

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

Putri Ilham Sari

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh, Indonesia

\*Corresponding Author e-mail: [putrisalman85@gmail.com](mailto:putrisalman85@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to examine and see where patient satisfaction lies with the number of patients who have a balance at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital Banda Aceh. Patient loyalty is an attitude that describes the patient's commitment to healthcare services by repeatedly using them to meet medical needs. This research aims to determine the influence of healthcare service quality on the loyalty of inpatients at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital, Banda Aceh, in 2024. The research method used was quantitative research with Purposive Sampling, involving 30 inpatient respondents. Data collection was conducted through direct interviews with the respondents. The data analysis was performed using the Chi-Square Test. The results show a significant relationship between service quality aspects, including reliability, responsiveness, assurance, and empathy, with a P-value of  $<0.05$ , and patient loyalty. However, no significant relationship was found between tangibles and patient loyalty, with a P-value of  $>0.05$ , at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital, Banda Aceh, in 2024. It is recommended that the hospital further improve the quality of its services to create a positive perception among patients and enhance patient loyalty

**Key Words:** Service Quality, Patient Loyalty, Inpatients, Hospital

*Abstract: This study aims to examine and see where patient satisfaction lies with the number of patients who have a balance at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital Banda Aceh. Patient loyalty is an attitude that describes the patient's commitment to healthcare services by repeatedly utilizing them to meet medical needs. This research aims to determine the influence of healthcare service quality on the loyalty of inpatients at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital, Banda Aceh, in 2024. The research method used is quantitative research with Purposive Sampling, involving 30 inpatient respondents. Data collection was conducted through direct interviews with the respondents. The data analysis was performed using the Chi-Square Test. The results show a significant relationship between service quality aspects, including reliability, responsiveness, assurance, and empathy, with a P-value of  $<0.05$ , and patient loyalty. However, no significant relationship was found between tangibles and patient loyalty, with a P-value of  $>0.05$ , at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital, Banda Aceh, in 2024. It is recommended that the hospital further improve the quality of its services to create a positive perception among patients and enhance patient loyalty*

*Key Words: Service Quality, Patient Loyalty, Inpatients, Hospital*

### Pendahuluan

Kesehatan adalah salah satu kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat diseluruh dunia agar dapat terciptanya suatu kehidupan yang tentram. Sehat merupakan sesuatu yang diinginkan oleh setiap orang, jadi dalam mewujudkan hal tersebut pemerintah perlu melakukan beberapa hal, salah satunya yaitu dengan cara menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat sehingga dapat menaikkan derajat kesehatannya. Dimana upaya yang harus dilakukan yaitu berupa pembangunan fasilitas kesehatan di rumah sakit.

Berdasarkan undang-undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit, mengemukakan bahwa rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit harus mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, serta terjangkau oleh masyarakat yang membutuhkan dengan tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat atau lebih sering disebut pasien (Permenkes, 2018).

Menurut WHO (World Health Organization) Rumah sakit merupakan bagian dari integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (Nurhidayat et al.,2019).



Pada tahun 2018 jumlah rumah sakit di Indonesia sebanyak 2.813 unit. Jumlah tersebut terdiri atas 2.269 Rumah sakit umum dan 544 Rumah sakit khusus. Sebagai informasi, jumlah rumah sakit pada tahun 2015 sebanyak 2.488. Jumlah rumah sakit publik maupun privat menunjukkan peningkatan pada kurun waktu 2015 sampai dengan 2018 (Kemenkes, 2018).

Setiap pasien pastinya menginginkan pelayanan kesehatan yang baik karena pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan setiap orang. Pasti semua orang menginginkan untuk dihargai, dilayani dengan baik, dan ingin memiliki kedudukan yang sama di masyarakat. Terkadang didapati perawatan yang baik hanya diperuntukkan bagi pasien yang mempunyai banyak uang, sedangkan pasien yang kurang mampu belum mendapatkan perawatan yang baik (Efyau, 2014).

Pelanggan yang loyal menurut Griffin (2015) yaitu pelanggan setia adalah pelanggan yang melakukan pembelian berulang secara teratur, pembelian lintas lini produk dan layanan, mereferensikan orang lain, dan menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik persaingan.

Berdasarkan data kunjungan pasien Unit rawat inap di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh Tahun 2021-2023 dari data rekam medis diperoleh informasi bahwa pada tahun 2021 menunjukkan kunjungan pasien rawat inap berdasarkan jenis kunjungan pasien dari bulan Januari s/d Desember sebanyak 8.251 orang pasien. Pada tahun 2022 jumlah kunjungan pasien rawat inap mengalami peningkatan secara keseluruhan dari bulan Januari s/d Desember sebanyak 14.147 orang pasien. Namun pada tahun 2023 juga mengalami sedikit penurunan jumlah pasien secara keseluruhan dari bulan Januari s/d Desember sebanyak 14.103 orang pasien. (Sumber: Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati.)

