



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

## Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar

*Relationship between Service Quality and Patient Loyalty at H Padjonga Dg Ngalle Regional Hospital, Takalar Regency*

Devina Costantia Sagita Lestari<sup>1</sup>, Andi Ulfiana Fitri<sup>2</sup>, Samsiana<sup>3</sup>, Irwandi Rachman<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Program studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan & Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, [costantiasagitalestari@gmail.com](mailto:costantiasagitalestari@gmail.com).

<sup>2</sup>Program studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan & Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, [ulfiana.fitri@unm.ac.id](mailto:ulfiana.fitri@unm.ac.id).

<sup>3</sup>Program studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan & Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, [samsiana@unm.ac.id](mailto:samsiana@unm.ac.id).

<sup>4</sup>Program studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan & Kesehatan, Universitas Negeri Makassar, [irwandi.rachman@unm.ac.id](mailto:irwandi.rachman@unm.ac.id).

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

### Artikel Penelitian

#### Article History:

Received: 09 Apr

Revised: 22 May

Accepted: 27 May

#### Kata Kunci:

Knowledge Sharing,  
Entrepreneurialship, Business  
Performance.

#### Keywords:

Knowledge Sharing,  
Entrepreneurialship, Business  
Performance

DOI: [10.56338/jks.v8i5.7693](https://doi.org/10.56338/jks.v8i5.7693)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar Tahun 2024. Penelitian ini dilakukan di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle, Kecamatan Pattalassang, Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan. Jenis penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional. Sampel diambil dengan menggunakan metode accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 378 Responden. Penelitian ini dilaksanakan dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan kuesioner. Hasil analisis bivariat menunjukkan Bahwa Bukti Fisik ( $P=0,029$ ), Keandalan ( $P=0,003$ ), Daya Tanggap ( $P=0,024$ ), Jaminan ( $P=0,016$ ), dan Empati ( $P=0,008$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati memiliki hubungan yang bermakna (signifikan) terhadap loyalitas pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar.

### ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between service quality and patient loyalty at H. Padjonga Dg Ngalle Regional Hospital, Takalar Regency in 2024. This research was conducted at H. Padjonga Dg Ngalle Regional Hospital, Pattalassang District, Takalar Regency, South Sulawesi. This type of research uses a quantitative analytical approach with a cross-sectional design. Samples were taken using the accidental sampling method with a total sample of 378 respondents. This research was carried out using data collection techniques in the form of observation and questionnaires. Data analysis uses univariate analysis and bivariate analysis with the Chi-square test. The results of bivariate analysis showed that Tangible ( $P=0.029$ ), Reliability ( $P=0.003$ ), Responsiveness ( $P=0.024$ ), Assurance ( $P=0.016$ ), and Emphaty ( $P=0.008$ ). So it can be concluded that Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty have a significant relationship to patient loyalty at H. Padjonga Dg Ngalle Hospital, Takalar Regency.

### PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia untuk dapat hidup layak dan produktif, untuk itu diperlukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang terkendali biaya dan kualitasnya. Seperti yang tercantum dalam undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang

kesehatan ditegaskan bahwa setiap orang berhak hidup sehat secara fisik, jiwa, dan sosial, mendapatkan informasi dan edukasi tentang kesehatan yang seimbang dan bertanggung jawab mendapatkan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Kualitas pelayanan di Indonesia yang diberikan masih kurang optimal karena masih terdapat masyarakat yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya pelayanan kesehatan yang merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus optimal (Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. 2020).

Kualitas Pelayanan adalah Perbandingan antara harapan pasien sebelum menerima pelayanan kesehatan dan pengalaman pasien sesudah menerima pelayanan kesehatan (Sanugi, G. S. 2024). Secara umum ada lima indikator kualitas pelayanan yaitu Pertama, Keandalan (reliability) yaitu kemampuan Rumah Sakit untuk menyediakan layanan yang bebas kesalahan dan akurat serta memberikan layanan pada waktu yang disepakati. Kedua, Daya tanggap (Responsiveness) yaitu Kesiapan dan kemampuan tenaga kesehatan untuk membantu dan menanggapi permintaan pasien serta memberi tahu kapan layanan akan diberikan, dan memberikan layanan dengan cepat. Ketiga, Jaminan (assurance) yaitu Penilaian pasien terhadap kemampuan rumah sakit yang berkaitan dengan kemampuan, jaminan keamanan dan pengalaman tenaga medis. Keempat, Empati (emphaty) yaitu Rumah Sakit memahami masalah pasiennya, bertindak demi kepentingan pasien, memberikan dukungan yang dipersonalisasi kepada pasien dan memiliki jam kerja yang nyaman. Kelima, Bukti fisik (tangible) yaitu daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan rumah sakit, serta penampilan pasien (Handayani, I. T., Sos, S., & Mambang Tubil, S. H. 2023).

