

Analisis Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Kristen Mojowarno

Analysis of Patient Satisfaction and Loyalty at Mojowarno Hospital

Minarni Wartiningih^{1*}, Febri Endra Budi Setiawan²

¹Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Kedokteran Pencegahan, dan Kedokteran Komunitas, Fakultas Kedokteran, Universitas Ciputra Surabaya

²Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat dan Kedokteran Komunitas, Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Malang

(email: febri@umm.ac.id, minarni.wartiningih@ciputra.ac.id, alamat: UC Town, CitraLand CBD Boulevard, Made, Kota Surabaya, Jawa Timur 60219)

ABSTRAK

Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan indikator utama mutu sebuah rumah sakit. Kepuasan dan loyalitas pasien Rumah Sakit Kristen Mojowarno (RSKM) belum mencapai standar yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemetaan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif-analitik dengan desain penelitian *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan di RSKM yang telah menjalani rawat inap minimal 3 hari dan berusia 18-74 tahun. Pengumpulan data dilakukan secara *simple random sampling* dalam periode waktu tertentu. Jumlah sampel yang didapatkan adalah 104 responden. Teknik analisis menggunakan *uji Multiple Correspondence Analysis* (MCA). Hasil Penelitian ini menunjukkan pemetaan kepuasan dengan kualitas yang baik terdapat pada pelayanan holistik (aspek psikologis, dan biologis), pelayanan komprehensif (aspek kuratif dan preventif), mutu pelayanan (*reliability, tangibles and assurance*), pendukung layanan (pelayanan administrasi dan sarana ruang perawatan). Hasil pemetaan loyalitas menunjukkan kesediaan pasien kembali menggunakan jasa RSKM di masa yang akan datang dan tingginya kesediaan merekomendasikan kepada orang lain yang membutuhkan. Secara keseluruhan kepuasan dan loyalitas pasien sudah cukup baik, namun perbaikan mayor pada aspek *responsiveness* perlu diprioritaskan. Selanjutnya perbaikan berkelanjutan dibutuhkan pada aspek promotif, rehabilitatif, *emphathy*, dukungan rumah sakit, pengalaman pasien, dan akses komunikasi tenaga kesehatan.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien, *Multiple Correspondence Analysis*

ABSTRACT

Patients satisfaction and loyalty are the principal indicator of the quality of a hospital. Patients satisfaction and loyalty at Mojowarno Christian hospital still have not reached the standard properly. This study aims to determine the mapping of patient satisfaction and loyalty. The study uses quantitative-analytic research with a cross-sectional design. The population is outpatient patients at Mojowarno Christian Hospital who have undergone inpatient treatment for at least 3 days and are aged 18-74 years. Data were collected using a simple random sampling technique within a certain period. The number of samples obtained is 104 respondents. The analysis technique uses multiple correspondence analysis (MCA) tests. The results of this study show that good quality satisfaction mapping is found in holistic services (psychological, and biological aspects), comprehensive services (curative and preventive aspects), service quality (reliability, tangibles, and assurance), supporting services (administrative services and facilities of treatment room). The results of the loyalty mapping show the patient's willingness to return to utilize Mojowarno Christian Hospital in the future and a strong willingness to recommend it to others who need it. Overall, the satisfaction and loyalty of patients are good enough, but major enhancement in the responsiveness aspect is prioritized. Promotive aspects, rehabilitative, empathy, hospital support, patient experience, and access to communication of medical staff need to improve continuously.

Keywords: Multiple Correspondence Analysis, Patient Loyalty, Patient Satisfaction

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan suatu organisasi kesehatan yang bertujuan memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit baru-baru ini menjadi industri yang sangat kompetitif. Salah satu faktor terpenting untuk mencapai keunggulan kompetitif adalah kualitas layanan. Setiap rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam manajemen yang baik, rumah sakit perlu mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk keberhasilan masa depan organisasinya (Meesala & Paul, 2018).

Kualitas pelayanan rumah sakit menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan. Hal ini selalu dikaitkan dengan harapan pasien sebagai penerima pelayanan kesehatan (Budiwan & Efendi, 2016). Pasien harus mendapatkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan harapan terkait pelayanan yang diberikan rumah sakit (Irawan et al., 2020). Mereka berharap diberikan pelayanan yang baik sehingga memiliki tingkat kesembuhan yang tinggi (Budiwan & Efendi, 2016). Layanan kesehatan yang berpusat pada pasien adalah pelayanan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien (Mattos et al., 2020). Harapan pasien juga dipicu oleh informasi yang mereka dapatkan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi (Kurnia et al., 2017). Pemenuhan harapan pasien selama pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pasien pasca pelayanan (Swarup et al., 2019).

