



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 15229-15241

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Kesehatan Pada RSIA Kartini Padalarang

Nida Adila Ramdhini<sup>1✉</sup>, Raden Rama Satya<sup>2</sup>

Manajemen, Universitas Teknologi Digital

Email: [nidaadilardh@gmail.com](mailto:nidaadilardh@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Salah satu masalah yang sering timbul bagi masyarakat yang berobat di Rumah Sakit yaitu mendapatkan kesenjangan sosial antara pasien BPJS Kesehatan dan pasien umum yang sering mengalami diskriminasi oleh penyelenggara layanan kesehatan. Peningkatan kualitas layanan kesehatan akan berdampak positif pada rasa kepuasan yang selanjutnya akan menimbulkan rasa loyalitas pasien terhadap Rumah Sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di RSIA Kartini Padalarang mempengaruhi loyalitas pasien BPJS Kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif dari data wawancara kepada 10 pasien BPJS Kesehatan dan 5 tenaga kesehatan/staf disertai dengan teknik observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai loyalitas pasien menunjukkan bahwa pelayanan di RSIA Kartini Padalarang kepada pasien telah mencukupi kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Perhatian mempunyai hubungan berkenaan loyalitas pasien. Kian membaik persepsi pasien pada kualitas pelayanan maka akan memberikan dampak bagi kenaikan tingkat loyalitas pasien BPJS Kesehatan dan begitupun sebaliknya.

Kata Kunci: *BPJS Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Pasien*

### Abstract

One of the common problems faced by patients in hospitals is the social gap between BPJS Health patients and general patients, who often experience discrimination from healthcare providers. Improving the quality of healthcare services will positively impact patient satisfaction and subsequently foster loyalty towards the hospital. This study aims to understand how service quality at RSIA Kartini Padalarang affects the loyalty of BPJS Health patients. The research utilizes a qualitative method with descriptive analysis, including interviews with 10 BPJS Health patients and 5 healthcare staff, along with observation and documentation techniques. The research findings on patient loyalty indicate that the services provided by RSIA Kartini Padalarang to patients have met all five quality service indicators: Tangiability, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, which are related to patient loyalty. The better the patient's perception of service quality, the greater the impact on increasing the loyalty level of BPJS Kesehatan patients, and vice versa.

Keywords: *BPJS Health insurance, Loyalty, Patient, Service Quality*

### PENDAHULUAN

Rumah Sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan, tempat berkumpulnya orang sakit ataupun orang sehat, atau dapat menjadi tempat penyebaran penyakit yang memungkinkan terjadinya pencemaran lingkungan serta gangguan kesehatan. Definisi tersebut sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1204 Tahun 2004 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit (Kepmenkes RI, 2004). Rumah Sakit juga didefinisikan sebagai salah satu subsistem pelayanan yang memberikan pelayanan kesehatan (Romero, Suminar, & Zakiran, 2023).

Pelayanan kesehatan merupakan upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan individu, keluarga, kelompok, atau masyarakat untuk mencegah, dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan (Musa, 2022). Pelayanan kesehatan tersebut harus tersedia bagi semua orang yang memerlukannya, tanpa terkecuali, baik yang membayar secara tunai maupun yang menggunakan asuransi, termasuk BPJS. Oleh karena itu, pemerintah mempunyai peran dan tanggungjawab untuk menjamin perlindungan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Berdasarkan data dari BPJS Kesehatan, jumlah peserta JKN dikatakan terus meningkat dari tahun ke tahun. Hingga 30 November 2023, jumlah peserta JKN mencapai 265.601.105 atau setara dengan 95% dari total penduduk Indonesia. Seiring bertambahnya jumlah peserta JKN yang terdaftar, BPJS Kesehatan harus berupaya untuk meningkatkan kualitas dan menambah Fasilitas Kesehatan (Faskes) yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan (BPJS, 2023).

Terkait kualitas pelayanan kesehatan, kenyataannya masih terdapat kasus dimana Rumah Sakit menomor-dukan pasien peserta BPJS Kesehatan. Banyak Rumah Sakit yang menolak menerima pasien BPJS Kesehatan dengan alasan ruang perawatan penuh (Romero, Suminar, & Zakiran, 2023). Padahal pada saat darurat pasien yang memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan seringkali berada dalam keadaan sakit, khawatir, panik, dan ketidakpastian. Namun, masih banyak diskriminasi yang dilakukan terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan, seperti perbedaan kualitas pelayanan yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, misalnya sikap dari pegawai, alur pelayanan, dan kemampuan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan yang memuaskan (Utami & Ginting, 2022).

