

## **Persepsi Hak Pasien Peserta JKN, Empati Penyedia Layanan Kesehatan, dan Lingkungan Fisik Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Peserta JKN**

### ***Patient Rights Perception of National Health Insurance Participants, Empathy of Healthcare Workers, and Hospital Physical Environment on Patient Loyalty of National Health Insurance Participants***

**Stevanus Bram Mario Wongso<sup>1</sup>, Yanuar Ramadhan<sup>2</sup>, Idrus Jusát<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Program Magister Administrasi Rumah Sakit Universitas Esa Unggul Jakarta

Co Authors: [bramwongso@gmail.com](mailto:bramwongso@gmail.com), [bramwongso@gmail.com](mailto:bramwongso@gmail.com),

#### **ABSTRAK**

Loyalitas pasien menjadi hal yang penting untuk bisnis rumah sakit, karena seiring dengan semakin banyaknya rumah sakit akan meningkatkan persaingan dalam hal pelayanan kesehatan. Tidak terpenuhinya hak pasien sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), empati pelayan kesehatan yang kurang baik, serta lingkungan fisik yang tidak memadai akan berpengaruh buruk terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris adanya pengaruh persepsi mengenai hak pasien peserta JKN, empati penyedia layanan kesehatan, dan lingkungan fisik rumah sakit terhadap loyalitas pasien peserta JKN. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data primer. Sampel analisis adalah individu berjumlah 186 responden yaitu pasien peserta JKN yang dirawat inap di RSMC dengan metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode statistik korelasi regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif secara simultan pada persepsi mengenai hak peserta JKN, empati penyedia layanan kesehatan, dan lingkungan fisik rumah sakit terhadap loyalitas pasien peserta JKN. Secara parsial, seluruh variabel independen berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pasien peserta JKN. Temuan penelitian ini yaitu besar pengaruh ketiga variabel independen secara simultan lebih besar dibandingkan secara parsial terhadap loyalitas pasien di rumah sakit.

Kata kunci : Persepsi, Empati, Lingkungan Fisik Rumah Sakit, Loyalitas Pasien

#### **ABSTRACT**

*Patient loyalty is crucial for hospital business because as the number of hospitals increases, the competition in health services will increase as well. Failure to fulfill patient rights as National Health Insurance participants, poor empathy from healthcare workers, and inadequate physical environment will have a negative impact on patient loyalty. Thus, this study aims to provide empirical evidence regarding the effect of patient perception of National Health Insurance participant rights, the empathy of healthcare workers, and hospital's physical environment on patient loyalty of National Health Insurance participants. This study used a quantitative method with questionnaires as the instrument to collect the data. The sample in this study were 186 patients as National Health Insurance participants who hospitalized in RSMC. Purposive sampling was used as the sampling method. The data was analyzed using a statistical method which is multiple regression analysis. Results showed, simultaneously, there was a positive effect of patient perception of National Health Insurance participant rights, the empathy of healthcare workers, and hospital's physical environment on patient loyalty. Partially, all the independent variables had a positive effect on patient loyalty. This study found that the effect of all three independent variables simultaneously is greater than partially on patient loyalty.*

*Keywords: Perception, Empathy, Hospital's Physical Environment, Patient Loyalty*

## **PENDAHULUAN**

Menurut Ranabhat (2018) loyalitas merupakan kepercayaan konsumen berkelanjutan terhadap barang maupun jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dalam bidang pelayanan kesehatan, konsumen yang dimaksud adalah pengguna jasa layanan kesehatan yaitu pasien. Loyalitas pasien menjadi hal yang penting untuk bisnis rumah sakit, karena seiring dengan semakin banyaknya rumah sakit akan meningkatkan persaingan dalam hal pelayanan kesehatan. Loyalitas pasien rumah sakit dapat diukur melalui kunjungan ulang setelah melakukan kunjungan pertama kali untuk mendapatkan layanan kesehatan. Kunjungan ulang pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu persepsi pasien (Al-Jabri et al., 2021; Roza et al., 2019), empati penyedia layanan kesehatan (Roza et al., 2019), dan lingkungan fisik rumah sakit (Setyorini et al., 2021; Wartiningih & Setyawan, 2023).