Kepuasan pasien adalah tolak ukur kinerja sistem perawatan kesehatan. Dalam hal ini kepuasan pasien menggambarkan keberhasilan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan (Xesfingi & Vozikis, 2016). Selain itu Wartiningsih (2022), juga menyatakan bahwa kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui pelayanan yang komprehensif yaitu pelayanan promotive, preventif, dan rehabilitative (Wartiningsih et al., 2022). Pada penelitian sebelumnya oleh Afrashtehfar et al. (2020), disebutkan bahwa terdapat teori yang menyatakan bahwa interpersonal treatment merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Afrashtehfar et al., 2020). Hasil evaluasi kepuasan pasien dapat menjadi dasar kebijakan dan pengelolaan alokasi sumber daya untuk pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi hasil pengobatan pasien (Afrashtehfar et al., 2020).

Rumah Sakit Kristen Mojowarno merupakan rumah sakit swasta tipe C di Jombang. RSKM memiliki motto “Pangendelmu kang mitulungi kowe” yang artinya bekal utama bagi manusia untuk mendapatkan kesembuhan tanpa meninggalkan pemenuhan standar pelayanan melalui pengembangan sumber daya manusia,

sarana/fasilitas dan manajemen yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa RSKM berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Pelayanan di RSKM meliputi rawat inap, rawat jalan, dan penunjang medis.

Tingkat kepuasan pasien rawat inap bulan Juni sampai September 2022 masih belum mencapai nilai interval konversi kategori A atau kualitas pelayanan sangat baik yaitu 88,31-100,00. Sementara itu, pelayanan penunjang pada bulan Juni hingga September 2022 masih fluktuatif dan belum mencapai kategori A atau nilai interval konversi kualitas pelayanan sangat baik yaitu 88,31-100,00. Secara total tingkat kepuasan pasien di RSKM masih belum mencapai nilai interval konversi kategori A atau kualitas pelayanan sangat baik yaitu 88,31-100,00. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemetaan kepuasan dan loyalitas pasien RSKM.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif-analitik dengan rancangan penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mojowarno Jombang. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSKM Jombang yang telah menjalani rawat inap minimal 3 hari dan berusia 18-74 tahun. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel 104. Pengumpulan data dilakukan dalam periode waktu tertentu menggunakan instrumen kuesioner. Data primer yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan uji *Multiple Correspondence Analysis* (MCA).

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien yang terdiri dari (a) kepuasan pelayanan holistik meliputi aspek biologis, aspek psikologis, dan aspek sosial; (b) kepuasan pelayanan komprehensif meliputi pelayanan promotif, pelayanan preventif, pelayanan kuratif, dan pelayanan rehabilitatif; (c) kepuasan pendukung layanan yang meliputi dukungan rumah sakit, pelayanan administrasi, sarana ruang perawatan, akses komunikasi dengan tenaga kesehatan, dan pengalaman pasien; (d) kepuasan mutu layanan meliputi *responsiveness*, *emphaty*, *reliability*, *tangible* dan *assurance*, dan variabel loyalitas pasien yang terdiri dari pemanfaatan jangka panjang dan rekomendasi. Pemanfaatan jangka Panjang dengan kata lain adalah kesediaan menggunakan kembali jasa RS di masa yang akan datang. Penelitian ini telah lulus uji etik dari komisi etik penelitian kesehatan Fakultas Kedokteran Universitas Ciputra Surabaya dengan nomor etik 035/EC/KEPK-FKUC/I/2023.

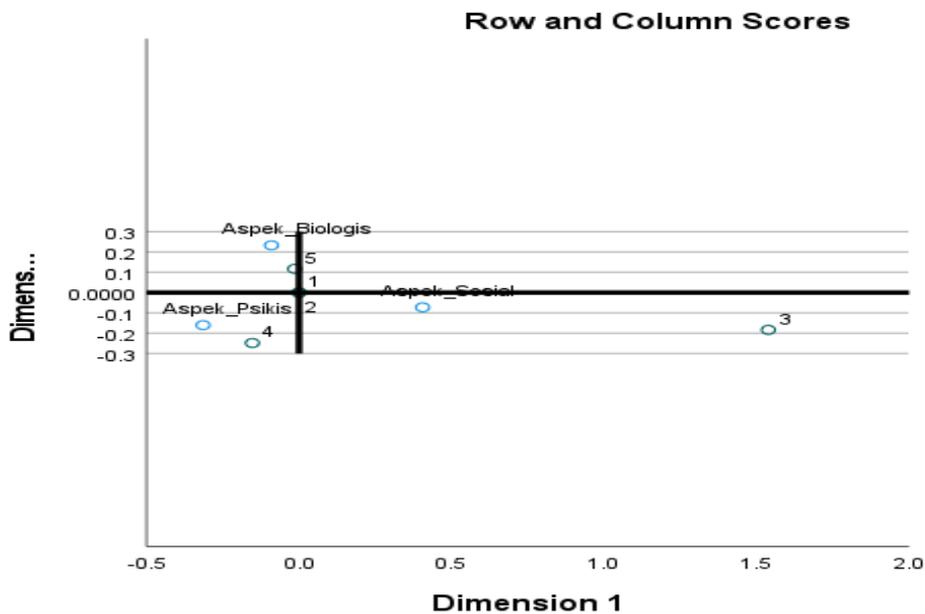
HASIL

Berikut dibawah ini merupakan hasil penelitian tentang karakteristik pasien serta hasil analisis Multiple Correspondence Analysis terkait kepuasan dan loyalitas pasien RS Kristen Mojowarno.

