

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT

Miftahul Jannah¹, *Anindita Paramastuti Azuma², Zulrahmatulhuda³, Surya Syarifuddin⁴

^{1,3} Prodi Administrasi Kesehatan, Universitas Mbojo Bima, ^{*2}Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sains Al Qur'an, ⁴Fakultas Farmasi, Universitas Megarezky

¹miftahuljannah006@gmail.com, ²anindita@unsiq.ac.id,

³zulrahmatulhuda93@gmail.com, ⁴suryasyarifuddin@unimerz.ac.id

Correspondence Author: Anindita Paramastuti Azuma; anindita@unsiq.ac.id

Abstract: *The year-over-year increase in the number of hospitals can lead to increasingly fierce competition among healthcare facilities. The growing number of hospitals—both general and specialized—means that every healthcare institution must compete to provide the best possible service to the public. The objective of this study is to analyze the factors associated with patient loyalty in hospitals. This study employed a cross-sectional design. The research was conducted at a hospital in Bima City. The study was conducted in April 2025. The study population consisted of all patients in the outpatient department. The sample comprised 100 respondents. Purposive sampling was used. The research instrument used was a questionnaire. Data analysis was performed using univariate and bivariate methods. The results showed a relationship between satisfaction with physical evidence (p-value: 0.042) and satisfaction with responsiveness (p-value: 0.034) and patient loyalty. It is recommended that the hospital further improve the quality of its services to create a positive perception, thereby increasing patient loyalty.*

Keywords: *Tangible Evidence, Responsiveness, Loyalty*

Abstrak: Peningkatan jumlah rumah sakit dari tahun ke tahun dapat menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan. Bertambahnya jumlah rumah sakit, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus, membuat setiap institusi kesehatan harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Tujuan penelitian yaitu adalah menganalisis faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien di rumah sakit. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah cross sectional. Penelitian dilakukan di salah satu rumah sakit di Kota Bima. Penelitian dilakukan pada bulan April tahun 2025. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien di instalasi rawat jalan. Sampel berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Purposive Sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan bukti fisik (p value: 0,042) dan kepuasan daya tanggap (p value: 0,034) dengan loyalitas pasien. Disarankan kepada Rumah Sakit lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan persepsi yang baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Bukti Fisik, Daya Tanggap, Loyalitas

A. Pendahuluan

Rumah sakit memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang komprehensif, meliputi upaya promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan rujukan, rumah sakit tidak hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan dan perawatan pasien, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, dan terjangkau. Seiring

dengan perkembangan sistem pelayanan kesehatan, rumah sakit tidak lagi hanya dipandang dari fungsi sosialnya sebagai penyedia layanan kesehatan, tetapi juga dari aspek ekonomi yang menuntut pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien. Namun demikian, khusus bagi rumah sakit yang menerapkan pola pengelolaan keuangan Badan Layanan Umum (BLU), orientasi pelayanan tetap menjadi prioritas utama. Rumah sakit BLU dituntut untuk tidak semata-mata berfokus pada pencapaian keuntungan, melainkan tetap mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dengan tetap menerapkan prinsip-prinsip pengelolaan keuangan yang sehat dan profesional.

Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dan Badan Pusat Statistik, jumlah rumah sakit di Indonesia terus mengalami peningkatan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan masyarakat yang semakin kompleks. Tercatat terdapat 3.284 rumah sakit yang beroperasi di Indonesia, terdiri atas 2.770 Rumah Sakit Umum dan 514 Rumah Sakit Khusus. Data tersebut menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum mendominasi fasilitas pelayanan kesehatan rumah sakit di Indonesia karena memiliki cakupan pelayanan yang lebih luas dan melayani berbagai jenis penyakit serta kebutuhan kesehatan masyarakat. Keberadaan rumah sakit yang tersebar di berbagai wilayah menjadi indikator penting dalam mendukung akses pelayanan kesehatan yang lebih merata. Rumah Sakit Umum berfungsi memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh, meliputi pelayanan rawat jalan, rawat inap, gawat darurat, pelayanan penunjang medis, hingga pelayanan spesialisik dan subspesialisik. Sementara itu, Rumah Sakit Khusus memberikan pelayanan yang lebih terfokus pada bidang tertentu, seperti kesehatan ibu dan anak, jantung, paru, mata, jiwa, kanker, dan bidang kesehatan lainnya yang memerlukan penanganan spesifik (BPS, 2026).

Peningkatan jumlah rumah sakit dari tahun ke tahun dapat menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar fasilitas pelayanan kesehatan. Bertambahnya jumlah rumah sakit, baik rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus, membuat setiap institusi kesehatan harus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola rumah sakit untuk dapat tetap bertahan dan berkembang di tengah kompetisi yang semakin tinggi. Persaingan tersebut tidak hanya berkaitan dengan jumlah pasien yang dilayani, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, ketersediaan fasilitas, profesionalisme tenaga kesehatan, serta kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan nyaman akan lebih mudah menarik minat masyarakat untuk memilih dan menggunakan layanan kesehatan di institusi tersebut.