Rumah Sakit harus mempertahankan serta memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan pada pasien jika ingin tetap bertahan dan semakin berkembang. Maka Rumah Sakit harus menjalankan berbagai upaya demi meningkatkan jumlah pasien dengan memberikan pelayanan yang berkualitas yang bertujuan untuk menumbuhkan loyalitas dari pasien, sehingga pada saat pasien membutuhkan pertolongan layanan medis, mereka akan kembali berobat dan menggunakan jasa Rumah Sakit tersebut (Surachaman & Agustina, 2023). Pelayanan kesehatan yang lebih baik akan memberikan dampak positif yang dapat menciptakan rasa kepuasan dari pasien, yang selanjutnya akan berdampak signifikan menimbulkan rasa loyalitas pasien bagi Rumah Sakit. Loyalitas adalah bukti kekuatan dan sikap positif kesetiaan pasien terhadap perusahaan atau merek tertentu, yang dapat tercermin dalam kegiatan pembelian atau kunjungan yang berkelanjutan (Iswara & Rustam, 2021). Salah satu cara bentuk pasien yang loyal terhadap Rumah Sakit adalah dengan berkunjung ke Rumah Sakit yang sama berulang kali, merekomendasikannya kepada orang lain, serta kebal terhadap daya tarik Rumah Sakit lain. Penyedia layanan kesehatan perlu mengatasi masalah terkait dengan loyalitas pasien dengan memberikan perhatian seperti kualitas pelayanan sarana dan prasarana fisik, kemampuan memberikan layanan kesehatan, kecepatan, jaminan dan keamanan, serta empati yang diberikan (Fauziah, Basri, & Abdillah, 2023).

Rumah Sakit Ibu dan Anak adalah tempat untuk memenuhi kebutuhan pasien (Ibu, Ibu Hamil, Bayi dan Anak umur 0 sampai dengan 14 Tahun) pada masa pra kehamilan, kehamilan, persalinan, perawatan ibu dan bayi, tumbuh kembang anak, imunisasi, KB dan masalah-masalah yang berhubungan dengan kandungan dan kebidanan, serta melayani konsultasi kesehatan terkait dengan masalah-masalah reproduksi ibu. Semua fasilitas medis tersebut harus memenuhi standar pelayanan kesehatan (Aghniya, 2021). Menurut Komisi Pengawas Persaingan Usaha (2020), jumlah Rumah Sakit di Indonesia meningkat dengan cepat pada Tahun 2020, mayoritasnya adalah Rumah Sakit Khusus yang merupakan Rumah

Sakit Ibu dan Anak (RSIA) dengan proporsi sebanyak 67%.

Dengan demikian permasalahan yang ada saat ini adalah timbulnya perbedaan kesenjangan sosial antara pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan pasien Non-BPJS Kesehatan. Seringkali pasien peserta BPJS Kesehatan menerima pelayanan yang tidak sesuai dengan standar etika yang berlaku. Selain itu, banyak masyarakat yang merasa mendapatkan diskriminasi perlakuan dari penyelenggaraan layanan kesehatan sehingga dapat menjadi salah satu faktor yang berdampak terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan guna mengkaji dan memahami bagaimana kualitas pelayanan pada RSIA Kartini Padalarang mempengaruhi loyalitas pasien peserta BPJS Kesehatan.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif sebagai metode penelitian untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data dari hasil penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif ini dapat digunakan untuk interaksi sosial sehingga dapat diketahui pola-polanya dengan jelas. Selain itu, penelitian deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian atau fenomena yang diteliti untuk memperoleh data yang objektif untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan dan hubungannya dengan loyalitas pasien peserta BPJS Kesehatan di RSIA Kartini Padalarang. Objek pada penelitian ini yaitu 10 pasien peserta BPJS Kesehatan yang pernah menggunakan layanan di RSIA Kartini Padalarang serta 5 tenaga kesehatan dan staf yang merupakan pihak yang bertanggungjawab memberikan pelayanan kepada seluruh pasien. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi, dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilaksanakan di RSIA Kartini, Desa Padalarang, Kec. Padalarang, Kab. Bandung Barat.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Narasumber/pasien yang berhasil diwawancarai secara intensif dilakukan kepada 10 orang pasien, yang terdiri dari 4 orang pasien rawat jalan dan 6 pasien rawat inap dengan nama menggunakan inisial yaitu BHM, TK, NKN, AY, KM, YR, MK, RH, ES, dan APR. Selain itu wawancara juga dilakukan kepada 5 orang tenaga kesehatan/staf yaitu Hilda dan Indriani (Perawat Jaga Ruangan), Reny (Manajer Keperawatan), Rizka (Staf Keuangan), serta Nenden (Kepala Instalasi Gizi). Peneliti mewawancarai narasumber tersebut dalam kurun waktu 3 hari

