



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENINGKATAN LOYALITAS PASIEN
RUMAH SAKIT : LITERATURE REVIEW**

Arisa Permata Sari, Jaslis Ilyas

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia

Email: arisa.pdc@gmail.com, yaslisilyas@gmail.com

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan pemberi jasa layanan kesehatan yang jumlahnya semakin banyak di Indonesia, hal ini membuat rumah sakit secara langsung saling bersaing untuk mendapatkan jumlah kunjungan pasien yang meningkat namun juga mengharapkan adanya loyalitas pasien demi meningkatkan pendapatan rumah sakit, dimana pelayanan kesehatan yang diberikan harus berkualitas baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga tercapainya kunjungan pasien yang meningkat dan dapat memberikan profit bagi Rumah Sakit. Adapun tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mencari ada tidaknya hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di rumah sakit dengan melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Pada studi literature ini diperoleh dari data base ProQuest dan Science Direct, berdasarkan hasil skrining didapatkan 8 artikel dari jumlah 919 artikel. Dari artikel tersebut diatas, ditemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang baik yang menciptakan kepuasan pasien sehingga terbentuk loyalitas pasien di Rumah Sakit.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan yang Baik, Rumah Sakit, Loyalitas pasien

ABSTRACT

Hospitals are providers of health services that are increasing in number in Indonesia, this makes hospitals directly compete with each other to get an increasing number of patient visits but also expect patient loyalty in order to increase hospital revenue, where the health services provided must be of good quality and can provide satisfaction to patients, so as to achieve increased patient visits and can provide profits for Hospital. The purpose of writing this article is to find whether or not there is a relationship between patient satisfaction and patient loyalty in the hospital by looking at what factors influence it. In this literature study, it was processed from the ProQuest and Science Direct data bases, based on the screening results, 8 articles were obtained from a total of 919 articles. From the article above, it was found that there is a relationship between good service quality that creates patient satisfaction so that patient loyalty is formed in the hospital

Keywords: Quality of Good Service, Hospital, Patient loyalty

PENDAHULUAN

Memasuki era globalisasi yang semakin gencar terjadi disegala bidang kehidupan, termasuk perkembangan dibidang jasa pelayanan medis. Seluruh hal yang terkait dengan pelayanan medis baik sarana prasarana maupun tempat berobat seperti rumah sakit baik swasta maupun rumah sakit pemerintah saat ini berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan kepercayaan kepada

masyarakat ataupun pasien demi salah satu tujuan rumah sakit saat ini diantaranya ialah mencari profit. Terkait hal ini bagian manajemen rumah sakit selalu berinovasi mencari strategi terbaik dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga dapat bertahan dan berkembang lebih baik dengan rumah sakit lainnya.

Rumah Sakit berdasarkan undang-undang no 44 tahun 2009 merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang memiliki karakteristik yang selalu diikuti oleh

perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat, rumah sakit harus dapat meningkatkan pelayanan yang bermutu dan terjangkau sehingga dapat terciptanya derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya.

Hal yang dapat dilakukan rumah sakit agar memiliki daya saing demi memberikan pelayanan yang bermutu diantaranya ialah dengan meningkatkan pendapatan rumah sakit dari pasien umum yang melakukan pengobatan di rumah sakit tersebut, karena dengan meningkatkan pendapatan RS maka biaya operasional RS dapat tertutupi dengan cara meningkatkan jumlah kunjungan pasien dengan memberikan pelayanan yang berkualitas baik (Asmita W,2008).

Dalam perbaikan kualitas pelayanan kesehatan yang bermutu diharapkan rumah sakit dapat memberikan kepuasan terhadap pasien dengan cara memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan pasien, Hal ini dijelaskan pada pedoman penyelenggaraan di rumah sakit Depkes RI 2007.

Sedangkan pelayanan kesehatan yang belum memenuhi kepuasan pasien dapat dijadikan salah satu acuan dan masukan bagi institusi rumah sakit untuk memperbaiki layanannya dan memenuhi keinginan pasien, karena sudah terbukti bahwa ketika layanan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan pasien maka pasien akan kembali lagi untuk memanfaatkan jasa pelayanan tersebut dikemudian hari dan pasien akan mencari layanan kesehatan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan yang diinginkan, (Siska,2009) atau dengan kata lain akan tercipta pasien yang loyal.