Karakteristik Pasien

Usia responden didominasi oleh pasien berusia 18 hingga 27 tahun atau generasi Z yaitu sebesar 32%. Sedangkan generasi Y yaitu pasien berusia 28 hingga 45 tahun sebanyak 31%, generasi X yaitu pasien berusia 46 hingga 57 tahun sebanyak 26%. Generasi BB yaitu pasien berusia 58 hingga 74 tahun sejumlah 11% responden. Dari segi karakteristik jenis kelamin, responden didominasi oleh pasien wanita sebesar 60%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 40%. Pendidikan terakhir responden didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SMA yaitu sebesar 53%. Pada karakteristik pekerjaan responden, didominasi ibu rumah tangga sebesar 22%. Pekerjaan responden lainnya adalah PNS, wiraswasta, swasta, mahasiswa, pendeta, buruh atau petani, guru atau dosen, bidan atau dokter, dan tidak bekerja..

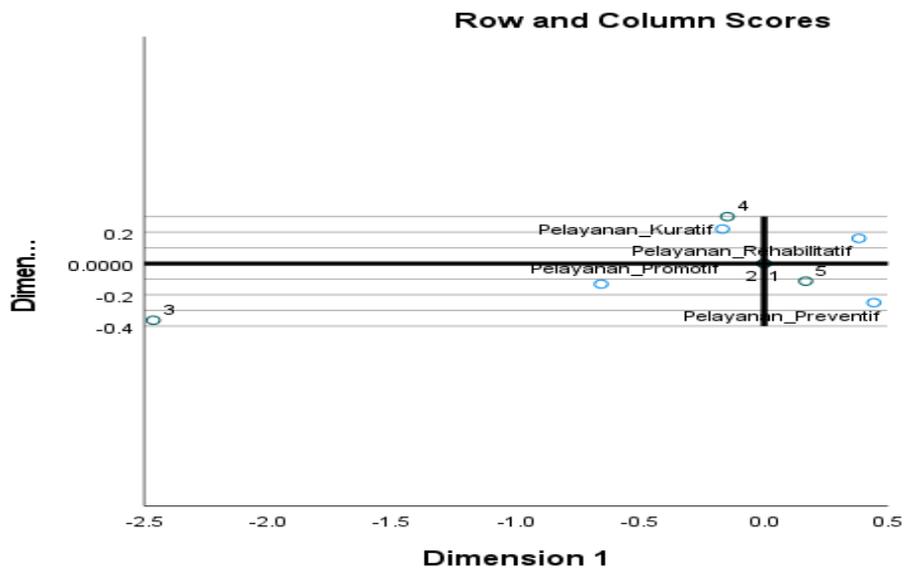
Analisis MCA



Gambar 1 . Hasil Plot MCA Pelayanan Holistik RSKM
Sumber: Data Primer, 2022

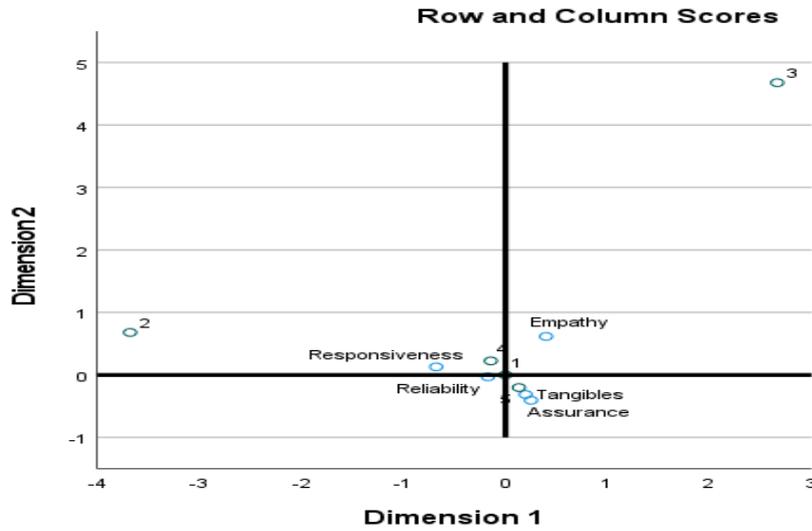
Berdasarkan hasil uji MCA, hasil plot pada Gambar 1 menunjukkan bahwa aspek biologi memiliki jarak yang dekat atau cenderung ke angka 5 yaitu jawaban sangat setuju tentang pelayanan holistik aspek biologis. Selain itu aspek sosial memiliki kecenderungan

