

## **HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS RSUD BANTEN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI RSUD BANTEN**

Didi Ari Wibowo<sup>1</sup>, Rivano F.H. Pandalake<sup>2</sup>, Syahrizal Ariandy<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit, Universitas Pelita Harapan

Email: [didiaribowow1628@gmail.com](mailto:didiaribowow1628@gmail.com)<sup>1</sup>, [rivanofhp@gmail.com](mailto:rivanofhp@gmail.com)<sup>2</sup>, [syahrizal.ariandy@gmail.com](mailto:syahrizal.ariandy@gmail.com)<sup>3</sup>

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas RS, dan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RS. Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan populasi sebanyak 1.292 pasien dan sampel sebanyak 100 pasien yang dipilih secara acak. Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan, termasuk bukti langsung (tangible), empati, keterandalan, dan jaminan/kepastian, terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas RS untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Selain itu, penelitian ini juga menyarankan bahwa RS harus lebih memperhatikan kenyamanan ruangan pasien dan meningkatkan keterampilan dalam melayani pasien untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong pasien untuk kembali berobat di RS.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit.

### **ABSTRACT**

*This study aims to explore the relationship between service quality, hospital facilities, and the level of patient satisfaction on patient loyalty at the hospital. This study used a cross-sectional design with a population of 1,292 patients and a sample of 100 patients selected randomly. The results of the analysis show that there is a significant relationship between service quality, including direct (tangible) evidence, empathy, reliability, and guarantee/certainty, on patient loyalty. This research highlights the importance of improving the quality of hospital services and facilities to increase patient satisfaction and loyalty. Apart from that, this research also suggests that hospitals should pay more attention to the comfort of patient rooms and improve skills in serving patients to improve the quality of service and encourage patients to return for treatment at the hospital.*

*Keywords: Service Quality, Patient Loyalty, Hospital*

### **PENDAHULUAN**

Rumah sakit sebagai institusi kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Salah satu faktor kunci dalam mencapai tujuan ini adalah melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Kualitas

pelayanan, yang mencakup aspek-aspek seperti empati, keterandalan, dan jaminan, merupakan indikator kunci yang diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien saat ini, tetapi juga dapat meningkatkan loyalitas pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan keseluruhan di rumah sakit (Anisa, N, 2016).

Fasilitas rumah sakit, termasuk kenyamanan ruangan pasien dan ketersediaan peralatan medis yang memadai, juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Fasilitas yang memadai dan nyaman dapat meningkatkan kepuasan pasien dan, sebagai akibatnya, loyalitas mereka terhadap rumah sakit. Namun, penting juga untuk memperhatikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh interaksi antara pasien dan staf medis (Chairunnisa, C., & Puspita, M, 2017).

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit adalah indikator penting yang menunjukkan sejauh mana pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Kepuasan pasien yang tinggi dapat menjadi indikator positif dari loyalitas pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit. Sebaliknya, kepuasan pasien yang rendah dapat menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan dalam kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit (Bramantoro, T, 2017).

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, fasilitas rumah sakit yang memadai, dan tingkat kepuasan pasien yang tinggi dapat saling berinteraksi untuk meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit harus berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk memaksimalkan loyalitas pasien dan meningkatkan kualitas pelayanan keseluruhan.

Pendahuluan ini menyoroti pentingnya kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan tingkat kepuasan pasien dalam meningkatkan loyalitas pasien di rumah sakit. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami secara lebih mendalam hubungan antara ketiga faktor ini dan bagaimana mereka saling berinteraksi untuk mencapai tujuan kualitas pelayanan yang optimal.