Loyalitas pasien dapat diartikan sebagai bentuk kesetiaan pasien terhadap suatu fasilitas pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit, yang ditunjukkan melalui penggunaan layanan secara berulang dan berkesinambungan. Loyalitas ini muncul sebagai hasil dari pengalaman positif pasien setelah menerima pelayanan kesehatan, yang kemudian menimbulkan rasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Kepuasan pasien menjadi faktor utama yang membentuk loyalitas, karena pasien yang merasa terpenuhi kebutuhannya, baik dari aspek pelayanan medis, komunikasi tenaga kesehatan, kenyamanan fasilitas, maupun kecepatan pelayanan, cenderung akan kembali menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Selain itu, pengalaman pelayanan yang baik juga mendorong pasien untuk mempercayakan kebutuhan kesehatannya kepada rumah sakit yang sama secara terus-menerus.

Manfaat loyalitas pasien bagi rumah sakit sangat penting dalam mendukung keberlangsungan dan pengembangan pelayanan kesehatan. Salah satu manfaat utama dari loyalitas pasien adalah meningkatnya pendapatan rumah sakit, karena pasien yang loyal cenderung menggunakan kembali layanan kesehatan secara berulang dalam jangka waktu yang panjang. Hal ini secara langsung memberikan kontribusi terhadap stabilitas keuangan

rumah sakit serta meningkatkan efektivitas operasional pelayanan. Selain itu, pasien yang memiliki tingkat loyalitas tinggi juga berperan sebagai sumber promosi tidak langsung bagi rumah sakit. Melalui pengalaman pelayanan yang baik, pasien yang puas akan memberikan rekomendasi positif kepada keluarga, teman, maupun masyarakat sekitar. Rekomendasi dari pasien lama ini dapat menjadi faktor penting dalam menarik pasien baru untuk menggunakan layanan rumah sakit tanpa perlu biaya promosi yang besar. Dengan demikian, loyalitas pasien tidak hanya berdampak pada peningkatan jumlah kunjungan, tetapi juga pada perluasan jangkauan pasar layanan kesehatan.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan di salah satu rumah sakit di Kota Bima, terjadi penurunan angka kunjungan pasien dalam tiga tahun terakhir. Penurunan tersebut terutama terlihat pada jumlah pasien lama di Instalasi Rawat Jalan, yang menunjukkan adanya penurunan pemanfaatan ulang layanan kesehatan oleh pasien. Kondisi ini menjadi perhatian penting karena pemanfaatan ulang (*repeat purchase*) merupakan salah satu indikator utama dalam menilai tingkat loyalitas pasien terhadap suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Pemanfaatan ulang layanan kesehatan menggambarkan sejauh mana pasien kembali menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit yang sama setelah sebelumnya mendapatkan pelayanan. Semakin sering pasien melakukan kunjungan ulang, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit tersebut. Sebaliknya, penurunan frekuensi kunjungan ulang dapat mengindikasikan adanya penurunan kepuasan pasien yang berpotensi berdampak pada menurunnya loyalitas. Loyalitas pasien memiliki peran yang sangat penting dalam keberlangsungan rumah sakit, karena pasien yang loyal tidak hanya akan terus menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit yang sama, tetapi juga berpotensi merekomendasikannya kepada orang lain. Tujuan umum penelitian ini adalah menganalisis faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien di rumah sakit.

B. Metodologi Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional*. Penelitian dilakukan di salah satu rumah sakit di Kota Bima. Penelitian dilakukan pada bulan April tahun 2025. Populasi penelitian yaitu seluruh pasien di instalasi rawat jalan. Sampel berjumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien, Kepuasan Bukti Fisik dan Kepuasan Daya Tanggap

No	Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Loyalitas Pasien			
1	Tidak	37	37
2	Ya	63	63
Total		100	100,0
Kepuasan Bukti Fisik			
1	Tidak Puas	46	46
2	Puas	54	54
Total		100	100,0
Kepuasan Daya Tanggap			
1	Tidak Puas	32	32
2	Puas	68	68
Total		100	100,0

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa terdapat 37 responden (37%) yang tidak memiliki loyalitas. Menurut kepuasan bukti fisik, mayoritas responden puas dengan jumlah 54 responden (54%). Adapun menurut kepuasan daya tanggap, mayoritas responden 68 responden (68%).

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat Kepuasan Bukti Fisik dengan Loyalitas Pasien

Kepuasan Bukti Fisik	Loyalitas Pasien				P value		
	Tidak		Ya				Total
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Puas	23	50	23	50	46	100	0,042
Puas	14	26	40	74	54	100	
Jumlah	37	37	63	63	100	100	

Tabel di atas menunjukkan, dari 46 responden yang tidak puas pas aspek bukti fisik, terdapat 23 responden (50%) yang tidak loyal. Adapun dari 54 responden yang puas, terdapat 14 responden (26%) yang tidak loyal. Hasil uji statistik menggunakan *chi square* diperoleh nilai $p\ value = 0,042 < \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepuasan bukti fisik dengan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari (2024) yang menyatakan adanya hubungan antara bukti fisik dengan loyalitas pasien. Hasil penelitian diperoleh $p\ value\ 0,000$.