Loyalitas dapat diartikan sebagai keinginan pasien agar dapat terus mendapatkan dan memanfaatkan pelayanan rumah sakit yang sama dan akan mereferensikan pelayanan di rs tersebut kepada kerabat dan keluarga (Setiawan,2011). Salah satu faktor yang dapat menciptakan loyalitas pasien adalah kepuasan pasien (Lupiyoadi, 2008). kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan dari apa yang diterima dengan harapannya

(Umar, 2000). Sehingga dapat ditarik hubungan bahwa kepuasan pasien tercipta dari persepsi dari pelayanan rumah sakit yang diterima. Rumah sakit dengan pelayanan kesehatan yang diberikan secara baik dan memuaskan akan tercipta loyalitas pasien (Setiawan, 2011).

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa kajian dengan literature review, pengambilan data dengan mencari topik kualitas pelayanan yang berkaitan dengan terciptanya loyalitas pasien di rumah sakit. Beberapa artikel yang digunakan sebagai acuan didapatkan melalui pencarian dengan data yang berada pada ProQuest dan Science Direct yang digunakan dengan keyword kualitas pelayanan, loyalitas pasien dan rumah sakit. Berdasarkan pencarian artikel tersebut didapatkan sebanyak 919 artikel,diantaranya ProQuest sebanyak 730 artikel dan 189 artikel dari Science Direct.

Sejumlah artikel diatas kemudian disaring berdasarkan kriteria inklusi dan ekslusi yang diinginkan oleh penulis, sehingga terdapat 6 artikel dari ProQuest dan 2 artikel dari Science Direct yang akan dilanjutkan identifikasinya. Adapun yang termasuk kedalam kriteria inklusi pada penulisan ini adalah sejumlah artikel yang didapatkan dapat diakses secara gratis/ free dengan text artikel dapat diakses secara keseluruhan, merupakan scholarly journal dan jurnal berkaitan dengan kualitas pelayanan dan loyalitas pasien rumah sakit, artikel maupun jurnal diakses dalam bahasa inggris (jurnal luar). Untuk kriteria ekslusi tentunya adalah artikel yang tidak ada hubungannya dengan rumah sakit ataupun pelayanan jasa kesehatan.

Metode lain dalam penelitian ini menggunakan metode PICO (Population, Intervention,comparison, dan outcome), digunakan metode ini agar terdapat kecocokan antara tujuan yang diinginkan dan pencarian yang sesuai, penjabaran (Tabel 1).

Tabel 1. metode PICO (*Population, Intervention, comparison, dan outcome*)

No	Metode	Target
1	Population (P)	Pelayanan Jasa Kesehatan, Rumah Sakit
2	Intervention (I)	Kualitas Pelayanan
3	Comparison	
4	Outcome	Peningkatan Loyalitas Pasien

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan telaah dari 8 artikel literature yang telah disesuaikan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusifnya terlihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif atau berhubungan secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Penjelasan analisis 8 literature dapat dilihat pada tabel 2.

Dari 8 artikel/ keseluruhan artikel yang ditelaah menunjukkan bahwa loyalitas pasien terbentuk dan erat kaitannya terhadap kualitas pelayanan. Bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima maka akan menghasilkan kepuasan pasien yang akan berdampak pada revisiting pasien dan terciptalah pasien yang loyal. Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

antara lain sarana fisik, provider serta lingkungan rumah sakit(1,2,6), kualitas perawatan, dokter yang baik, kualitas aspek keperawatan, staf medis ramah (3,5,6,8), kebersihan, waktu tunggu yang sesuai (3,5,8) dengan biaya perawatan yang sesuai (4), lima dimensi kepuasan seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien (7) walaupun pada artikel ke (8) menjelaskan bahwa hanya reliability dan responsiveness yang hanya mempengaruhi kepuasan pasien dan menciptakan loyalitas pasien.