## **METODE**

Kuantitatif dengan menggunakan software Smart PLS. Metode survei ini bertujuan untuk mendapatkan fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual dari suatu permasalahan yang timbul. Informasi didapat dari jawaban-jawaban responden yakni konsumen langsung pengguna jasa pelayanan sebagai objek penelitian dengan memberikan kuesioner yang telah disusun maupun wawancara yang telah dilaksanakan. Untuk melakukan penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit (RS), dan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RS dengan metode kuantitatif menggunakan software Smart PLS, berikut adalah metode penelitian yang dapat diikuti:

### **1. Pengumpulan Data**

- Pasien: Identifikasi dan rekrut pasien dari rumah sakit yang akan menjadi subjek penelitian. Pastikan pasien memiliki kesediaan untuk berpartisipasi dan memberikan persetujuan untuk menggunakan data mereka.
- Data Kualitas Pelayanan: Kumpulkan data tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Ini bisa melibatkan survei kepuasan pasien, umpan balik dari pasien, dan data dari sistem manajemen kualitas rumah sakit.
- Data Fasilitas RS: Kumpulkan data tentang fasilitas yang tersedia di rumah sakit, termasuk kenyamanan ruangan pasien, ketersediaan peralatan medis, dan fasilitas lainnya yang relevan.
- Data Tingkat Kepuasan Pasien: Gunakan survei atau kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima. Ini bisa mencakup aspek seperti kepuasan terhadap kualitas pelayanan, kenyamanan ruangan, dan responsifitas staf.

### **2. Pengolahan Data**

- Pengumpulan Data: Gunakan software Smart PLS untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber. Smart PLS memungkinkan pengumpulan data secara efisien dan akurat, serta memudahkan analisis data.
- Pembersihan Data: Lakukan pembersihan data untuk menghapus kesalahan, nilai yang hilang, dan outlier yang mungkin mempengaruhi hasil analisis.

### **3. Analisis Data**

- Analisis Korelasi: Gunakan Smart PLS untuk menganalisis korelasi antara kualitas pelayanan, fasilitas RS, dan tingkat kepuasan pasien. Ini akan membantu menentukan hubungan antara variabel-variabel ini.

- Model PLS (Partial Least Squares): Gunakan Smart PLS untuk membangun model PLS yang memungkinkan analisis multivariat. Model ini akan memperhitungkan hubungan antara variabel-variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas RS) dan variabel dependen (tingkat kepuasan pasien), serta memprediksi tingkat kepuasan pasien berdasarkan variabel-variabel independen.

#### 4. Interpretasi Hasil

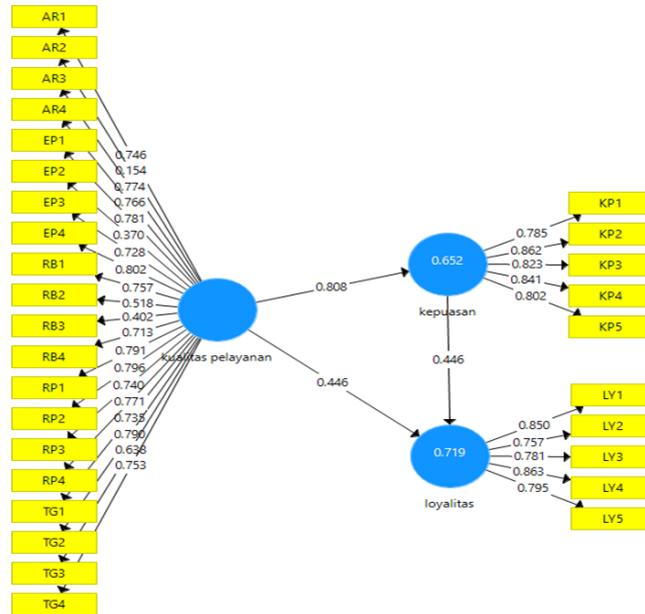
- Analisis Hasil: Interpretasikan hasil analisis PLS untuk menentukan sejauh mana kualitas pelayanan dan fasilitas RS mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ini akan membantu dalam memahami hubungan antara variabel-variabel ini dan bagaimana mereka saling berinteraksi.

- Penentuan Loyalitas Pasien: Gunakan hasil analisis untuk menentukan faktor-faktor yang paling signifikan dalam meningkatkan loyalitas pasien di RS. Ini dapat membantu rumah sakit dalam merancang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas.