dengan angka 3 yaitu jawaban netral, berarti responden cenderung bersikap netral terhadap beberapa pernyataan tentang pelayanan holistik pada aspek sosial. Pada aspek psikologis memiliki jarak yang dekat dengan nomor 4, yaitu responden cenderung setuju dengan pernyataan yang berkaitan dengan aspek psikologis.



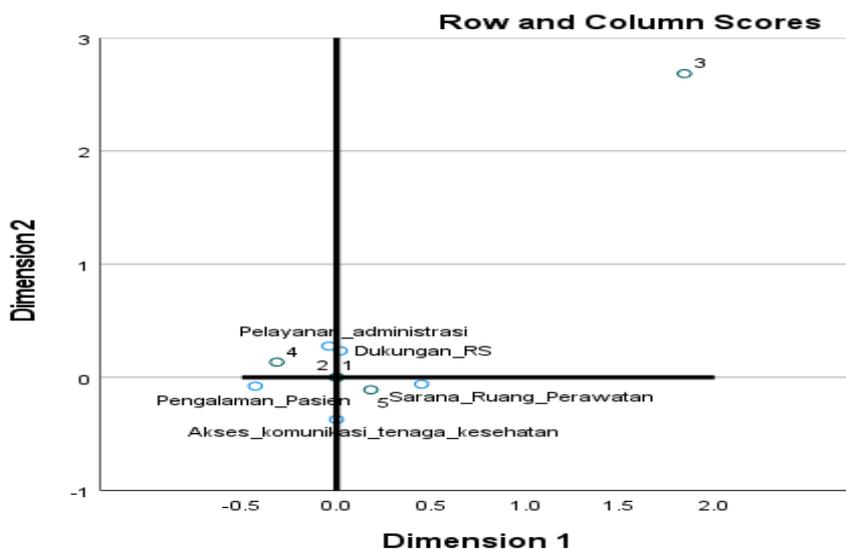
Gambar 2 . Hasil Plot MCA Pelayanan Komprehensif RSKM
Sumber: Data Primer, 2022

Gambar 2 merupakan hasil plot pada pelayanan komprehensif RSKM yang terdiri dari empat pelayanan. Berdasarkan gambar 2, pelayanan promotif memiliki kecenderungan dengan angka 3 yaitu jawaban yang netral. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki persepsi netral terhadap pernyataan layanan promosi. Selain itu, pelayanan kuratif cenderung berada di nomor 4 yaitu setuju, artinya responden cenderung setuju dengan pelayanan kuratif. Pelayanan preventif cenderung dengan angka 5 yaitu sangat setuju, artinya responden cenderung sangat setuju terhadap pelayanan Preventif. Pada pelayanan rehabilitatif, tidak didominasi jawaban responden apapun.



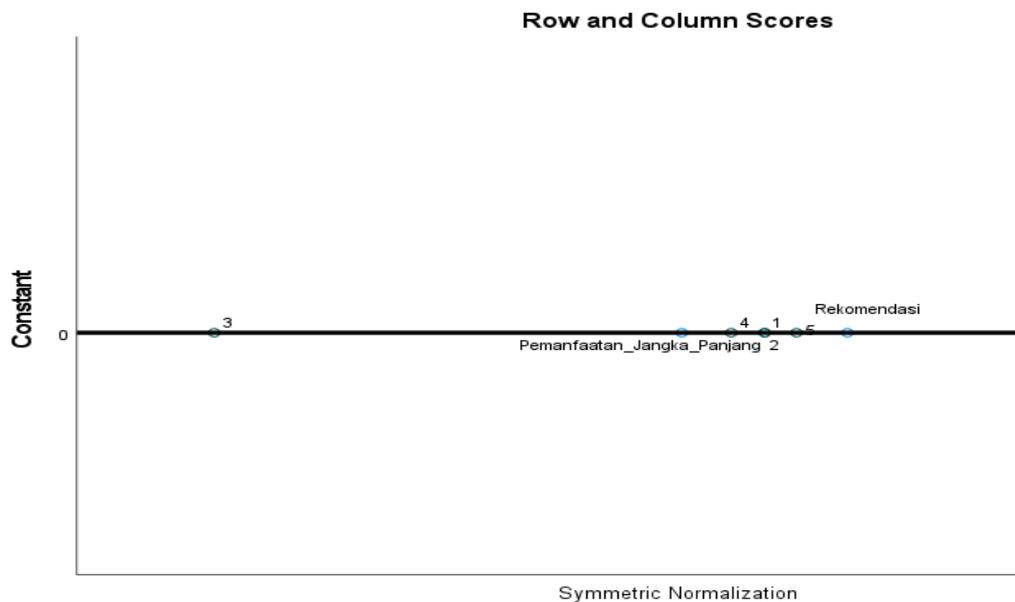
Gambar 3 . Hasil Plot MCA Penilaian Kualitas Pelayanan RSKM
 Sumber: Data Primer, 2022