yaitu pada tanggal 22, 25, dan 26 Maret 2024. Wawancara yang dilakukan seputar kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSIA Kartini Padalarang yang dirasakan oleh pasien peserta BPJS Kesehatan serta menganalisis loyalitas dari pasien itu sendiri.

Seluruh data hasil penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari jawaban pasien rawat inap serta pasien rawat jalan yang merupakan pasien peserta BPJS Kesehatan baik kepesertaan PBI ataupun Non-PBI, dan diuraikan berdasarkan fokus pada pertanyaan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan/staf terhadap pasien peserta BPJS Kesehatan di RSIA Kartini Padalarang. Selain itu data primer juga diperoleh dari jawaban tenaga kesehatan/staf dalam memberikan pelayanan terhadap para pasien serta pandangan mengenai tingkat loyalitas dan tren loyalitas dari pasien khususnya peserta BPJS Kesehatan di RSIA Kartini Padalarang.

Pasien peserta BPJS Kesehatan di RSIA Kartini Padalarang berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa jumlahnya tergolong banyak daripada pasien umum. Dari seluruh jumlah pasien yang terdapat di RSIA Kartini hampir 90% merupakan peserta BPJS Kesehatan, hal tersebut didukung oleh pernyataan perawat dan staf di RSIA Kartini Padalarang.

#### Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*) Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Bukti fisik merupakan hal yang pertama kali terlihat untuk menilai kualitas pelayanan. Bukti fisik merupakan kemampuan Rumah Sakit dalam menyediakan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan (Rosalia & Purnawati, 2018). Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*) di RSIA Kartini Padalarang dalam penelitian ini meliputi kondisi bangunan, kebersihan ruangan baik rawat inap, rawat jalan, dan ruang tunggu, kebersihan WC, kelengkapan fasilitas, kebersihan alat makan dan minum, ketersediaannya tempat sampah, kemudahan akses dari fasilitas yang tersedia, dan penampilan petugas. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 70% pasien di RSIA Kartini Padalarang mengatakan bahwa Bukti Fisik (*Tangibility*) sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Menurut hasil penelitian pada pasien rawat inap dan rawat jalan, diketahui jika pasien beserta keluarga pasien memberi jawaban bahwa kenyamanan yang diberikan cukup baik dan sudah sesuai dengan harapan. Jika ditinjau dari aspek kondisi bangunan semua responden utama dan responden triangulasi menyampaikan bahwa bangunan cukup baik dan cukup bersih. Dikatakan seperti itu karena terdapat beberapa keluhan dari pasien terkait kebersihan ruangan, di mana ada beberapa ruangan yang menggunakan karpet sebagai alasnya sehingga kurang nyaman, berdebu, dan ada beberapa serangga. Kemudian, beberapa pasien pun mengeluhkan kebersihan dan kurangnya WC di setiap ruangan,

sehingga pasien di ruangan tersebut harus mengantre. Penyediaan tempat sampah di beberapa ruangan juga hanya disediakan satu buah dan mengalami keterlambatan untuk dibersihkan oleh petugas kebersihan.

Semua petugas dan tenaga kesehatan berseragam rapi dan bagus. Setiap ruangan dilengkapi dengan papan petunjuk, papan nama dan kelas perawatan, ketersediaan alat makan dan minum. Kelengkapan fasilitas yang disediakan pihak RSIA Kartini Padalarang baik fasilitas ruang rawat jalan, ruang rawat inap, ruang tunggu, IGD, dan sebagainya sudah lengkap, terawat, dan modern.