#### 5. Penyusunan Laporan

- Penyusunan Laporan: Buat laporan penelitian yang mencakup metode penelitian, pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil. Laporan ini harus mencakup semua aspek penelitian dan menyajikan hasil analisis dengan jelas dan mudah dipahami. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RS menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk meningkatkan loyalitas pasien.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**



Gambar 1.

## Model Struktural

### Penjelasan Gambar Diagram Jaringan

Gambar tersebut menunjukkan diagram jaringan yang menggambarkan hubungan antar variabel dalam sebuah penelitian

#### Variabel:

- AR1, AR2, AR3, AR4: Variabel independen (variabel yang mempengaruhi)
- EP1, EP2, EP3, EP4: Variabel intervening (variabel perantara)
- KP1, KP2, KP3, KP4, KP5: Variabel dependen (variabel yang dipengaruhi)
- RB1, RB2, RB3, RB4: Variabel kontrol (variabel yang dikendalikan)
- RP1, RP2, RP3, RP4: Variabel moderator (variabel yang memperkuat/melemahkan hubungan)
- TG1, TG2, TG3, TG4: Variabel lain yang mungkin relevan
- Kualitas pelayanan: Variabel dependen utama
- Loyalitas: Variabel dependen akhir

#### Hubungan antar variabel:

Dalam penelitian, hubungan antara variabel seringkali digambarkan menggunakan diagram alir atau diagram jalur. Berikut adalah penjelasan dari hubungan langsung, tidak langsung, dan moderasi dalam konteks diagram alir:

#### Hubungan Langsung

Hubungan langsung digambarkan dengan panah satu arah antara dua variabel. Ini menunjukkan bahwa perubahan dalam variabel satu (misalnya, variabel independen) secara langsung mempengaruhi variabel lain (misalnya, variabel dependen). Contoh: AR1 → EP1, EP2 → KP1. Dalam contoh ini, AR1 mempengaruhi EP1 dan EP2 secara langsung, dan EP2 mempengaruhi KP1 secara langsung.

### Hubungan Tidak Langsung

Hubungan tidak langsung digambarkan dengan panah dua arah antara dua variabel. Ini menunjukkan bahwa perubahan dalam variabel satu mempengaruhi variabel lain melalui variabel ketiga. Contoh: KP1 ↔ RB1, RB2 → RP1. Dalam contoh ini, KP1 mempengaruhi RB1 dan RB2 secara tidak langsung, dan RB2 mempengaruhi RP1 secara langsung.

### Hubungan Moderasi

Hubungan moderasi digambarkan dengan garis putus-putus dan panah. Ini menunjukkan bahwa efek dari variabel independen terhadap variabel dependen diperkuat atau diperlemah oleh variabel moderator. Contoh: RP2 ----> KP4 (moderated by RB2). Dalam contoh ini, RP2 mempengaruhi KP4, tetapi efeknya diperkuat oleh RB2. Dalam konteks mediasi, hubungan moderasi seringkali digunakan untuk menggambarkan efek di mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen melalui variabel mediator, dan efek ini diperkuat atau diperlemah oleh variabel lain. Misalnya, dalam model mediasi, variabel independen (X) mempengaruhi variabel mediator (M), yang kemudian mempengaruhi variabel dependen (Y). Efek langsung dari X ke Y melalui M dapat diperkuat oleh variabel lain yang tidak langsung mempengaruhi Y.

Diagram alir ini sangat berguna dalam penelitian karena memungkinkan peneliti untuk memvisualisasikan hubungan antara variabel dan memahami bagaimana perubahan dalam satu variabel dapat mempengaruhi variabel lain. Ini juga membantu dalam mengidentifikasi dan memahami efek mediasi dan moderasi dalam model penelitian.