Pada Gambar 3 nampak hasil plot penilaian mutu pelayanan RSKM. *Responsiveness* memiliki kecenderungan ke arah nomor 2 yaitu jawaban “tidak setuju”, artinya responden dominan menjawab tidak setuju terhadap *responsiveness* pelayanan di RSKM. *Empathy* memiliki kecenderungan dengan angka 3 yaitu netral yang artinya responden cenderung netral terhadap indikator *emphaty* terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSKM. Sedangkan reliabilitas memiliki kecenderungan pada angka 4 yaitu responden cenderung setuju bahwa layanan RSKM reliabel. *Tangibles* dan *assurance* memiliki kecenderungan pada angka 5 yaitu responden dominan sangat setuju terhadap penampilan fisik dan jaminan layanan RS.



Gambar 4. Hasil Plot MCA Pendukung Layanan RSKM
 Sumber: Data Primer, 2022

Gambar 4 merupakan hasil plot indikator pendukung layanan RSKM. Indikator dukungan rumah sakit memiliki kecenderungan dengan angka 3 yaitu netral yang berarti responden dominan netral terhadap indikator dukungan rumah sakit. Selain itu, indikator pelayanan administrasi cenderung berada pada angka 4 yang berarti menjawab “setuju”, artinya responden dominan setuju dengan pernyataan pada indikator pelayanan administrasi. Indikator sarana ruang perawatan cenderung pada angka 5 yaitu sangat setuju, artinya responden dominan sangat setuju dengan pernyataan indikator sarana dan fasilitas ruang perawatan. Pada indikator akses komunikasi dan pengalaman pasien cenderung tidak ada di angka berapapun, artinya jawaban responden terhadap indikator ini tidak didominasi oleh jawaban manapun.



Gambar 5. Hasil Plot MCA Loyalitas Pasien RSKM
Sumber: Data Primer, 2022

Gambar 5 merupakan hasil plot variabel loyalitas pasien RSKM. Indikator pemanfaatan jangka panjang cenderung pada angka 4 yaitu setuju, hal ini berarti responden dominan menjawab setuju terhadap pernyataan terkait pemanfaatan jangka panjang. Pada indikator rekomendasi cenderung pada angka 5 yaitu sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden dominan menjawab sangat setuju pada indikator rekomendasi.

PEMBAHASAN

Karakteristik pasien yaitu usia responden didominasi oleh generasi Z atau 18 hingga 27 tahun. Pada penelitian ini karakteristik usia responden dibagi menjadi 4 kategori menurut Kasali (2017), yaitu generasi Z berusia 18 sampai 27 tahun, generasi Y berumur 28 sampai 45 tahun, generasi X berumur 46 sampai 57 tahun dan generasi Baby Boomer berumur 58 sampai 74 tahun (Kasali, 2017). Responden penelitian ini didominasi oleh pasien generasi Z (18-27 tahun), sedangkan responden yang sedikit adalah generasi BB (58-74 tahun), sedangkan pada penelitian sebelumnya, orang yang berusia lebih tua cenderung lebih sering menggunakan layanan kesehatan karena semakin tua usia seseorang, maka semakin rentan terhadap gangguan kesehatan (Arifin et al., 2019).

Dari segi karakteristik jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan. Pada penelitian Rusnoto (2019), disebutkan bahwa ada hubungan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan. Hubungan tersebut menjelaskan bahwa pasien laki-laki lebih mudah puas dibandingkan perempuan (Rusnoto et al., 2019). Namun penelitian ini tidak meneliti hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan atau loyalitas pasien.

Selain itu, penelitian ini didominasi oleh orang-orang dengan pendidikan SMA. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan yang rendah cenderung memiliki persepsi yang berubah dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap), sehingga mudah terpengaruh dibandingkan seseorang dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi (Arifin et al., 2019). Sedangkan pekerjaan responden didominasi oleh ibu rumah tangga. Pada penelitian Rizal (2018), menyatakan bahwa pekerjaan seseorang akan mempengaruhi pemahaman tentang kesehatan. Hal ini juga terkait dengan tingkat pendidikan (Rizal, 2018).