Berdasarkan hasil analisis lebih lanjut diketahui bahwa sebagian besar informan masuk dalam kategori *Tangibility* (Bukti Fisik) yang baik. Tetapi, di samping itu terdapat informan yang menyatakan bahwa terdapat item pelayanan bukti fisik yang masih dinilai kurang sesuai dengan harapan pasien yaitu “kebersihan dan kelengkapan alat kebersihan”. Pada umumnya potensi suatu Rumah Sakit dilihat dari kondisi fisiknya terlebih dahulu. Dengan kondisi bangunan yang baik, fasilitas yang lengkap, bersih, dan rapi diduga akan dinilai baik oleh orang bahwa Rumah Sakit tersebut dapat menjalankan fungsinya secara maksimal. Hubungan antara bukti fisik dan loyalitas adalah semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik maka akan semakin menarik pasien untuk melakukan kunjungan ulang pada Rumah Sakit, begitupun sebaliknya semakin buruk penilaian pasien terhadap bukti fisik maka semakin sedikit pula pasien akan tertarik untuk melakukan kunjungan ulang.

#### Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Kualitas pelayanan yang dapat digunakan untuk melihat kompetensi petugas kesehatan adalah kehandalan. Dimensi *Reliability* ini adalah pelayanan yang bersifat akurat, tepat, dan memuaskan yang berdampak pada kepuasan dan loyalitas pasien (Hermansyah, Darmana, & Nur'aini, 2019). Dimensi Kehandalan (*Reliability*) di RSIA Kartini Padalarang dalam penelitian ini meliputi memberikan informasi, menangani keluhan, ketepatan serta ketelitian pemberian layanan, jadwal kunjungan dari dokter serta pemberian obat, dan ketersediaan obat di RSIA Kartini Padalarang. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dalam dimensi Kehandalan (*Reliability*) tersebut menunjukkan bahwa 90% sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pasien peserta BPJS Kesehatan.

Dimensi Kehandalan adalah kemampuan dalam memberikan layanan yang tepat serta terpercaya. Pelayanan yang terpercaya yaitu pelayanan yang kompeten dan konsisten. Hal ini dapat dirasakan baik oleh seluruh pasien di RSIA Kartini Padalarang. Dari hasil penelitian, seluruh pasien dan keluarga menyatakan bahwa sikap yang diberikan dokter serta perawat

saat mengunjungi pasien dan memberikan obat sopan dan ramah. Namun, ditemukan juga beberapa keluhan terkait jadwal kunjungan dari dokter kepada pasien yang menunjukkan tidak sesuai dengan jadwal, dan hanya bertemu dengan perawatnya saja. Sikap yang tidak disiplin terhadap tugas serta tanggungjawab seperti itu tentu akan mempengaruhi penilaian serta kepuasan atas kualitas pelayanan bagi pasien, sehingga kemungkinan pasien akan ragu untuk kembali berobat menggunakan jasa Rumah Sakit tersebut.

Berdasarkan hasil analisis lebih lanjut diketahui bahwa sebagian besar informan menyatakan bahwa *Reliability* (Kehandalan) di RSIA Kartini Padalarang baik. Tetapi, di samping itu terdapat informan yang menyatakan bahwa terdapat item pelayanan kehandalan yang masih dinilai kurang sesuai dengan harapan yaitu "jadwal kunjungan dari dokter kepada pasien". Pelayanan yang handal berujung pada loyalitas pasien peserta BPJS Kesehatan di RSIA Kartini Padalarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan mempunyai hubungan pada loyalitas pasien. Kehandalan yang diberikan serta dapat memenuhi harapan pasien akan memiliki dampak kenaikan tingkat loyalitas pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit tersebut dan begitupun sebaliknya (Peranginangin, 2017).

#### Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Daya Tanggap (*Responsivness*) Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Dimensi *Responsivness* ini mengacu pada komunikasi, perhatian, dan pemahaman dari tenaga kesehatan tentang kebutuhan pasien dan bagaimana respon dalam menangani keluhan serta masalah yang dialami pasien. Dalam penelitian ini, dimensi *Responsivness* di RSIA Kartini Padalarang ditunjukkan dengan sikap cepat tanggap tenaga kesehatan atau staf dalam melayani, memeriksa pasien, respon yang diberikan dalam mendengarkan keluhan pasien, ramah dan sopan, serta waktu pendaftaran dan pemeriksaan. Daya Tanggap (*Responsivness*) yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan staf di RSIA Kartini Padalarang kepada pasien 90% sudah sesuai dengan yang diharapkan pasien peserta BPJS Kesehatan.