Loyalitas Pasien sangat mempengaruhi kualitas pelayanan apabila Pasien yang sering loyal memberikan umpan balik yang berharga maka akan membantu tenaga kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Loyalitas Pasien adalah suatu sikap pasien yang menggambarkan kesetiiaannya terhadap kualitas pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang. Sedangkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien antara lain yang meliputi harga dan kualitas, citra, kenyamanan dan kemudahan, kepuasan pasien, pelayanan, dan jaminan atau asuransi Sihombing, Y. A. (2022).

Loyalitas pasien dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kualitas pelayanan, waktu tunggu, citra rumah sakit, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, faktor biaya, empati dan keandalan. Faktor yang dapat menciptakan loyalitas pasien dengan kualitas layanan yang baik, apabila kualitas pelayanan rumah sakit baik maka akan membuat pasien merasa nyaman dan membuat pasien menggunakan pelayanan kesehatan kembali (Herman, H., Kamase, J., Nujum, S., & Dewi, R. 2022).

Rumah Sakit menurut Permenkes Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit menyebutkan bahwa "Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat". Salah satu pelayanan di rumah sakit yang dapat secara tidak langsung menggambarkan kualitas pelayanannya adalah unit pelayanan rawat jalan. Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting di rumah sakit karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya.

Data kunjungan pasien RSUD H Padjonga Dg Ngalle sejak bulan April berjumlah 6.876 orang. Kunjungan pasien yang berobat jalan cenderung meningkat. Meskipun angka kunjungan

RSUD H Padjonga Dg Ngalle kadang meningkat namun angka kontak hanya sebesar 0,35 artinya ada penduduk yang belum pernah mengunjungi rumah sakit dalam setahun. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pasien di RSUD H Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar tahun 2024".

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif analitik dengan desain cross-sectional. Menurut Sugiyono (2021), Penelitian cross-sectional merupakan penelitian observasional yang mengumpulkan data dari suatu populasi atau sampel pada suatu titik waktu tertentu. Penelitian cross-sectional dilakukan untuk menggambarkan karakteristik suatu populasi atau sampel pada saat tertentu. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2024 yang berlokasi di RSUD H Padjonga Dg Ngalle. Pemilihan tempat di Rumah Sakit tersebut dikarenakan sudah melaksanakan akreditasi rumah sakit terkait penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat jalan di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle sejak bulan April 2024 yang berjumlah 6.876 orang dengan berdasarkan jumlah kunjungan pasien yang tercatat. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 378 orang. Teknik Pengambilan sampel dengan menggunakan Accidental Sampling yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dilihat orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat.

## HASIL

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 25 November sampai dengan 24 Desember 2024 di RSUD H Padjonga Dg Ngalle Kabupaten Takalar. Metode Pengumpulan data dengan menggunakan alat bantu kuesioner kepada 378 Responden. Analisis data secara univariat dengan tabel distribusi frekuensi dan analisis bivariat dengan tabel tabulasi silang yang disertai narasi

### Karakteristik Responden Kelompok Jenis Kelamin

**Tabel 1.** Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

Jenis Kelamin	Frekuensi	
	n	%
Laki-laki	121	32.0
Perempuan	257	68.0
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa dari 378 Responden pasien rawat jalan yang diteliti, paling sedikit berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 121 responden (32,0%) dan paling banyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 257 Responden (68,0%).