Penelitian ini mengkaji variabel kepuasan dan loyalitas dengan beberapa indikator pada masing-masing variabel tersebut. Pada setiap indikator terdapat pernyataan yang menggambarkan indikator tersebut. Pada variabel pelayanan holistik terdapat aspek biologis, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa responden dominan menjawab sangat setuju dengan pernyataan aspek biologis terkait pelayanan holistik yang diperoleh pasien RSKM yaitu dokter yang memberikan penjelasan tentang penyakit dan penyebabnya, pencegahan, pengobatan dan komplikasi yang dapat terjadi pada pasien. Pada aspek sosial, responden dominan menjawab netral terhadap pernyataan terkait pemberian penjelasan oleh dokter terkait hubungan antara kondisi kesehatan dengan aktivitas sehari-hari pasien serta cara beradaptasi.

Berdasarkan penelitian Subroto (2018), informasi yang baik dan jelas terkait masalah kesehatan pasien dari tenaga kesehatan merupakan salah satu penyebab kepuasan pasien. Informasi ini dapat diperoleh melalui komunikasi yang efektif dengan pasien (Subroto et al., 2021). Selain mempengaruhi kepuasan pasien, komunikasi yang baik dan terbuka antara petugas kesehatan dengan pasien akan mempengaruhi kepatuhan pasien dalam berobat karena kualitas yang dirasakan pasien lebih baik (Chandra et al., 2018). Dalam penelitian yang lain juga disebutkan bahwa, profesionalisme dokter yang meliputi kemampuan dan sikap dokter dalam melayani pasien merupakan salah satu komponen penting yang mempengaruhi terhadap kepuasan pasien (Putri Irnanda & Surya Wanasida, 2022).

Pada aspek psikologis responden dominan menjawab setuju. Aspek ini berkaitan dengan pemberian motivasi kepada pasien seperti mengatasi kecemasan yang dirasakan pasien RSKM dan penerimaan terhadap penyakitnya. Pada penelitian sebelumnya disebutkan bahwa pasien yang termotivasi selama proses pengobatan akan memiliki kemandirian yang lebih tinggi dalam proses pengobatan dan melakukan aktivitas sehari-hari. (Rapoliené et al., 2018). Selain itu, pada penelitian lain menyebutkan bahwa motivasi yang dimiliki pasien dapat mengelola nyeri atau nyeri karena adanya keyakinan akan sembuh dari penyakitnya (Molton et al., 2008).

Pada variabel pelayanan komprehensif terdapat empat indikator yang merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh RSKM. Pada indikator pelayanan kuratif responden dominan menyatakan setuju pelayanan pengobatan di RSKM dilaksanakan secara cepat, tanggap, dan tepat. Responden juga sangat setuju dengan indikator preventif seperti upaya preventif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan dan lingkungan yang bersih dan nyaman di area RSKM. Hasil penelitian Ulandari & Yudawati (2019), menyatakan bahwa kondisi lingkungan yang bersih dapat mempengaruhi kepuasan pasien karena dapat memberikan kenyamanan (Ulandari & Yudawati, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya oleh Maulana et al. (2019), disebutkan bahwa pelayanan kesehatan yang cepat dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Maulana et al., 2019). Dalam hal ini komitmen petugas kesehatan terhadap disiplin waktu saat memberikan pengobatan menjadi penting. Penelitian lain menyebutkan bahwa kepuasan pasien yang tinggi akan diperoleh jika dilakukan upaya pelayanan kuratif yang berkualitas. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat memberikan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut (Patria, 2017). Selain itu, untuk indikator pelayanan promotif responden dominan netral mengenai penyuluhan kesehatan di RSKM dan responden tidak mendominasi jawaban pada indikator pelayanan rehabilitatif yaitu terkait petugas dan pelayanan pemulihan di RSKM.

Pada variabel penilaian kualitas pelayanan di RSKM terdapat indikator *emphaty*, *reliability*, *tangibles*, *assurance*, dan *responsiveness*. Pada indikator *reliability*, responden dominan setuju bahwa pelayanan yang diberikan tepat waktu dan sesuai, penjelasan kesehatan sesuai, dan sistem administrasi baik. Pada indikator *assurance* dan *tangibles*, responden dominan sangat setuju sikap staf yang baik, biaya perawatan terjangkau, lingkungan dan fasilitas lengkap, modern, nyaman dan bersih. Namun pada indikator *responsiveness*, responden dominan tidak setuju dengan pelayanan yang cepat dan tanggap. Sedangkan pada indikator empati responden dominan bersikap netral terhadap pelayanan rumah sakit yang memperhatikan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, dimensi kualitas pelayanan meliputi *emphaty*, *reliability*, *tangibles*, *assurance*, dan *responsiveness*, yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Dimensi kualitas pelayanan ini dapat digunakan sebagai tolak ukur untuk menilai mutu pelayanan rumah sakit (Al-Mhasnah et al., 2018). Pada Penelitian sebelumnya oleh Alim et al. (2019), disebutkan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap berkaitan kesediaan dan respon yang cepat para nakes untuk membantu pasien dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Alim et al., 2019). Manajemen kualitas layanan penting untuk membantu menjaga konsistensi dalam memberikan layanan yang bertujuan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara efektif dan efisien (Ramya et al., 2019).