Tabel 2. Hasil Tinjauan Pustaka

No	Judul Artikel	Penulis	Tujuan	Metode Penulisan	Hasil	Kesimpulan
1	<i>Determinants of patient behavioural loyalty on primary health centres: Evidence from a cross-sectional study in Indonesia (2022)</i>	Mardaleta Mardaleta 1, Abdul Rahman Lubis2, Yossi Diantimal a3, Heru Fahlevi	Menguji pengaruh faktor pelayanan internal (penyedia pelayanan, proses pelayanan, dan lingkungan pelayanan) terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas perilaku pasien di Puskesmas Indonesia.	Cross sectional study	<p>1. Faktor layanan internal (penyedia layanan dan lingkungan layanan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan PHC (<i>public health care</i>)</p> <p>2. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan dari loyalitas perilaku pasien terhadap PHC</p> <p>3. Namun kualitas layanan tidak berfungsi sebagai variabel intervensi antara faktor layanan internal (penyedia layanan, proses layanan, dan lingkungan layanan) dan loyalitas perilaku pasien</p>	Penyedia layanan dan lingkungan layanan adalah dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan dan kualitas layanan secara langsung mempengaruhi loyalitas perilaku pada pengguna PHC. Oleh karena itu, untuk meningkatkan loyalitas pasien untuk menggunakan layanan PHC, kualitas layanan harus ditingkatkan dengan meningkatkan kualitas penyedia dan sarana fisik dan sosial di PHC
2	<i>Healthcare Services: Patient Satisfaction and Loyalty Lessons from Islamic Friendly Hospitals (2021)</i>	Muhammad Khalilur Rahman ¹ Miraj Ahmed Bhuiyan ² Suhaiza Zailani	Menyelidiki faktor psikologis pasien Muslim terkait dengan layanan kesehatan yang mempengaruhi niat kesetiaan mereka untuk perawatan lebih lanjut di rumah sakit swasta di Malaysia.	Penekatan <i>structural equation modelling</i>	<p>1. Perilaku administratif, layanan perawat, dan fasilitas Syariah memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap kepuasan</p> <p>2. Teknis perawatan kesehatan, lingkungan rumah sakit dan layanan dokter memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p>3. Kepuasan pasien berdampak signifikan terhadap loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit</p> <p>4. Perilaku administratif, pelayanan dokter dan teknologi kesehatan memiliki hubungan langsung dan positif dengan niat loyalitas, sedangkan syariah memiliki hubungan signifikan negatif dengan loyalitas.</p>	Hasilnya memiliki implikasi penting bagi pengembangan produk dan pertimbangan pengelolaan di rumah sakit. Penyedia layanan perlu menyadari bahwa semua aspek, termasuk fasilitas Syariah dan pemberian layanan kesehatan generik, adalah penting dan perlu diseimbangkan dan disampaikan dengan memuaskan untuk memastikan kepuasan pelanggan

