit Kurang baik dengan loyalitas rendah sebanyak 25 orang (25,8%) dan loyalitas tinggi sebanyak 10 orang (10,3%). Pasien dengan kategori Citra Rumah Sakit Baik dengan loyalitas rendah sebanyak 12 orang (12,4%) dan dengan loyalitas tinggi sebanyak 50 orang (51,5%). Hasil uji ststistik menunjukkan bahwa *p-value* 0,000 ($< 0,05$). Artinya ada hubungan antara variabel Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022.

Pada variabel fasilitas rumah sakit iketahui bahwa responden dengan kategori Fasilitas Rumah Sakit dengan Loyalitas rendah sebanyak 29 orang (29,9%) dan loyalitas tinggi sebanyak 8 orang (8,2%). Pasien dengan kategori Baik dengan loyalitas rendah sebanyak 8 orang (8,2%) dan loyalitas tinggi sebanyak 52 orang (53,6%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa *p-value* 0,000 ($< 0,05$), artinya ada hubungan antara variabel Fasilitas Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022.

Tabel 2. Tabulasi Silang *Tangible* Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Variabel	Loyalitas				Total		P- Value
	Rendah		Tinggi		f	%	
	f	%	f	%			
Tangible :							
Kurang Baik	21	21,6	13	13,4	34	35,1	0,000
Baik	16	16,5	47	48,5	63	64,9	
Reliability :							
Kurang Baik	21	21,6	12	12,4	33	34,0	0,000
Baik	16	16,5	48	49,5	64	66,0	
Responsivness :							
Kurang Baik	24	24,7	13	13,4	37	38,1	0,000
Baik	13	13,4	47	48,5	60	61,9	
Assurance :							
Kurang Baik	27	27,8	20	21,7	35	36,1	0,000
Baik	10	10,3	17	18,5	62	63,9	
Emphaty :							
Kurang Baik	22	22,7	14	14,4	36	37,1	0,000
Baik	15	15,5	46	47,4	61	62,9	
Citra Rumah Sakit :							
Kurang Baik	25	25,8	10	10,3	35	36,1	0,000
Baik	12	12,4	50	51,5	62	63,9	
Fasilitas Rumah Sakit :							
Kurang Baik	29	29,9	8	8,2	37	38,1	0,000
Baik	8	8,2	52	53,6	60	61,9	
Jumlah	37	38,1	60	61,9	97	100	

PEMBAHASAN

Hubungan Variabel *Tangible* dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian variabel *Tangibles* memiliki hubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022 memiliki hubungan dengan $\text{sig } p < 0,000$ ($< 0,05$). Penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan Rumah Sakit berkaitan dengan perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, fasilitas yang memadai, dan kenyamanan selama perawatan.

Mutu pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. *Tangible* adalah wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman,

fasilitas yang memadai dan kenyamanan selama perawatan (15).

Tangibles (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang (16).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Ervina M (2019) Ada pengaruh kenyamanan, biaya, kemudahan, kualitas pelayanan, garansi dan jaminan, harga dan biaya, serta loyalitas jaminan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Labuang Baji Makasar. Diharapkan Rumah sakit dapat meningkatkan loyalitas

pasien rawat inap melalui upaya-upaya perbaikan pelayanan (17).

Berdasarkan asumsi peneliti, Dimensi tampilan fisik (tangible) yang diberikan rumah sakit kepada pasien seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan petugas akan mempengaruhi tingkat loyalitas pasien. Semakin pasien merasakan nilai tangible yang diberikan rumah sakit semakin meningkatkan loyalitas pasien tersebut.

Hubungan Variabel Reliability dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian variabel Reliability memiliki hubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022 memiliki hubungan dengan $\text{sig } p \ 0,000 < 0,05$. Penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan Rumah Sakit yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan, waktu untuk mengurus pendaftaran, waktu memulai pengobatan, waktu mengakhiri pengobatan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien

Mutu pelayanan kehandalan dapat berupa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan segera, tepat waktu dan benar misalnya penerimaan yang cepat, pelayanan pemeriksaan dan perawatan yang cepat dan tepat. Kehandalan juga merupakan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang akurat (18).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Fista Fella Kipu (2020) Bahwa adanya hubungan yang bermakna antara produk dengan loyalitas pelanggan, antara proses dengan loyalitas pelanggan, antara promosi dengan loyalitas, antara pegawai dan loyalitas, antara bukti fisik dengan loyalitas. Bahwa faktor produk merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Manembo-nembo tipe C Bitung (19).

Berdasarkan asumsi peneliti Dimensi kehandalan (reliability) dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan

berdampak pada tingginya tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut.