### Kelompok Umur

**Tabel 2.** Distribusi Responden berdasarkan Umur di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

Kelompok Umur (Tahun)	Frekuensi	
	n	%
15-28	68	18.0
29-42	153	40.5
43-56	116	30.7
57-70	28	7.4
71-84	13	3.4
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa dari 378 Responden yang diteliti, terdapat Kelompok umur yang tertinggi adalah pada rentang usia 29-42 tahun yakni sebanyak 153 responden (40,5%), Sedangkan yang terendah adalah rentang usia 71-84 Tahun yakni sebanyak 13 responden (3,4%).

### Pendidikan Terakhir

**Tabel 3.** Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	
	n	%
SD	21	5.6
SMP	68	18.0
SMA	197	52.1
Perguruan Tinggi	84	22.2
Tidak Tamat/Sekolah	8	2.1
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari 378 Responden yang diteliti, terdapat Responden yang tidak tamat/Sekolah sebanyak 8 responden (2,1%), pendidikan terakhir SD Sebanyak 21 responden (5,6%), SMP sebanyak 68 responden (18,0%), SMA sebanyak 197 responden (52,1%) dan Perguruan Tinggi sebanyak 84 Responden (22,2%).

## Pekerjaan

**Tabel 4.** Distribusi Responden berdasarkan Pekerjaan di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

Pekerjaan	Frekuensi	
	n	%
Pedagang	51	13.5
Petani	74	19.6
PNS	33	8.7
IRT	181	47.9
TNI/POLRI	5	1,3
Pelajar/Mahasiswa	14	3.7
Sopir	8	2.1
Wiraswasta	12	3.2
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa dari 378 Responden yang diteliti, terdapat Jenis Pekerjaan yang tertinggi adalah IRT yakni Sebanyak 181 Responden (47,9%), Sedangkan yang terendah adalah TNI/POLRI yakni Sebanyak 5 Responden (1,3%).

## Hasil Analisis Univariat *Tangible* (Bukti Fisik)

**Tabel 5.** Distribusi Responden berdasarkan *Tangible* (Bukti Fisik) di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Frekuensi	
	n	%
Baik	220	58.2
Tidak Baik	158	41.8
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa dari 378 Responden yang diteliti, terdapat kategori *tangible* (bukti fisik) yang tertinggi adalah Baik yakni Sebanyak 220 Responden (58,2%), sedangkan yang terendah adalah Tidak baik yakni sebanyak 158 Responden (41,8%).

### **Reliability (Kehandalan)**

**Tabel 6.** Distribusi Responden berdasarkan *Reliability* (Kehandalan) di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

<b>Reliability (Kehandalan)</b>	<b>Frekuensi</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>
Handal	266	70.4
Tidak Handal	112	29.6
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa dari 378 Responden yang diteliti, terdapat kategori *Reliability* (Kehandalan) yang tertinggi adalah Handal yakni sebanyak 266 Responden (70.4%), sedangkan yang terendah adalah Tidak handal sebanyak 112 Responden (29.6%).

### **Responsiveness (Daya Tanggap)**

**Tabel 7.** Distribusi Responden berdasarkan *Responsiveness* (Daya Tanggap) di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>	<b>Frekuensi</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>
Tanggap	231	61.1
Tidak Tanggap	147	38.9
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa dari 378 Responden yang diteliti, terdapat kategori *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang tertinggi adalah Tanggap yakni sebanyak 231 Responden (61.1%), sedangkan yang terendah adalah Tidak Tanggap sebanyak 147 Responden (38.9%)

### **Assurance (Jaminan)**

**Tabel 8.** Distribusi Responden berdasarkan *Assurance* (Jaminan) di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

<b>Assurance (Jaminan)</b>	<b>Frekuensi</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>
Ada Jaminan	245	64.8
Tidak ada Jaminan	133	35.2
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa dari 378 Responden yang diteliti, terdapat kategori *Assurance* (Jaminan) yang tertinggi yakni Ada jaminan sebanyak 245 Responden

(64.8%), sedangkan yang terendah yakni Tidak ada Jaminan sebanyak 133 Responden (35.2%).

**Emphaty (Empati)**

**Tabel 9.** Distribusi Responden berdasarkan *Emphaty* (Empati) di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

<i>Emphaty</i> (Sikap Petugas)	Frekuensi	
	n	%
Empati	119	31.5
Tidak Empati	259	68.5
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 9 dapat diketahui bahwa dari 378 Responden yang diteliti, terdapat kategori *Emphaty* (Empati) yang terendah yakni empati sebanyak 119 Responden (31,5%), sedangkan yang tertinggi yakni Tidak empati sebanyak 259 Responden (68,5%).