### Nilai koefisien

Nilai koefisien dalam konteks analisis statistik, khususnya dalam uji korelasi, digunakan untuk menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Nilai koefisien ini biasanya diberikan dalam bentuk angka antara -1 hingga 1, di mana nilai 1 menunjukkan korelasi positif yang kuat, -1 menunjukkan korelasi negatif yang kuat, dan 0 menunjukkan tidak ada korelasi.

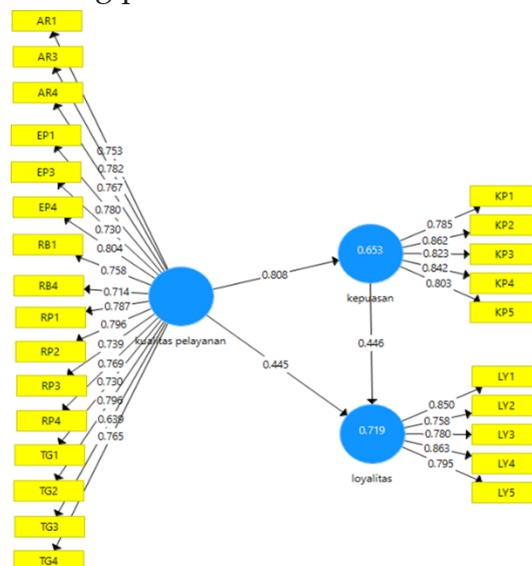
- Tertera di samping setiap hubungan: Nilai koefisien ditampilkan di samping setiap hubungan dalam diagram alir atau diagram jalur untuk menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel. Misalnya, 0.746 (AR1 -> EP1), 0.802 (KP1 -> RB1). Nilai koefisien ini menunjukkan seberapa kuat hubungan antara variabel tersebut.

- Menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel: Nilai koefisien memberikan gambaran tentang seberapa kuat hubungan antara dua variabel. Nilai koefisien korelasi 0,00 sampai 0,20 menunjukkan hubungan sangat lemah, 0,21 sampai 0,40 menunjukkan hubungan lemah, 0,41 sampai 0,70 menunjukkan hubungan kuat, 0,71 sampai 0,90 menunjukkan hubungan sangat kuat, dan 0,91 sampai 0,99 menunjukkan hubungan kuat sekali.

- Interpretasi nilai koefisien: Nilai koefisien korelasi linier atau Pearson adalah nilai korelasi antara dua variabel yang dihitung dengan rumus bagi antara kovarians variabel dan akar kuadrat hasil kali varians masing-masing variabel. Nilai indeks korelasi bisa antara -1 dan +1 inklusif, di mana nilai positif menunjukkan korelasi positif, nilai negatif menunjukkan korelasi negatif, dan nilai 0 menunjukkan tidak ada korelasi.

Dengan demikian, nilai koefisien menjadi alat penting dalam analisis statistik untuk memahami seberapa kuat dan arah hubungan antara variabel dalam suatu penelitian atau studi.

- Tertera di samping setiap hubungan, menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel. Contoh: 0.746 (AR1 -> EP1), 0.802 (KP1 -> RB1)
- Beberapa istilah dalam diagram mungkin memiliki arti yang berbeda tergantung pada bidang penelitian.



## Gambar 2

### Nilai Outer Akhir

Gambar tersebut menunjukkan diagram jaringan yang menggambarkan hubungan antar variabel dalam sebuah penelitian.

Variabel:

Dalam konteks penelitian dan analisis statistik, variabel dalam model dan diagram alir memiliki peran dan fungsi tertentu yang membantu dalam memahami hubungan antara variabel-variabel tersebut. Berikut adalah penjelasan dari variabel-variabel yang disebutkan:

Variabel Independen (AR1, AR2, AR3, AR4)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang dapat mempengaruhi variabel lain dalam model. Dalam konteks model autoregresif (AR), AR1, AR2, AR3, dan AR4 merujuk pada variabel independen yang digunakan sebagai prediktor dalam model. Model AR(p) menggunakan nilai yang telah terjadi sebelumnya (lagged values) dari variabel dependen sebagai variabel independen. Misalnya, AR(1) menggunakan nilai dari periode sebelumnya (t-1) sebagai prediktor, sedangkan AR(2) menggunakan nilai dari dua periode sebelumnya (t-1 dan t-2) [1][5].