Menurut Al-Jabri et al. (2021) berdasarkan persepsi pasien, kualitas pelayanan yang baik mengindikasikan pelayanan kesehatan diberikan oleh profesional yang kompeten. Hal ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Selanjutnya, penelitian oleh Ricca dan Antonio (2021) juga menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas memiliki efek positif secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian, sangat penting bagi rumah sakit untuk memperhatikan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satunya, terpenuhinya hak-hak pasien sehingga memberikan persepsi yang baik kepada pasien.

Empati penyedia layanan kesehatan seperti tenaga medis dan tenaga kesehatan juga merupakan faktor penting dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Menurut Kerasidou dan Horn (2018) empati merupakan kemampuan untuk memahami perasaan seseorang, pengalaman terhadap sakitnya, dan melalui resonansi kognitif, lalu merasa termotivasi untuk menolong pasien. Dokter dan perawat yang berempati dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasiennya, dengan mengerti tentang kekhawatiran dan kebutuhan pasien, serta dapat menyediakan terapi yang benar bagi pasien. Empati pelayan kesehatan juga berhubungan dengan salah satu sikap yang dapat menjadi hubungan terapeutik sehingga dapat menjadi hubungan interpersonal antara pasien dan juga tenaga medis. Pada penelitian oleh Hakim (2017) empati pelayan kesehatan berada pada kategori netral untuk persepsi pasien.

Lingkungan fisik rumah sakit yang sehat ditentukan melalui pencapaian atau pemenuhan standar baku mutu kesehatan lingkungan dan persyaratan kesehatan pada media air, udara, tanah, pangan, sarana dan bangunan, serta vektor dan binatang pembawa

penyakit (Kementerian Kesehatan, 2019). Menurut Setyorini et al. (2021) ketika fasilitas kesehatan ditingkatkan maka kualitas kinerja tenaga kesehatan juga akan meningkat. Lingkungan fisik rumah sakit yang memadai dan mendukung pemberian layanan kesehatan kepada pasien akan menjamin pekerja di fasilitas layanan kesehatan memberikan pelayanan yang baik. Dengan demikian, pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga akan mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang dilain waktu. Berdasarkan hal tersebut, perawatan dari lantai maupun gedung merupakan hal yang penting dilakukan, karena akan berpengaruh positif terhadap pengunjung dan pekerja di fasilitas layanan kesehatan. Pengunjung akan merasa nyaman dan rileks di fasilitas layanan kesehatan yang memiliki infrastruktur yang baik.

Penelitian ini mengambil subjek penelitian yaitu pasien di RSMC yang terdaftar sebagai pemegang kartu Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). JKN merupakan salah satu program pelayanan kesehatan yang diselenggarakan pemerintah melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJSK). Program ini merupakan bentuk asuransi kesehatan sosial yang bertujuan untuk memberikan akses dan manfaat pelayanan kesehatan kepada seluruh penduduk di Indonesia (Stiyawan & Ainy, 2023). Harapannya, dengan diberlakukan program JKN maka *Universal Health Coverage* (UHC) di Indonesia dapat tercapai. Menurut sistem UHC bahwa seluruh penduduk di dunia harus menerima pelayanan kesehatan yang berkualitas tanpa kesulitan secara pembiayaan (Tavares & Ferreira, 2019) yang sejalan dengan dibentuknya program JKN.

Berdasarkan studi pendahuluan penelitian ini, tidak terpenuhinya hak peserta JKN seringkali ditemui di RSMC yang memang dikelilingi oleh banyaknya LSM maupun Serikat Buruh. Hal ini memungkinkan pasien yang dilayani untuk mengadu ke LSM maupun Serikat Buruh tersebut apabila hak peserta JKN tidak terpenuhi. Menurut Kementerian Kesehatan (2018), hak peserta JKN diantaranya adalah mendapatkan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang diinginkan saat mendaftar, serta memperoleh informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Selanjutnya, mendapatkan identitas sebagai peserta JKN untuk memperoleh pelayanan kesehatan, serta mendapatkan manfaat pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Kemudian, mendapatkan perlindungan data pribadi yang diserahkan kepada BPJS Kesehatan dalam rangka pendaftaran peserta, dan menyampaikan pengaduan, saran, dan aplikasi baik secara lisan, maupun tertulis kepada BPJS Kesehatan.