**Loyalitas Pasien**

**Tabel 10.** Distribusi Responden berdasarkan Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

Loyalitas Pasien	Frekuensi	
	n	%
Loyal	268	70.9
Tidak Loyal	110	29.1
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>100,0</b>

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa dari 378 Responden yang diteliti, terdapat kategori Loyalitas Pasien yang tertinggi yakni loyal sebanyak 268 Responden (70.9%), sedangkan yang terendah yakni tidak Loyal sebanyak 110 Responden (29.1%).

**Hasil Analisis Bivariat**

**Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Loyalitas Pasien**

**Tabel 11.** Tabulasi Silang *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Loyalitas Pasien				Total	P Value
	Loyal		Tidak Loyal			
	n	%	n	%	n	
Baik	166	75.5	54	24.5	220	100
Tidak Baik	102	64.6	56	35.4	158	100
						P=0,029

<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70.9</b>	<b>110</b>	<b>29.1</b>	<b>378</b>	<b>100</b>
--------------	------------	-------------	------------	-------------	------------	------------

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 11 tabulasi silang *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Loyalitas Pasien, dapat diketahui bahwa dari 220 responden (100%) terdapat kategori *Tangible* (Bukti Fisik) yang Baik yakni sebanyak 166 responden (75.5%) yang loyal dan 54 responden (24.5%) yang tidak Loyal. Sedangkan dari 158 responden (100%) terdapat kategori *Tangible* yang tidak baik yakni sebanyak 102 responden (64.6%) yang loyal dan 56 Responden (35.4%) yang tidak Loyal.

### Hubungan *Reliability* (Kehandalan) terhadap Loyalitas Pasien

**Tabel 12.** Tabulasi Silang *Reliability* (Kehandalan) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Loyalitas Pasien				Total		P Value
	Loyal		Tidak Loyal		n	%	
	n	%	n	%			
Handal	201	75.6	65	24.4	266	100	P=0,003
Tidak Handal	67	59.8	45	40.2	112	100	
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70.9</b>	<b>110</b>	<b>29.1</b>	<b>378</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 12 tabulasi silang *Reliability* (Kehandalan) terhadap Loyalitas Pasien, dapat diketahui bahwa dari 266 responden (100%) terdapat kategori *Reliability* (kehadalan) yang handal yakni sebanyak 201 responden (75.6%) yang loyal dan 65 responden (24.4%) yang tidak Loyal. Sedangkan dari 112 responden (100%) terdapat kategori *Reliability* (kehadalan) yang tidak handal yakni sebanyak 67 responden (59.8%) yang loyal dan 45 Responden (40.2%) yang tidak Loyal.

### Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pasien

**Tabel 13.** Tabulasi Silang *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Loyalitas Pasien				Total		P Value
	Loyal		Tidak Loyal		n	%	
	n	%	n	%			
Tanggap	174	75.3	57	24.7	231	100	P=0,024
Tidak Tanggap	94	63.9	53	36.1	147	100	
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70.9</b>	<b>110</b>	<b>29.1</b>	<b>378</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 13 tabulasi silang *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pasien, dapat diketahui bahwa dari 231 responden (100%) terdapat kategori *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang tanggap yakni sebanyak 174 responden (75.3%) yang loyal dan 57 responden (24.7%) yang tidak Loyal. Sedangkan dari 147 responden (100%) terdapat kategori *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang tidak Tanggap yakni sebanyak 94 responden (63.9%) yang loyal dan 53 Responden (36.1%) yang tidak Loyal.

**Hubungan Assurance (Jaminan) terhadap Loyalitas Pasien**

**Tabel 14.** Tabulasi Silang Assurance (Jaminan) Terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

Assurance (Jaminan)	Loyalitas Pasien				Total		P Value
	Loyal		Tidak Loyal		n	%	
	n	%	n	%			
Ada Jaminan	163	66.5	82	33.5	245	100	P=0,016
Tidak ada Jaminan	105	78.9	28	21.1	133	100	
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70.9</b>	<b>110</b>	<b>29.1</b>	<b>378</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 14 tabulasi silang Assurance (Jaminan) terhadap Loyalitas Pasien, dapat diketahui bahwa dari 245 responden (100%) terdapat kategori Assurance (Jaminan) yang Ada jaminan yakni sebanyak 163 responden (66.5%) yang loyal dan 82 responden (33.5%) yang tidak Loyal. Sedangkan dari 133 responden (100%) terdapat kategori Assurance (Jaminan) yang tidak ada Jaminan yakni sebanyak 105 responden (78.9%) yang loyal dan 28 Responden (21.1%) yang tidak Loyal.