Pada indikator pendukung layanan terdapat lima indikator. Sebagai indikator dukungan rumah sakit, responden dominan bersikap netral yaitu terkait tanggung jawab tenaga kesehatan dan rekam medis pasien yang lengkap dan terjaga kerahasiaannya. Pada indikator pelayanan administrasi, responden dominan setuju terkait kemudahan pendaftaran, asuransi dan sistem pembayaran di RSKM. Indikator sarana ruang perawatan, responden dominan sangat setuju dengan kenyamanan dan kondisi ruangan dan peralatan perawatan. Pada indikator akses komunikasi tenaga kesehatan dan pengalaman pasien tidak mendominasi jawaban apapun.

Kepuasan pasien merupakan pengejawantahan dari sebuah kualitas pelayanan dan pencapaian layanan kesehatan (Abu-rumman et al., 2022). Di rumah sakit, kepuasan pasien dapat menghasilkan manfaat yang besar seperti citra yang baik, dan tingkat kepercayaan pasien yang tinggi terhadap keputusan dokter dan manajemen dalam proses penyembuhan. Dalam penelitian Zarei et al. (2015), pasien dengan tingkat kepuasan yang tinggi memiliki status kesehatan yang lebih baik saat pulang daripada pasien dengan tingkat kepuasan yang lebih rendah (Zarei et al., 2015). Selain itu, hasil penelitian lain juga menyatakan bahwa loyalitas pelanggan dapat dicapai dengan kepuasan pelanggan yang besar. Pengalaman yang baik dalam proses pengobatan mendorong pasien

melakukan pengulangan pemakaian layanan dimasa yang akan datang bahkan dapat menjadi *cues to action* bagi pelanggan potensial (Kasiri et al., 2017).

Variabel terakhir adalah loyalitas pasien RSKM. Variabel ini membahas penggunaan jangka panjang dan rekomendasi. Pada indikator pemanfaatan jangka panjang responden dominan menjawab setuju. Indikator rekomendasi responden dominan menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pasien RSKM setuju untuk menggunakan kembali layanan di masa yang akan datang dan sangat merekomendasikan nama RSKM sebagai pilihan utama. Berdasarkan hasil *literature review* yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya, loyalitas merupakan komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian atau mendapatkan pelayanan berulang dalam suatu organisasi (Kulsum et al., 2017). Selain itu merekomendasikan suatu produk juga merupakan salah satu bentuk loyalitas (Sitio & Ali, 2019). Hasil penelitian lain oleh Kalaja et. Al (2016), menyatakan bahwa salah satu pretensi loyalitas pasien adalah pengalaman di masa lalu yang dirasakan sebagai kenyamanan, keamanan, dan keselamatan (Kalaja et al., 2016). Loyalitas pasien dapat ditingkatkan melalui upaya strategi pemasaran yang tepat dan media komunikasi sesuai dengan karakteristik masyarakatnya (Wartiningih et al., 2020).

SIMPULAN

Kepuasan dan loyalitas pasien RSKM sudah cukup baik, namun perbaikan mayor pada aspek *responsiveness* perlu diprioritaskan. Selanjutnya perbaikan berkelanjutan dilakukan pada aspek promotif, rehabilitatif, empati, dukungan rumah sakit, pengalaman pasien, dan akses komunikasi tenaga kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada RSKM dan jajaran manajemennya serta semua pihak yang telah membantu proses penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu-rumman, A., Shraah, A. Al, Al-madi, F., & Alfalah, T. (2022). The impact of quality framework application on patients ' satisfaction. *International Journal Of Human Rights In Healthcare*, 15(2), 151–165. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-01-2021-0006>
- Afrashtehfar, K. I., Assery, M. K. A., & Bryant, S. R. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*, 2020, 1–10. <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
- Al-Mhasnah, A. M., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. L. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8(12), 1413–1420. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.10.003>

- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 165. <https://doi.org/10.29241/jmk.v5i2.164>
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor. (2019). Hubungan usia, tingkat pendidikan, fasilitas kesehatan dengan kepuasan pasien di puskesmas muara laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(1), 40–45.
- Budiwan, V., & Efendi. (2016). The Understanding of Indonesian Patients of Hospital Service Quality in Singapore. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(August 2015), 176–183. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.436>
- Chandra, S., Mohammadnezhad, M., & Ward, P. (2018). Trust and Communication in a Doctor- Patient Relationship: A Literature Review. *Journal of Healthcare Communications*, 3(3). <https://doi.org/10.4172/2472-1654.100146>
- Irawan, B., Kurnia, R. A., Daniel, E., Achmady, S., & Sembiring, M. (2020). Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jkf*, 3(1), 58–64.
- Kalaja, R., Myshketa, R., & Scalera, F. (2016). Service Quality Assessment in Health Care Sector: The Case of Durres Public Hospital. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235(October), 557–565. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.082>
- Kasali, R. (2017). *Tomorrow Is Today: Inovasi Disruptif Perusahaan Indonesia Dalam Menghadapi Lawan-Lawan Tak Kelihatan, Series On Disruption*. Mizan.
- 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(November 2016), 91–97. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.11.007>
- Kulsum, U., Yanuar, T., & Syah, R. (2017). The Effect of Service Quality on Loyalty with Mediation of Patient Satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(3), 41–50.
- Kurnia, S., Hastuti, W., Mudayana, A. A., & Nurdhila, A. P. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta. *Kes Mas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 161–168.
- Mattos, J. L., Rudmik, L., Schlosser, R. J., Timothy, L., Mace, J. C., Alt, J., & Soler, Z. M. (2020). Symptom Importance, Patient Expectations, and Satisfaction in Chronic Rhinosinusitis. *Int Forum Allergy Rhinol*, 9(6), 593–600. <https://doi.org/10.1002/alr.22309.Symptom>
- Maulana, D., Tamrin, R., Alim, A., & Imran, A. (2019). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Maccini Sombala. *Jurnal Kesehatan*, 12(2), 99. <https://doi.org/10.24252/kesehatan.v12i2.10483>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality , consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(October 2015), 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Molton, I. R., Jensen, M. P., Nielson, W., Cardenas, D., & Ehde, D. M. (2008). A Preliminary Evaluation of the Motivational Model of Pain Self-Management in Persons With Spinal Cord Injury-Related Pain. *Journal of Pain*, 9(7), 606–612. <https://doi.org/10.1016/j.jpain.2008.01.338>
- Patria, D. (2017). Dimensi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Keperawatan*, XIII(1), 118–125. <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JKEP/article/view/861>
- Putri Irnanda, C., & Surya Wanasida, A. (2022). Profesionalisme Dokter dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dan Klinik Kota Malang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 8(2), 287–296.

- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). Service Quality And Its Dimensions. *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*, 4(2), 38–41.
- Rapolienė, J., Endzelytė, E., Jasevičienė, I., & Savickas, R. (2018). Stroke Patients Motivation Influence on the Effectiveness of Occupational Therapy. *Rehabilitation Research and Practice*, 2018, 1–7. <https://doi.org/10.1155/2018/9367942>
- Rizal, A. (2018). Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien. *AL-Ulum Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(1), 1–6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31602/ajst.v4i1>
- Rusnoto, A., Utomo, T. P., & Kudus, U. M. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343–349. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.26751/jikk.v10i2.737>
- Sitio, T., & Ali, H. (2019). Patient Satisfaction Model and Patient Loyalty: Analysis of Service Quality and Facility (Case Study at Rawamangun Special Surgery Hospital). *Saudi Journal*, 9771, 551–559. <https://doi.org/10.36348/sb.2019.v05i10.002>
- Subroto, P., Kurniawan, M. I., Adam, S., & Kurniawati, M. F. (2021). Pengaruh Komunikasi Efektif Pada Kepuasan Pasien Di Instalasi Fisioterapi Rsud Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(9). <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/4097/2453>
- Swarup, I., Henn, C. M., Gulotta, L. V., & Henn, R. F. (2019). Journal of Clinical Orthopaedics and Trauma Patient expectations and satisfaction in orthopaedic surgery: A review of the literature *. *Journal of Clinical Orthopaedics and Trauma*, 10(4), 755–760. <https://doi.org/10.1016/j.jcot.2018.08.008>
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana Dan Lingkungan Terhadap Kepuasan Pasien. *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39–53.
- Wartiningih, M., Silitonga, H. T. H., Ritunga, I., Prayogo, M. C., & Wijaya, E. D. (2022). Patient Satisfaction Improvement by Comprehensive Holistic Services at Public Health Centre X Surabaya. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(2), 122–128.
- Wartiningih, M., Supriyanto, S., Widati, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Health promoting hospital: A practical strategy to improve patient loyalty in public sector. *Journal of Public Health Research*, 9(2), 165–168. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1832>
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio- economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16(94), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1327-4>
- Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2015). An Empirical Study of the Impact of Service Quality on Patient Satisfaction in Private Hospitals , Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>

Submission	24 Februari 2023
Review	27 Maret 2023
Accepted	04 April 2023
Publish	30 April 2023
DOI	10.29241/jmk.v9i1.1440
Sinta Level	3 (Tiga)