Hasil studi pendahuluan pada penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Miswara dan Wibawa (2019) yang mengemukakan bahwa terdapat banyak masalah pada pelayanan pasien BPJS Kesehatan di rumah sakit. Beberapa masalah yang muncul yaitu peserta BPJS belum memahami tata-cara BPJS dengan baik, serta belum adanya sistem antrian yang baik. Hal ini tentu berpengaruh terhadap persepsi pasien mengenai hak peserta JKN yang akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Selain itu, empati pelayan kesehatan dan lingkungan fisik pada objek penelitian yaitu RSMC juga menjadi aspek penting yang dianalisis pada penelitian ini. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah memberikan bukti empiris adanya pengaruh persepsi hak pasien peserta JKN, empati penyedia layanan kesehatan, dan lingkungan fisik rumah sakit terhadap loyalitas pasien peserta JKN di RSMC.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di RSMC dari bulan Desember 2022 sampai dengan Januari 2023 dengan subjek penelitian adalah pasien rawat inap pemegang kartu JKN. Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang telah disusun sebelum dibagikan kepada responden untuk pengambilan data di lapangan. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan pasien di RSMC, mendapatkan rawat inap, dan pemegang kartu JKN. Jumlah sampel penelitian ini ditentukan menggunakan perhitungan aplikasi *G-Power* dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 dan kekuatan penelitian sebesar 0,9, sehingga diperoleh total sampel sebesar 186 responden.

Setelah dilakukan pengambilan data, selanjutnya dilakukan analisis menggunakan korelasi regresi berganda. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel dependen dan tiga variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pasien. Sementara, variabel independennya yaitu Persepsi Hak Peserta JKN, Empati Pelayan Kesehatan, dan Lingkungan Fisik Rumah Sakit. Adapun model dan hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **HASIL**

### **Demografi Responden**

Distribusi demografi responden pada penelitian ini menggunakan kriteria jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan rata-rata pengeluaran. Adapun profil demografi responden secara lengkap disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Profil Demografi Responden**

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	73	39,2
Perempuan	113	60,8
Usia		
< 30 Tahun	85	45,7
≥ 30 Tahun	101	54,3
Pendidikan Terakhir		
SMP	19	10,2
SMA/SMK	58	31,2
D1	52	28,0
S1	49	26,3
S2/S3	8	4,3
Pekerjaan		
Pegawai Negeri	8	4,3
Pegawai Swasta	114	61,3
Wiraswasta	23	12,4
Tidak Bekerja	41	22,0
Rata-rata Pengeluaran (Rp)		
< 3.000.000	61	32,8
3.000.000 - 5.000.000	68	36,6
5.000.000 - 7.000.000	19	10,2
> 7.000.000	38	20,4

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa terdapat sebanyak 113 orang (60,8%) perempuan yang diketahui lebih banyak dari jumlah laki-laki. Kelompok usia responden terbanyak terdapat pada kelompok usia  $\geq 30$  tahun yaitu sebanyak 101 orang (54,3%). Latar pendidikan responden terbanyak berada pada kelompok SMA/SMK yaitu sebanyak 58 orang (31,2%) dan paling sedikit yaitu pada responden dengan latar pendidikan S2/S3 sebanyak 8 orang (4,3%). Berdasarkan jenis pekerjaan, responden pada penelitian ini didominasi oleh pegawai swasta yaitu sebanyak 114 orang (61,3%). Sementara berdasarkan rata-rata pengeluaran perbulan, responden terbanyak berada pada kelompok pengeluaran 3.000.000 – 5.000.000 Rupiah yaitu sebanyak 68 orang (36,6%).

#### Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4. Uji Koefisien Determinasi**

Variabel	<i>R-Squared</i>
Persepsi Hak Pasien Peserta JKN	0,537
Empati Pelayan Kesehatan	0,625
Lingkungan Fisik Rumah Sakit	0,713

Berdasarkan Tabel 4, Persepsi Hak Pasien Peserta JKN berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien sebesar 53,7% sedangkan sisanya 46,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Variabel Empati Pelayan Kesehatan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien sebesar 62,5% sedangkan sisanya yaitu 37,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Selanjutnya, variabel Lingkungan Fisik Rumah Sakit berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien sebesar 71,3% sedangkan sisanya yaitu 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Secara simultan, variabel Persepsi Hak Pasien Peserta JKN, Empati Pelayan Kesehatan, dan Lingkungan Fisik Rumah Sakit berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Pasien sebesar 74,9%. Sisanya yaitu 25,1% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

**Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi yaitu Uji F dan Uji T dengan tingkat kepercayaan 95% atau standar *error* 5%. Hasil uji F disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Uji F**

<i>Model</i>	ANOVA <sup>a</sup>				
	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig. two way</i>
1 <i>Regression</i>	851,929	3	283,976		
<i>Residual</i>	285,066	182	1,566	181,304	0,000
<i>Total</i>	1136,995	185	-		

Pada penelitian ini kriteria keputusan pada uji F yakni jika nilai *Sig* < 0,05 maka variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan Tabel 5, diperoleh nilai dari *Sig. (F-statistic)* sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai koefisien F positif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Persepsi Hak Pasien Peserta JKN, Empati Pelayan Kesehatan, Dan Lingkungan Fisik Rumah Sakit berpengaruh positif secara simultan terhadap Loyalitas Pasien, sehingga hipotesis pertama penelitian ini diterima. Uji T dilakukan untuk melihat seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji T disajikan pada Tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		t-statistic	Sig. two way
	B	Std. Error		
1 (Constant)	0,630	0,339	1,859	0,065
Persepsi Hak Pasien Peserta JKN	0,230	0,059	3,880	0,000
Empati Pelayan Kesehatan	0,151	0,075	2,013	0,046
Lingkungan Fisik Rumah Sakit	0,540	0,074	7,290	0,000

Pada penelitian ini kriteria keputusan pada uji T yakni jika nilai *Sig.* < 0,05 dan nilai *t-statistic* > 1,96 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan Tabel 6, variabel Persepsi Hak Pasien Peserta JKN memiliki nilai *Sig.* sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai *t-statistic* 3,880 > 1,96. Hal ini menunjukkan variabel Persepsi Hak Pasien Peserta JKN berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pasien. Nilai koefisien 0,230 menunjukkan pengaruh positif. Dengan demikian, hipotesis kedua penelitian ini diterima yaitu Persepsi Hak Pasien Peserta JKN berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pasien.

Selanjutnya, variabel Empati Pelayan Kesehatan memiliki nilai *Sig.* sebesar 0,046 < 0,05 dan nilai *t-statistic* 2,013 > 1,96 yang berarti variabel Empati Pelayan Kesehatan berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pasien. Nilai koefisien 0,151 menunjukkan pengaruh positif. Dengan demikian, hipotesis ketiga penelitian ini diterima yaitu Empati Pelayan Kesehatan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pasien. Terakhir, variabel Lingkungan Fisik Rumah Sakit memiliki nilai *Sig.* sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai *t-statistic* 7,290 > 1,96 yang menunjukkan pengaruh signifikan. Nilai koefisiennya juga menunjukkan pengaruh positif sebesar 0,540. Dengan demikian, hipotesis keempat penelitian ini diterima yaitu Lingkungan Fisik Rumah Sakit berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan uji F dapat disimpulkan hipotesis pertama diterima, yakni Persepsi Hak Pasien Peserta JKN, Empati Pelayan Kesehatan, dan Lingkungan Fisik Rumah Sakit berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Roza et al. (2019) yang mengemukakan ada hubungan antara persepsi pasien tentang bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan minat kunjungan pemanfaatan

ulang di unit rawat jalan RS UNAND. Dengan meningkatkan bukti fisik dari rumah sakit, kehandalan, daya tanggap serta empati dari pelayan kesehatan di rumah sakit, terbukti dapat meningkatkan minat pemanfaatan kunjungan ulang atau loyalitas pasien. Zhou et al. (2017) berpendapat, faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan diantaranya kepuasan, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan komitmen dari staf. Kepuasan dan kepercayaan pasien berhubungan dengan persepsi pasien yang baik terhadap layanan rumah sakit. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Holiwono dan Tan (2021) bahwa terdapat efek langsung antara keselamatan rumah sakit, infrastruktur, serta kompetensi staf terhadap kepuasan pasien yang kemudian akan mengakibatkan loyalitas pasien ke rumah sakit meningkat.