**Hubungan Emphaty (Empati) terhadap Loyalitas Pasien**

**Tabel 15.** Tabulasi Silang Emphaty (Empati) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle Tahun 2024

Emphaty (Empati)	Loyalitas Pasien				Total		P Value
	Loyal		Tidak Loyal		n	%	
	n	%	n	%			
Empati	73	61.3	46	38.7	119	100	P=0,008
Tidak Empati	195	75.3	64	24.7	259	100	
<b>Total</b>	<b>268</b>	<b>70.9</b>	<b>110</b>	<b>29.1</b>	<b>378</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 15 tabulasi silang *Empathy* (Empati) terhadap Loyalitas Pasien, dapat diketahui bahwa dari 119 responden (100%) terdapat kategori *Empathy* (Empati) yang Empati yakni sebanyak 73 responden (61.3%) yang loyal dan 46 responden (38.7%) yang tidak Loyal. Sedangkan dari 259 responden (100%) terdapat kategori *Empathy* (Empati) yang tidak Empati yakni sebanyak 195 responden (75.3%) yang loyal dan 64 Responden (24.7%) yang tidak Loyal.

## PEMBAHASAN

### Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle

*Tangible* (bukti fisik) adalah evaluasi pasien terhadap kualitas rumah sakit yang dilihat dari kelengkapan alat-alat medis, kemampuan tenaga kesehatan, kenyamanan saat pemeriksaan dan fasilitas yang memadai.

Berdasarkan Hasil analisis bivariat atau uji hubungan dengan menggunakan uji Chi-square diperoleh nilai P *Tangible* (Bukti Fisik) = 0,029 atau nilai  $P < 0,05$  yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa *Tangible* (Bukti Fisik) memiliki hubungan yang bermakna (Signifikan) terhadap Loyalitas Pelayanan di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle.

Penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Sari, N., Desty, R. T., & Anggorowati, L. (2023) yang menunjukkan bahwa ada hubungan *Tangible*/bukti fisik ( $P=0,000$ ) dengan loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi.

Sebagian besar responden berada pada kategori *Tangible* (bukti fisik) baik pada RSUD H. Padjonga Dg Ngalle, hal yang mendukung adalah Rumah Sakit menyediakan peralatan medis yang bersih dan memenuhi standar keselamatan serta dilengkapi dengan alat pendingin seperti AC atau kipas angin. Disamping itu, terdapat responden yang berada pada kategori *tangible* (Bukti fisik) tidak baik pada RSUD H. Padjonga Dg Ngalle yaitu responden beranggapan bahwa fasilitas rumah sakit ini masih membutuhkan peningkatan terutama dalam hal ketersediaan kursi roda yang masih terbatas.

### Hubungan *Reliability* (Kehandalan) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle

Kehandalan dalam kualitas pelayanan adalah pelayanan pemeriksaan pasien oleh dokter, pelayanan keperawatan dan pengobatan, serta kelancaran prosedur pelayanan selama dirawat di rumah sakit (Junaid, J., & Nurzalmariah, W. O. S., 2017).

Hasil statistik menggunakan uji Chi-Square dapat diperoleh nilai P *Reliability* = 0,003 atau nilai  $P < 0,05$  dengan demikian  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak yang berarti *Reliability* (kehandalan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Miranty (2013) tentang faktor yang berhubungan dengan kualitas pasien rawat jalan di puskesmas Rantepao tahun 2013. Hasil penelitian ini di peroleh nilai  $p=0,026 < \alpha (0,05)$ . Karena nilai  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara keterandalan dengan kualitas pelayanan pasien di puskesmas Rantepao.