Dan dari hasil data yang didapatkan dari Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati hasil rata-rata kepuasan pasien pada tahun 2021 persentase jumlah kepuasan pasien dari bulan Januari sampai Desember sebanyak 82%. Dan pada tahun 2022 persentase jumlah kepuasan pasien meningkat dari bulan Januari sampai Desember yaitu sebanyak 83%. Pada tahun 2023 persentase jumlah kepuasan pasien dari bulan Januari sampai Desember menurun yaitu sebanyak 81%. (Sumber: Bagian Rekam Medis Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati, 224).

Dari data yang didapatkan dari Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati dapat disimpulkan pada tahun 2021-2023 jumlah kunjungan pasien rawat inap di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati meningkat pesat, namun data yang didapatkan tentang kepuasan pasien pada tahun 2021-2023 mengalami penurunan.

Dari data hasil peninjauan tahap awal didapatkan data bahwa pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh rata-rata mengalami penambahan pasien pada unit rawat inap setiap tahunnya. Peningkatan jumlah pasien pada unit rawat jalan menggambarkan bahwa kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit menjadi sangat diperlukan. Namun setiap pasien pastinya mengharapkan pelayanan yang mereka peroleh sesuai dengan kenyataan menyebabkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pasien. Dengan melihat perkembangan jumlah pasien di setiap tahunnya, sehingga menuntut pihak Rumah Sakit sebagai sebuah lembaga pelayanan publik untuk meningkatkan jasa pelayanan sehingga keluhan kesenjangan dapat diminimalisir.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin melihat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pasien di rawat inap di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh karena letak kepuasan pasien dengan jumlah pasien tidak seimbang, jumlah data kunjungan pasien rawat inap meningkat, sedangkan kepuasan pasiennya menurun.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan survey yang bersifat analitik dengan menggunakan pendekatan Cross Sectional yaitu pengumpulan data yang dilakukan sekaligus

pada waktu yang bersamaan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap sebanyak 1.175 orang pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang pasien dengan kriteria masa rawat inap selama 3 hari atau lebih melalui 5 ruang yaitu ruang penyakit dalam pria, penyakit dalam wanita, ruang bedah pria, ruang bedah wanita dan ruang obgyn.

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini ada menggunakan kuesioner dengan skala likert dari variabel kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah disusun oleh peneliti. Data dianalisis menggunakan univariat dan bivariat. Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2024 di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati yang berlokasi di Jl. Sekolah No.5, Gampong, Ateuk Pahlawan, Kec. Baiturahman Kota Banda Aceh.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisis secara univariat dan bivariat tentang pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh 2024, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa:

#### a. Hasil analisis univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

No	Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Baik	17	56,7 %
2	Tidak Baik	13	43,3 %
	Jumlah	30	100%

Sumber: Data Primer (Diolah tahun 2024)

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas pelayanan dengan kategori Baik sebanyak 17 (56,7%) responden, dan dengan kategori tidak baik sebanyak 13 (43,3%) responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

No	Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Tinggi	18	60 %
2	Rendah	12	40%
	Jumlah	30	100%

Sumber: Data Primer (Diolah tahun 2024)

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa pada variabel Kepuasan Pasien diperoleh kategori Puas sebanyak 18 (60%) responden, dan kategori tidak puas sebanyak 12 (40%) responden.

#### b. Hasil analisis bivariat

Tabel 3. Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh

No	Kualitas Pelayanan	Loyalitas pasien				F	%	P Value
		Tinggi	%	Rendah	%			
1	Baik	14	77,8 %	3	25,0%	17	56,7	0,004
2	Tidak Baik	4	22,2 %	9	75,0%	13	43,3	
	Jumlah	18	100 %	12	100%	30	100	

Sumber: Data Primer (Diolah tahun 2024)

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui hasil bahwa dari 30 responden di dapati kualitas pelayanan yang baik terhadap loyalitas pasien yang tinggi sebesar 14 (77,8%). Dibandingkan kualitas pelayanan baik terhadap loyalitas pasien yang rendah hanya 3(25,0%). Hasil uji statistik menggunakan SPSS dengan uji *Chi Square* di peroleh hasil P value 0,004 atau P value  $\leq 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh Kulaitas pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.

## Pembahasan

Adapun pembahasan dari Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pasien Rawat Inap di rumah sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh. Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus dicermati oleh Rumah Sakit karena dapat mempengaruhi citra dari Rumah Sakit. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien, terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan. (Arifin, 2019).

Hasil dari distribusi frekuensi pada kualitas pelayanan yang baik sebesar 17 (56,7%) sedangkan kualitas yang pelayanan yang tidak baik 13 (43,3%) sedangkan pada loyalitas pasien yang tinggi di peroleh hasil 18 (60%) dan loyalitas rendah 12 (40%). Penelitian ini menggambarkan bahwa responden yang memandang kualitas pelayanan yang baik suatu rumah sakit akan memperoleh loyalitas yang tinggi di RumahSakit Pertamedika Ummi Rosnati. Dari hasil uji *chi-square* didapat nilai(p=0,004, (p<0,05) bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh.