Jawaban responden mencerminkan pasien peserta JKN di RSMC telah diberikan haknya sesuai dengan Panduan Layanan bagi peserta JKN oleh Kementerian Kesehatan. Pada variabel empati pelayan kesehatan responden sangat setuju bahwa perawat memberikan pelayanan dengan ramah, dengan penuh perhatian kepada pasien. Hal ini mencerminkan bahwa empati yang diberikan oleh perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat inap sudah baik. Pada variabel lingkungan fisik rumah sakit, responden juga setuju bahwa lingkungan rumah sakit bersih. Hal ini mencerminkan bahwa lingkungan fisik rumah sakit menjadi salah satu poin pasien tersebut kembali ke RSMC. Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa terpenuhinya hak pasien peserta JKN, adanya empati pelayan kesehatan, dan bersihnya lingkungan fisik rumah sakit mampu meningkatkan loyalitas pasien.

### **Persepsi Hak Pasien Peserta JKN Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan uji T dapat disimpulkan hipotesis kedua diterima, yakni Persepsi Hak Pasien Peserta JKN berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wartiningsih dan Setyawan (2023) yang menemukan pada dimensi reliabilitas, pasien setuju bahwa pelayanan rumah sakit tepat waktu, penjelasan sesuai, dan sistem administrasi baik. Hal ini berarti pasien percaya bahwa rumah sakit telah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Sementara, Nurlinawati dan Rosita (2018) berpendapat persepsi masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan pada rumah sakit rujukan kurang baik karena pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit masih jauh dari harapan, yang mengindikasikan kualitas pelayanan yang buruk. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan yang baik akan menghasilkan persepsi pasien yang positif sehingga pasien akan bersedia berkunjung kembali ke rumah sakit. Sebaliknya, persepsi yang negatif akan menurunkan minat pasien untuk kembali berkunjung.

Menurut jawaban responden pada penelitian ini, pasien peserta JKN yang menerima pelayanan di RSMC memiliki persepsi yang baik terhadap pelayanan hak-hak pasien. Namun menurut pasien masih terdapat perbedaan pelayanan antara pasien penerima JKN dengan pasien jaminan lain. Sejalan dengan penelitian Hakim (2017) yang menemukan bahwa masih ada petugas layanan kesehatan yang membedakan ekonomi pasien. Hal ini tentu berpengaruh terhadap persepsi pasien dimana harapan pasien untuk mendapatkan perlakuan yang adil tidak terpenuhi. Menurut Ramya et al. (2019) rumah sakit perlu menjaga konsistensi kualitas layanan kesehatan demi memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Dengan demikian, pasien akan memiliki persepsi yang positif terhadap rumah sakit sehingga akan meningkatkan loyalitas pasien.

### **Empati Pelayan Kesehatan Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan uji T dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga diterima, yakni Empati Pelayan Kesehatan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien. Hasil ini didukung oleh penelitian Hasim et al. (2018) yang menyebutkan bahwa empati perawat berhubungan dengan kepuasan pasien. Empati pelayan kesehatan berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan pasien dimana tenaga medis memiliki dorongan untuk menolong pasien (Kerasidou & Horn, 2018), sehingga respon cepat tenaga medis sangat dibutuhkan. Alim et al. (2019) berpendapat bahwa respon cepat tenaga medis untuk menolong pasien dan memenuhi kebutuhannya berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang puas mengindikasikan pasien tersebut mendapatkan pengalaman yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan sehingga mendorong pasien untuk kembali memakai layanan di rumah sakit yang sama (Kasiri et al., 2017). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Setyorini et al. (2021) juga mengungkapkan empati pelayan kesehatan berpengaruh terhadap loyalitas pasien terkait dengan fasilitas dan performa dari tenaga kesehatan.