Hasil penelitian ini, diketahui bahwa sebagian responden berada pada kategori *Reliability* (kehandalan) yang handal, hal yang mendukung adalah dokter memberikan

pengobatan sesuai jadwal seperti tepat waktu dalam memberikan suntikan atau tindakan medis kepada pasien sehingga membantu memastikan pasien mendapatkan perawatan secara optimal.

Tidak hanya itu, terdapat responden dengan kategori *Reliability* (kehandalan) yang tidak handal. Hal yang mendukung adalah terjadinya kesalahan sistem yang dilakukan oleh Staff loket dalam menginput data pasien dikarenakan data yang ada disistem tidak sesuai dengan pasien yang ingin berobat. Sehingga pasien yang dalam kondisi sesak nafas diharuskan pulang dan kembali besok untuk melakukan pendaftaran ulang.

### **Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle**

Daya Tanggap adalah evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit yang mencakup respon petugas terhadap keluhan dan masalah, keramahan petugas, kecepatan pelayanan, serta kualitas makan dan minuman yang disediakan.

Hasil Uji Chi-Square diperoleh bahwa nilai P pada Kategori *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah  $P=0,024$  atau  $P < 0,05$  yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini membuktikan *Responsiveness* (Daya Tanggap) memiliki hubungan yang bermakna (signifikan) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nirwana (2020) yang berjudul hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Puskesmas Kassa-Kissi Kota Makasar. Hasil uji statistik menggunakan uji Chi Square diperoleh P value = 0,013 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* (Daya tanggap) tersebut berhubungan dengan loyalitas pasien Rawat Inap Di Puskesmas Kassa-Kissi Kota Makasar.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa sebagian Responden berada pada kategori tanggap, hal yang mendukung *responsiveness* (Daya tanggap) yang tanggap adalah dokter dan perawat selalu berkomunikasi kepada pasien dengan penuh keramahan sehingga pasien merasa dihargai. Hal ini membantu mengurangi kekhawatiran pasien terkait kondisi yang dialaminya.

Sedangkan terdapat responden berada pada kategori tidak tanggap, hal yang mendukung *responsiveness* (daya tanggap) adalah lambatnya perawat atau dokter dalam melakukan penanganan yang diperlukan pasien seperti mengukur tekanan darah atau suhu tubuh.

### **Hubungan *Assurance* (Jaminan) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle**

Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Kepercayaan dan keyakinan konsumen ditunjukkan dengan tingkat penggunaan jasa dari perusahaan penyedia jasa (kotler dan Armstrong, 2001).

Hasil Uji statistik Chi-Square diperoleh nilai P pada Kategori *Assurance* (Jaminan) adalah  $P=0,016$  atau  $P < 0,05$  yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini membuktikan *Assurance* (Jaminan) memiliki hubungan yang bermakna (signifikan) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jannah, M., & Purba, J. E. B. (2024) yaitu hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. Hasil uji statistik menggunakan uji chi-square diperoleh bahwa p value=

0,024. Hal ini berarti ada hubungan antara *Assurance* (Jaminan) dengan loyalitas pasien di rumah sakit Vina estetika.

Dari hasil penelitian ini, diketahui sebagian Responden berada pada kategori ada jaminan, hal yang mendukung *Assurance* (Jaminan) yang ada jaminan adalah sistem keamanan di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle sudah mencakup pengawasan 24 jam yang disertai kamera cctv yang sudah terpasang di beberapa sudut ruangan dan petugas keamanan yang cepat dalam merespon situasi darurat dengan cepat sehingga memberikan rasa aman bagi pasien dan petugas rumah sakit.

Sementara itu terdapat kategori tidak ada jaminan, hal yang mendukung *Assurance* (Jaminan) yang tidak ada jaminan adalah dokter atau tenaga kesehatan jarang menjelaskan prosedur kesehatan kepada pasien seperti tidak dijelaskan secara rinci gejala, faktor, atau solusi yang harus dilakukan agar pasien sembuh.

### **Hubungan *Empathy* (Empati) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle**

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memilikirasa *emphaty* (Sikap Petugas) dalam menyelesaikan, mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001).