3	<p><i>Eliciting preferences of patients (2021) about the quality of hospital services in the west of Iran using discrete choice experiment analysis(2021)</i></p>	<p>Ali Kazemi-K aryani¹, Vajiheh Ramezani -Doroh², Farid Khosravi³, Zhila Seyed Miankali³, Shahin Soltani¹, Moslem Soofi⁴, Maryam Khoramro oz⁵ and Behzad Karami Matin^{1*}</p>	<p>Mengetahui tentang harapan pelanggan yang akurat adalah langkah terpenting dalam mendefinisikan dan memberikan layanan berkualitas tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi preferensi pasien yang dirujuk ke dua rumah sakit di Kerman- shah, Iran</p>	<p>Metode eksperimen pilihan diskrit (DCE)</p>	<p>Hasil regresi menunjukkan prediktor pemilihan rumah sakit yang paling penting oleh responden adalah kualitas perawatan dokter yang baik , dan terakhir kualitas asuhan keperawatan . Namun, meningkatnya waktu tunggu membuat disutilitas pada peserta penelitian .</p>	<p>Beberapa peluang potensial peningkatan kualitas di sektor rumah sakit dengan memperhatikan atribut kualitas yang berbeda termasuk kualitas dokter, perilaku staf yang ramah, kebersihan lingkungan rumah sakit dan akhirnya kualitas asuhan keperawatan. Mempertimbangkan preferensi pasien dalam proses pengambilan keputusan dapat mengarah pada peningkatan kepuasan yang substansial.</p>
4	<p><i>Exploring the Relationship between Service Quality of Private Hospitals and Patient Loyalty from the Perspective of Health Service (2020)</i></p>	<p>Yubing GUO 1, Ye ZHOU 2, Xin XING 1, Xiaoqin LI</p>	<p>Menyelidiki mekanisme yang mempengaruhi kualitas layanan medis, nilai yang dirasakan pasien, faksi kepuasan pasien, dan loyalitas pasien.</p>		<p>1.Kualitas pelayanan rumah sakit swasta berkorelasi positif dengan nilai yang dirasakan pasien, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Nilai yang dirasakan pasien berkorelasi positif dengan kepuasan pasien. Nilai per- ceived pasien, serta kepuasan pasien berkorelasi positif dengan loyalitas pasien. 2.Nilai yang dirasakan pasien dan kepuasan pasien berperan sebagai mediasi antara kualitas pelayanan medis dan loyalitas pasien 3. Nilai yang dirasakan pasien dan kepuasan pasien memainkan peran mediasi berantai antara kualitas layanan medis dan loyalitas pasien</p>	<p>1) Peningkatan kualitas pelayanan medis merupakan jalan utama untuk memperoleh loyalitas pasien bagi rumah sakit swasta. 2) Ketika menerima layanan medis berkualitas tinggi, pasien akan berpikir bahwa biaya yang dibayarkan masuk akal, dan kepuasan mereka dengan rumah sakit swasta akibatnya akan meningkat. 3) Ketika kepuasan pasien dengan rumah sakit swasta meningkat ke tingkat tertentu, mereka menjadi semakin bersedia untuk memilih rumah sakit ini lagi dan merekomendasikannya kepada orang lain.</p>
5	<p><i>Patient satisfaction and loyalty in Japanese primary care: a cross-sectional study (2021)</i></p>	<p>Tsunetaka Kijima^{1*}, Akira Matsushit a², Kenju Akai³, Tsuyoshi Hamano⁴, Satoshi Takahashi ⁵, Kazushige Fujiwara⁶, Yuko Fujiwara⁶, Makoto Sato⁷, Toru Nabika⁸, Kristina Sundquist ⁹, Jan Sundquist ⁹, Yutaka Ishibashi¹ and Shunichi Kumakura ¹⁰</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara berbagai elemen perawatan primer, kepuasan pasien, dan loyalitas.</p>	<p>Cross sectional study</p>	<p>Terdapat dua variabel yang secara signifikan berkaitan dengan loyalitas, yaitu variabel gabungan meliputi longitudinalitas dan kontak pertama (akses reguler), beserta berpusat pada keluarga.</p>	<p>Model kepuasan pasien tidak dapat disaring dari data, longitudinalitas, kontak pertama (akses mendesak), dan berpusat pada keluarga diidentifikasi sebagai elemen penting untuk pengembangan loyalitas pasien. Ini menyiratkan bahwa penyedia perawatan primer perlu mengembangkan pemahaman yang mendalam tentang konteks dan kekhawatiran pasien dan memperhatikan tingkat akses mereka untuk menumbuhkan loyalitas pasien yang lebih besar.</p>

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Kotler, Quality of Services / kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang akan dinilai oleh pengguna

jasa/ konsumen atas segala pelayanan yang diterima terhadap pelayanan yang diharapkan (membandingkan), jika dirasa pelayanan yang didapatkan telah sesuai

dengan harapan konsumen, maka hasil penilaian kualitas pelayanan akan mendapatkan persepsi baik dengan kepuasan konsumen tercapai (2,4,5,6,7,8), dengan terciptanya kepuasan yang dirasakan maka konsumen akan melakukan pembelian berulang dan loyal (setia) terhadap pemberi jasa (1,4,5,6,7,8) (Kotler, 2017).