Menurut jawaban responden pada penelitian ini, diketahui bahwa empati pelayan kesehatan memiliki nilai indeks pada kategori tinggi di seluruh pernyataan kuesioner yang diisi oleh pasien rawat inap di RSMC. Nilai indeks tertinggi yaitu pada “perawat memberikan pelayanan dengan ramah dengan penuh perhatian kepada pasien”. Hal ini mencerminkan bahwa perawat yang melayani pasien di ruangan rawat inap sudah memiliki empati yang baik. Oleh karenanya, pasien termotivasi untuk kembali lagi ke rumah sakit jika hendak mendapatkan pelayanan kesehatan di RSMC. Berdasarkan hal tersebut, empati pelayan kesehatan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien.

### **Lingkungan Fisik Rumah Sakit Berpengaruh Positif terhadap Loyalitas Pasien**

Berdasarkan uji T dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat diterima, yakni Lingkungan Fisik Rumah Sakit berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pasien. Hasil ini didukung oleh penelitian Setyorini et al. (2021) yaitu terdapat hubungan yang positif dan pengaruh signifikan antara fasilitas dan performa dari pekerja kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien ke rumah sakit. Sejalan dengan penelitian Wartingsih dan Setyawan (2023), lingkungan dan fasilitas yang lengkap, modern, nyaman, dan bersih berpengaruh terhadap kepuasan pasien yang mendorong pasien untuk bersedia menggunakan kembali jasa rumah sakit. Hal ini mengindikasikan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Holiwono dan Tan (2021) juga mengungkapkan bahwa lingkungan fisik yang baik memiliki pengaruh kepada kepuasan pasien yang kemudian akan berimplikasi kepada loyalitas pasien untuk kembali ke rumah sakit.

Menurut jawaban responden pada penelitian ini, diketahui bahwa indeks rata-rata lingkungan fisik rumah sakit berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas-fasilitas yang tersedia di RSMC sudah memadai dan menghasilkan kepuasan bagi pasien. Dengan demikian memungkinkan pasien untuk bersedia kembali berobat di RSMC yang menunjukkan loyalitas pasien. Namun masih terdapat pasien yang memiliki persepsi kurang baik pada pernyataan “toilet di rumah sakit bersih”. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar meningkatkan kebersihan terutama pada toilet di RSMC.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, dapat disimpulkan bahwa Persepsi Hak Pasien Peserta JKN, Empati Pelayan Kesehatan, dan Lingkungan Fisik Rumah Sakit memiliki pengaruh positif secara simultan maupun parsial terhadap Loyalitas Pasien di RSMC. Dengan demikian, seluruh variabel yang telah diketahui ini harus ditingkatkan agar keinginan pasien untuk berkunjung kembali ke RSMC dapat diwujudkan. Berdasarkan jawaban responden, pada variabel Persepsi Hak Pasien Peserta JKN masih ada pasien yang merasa bahwa terdapat perbedaan pelayanan yang diberikan kepada pasien peserta JKN dengan jaminan lain. Hal ini perlu menjadi perhatian khusus agar persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit di RSMC menjadi lebih positif. Selanjutnya, pada variabel Lingkungan Fisik Rumah Sakit sudah cukup baik, namun masih ada pasien yang merasa toilet di rumah sakit kurang bersih, sehingga rumah sakit perlu meningkatkan kebersihannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Jabri, F. Y. M., Turunen, H., & Kvist, T. (2021). Patients' perceptions of healthcare quality at hospitals measured by the revised humane caring scale. *Journal of Patient Experience*, 8, 1–8. <https://doi.org/10.1177/23743735211065265>
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Hakim, D. M. F. A. S. I. (2017). Persepsi masyarakat pengguna Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) tentang pelayanan kesehatan masyarakat di RSUD Dr. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan Madura. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 226–235. <https://doi.org/10.22219/jes.v2i2.5108>
- Hasim, N. H., Induniasih, I., & Asmarani, F. L. (2018). Hubungan persepsi pasien tentang empati perawat dengan kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Sleman Yogyakarta. *Caring: Jurnal Keperawatan*, 7(1), 25–32. <https://doi.org/10.29238/caring.v7i1.308>
- Holiwono, L. S., & Tan, P. H. P. (2021). Effect of perceived healthcare service quality on patient loyalty mediated by patient satisfaction at XY Hospital (Servqual dimensional approach). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 4(4), 9220–9233. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.2932>
- Kasiri, L. A., Guan Cheng, K. T., Sambasivan, M., & Sidin, S. M. (2017). Integration of standardization and customization: Impact on service quality, customer satisfaction, and loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 35, 91–97. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007>
- Kementerian Kesehatan. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien, Pub. L. No. 4, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) BPK 1. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/111761/permenkes-no-4-tahun-2018>
- Kementerian Kesehatan. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 7 Tahun 2019 tentang Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit, Pub. L. No. 7, Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) BPK 1. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/111721/permenkes-no-7-tahun-2019>
- Kerasidou, A., & Horn, R. (2018). Empathy in the healthcare system: The limits and scope of empathy in public and private systems. In T. Feiler, J. Hordern, & A. Papanikitas (Eds.), *Marketisation, ethics and healthcare: Policy, practice and moral formation*. Routledge.