Merujuk hasil penelitian, kepuasan terhadap bukti fisik merupakan salah satu faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien. Berdasarkan analisis univariat, terdapat 46% responden yang menyatakan tidak puas terhadap bukti fisik. Sementara itu berdasarkan analisis bivariat, terdapat 50% responden yang menyatakan tidak puas terhadap bukti fisik dan tidak loyal. Bukti fisik (tangibles) merupakan salah satu aspek yang pertama kali diamati oleh pasien dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Dimensi ini mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam menyediakan serta memelihara sarana dan prasarana fisik yang mendukung pelayanan secara optimal. Pada penelitian ini, bukti fisik diukur melalui lima indikator, yaitu kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruang tunggu serta ruang pemeriksaan; kebersihan dan kerapihan ruang apotek; kebersihan serta kelengkapan peralatan yang digunakan; kerapihan penampilan petugas; serta ketersediaan bangunan Instalasi Rawat Jalan yang memadai dan area parkir yang cukup luas. Kondisi bukti fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pasien terhadap layanan rumah sakit (Nisa, 2023).

Tabel 3. Hasil Analisis Bivariat Kepuasan Daya Tanggap dengan Loyalitas Pasien

Kepuasan Daya Tanggap	Loyalitas Pasien				P value		
	Tidak		Ya				Total
	n	%	n	%	n	%	
Tidak Puas	27	84	5	16	32	100	0,034
Puas	10	15	58	85	68	100	
Jumlah	37	37	63	63	100	100	

Tabel di atas menunjukkan, dari 32 responden yang menyatakan tidak puas dengan daya tanggap. Terdapat 27 responden (84%) yang tidak loyal. Adapun dari 68 responden yang puas, terdapat 10 responden (15%) tidak loyal. Hasil uji statistik menggunakan *chi square* diperoleh nilai $p\ value = 0,034 < \alpha 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kepuasan daya tanggap dengan loyalitas pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan adanya hubungan antara daya tanggap dengan loyalitas pasien. Hasil penelitian diperoleh $p\ value\ 0,000$.

Merujuk hasil penelitian, kepuasan terhadap daya tanggap merupakan salah satu

faktor yang berhubungan dengan loyalitas pasien. Berdasarkan analisis univariat, terdapat 32% responden yang menyatakan tidak puas terhadap daya tanggap. Sementara itu berdasarkan analisis bivariat, terdapat 84% responden yang menyatakan tidak puas terhadap daya tanggap dan tidak loyal. Pada penelitian ini, dimensi keandalan (reliability) diukur melalui lima indikator, yaitu kemampuan petugas registrasi dan kasir dalam memberikan pelayanan secara teliti dan tepat, ketepatan waktu kehadiran dokter sesuai jadwal praktik, ketelitian dokter dalam melakukan pemeriksaan, kemampuan perawat dalam memberikan tindakan secara baik dan cermat, serta kemampuan petugas apotek dalam memberikan penjelasan mengenai penggunaan obat secara jelas dan mudah dipahami. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana rumah sakit mampu memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya oleh pasien.

Keandalan (reliability) merupakan penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi ini mencakup ketepatan jadwal praktik, kecepatan proses administrasi, ketepatan waktu dalam memperoleh pelayanan, waktu penyelesaian pengobatan, serta kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Keandalan pelayanan juga berkaitan erat dengan ketepatan tindakan medis yang diberikan kepada pasien. Oleh karena itu, efektivitas dan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka didapatkan kesimpulan ada hubungan antara kepuasan bukti fisik dan kepuasan daya tanggap dengan loyalitas pasien. Disarankan kepada Rumah Sakit lebih meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan persepsi yang baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas pasien.

Daftar Pustaka

- Aribowo, K., Purwanda, E., Rahmi, A, S. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*. Vol 5. No. 1.
- Azzahra, D., Prapanca, Y., Nurminingsih. (2023). Pengaruh Persepsi Quality of Service Terhadap Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Puspa Husada Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*. Vol 7. No. 3.
- Hidayah, I., Setianingsih, L, E. (2024). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di RS X. Cakrawala Medika: Journal Of Health Sciences*. Vol 1. No. 1.
- Karno, D. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit. Jurnal Tampiasih*. Vol 1. No. 2.
- Kemenkes RI. (2024). *Survei Kesehatan Indonesia Tahun 2023*. Jakarta: Kemenkes RI.
- L Arliman, E Ratnawati, JSP Sihombing, VR Multiwijaya, AA Razak, *Consumer Protection Against Flight Delays Resulting from Airline Operational Failures to Provide Information Services as Part of Human Rights*, *Jurnal Arena Hukum*, Vol. 19. No. 1, 15-32.
- Nisa, H, K., Aristi, D. (2023). *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit. Jurnal Semesta Sehat*. Vol 3. No. 1.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sari, N., Anggorowati, L., Desty, R, T. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. Indonesian Journal of Health Community*. Vol 4. No. 2.