Hal ini juga berlaku pada konsumen (pasien) yang melakukan pelayanan di Rumah Sakit, ketika pasien merasakan pelayanan yang diberikan berkualitas, baik dari sarana prasarana (1,2,6) maupun tindakan yang dilakukan oleh pegawai medis dan non medis (3,5,6,8) maka akan melakukan perawatan kembali rumah sakit tersebut, ketika pelayanan rumah sakit membuat mudah pasien dalam mendapatkan manfaat jasa pelayanan yang baik akan mempengaruhi persepsi baik bagi rumah sakit tersebut, akan merekomendasikan (4) serta berpengaruh terhadap keuntungan yang akan didapatkan.

Berdasarkan hasil diatas dapat dijelaskan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen serta akan tercipta keinginan membeli/menggunakan kembali suatu produk. Artinya semakin baik dalam hal pelayanan yang diberikan disertai tingkat kepuasan yang tinggi maka akan membentuk loyalitas pada pengguna jasa (Kotler., et al, 2007).

2. Loyalitas Pasien

Bawa pengguna jasa kesehatan yaitu pasien tidak hanya akan memanfaatkan pelayanan kesehatan untuk mencari kesembuhan, namun memerlukan tempat pelayanan kesehatan yang memadai sarana dan prasarannya (1,2,6), mendapatkan perhatian dan kemudahan dari staf medis dirumah sakit tersebut(3,5,6,8) sehingga kenyamanan tercipta. Hal inilah yang akan menciptakan kepuasan pasien dan terbentuklah loyalitas pasien serta pasien merekomendasikan(4) kepada keluarga dan kerabat yang tentunya dapat menjadi keuntungan bagi RS tersebut.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan

rumah sakit sudah terbukti akan membentuk pasien yang loyal maupun tidak loyal, dimana ketika kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan sangat baik dan membuat pasien puas akan tercipta pasien loyal yang juga berdampak pada peningkatan pendapatan rumah sakit tersebut.

Dalam hal ini, penelitian lebih lanjut sebaiknya dilakukan agar dapat diketahui faktor-faktor apa saja secara langsung maupun tidak langsung yang akan mempengaruhi kepuasan pasien dan tercipta loyalitas pasien, sehingga dapat menjadi acuan bagi rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan baik di era globalisasi saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. (2007). Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan di Rumah Sakit.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. (2009). Jakarta.
- Hertiana, Siska. (2009)Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Kartasura. Skripsi.
- Husein ,Umar.(2000). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan Keller.(2007). Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi R, Hamdani A. (2008)Manajemen pemasaran jasa. Edisi ke-2. Jakarta: Salemba Empat.
- Philip, Kotler. (2017) Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13, Erlangga, Jakarta.
- Supriadi S. Loyalitas pelanggan jasa. (2011). studi kasus bagaimana rumah sakit mengelola loyalitas pelanggannya. Bogor: PT Penerbit IPB Pres.
- Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. (2009).Jakarta.
- Asmita W, Putri.(2008) Analisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter terhadap loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan

- Rumah Sakit Panti Wilasa.
- Mardaleta ,Mardaleta, Abdul Rahman Lubis, Yossi Diantimala, et al. Determinants of patient behavioural loyalty on primary health centres: Evidence from a cross-sectional study in Indonesia .2022.
- Rahman, Muhammad Khalilur, Miraj Ahmed Bhuiyan, Suhaiza Zailani . Healthcare Services: Patient Satisfaction and Loyalty Lessons from Islamic Friendly Hospitals. 2021
- Karyani, Ali Kazemi , Vajiheh Ramezani Doroh, Farid Khosravi, et al. Eliciting preferences of patients about the quality of hospital services in the west of Iran using discrete choice experiment analysis.2021
- GUO, Yubing , Ye ZHOU, Xin XING , et al. Exploring the Relationship between Service Quality of Private Hospitals and Patient Loyalty from the Perspective of Health Service. 2020
- Kijima, Tsunetaka, Akira Matsushita, Kenju Akai, et al. Patient satisfaction and loyalty in Japanese primary care: a cross-sectional study. 2021
- Rajić, Tamara, Isidora Milošević, Ana Rakić. The Influential Factors of Health Care Customer Loyalty: Evidence from Serbia. 2020
- Andaleeb, Syed Saad. Service quality perceptions and patient satisfaction: a study of hospitals in a developing country. 2001
- Meesala, Appalayya and Justin Paul. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. 2016