- Miswara, R. D., & Wibawa, S. (2019). Kualitas pelayanan pasien BPJS di rumah sakit. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 7(1), 13–24. <https://doi.org/10.47828/jianaasian.v7i01.21>
- Nurlinawati, I., & Rosita, R. (2018). Persepsi peserta JKN terhadap Penyelenggara pelayanan kesehatan rujukan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(1), 38–46. <https://doi.org/10.22435/jpppk.v2i1.42>
- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service quality and its dimensions. *International Journal of Research & Development (IJRD)*, 4(2), 38–41.
- Ranabhat, D. (2018). *Customer Loyalty In Business: views of students of Centria University of Applied Sciences* [Centria University of Applied Sciences]. <https://www.theseus.fi/handle/10024/142883>
- Ricca, R., & Antonio, F. (2021). The effect of quality care on patient loyalty mediated with patient satisfaction and moderated by age and gender (Study in outpatients at a private hospital). *International Journal of Applied Business and International Management (IJABIM)*, 6(2), 96–112. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v6i2.1026>
- Roza, Y. D., Sumarwan, U., & Yuliati, L. N. (2019). Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang di unit rawat jalan RS Unand tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas*, 13(2), 27–33.
- Setyorini, C. H. E., Gunawan, H., Betan, A., Kadir, I., Syamsu, A. S. I., Yusriadi, Y., & Misnawati. (2021). Increased patient satisfaction and loyalty in terms of facility aspects and health worker performance. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 6314–6321.
- Stiyawan, Y., & Ainy, A. (2023). Pemanfaatan layanan kesehatan peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Kecamatan Jejawi. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 9(1), 163–175. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1427>
- Tavares, A. I., & Ferreira, P. L. (2019). Universal Health Coverage, Long-Term Care, and Funding in an Aging Era. In A. I. Tavares (Ed.), *Universal Health Coverage*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.89618>
- Wartiningsih, M., & Setyawan, F. E. B. (2023). Analisis kepuasan dan loyalitas pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 9(1), 196–208. <https://doi.org/10.29241/jmk.v9i1.1440>

Zhou, W.-J., Wan, Q.-Q., Liu, C.-Y., Feng, X.-L., & Shang, S.-M. (2017). Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), 442–449. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>

Submission	30 Januari 2024
Review	19 Februari 2024
Accepted	04 April 2024
Publish	30 April 2024
DOI	10.29241/jmk.v10i1.1874
Sinta Level	3 (Tiga)
 	Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo p-ISSN 2477-0140, e-ISSN 2581-219X, Volume 10 No.1 2024, DOI: 10.29241/jmk.v10i1.1874 Published by STIKES Yayasan RS.Dr.Soetomo. Copyright (c) 2024 Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr.Soetomo. This is an Open Access (OA) article under the CC BY 4.0 International License ( <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/</a> ).