Hasil Uji Chi-Square menunjukkan bahwa nilai P pada Kategori *Empathy* (empati) adalah  $P=0,008$  atau  $P < 0,05$  yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Hal ini membuktikan *Empathy* (Sikap Petugas) memiliki hubungan yang bermakna (signifikan) terhadap Loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ribowo, R., & Ardansyah, A. (2024) yang berjudul analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang. Hasil uji statistik menggunakan uji Chi-Square diperoleh nilai P value= 0,006 yang berarti memiliki hubungan yang bermakna antara empati dengan loyalitas pasien di rumah sakit mutiara Bunda tulang bawang.

Pada penelitian ini, diketahui bahwa responden berada pada kategori empati, hal yang mendukung *Empathy* (Sikap Petugas) yang empati adalah dokter atau tenaga kesehatan menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kondisi pasien dan mendengarkan keluhan pasien dengan penuh perhatian.

Sementara itu, terdapat Responden berada pada kategori tidak empati, hal yang mendukung *Empathy* (Sikap Petugas) yang tidak Empati adalah pasien merasa kesulitan saat pengambilan obat seperti antrean yang cukup lama karena apotik hanya satu sedangkan jumlah pasien dari berbagai poli sangat banyak seperti poli TB, poli jantung, poli bedah, poli obgyn, poli kulit dan kelamin, poli anak, poli THT, poli gigi dan lainnya. Tidak hanya itu, pasien merasa tidak diperhatikan dan dihargai selama proses menunggu antrian pemeriksaan.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Terdapat hubungan yang signifikan antara *Tangible* (Bukti Fisik) dengan loyalitas Pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle tahun 2024. Terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* (Kehandalan) dengan loyalitas pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle tahun 2024. Terdapat hubungan yang signifikan antara *responsiveness* (Daya Tanggap) dengan loyalitas

pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle tahun 2024. Terdapat hubungan yang signifikan antara *Assurance* (Jaminan) dengan loyalitas pasien yaitu di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle tahun 2024. Terdapat hubungan yang signifikan antara *Emphaty* (Empati) dengan loyalitas pasien di RSUD H. Padjonga Dg Ngalle tahun 2024

## SARAN

Diharapkan adanya penambahan kursi roda yang tersedia dan menambahkan kapasitas kursih yang ada diruang tunggu dan ruang pemeriksian. Perlu adanya pemantauan khusus terhadap staff loket pendaftaran agar lebih teliti lagi dalam memproses data-data pasien. Diharapkan adanya sistem kerja petugas yang optimal bagi petugas kesehatan dan peningkatan komunikasi yang baik antara dokter dengan pasien. Diharapkan dokter lebih perhatian lagi kepada pasien dengan menjelaskan solusi atau cara menyembuhkan penyakit untuk mengurangi kecemasan. Diharapkan adanya penambahan jumlah apotek atau loket pengambilan obat rawat jalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyarahma, W. A. A. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien (Doctoral Dissertation, Stikes Yayasan Rs Dr. Soetomo Surabaya).
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1. Airlangga University Press.
- Departemen Kesehatan RI (2023) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang kesehatan. Jakarta: Kementrian Kesehatan RI:2023.
- Departemen Kesehatan RI (2020) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta:Kementrian Kesehatan RI: 2020.
- Handayani, I. T., Sos, S., & Mambang Tubil, S. H. (2023). Laporan Penelitian" Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) dan Pasien Umum di Rumah Sakit dr Doris Sylvanus Kalimantan Tengah".
- Hidayah, I., & Setianingsih, L. E. (2022). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RS X. Cakrawala Medika: Journal of Health Sciences, 1(1), 48-55.
- Jannah, M., & Purba, J. E. B. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Vina Estetika. Indonesian Research Journal on Education, 4(3), 789-802.
- Jayadipraja, E. S. N., & Nurzalmariah, W. O. S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2019. Indonesian Journal of Health and Medical, 1(2), 305-318.
- Ribowo, R., & Ardansyah, A. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Sakit Mutiara Bunda Tulang Bawang. Journal of Education Research, 5(3), 3613-3621.
- Sanugi, G. S. (2024). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Poli Anak Di RSUD Majalaya. Jurnal Study and Management Research, 21(2), 79-91.
- Sari, N., Desty, R. T., & Anggorowati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. Indonesian Journal of Health Community, 4(2), 58-66

Sari, N., Desty, R. T., & Anggorowati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 58-66