Hubungan Variabel Responsiveness dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian variabel Responsiveness memiliki hubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022 memiliki hubungan dengan $\text{sig } p \ 0,000 < 0,05$. penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan Rumah Sakit Umum Swasta di kota Singaraja yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi, keramahan petugas, kecepatan petugas, kelengkapan fasilitas, makanan dan minuman yang berkualitas

Mutu pelayanan ketanggapan yaitu kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan pasien kesehatan yang juga termasuk kemampuan petugas untuk tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan tindakan cepat pada saat dibutuhkan. Daya tanggap adalah keinginan para staff dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, yakni motivasi para karyawan dalam memecahkan masalah yang dihadapi pelanggan dalam menggunakan jasa. Daya tanggap meliputi layanan yang tepat pada pelanggan mengusahakan pelanggan tetap terinformasi, keinginan untuk membantu pelanggan dan kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan (20).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Siti Haryanti (2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangibles (bukti langsung), dan kepuasan pasien dengan nilai $p \ (0.000) \leq 0.05$ terhadap loyalitas pasien umum pada instalasi rawat jalan di RSUD Haji Makassar (11).

Berdasarkan asumsi peneliti, Dimensi daya tanggap (responsiveness) para petugas rumah sakit dalam melayani pasien. Ketika pelayanan yang baik yang diberikan oleh para

petugas akan terbentuk hubungan kekeluargaan. Hal ini akan berdampak pada tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Hubungan Variabel Assurance dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian variabel Assurance memiliki hubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022 memiliki hubungan dengan $\text{sig } p \ 0,000 < 0,05$. Penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan Rumah Sakit yang berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan, jaminan keamanan, jaminan keselamatan, perilaku petugas yang baik, pengalaman yang memadai.

Assurance yaitu kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap pelayanan yang ditawarkan. Indikatornya ialah jaminan sembuh dan dilayani petugas yang bermutu. Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan didalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Indria Sukma Sektiyaningsih (2019) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pasien,kepuasan pelanggan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap citra rumah sakit,kepuasan pelanggan berpengaruh negative dan signifikan terhadap loyalitas pasien,citra berpengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan,kepuasan pasien,citra dan nilai (21).

Berdasarkan asumsi peneliti Dimensi jaminan (assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya petugas terhadap pasien. Nilai yang terhantar akan membentuk loyalitas pasien.

Hubungan variabel Empathy Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian variabel Empathy memiliki hubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022 memiliki hubungan dengan $\text{sig } p \ 0,000 < 0,05$. Penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan Rumah Sakit Umum Swasta di kota Singaraja yang berkaitan dengan kemudahan dalam pemesanan, kemudahan dalam pembayaran ongkos, kemudahan dalam mencapai lokasi, kemudahan dalam mengurus administrasi, pengertian dan pemahaman petugas, perhatian yang tinggi dari petugas.

Empathy merupakan Kesiapan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empati sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “surprise” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Salman (2018) Variabel mutu layanan dokter dan fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Kepuasan pasien memiliki pengaruh yang dominan mempengaruhi loyalitas pasien dibanding dengan variabel mutu layanan dokter dan fasilitas (22).

Berdasarkan asumsi peneliti Dimensi empati (empathy) mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan pasien. Jika pasien merasa bahwa para petugas rumah sakit dapat memberikan empati kepada pasien maka mereka tidak lagi merasa ragu untuk tetap dirawat dirumah sakit tersebut sehingga terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati terhadap loyalitas pasien.

Hubungan Variabel Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian variabel Citra Rumah Sakit memiliki hubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias

Selatan Tahun 2022 memiliki hubungan dengan $\text{sig } p \ 0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit akan menimbulkan persepsi pasien. Persepsi yang baik akan kualitas pelayanan yang diterimanya dan citra rumah sakit yang baik, maka semakin besar harapan pasien terpenuhi sehingga semakin besar pula kepuasan pasiennya. Kepuasan yang tinggi pada pasien akan menimbulkan loyalitas pasien yang tinggi pula.

Citra (*image*) merupakan kepercayaan, ide dan impresi seseorang terhadap sesuatu. Bagi sebuah perusahaan, *image* atau citra yang baik mutlak diperlukan. Demikian penting arti citra itu sendiri sehingga perusahaan mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk meraihnya. Citra juga merupakan seperangkat keyakinan, ide dan pesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra juga merupakan reputasi dan prestasi yang hendak di capai. Meskipun demikian pengertian citra itu sendiri abstrak dan tidak dapat diukur (21).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Zulhafiqi (2014) Pengaruh kualitas pelayanan beserta dimensi-dimensinya, dimensi tampilan fisik, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak (23).

Berdasarkan asumsi peneliti, Citra yang baik akan membentuk pola pikir pasien bahwa apabila pasien memiliki kendala kesehatan, pasien tidak perlu berpikir dua kali kemana mereka akan mendapatkan layanan kesehatan, karena berdasarkan pengalaman yang mereka alami sendiri atau berdasarkan informasi yang mereka peroleh. Citra rumah sakit dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan.