Hasil penelitian di atas dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas akan memberikan suatu dorongan terhadap pasien untuk menjalin hubungan yang kuat dengan instansi penyedia jasa kesehatan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan penyedia jasa kesehatan untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhannya. Oleh karena itu institusi penyedia jasa kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pasien.

Menurut asumsi peneliti pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien sejalan dengan dengan penelitian yag dilakukan oleh Hidayah, dkk (2014) dimana peningkatan kualitas pelayanan, menunjukkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit maupun tenaga kesehatan semakin meningkat, dari hasil observasi dan wawancara bahwa semakin tinggi pelayanan yang baik akan semakin tinggi juga loyalitas dalam suatu contoh baiknya pelayanan yg di berikan petugas akan mendorong kemudahan dalam berinteraksi terhadap pasien.

Hal ini disebabkan apa yang diharapkan dari *tangible, reliablity, responsiveness, assurance*, dan *empaty* yang diwujudkan dengan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan dengan konsisten sesuai dengan kontribusi personel atau perawat diruang rawat inap, dan yang

paling mendominasi pada pelayanannya kesehatan yaitu indikator pada tangible. Keadaan ini menimbulkan kepuasan pasien dan loyalitas yang semakin meningkat, bahwa kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

Hal ini diartikan bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi sumber loyalitas bagi pasien apabila kebutuhan-kebutuhan yang menjadi kepuasan pasien semakin terpenuhi. Kualitas pelayanan yang semakin meningkat dan baik dapat meningkatkan kepuasan pasien, dan kepuasan pasien yang semakin meningkat dan tinggi akan menaikkan suatu loyalitas yang ada pada pasien.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Banda Aceh dapat disimpulkan:

1. Dari 30 responden di dapati Kualitas pelayanan yang baik sebesar 17 (56,7%) sedangkan kualitas pelayanan yang tidak baik sebesar 13 (43,3%)
2. Dari 30 responden di dapati loyalitas pasien yang tinggi sebesar 18 (60%) sedangkan loyalitas pasien yang rendah sebesar 12 (40%).
3. Adanya pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap di rumah sakit pertamedika ummi rosnati banda aceh di dibuktikan dengan nilai  $p$  value (0,004) lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05. Yang artinya  $H_a$  di terima dan  $H_0$  di tolak

### **Rekomendasi**

1. Bagi tempat penelitian, sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terutama dalam manajemen rumah sakit kiranya dapat mencari informasi lebih lanjut mengenai penyebab pasien yang menyatakan kualitas pelayanan sangat baik tetapi loyal kepada rumah sakit. Informasi ini sangat bermanfaat bagi rumah sakit guna dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.
2. Bagi pasien baik dari Rumah Sakit Pertamedika maupun rumah sakit lain, sebaiknya agar semua pasien agar dapat lebih loyal dalam mengikuti semua anjuran dan saran dari pihak rumah sakit, agar proses pemberian layanan kesehatan kepada pasien menjadi lebih baik dan optimal.

### **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pasien dari Rumah Sakit Pertamedika yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Penghargaan saya yang sangat luar biasa kepada dosen pembimbing dan para penguji atas dukungan dan masukan dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini akan menjadi lebih baik dan bermutu secara ilmiah.

### **Referensi**

- American Hospital Association. (2015). *Rumah Sakit sebagai Organisasi Sosial*.
- Azwar, S. (2016). *Pelayanan Kedokteran dan Asuhan Keperawatan*. Jakarta: Penerbit Binarupa Aksara.
- Dewi, S. (2016). *Ciri-ciri Pelanggan Loyal di Rumah Sakit*. Yogyakarta.
- Efyoun, A. (2014). *Perbedaan Perlakuan dalam Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Penerbit Airlangga University Press.
- Griffin, J. (2015). *Manajemen Loyalitas Pelanggan di Rumah Sakit*. Surabaya: Penerbit GHI.
- Governansi, P. (2019). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas*. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati

- Hidayat, N., et al. (2019). *Fungsi Penyembuhan dan Pencegahan Penyakit di Rumah Sakit*. Jakarta: WHO Publisher.
- Kementerian Kesehatan RI. (2018). *Statistik Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Kemenkes.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di RS St. Elisabeth Semarang*. Semarang: Penerbit Jurnal T. Elisabeth Semarang.
- Kotler, P. (2016). *Konsep Dasar Pemasaran Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit PT Indeks.
- Nurhidayat, M., et al. (2019). *Pelayanan Paripurna di Rumah Sakit*. Yogyakarta: WHO Publisher.
- Sangadji, E., & Sopiah, L. (2016). *Aspek Jaminan dan Kepercayaan dalam Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suarjana, K. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Sanjiwani Gianyar*. Gianyar: Penerbit STIKES.
- Siregar, B., & Lia, N. (2014). *Tugas dan Fungsi Rumah Sakit di Indonesia*. Jakarta: Penerbit STIKES.
- Sri Fitriani & Risna Trisnawati. (2015). *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan di Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Kesehatan EGC.
- Tjiptono, F., Chandra, Y., & Adriana, D. (2014). *Loyalitas Konsumen dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit STIE.