Variabel Intervening (EP1, EP2, EP3, EP4)

Variabel perantara atau intervening adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen melalui variabel independen. Dalam model mediasi, variabel perantara berfungsi sebagai mediator antara variabel independen dan variabel dependen, memungkinkan analisis efek langsung dan efek mediasi. Variabel perantara ini tidak secara langsung mempengaruhi variabel dependen, tetapi memungkinkan perubahan dalam variabel independen untuk mempengaruhi variabel dependen melalui perubahan dalam variabel perantara.

Variabel Dependen (KP1, KP2, KP3, KP4, KP5)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen atau variabel perantara. Dalam konteks penelitian, variabel dependen

adalah hasil atau efek yang diukur dan dianalisis. Misalnya, dalam penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien, kualitas pelayanan bisa menjadi variabel independen, sementara loyalitas pasien adalah variabel dependen utama.

#### Variabel Kontrol (RB1, RB2, RB3, RB4)

Variabel kontrol adalah variabel yang dikendalikan atau diatur untuk memastikan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen tanpa gangguan dari variabel lain. Dalam analisis statistik, variabel kontrol digunakan untuk mengurangi atau mengontrol efek dari variabel lain yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian.

#### Variabel Moderator (RP1, RP2, RP3, RP4)

Variabel moderator adalah variabel yang memperkuat atau melemahkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam model mediasi, variabel moderator memungkinkan analisis efek langsung dan efek mediasi, serta memperkuat atau melemahkan efek mediasi tersebut.

#### Variabel Lain yang Mungkin Relevan (TG1, TG2, TG3, TG4)

Variabel lain yang mungkin relevan adalah variabel tambahan yang mungkin memiliki hubungan dengan variabel independen, variabel perantara, atau variabel dependen dalam penelitian. Variabel-variabel ini dapat menambah dimensi atau kompleksitas dalam analisis dan dapat membantu dalam memahami hubungan yang lebih kompleks antara variabel-variabel dalam penelitian.

#### Kualitas Pelayanan: Variabel Dependen Utama

Kualitas pelayanan merupakan variabel dependen utama dalam penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, dan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RS. Kualitas pelayanan adalah faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien.

#### Loyalitas: Variabel Dependen Akhir

Loyalitas adalah variabel dependen akhir dalam penelitian ini, yang menunjukkan sejauh mana pasien merasa terikat atau memiliki kecenderungan untuk kembali ke rumah sakit. Loyalitas pasien dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor,

termasuk kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang mereka terima.

Hubungan antar variabel:

- Hubungan langsung: Digambarkan dengan panah satu arah. Contoh: AR1 -> EP1, EP2 -> KP1
- Hubungan tidak langsung: Digambarkan dengan panah dua arah. Contoh: KP1 <-> RB1, RB2 -> RP1
- Hubungan moderasi: Digambarkan dengan garis putus-putus dan panah. Contoh: RP2 ----> KP4 (moderated by RB2)

Nilai koefisien:

- Tertera di samping setiap hubungan, menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel. Contoh: 0.746 (AR1 -> EP1), 0.802 (KP1 -> RB1)

<b>Variabel Laten</b>	<b><i>Average Variance Extracted</i></b>	<b><i>Composite Reliability</i></b>
Kualitas Pelayanan	0,576	0,950
Kepuasan	0,678	0,913
Loyalitas	0,657	0,905

Tabel 4.1

### Nilai Variable AVE (*Average Variance Extracted*) & CR

Dalam konteks analisis statistik dan penelitian, Variabel Laten, Average Variance Extracted (AVE), dan Composite Reliability (CR) adalah metrik penting yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas dan validitas skala atau model. Berikut adalah penjelasan dari masing-masing:

Variabel Laten

Variabel laten tidak secara langsung disebutkan dalam sumber yang diberikan, tetapi dalam konteks analisis statistik dan penelitian, variabel laten biasanya merujuk pada variabel yang mencerminkan waktu atau kecepatan perubahan dalam suatu

variabel. Dalam konteks model autoregresif (AR), seperti yang disebutkan dalam pertanyaan, variabel laten bisa merujuk pada variabel independen yang digunakan sebagai prediktor dalam model, seperti AR1, AR2, AR3, dan AR4. Variabel ini mencerminkan variabel yang mempengaruhi atau yang dapat mempengaruhi variabel lain dalam model (Butar-butur, J., & Simamora, R. H, 2016).

### *Average Variance Extracted (AVE)*

*Average Variance Extracted (AVE)* adalah metrik yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel dalam skala atau model mencerminkan konstruk yang diinginkan. Nilai AVE yang tinggi menunjukkan bahwa variabel mencerminkan konstruk dengan baik, sedangkan nilai yang rendah menunjukkan bahwa variabel mungkin tidak mencerminkan konstruk dengan baik. Dalam konteks penelitian yang diberikan, nilai AVE untuk Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas menunjukkan sejauh mana variabel-variabel tersebut mencerminkan konstruk yang diinginkan dalam penelitian.

### *Composite Reliability (CR)*

*Composite Reliability (CR)* adalah metrik yang digunakan untuk mengevaluasi konsistensi atau stabilitas dalam pengukuran skala atau model. Nilai CR yang tinggi menunjukkan bahwa skala atau model menunjukkan konsistensi yang baik dalam mengukur konstruk yang diinginkan, sedangkan nilai yang rendah menunjukkan bahwa skala atau model mungkin tidak stabil dalam mengukur konstruk tersebut. Dalam konteks penelitian yang diberikan, nilai CR untuk Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas menunjukkan sejauh mana skala atau model menunjukkan konsistensi yang baik dalam mengukur konstruk yang diinginkan (Harjati, L., & Venesia, Y, 2017).

Dalam penelitian yang diberikan, nilai AVE dan CR untuk Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas menunjukkan sejauh mana skala atau model mencerminkan konstruk yang diinginkan dan menunjukkan konsistensi yang baik dalam mengukur konstruk tersebut. Nilai-nilai ini penting dalam menentukan apakah skala atau model dapat digunakan dengan andal dalam penelitian dan apakah hasil penelitian dapat diandalkan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, kita dapat melanjutkan dengan mempertimbangkan beberapa strategi dan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan loyalitas pasien di RS melalui peningkatan kualitas

pelayanan dan fasilitas. Berikut adalah beberapa rekomendasi berdasarkan penelitian dan praktik terbaik (Fitriana, V, et al, 2019):

### Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

1. Peningkatan Pelatihan Staf: Melakukan pelatihan rutin untuk staf medis dan non-medis untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan yang baik. Pelatihan ini dapat mencakup aspek-aspek seperti komunikasi yang efektif, empati, dan pengetahuan medis terkini.
2. Implementasi HPH (Health-Promoting Hospital): Mengadopsi pendekatan HPH dalam pelayanan kesehatan, yang mencakup penggunaan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Ini termasuk penggunaan sistem informasi kesehatan yang efisien, penggunaan teknologi digital untuk memudahkan komunikasi antara pasien dan staf, dan penyediaan layanan kesehatan yang berorientasi pada promosi kesehatan (Anfal, A, 2020).
3. Peningkatan Peralatan dan Fasilitas: Memperbarui dan memperluas fasilitas dan peralatan di RS untuk memenuhi kebutuhan pasien dengan lebih baik. Ini termasuk peningkatan ruang tunggu, peralatan medis, dan fasilitas lainnya yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan (Andriani, A, 2017).