Hubungan Variabel Fasilitas rumah sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian variabel Fasilitas rumah sakit memiliki hubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten

Nias Selatan Tahun 2022 memiliki hubungan dengan $\text{sig } p \ 0,000 < 0,05$. Fasilitas adalah penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik perlengkapan dan peralatan. Sehingga bisa memberikan kemudahan kepada para konsumen dalam melaksanakan aktivitas dan kegiatannya

Kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman dan ruang kamar rawat inap. Walaupun hal ini tidak vital menentukan penilaian kepuasan pasien, namun rumah sakit perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategis untuk menarik konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas adalah sumberdaya fisik yang ada dalam suatu jasa sebelum dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa. Maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung (24).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti Ni Ketut Sumeliani (2021) Pihak RSUD Buleleng hendaknya tetap memperhatikan promosi *ofmounth*, karena pada era sekarang ini konsumen (pasien) lebih cepat mendengar atau memperoleh informasi dari mulut ke mulut tentang keberadaan rumah sakit RSUD Buleleng. Citra rumah sakit perlu juga diperhatikan karena kepercayaan yang dimiliki oleh seseorang terhadap rumah sakit dipengaruhi oleh kepercayaan atau kesan tentang rumah sakit RSUD Buleleng (5).

Berdasarkan asumsi peneliti Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pasien, baik yang bersifat fisik maupun psikologis

untuk memberikan kenyamanan. Maka dari itu fasilitas termasuk sarana dan prasarana yang tergolong penting dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan seperti kenyamanan pada pemakai jasa, memenuhi kebutuhan dan memberi kemudahan. Sehingga loyalitas pasien akan meningkat dikarenakan fasilitasnya sesuai dengan manfaat yang didapat oleh pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data disimpulkan bahwa ada hubungan antara tongibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, citra rumah sakit dan fasilitas rumah sakit dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan Tahun 2022.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pimpinan Rumah Sakit Stella Maris Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan kepada seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya, kepada orang tua dan kepada kongregasi SCMM yang senantiasa memberikan doa dan semangat maupun materil.

DAFTAR PUSTAKA

1. Herlambang S. Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing; 2016.
2. Kementrian Kesehatan RI. undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. 2015;
3. Muninjaya AAG. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Buku Kedokteran EGC; 2012.
4. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan. Jakarta: EGC; 2018.
5. Sumeliani NK. Word of Mouth, Citra Rumah Sakit, dan Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Widya Amerta J Manaj Fak Ekon. 2021;8(2):62–78.
6. Muninjaya A gde. Manajemen Kesehatan. 2011.
7. Setiawan S. loyalitas Pelanggan Jasa. In Bogor; 2011.
8. Koentjoro T. Regulasi Kesehatan Di Indonesia. Yogyakarta: cv.Andi Offset; 2011. 164 p.
9. Istijanto. Aplikasi Praktis riset pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama; 2005.
10. supriadi setiawan. loyalitas pelanggan jasa. Komalasari P, editor. jakarta: PT penerbit IPB Press; 2011.
11. Haryanti S, Masyarakat JK, Kedokteran F, Ilmu DAN, Islam U, Alauddin N. Faktor - faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien umum pada instalasi Rawat jalan di RSUD Haji Makasar 2019. 2019;
12. Afrizal. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. J Ekon dan Manaj STIE Pertiba Pangkalpinang. 2018;4(1):70–86.
13. Sucipto cecep D. Metodologi penelitian kesehatan. Tangerang: gosyen publishing; 2020.
14. Muhammad I. Pemanfaatan SPSS Dalam Penelitian Sosial & Kesehatan. RB S, editor. Bandung: Cita Pustaka Media; 2012.
15. Tjiptonoto fandi. Manajemen jasa edisi spertama. 2006;
16. Sulni YA, Darmawansyah, Indar. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2013. 2013;
17. Ervina M , Ryryn Suryaman Prana Putra dan MAS. Faktor - faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat inap di RSUD Labuang Makasar. 2019;02:1–6.
18. Tjiptonoto fandi. Pemasaran jasa edisi tiga. 2008.
19. Fista Fella Kipu, Wariki WMV, Bolang ASL. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pelanggan Di Instalasi Rawat Jalan UPTD Rumah Sakit Tipe C Manembo-Nembo Bitung. J Public Heal

- Community Med. 2020;2.
20. Sari Mayang. Analisis tingkat kepuasan pada pasien Poliklinik penyakit dalam RSUD DR.Rasiding padang tahun 2017. 2017;
 21. Sektiyaningsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina SS. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien (Studi pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan). J Bus Stud. 2019;04(1):174–5.
 22. Salman. Pengaruh Mutu Layanan Dokter dan Fasilitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta. Heal Sci Growth J. 2019;4(2):81–94.
 23. Zulhafiqi. Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien pada badan layanan umum daerah rumah sakit ibu dan anak banda aceh.
 24. NurJannah. Pengaruh citra merek, Fasilitas, Dan kualitas pelayanan Terhadap kepuasan dan Loyalitas pasien Rawat jalan Untuk Memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit Semengresik.