### Strategi Peningkatan Fasilitas RS

1. Peningkatan Fasilitas Ruang Tunggu: Menyediakan ruang tunggu yang nyaman dan menarik, dengan akses ke fasilitas seperti Wi-Fi, TV, dan tempat baca. Ini dapat meningkatkan kepuasan pasien saat menunggu pelayanan (Afrinah, R. T, 2021).
2. Peningkatan Fasilitas Parkir: Menyediakan tempat parkir yang luas dan mudah diakses untuk memudahkan pasien dalam mengantri dan meninggalkan RS.
3. Peningkatan Fasilitas Toilet: Meningkatkan ketersediaan dan kenyamanan toilet di RS untuk memastikan pasien merasa nyaman dan terhindar dari ketidaknyamanan.

### Langkah-Langkah untuk Meningkatkan Loyalitas Pasien

1. Mengumpulkan dan Menganalisis Umpan Balik Pasien: Melakukan survei dan wawancara dengan pasien untuk mengumpulkan umpan balik tentang kualitas pelayanan dan fasilitas. Analisis umpan balik ini dapat digunakan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan (Einurkhayatun, B, et al, 2017).
2. Pelaksanaan Program Loyalitas Pasien: Mengembangkan program loyalitas pasien yang menawarkan insentif atau manfaat khusus kepada pasien yang merasa puas dan

loyal terhadap RS. Program ini dapat mencakup akses ke layanan kesehatan yang lebih cepat, diskon, atau akses ke layanan kesehatan tambahan.

3. Peningkatan Komunikasi dan Interaksi dengan Pasien: Meningkatkan komunikasi dan interaksi dengan pasien melalui media sosial, email, dan panggilan telepon untuk memastikan bahwa kebutuhan dan harapan pasien terendah diperhatikan.

Dengan menerapkan strategi dan langkah-langkah ini, RS dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Ini tidak hanya akan meningkatkan pengalaman pasien saat berada di RS, tetapi juga dapat meningkatkan reputasi RS dan menarik lebih banyak pasien ke layanan Kesehatan (Hastuti, S. K. W., et al, 2017).

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa dari kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 24,7% terhadap tingkat loyalitas pasien. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap loyalitas pasien, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan layanan rumah sakit secara eksklusif dan merekomendasikan rumah sakit kepada rekan mereka.

Fasilitas Rumah sakit meskipun tidak secara eksplisit disebutkan dalam kesimpulan, fasilitas rumah sakit juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Fasilitas yang memadai dan berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pasien. Kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pasien, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk menggunakan layanan rumah sakit secara eksklusif. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien. Rumah sakit, khususnya unit rawat inap, diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan loyalitas pasien.

Pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pasien. Rumah sakit, khususnya unit rawat inap, diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas

pelayanan yang diberikan untuk meningkatkan loyalitas pasien. Selain itu, fasilitas rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrinah, R. T. (2021). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor) [Preprint]. <https://doi.org/10.31219/osf.io/jp5mn> Open Science Framework.
- Andriani, A. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema* <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461> Kesehatan, 2(1), 45–52.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 19.
- Anisa, N. (2016). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Daerah Labuang Baji Makassar (Diploma, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Diambil dari <http://repositori.uinalauddin.ac.id/6123/>
- Bramantoro, T. (2017). Pengantar Klasifikasi dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan: Penjelasan Praktis dari Undang-Undang dan Peraturan Menteri Kesehatan. Airlangga University Press.
- Butar-butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 14.
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 13(1), 9–27. <https://doi.org/10.24853/jkk.13.1.9-27>
- Einurkhatun, B, et al. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Duren Dan Puskesmas Bergas

Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(4), 33–42.

Fitriana, V, et al. (2019). Pengalaman dan Makna Perawat Tersenyum Kepada Pasien di Ruang Gawat Darurat (Masters, Diponegoro University). Diponegoro <http://eprints.undip.ac.id/76563/> University.

Harjati, L., & Venesia, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *E-Journal Widya Ekonomika*, 1(1), 64–74.

Hastuti, S. K. W., et al. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 8.