Berdasarkan hasil wawancara, seluruh pasien peserta BPJS Kesehatan menyatakan bahwa sikap dari dokter, perawat, dan staf dalam melayani pasien baik. Baik dari segi kesopanan maupun keramahannya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak Rumah Sakit yaitu dengan memberikan pelatihan *Service Excellent* setiap 6 bulan sekali untuk meningkatkan keramahan dan kesopanan tenaga kesehatan dan staf. Selanjutnya mengenai proses pendaftaran informan menyatakan bahwa sikap yang diberikan petugas sudah baik, cepat tanggap, dan tidak perlu menunggu lama. Prosedur pendaftaran dan penerimaan pasien juga bisa dikatakan tidak terlalu rumit dan memudahkan pasien. Jika keadaan pasien sangat *emergency* maka pihak Rumah Sakit pasti lebih mengutamakan keselamatan pasien,

langsung dibawa ke IGD (24 jam) dan tidak harus membawa rujukan. Pasien akan diperiksa terlebih dahulu, baru keluarga menyusul untuk mendaftarkan pasien. Hanya saja pelayanan yang diberikan melalui *chat* atau telepon masih kurang cepat dalam menanggapi.

Adapun yang menjadi keluhan dari pasien peserta BPJS Kesehatan yaitu ketika ruangan dan *bed* dalam kondisi penuh. Hal tersebut dilengkapi dengan pernyataan dari beberapa tenaga kesehatan dan staf karena beberapa bulan terakhir pasien di RSIA Kartini sedang membeludak karena banyaknya kasus DBD. Namun, pihak Rumah Sakit meniasasi masalah tersebut dengan adanya ruang transit untuk memberikan perawatan sebelum pasien masuk ke ruangan rawat inap. Tetapi, untuk pelayanan dan fasilitasnya sama saja. Hanya sebagian kecil pasien yang mengeluhkan ruangan dan *bed* yang penuh, kemungkinan pada saat itu memang dalam situasi yang berbeda.

Penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap mempunyai hubungan terhadap loyalitas pasien seperti minat kunjungan ulang pasien peserta BPJS Kesehatan di RSIA Kartini Padalarang. Makin baik persepsi pasien pada *responsivness* yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kemungkinan pasien tertarik untuk kembali melakukan kunjungan berobat di RSIA Kartini Padalarang. Dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk, maka pasien menjadi kurang tertarik untuk melakukan kunjungan ulang pada Rumah Sakit. Hal ini sejalan dengan pendapat para ahli, bahwa layanan yang berkualitas tinggi dapat memberikan dasar yang baik untuk pembelian berulang, terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi *word of mouth* yang positif dan menguntungkan (Tjiptono, 2012).

#### Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*) Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Jaminan (*Assurance*) merupakan segala bentuk kesopanan, pengetahuan, dan bahkan kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan rasa percaya terhadap pasien. Dimensi *Assurance* adalah kepercayaan pasien terhadap kesembuhan dan kenyamanannya selama perawatan, pengobatan, atau saat diberikan pelayanan. Kepercayaan pasien adalah hal yang penting bagi suatu Rumah Sakit ketika menentukan kualitas pelayanan (Marzuq & Andriani, 2022). Indikator *Assurance* dalam penelitian ini meliputi rasa percaya terhadap kemampuan tenaga kesehatan dalam melayani keluhan pasien, rasa keamanan dan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan, kelengkapan alat dan obat, serta biaya yang terjangkau. Hasil penelitian menyatakan bahwa 80% menurut pasien peserta BPJS Kesehatan Jaminan (*Assurance*) di RSIA Kartini Padalarang sudah sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi ini seluruh pasien merasa percaya terhadap kemampuan dan kualitas dokter dan perawat dalam melayani dan mengatasi keluhan. Penanganan keluhan yang diberikan tersebut dijelaskan dengan baik dan mudah dipahami oleh pasien sehingga membuat pasien merasa sudah ada ikatan yang dekat dengan para dokter dan perawat. Selanjutnya, mengenai pernyataan informan terkait dengan jaminan keamanan dan kenyamanan dari pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan staf, seluruh pasien memberi jawaban bahwa di RSIA Kartini memberi keamanan dan kenyamanan yang terjamin. Hanya saja beberapa pasien mengeluhkan terkait keamanan anak di ruang tunggu dan kurang nyaman terhadap kebersihan ruangan dan WC di Rumah Sakit. Seluruh pasien pun menyatakan bahwa merasa terjamin kerahasiaan data kesehatannya, karena semua data pribadi pasien sudah menggunakan sistem dan tidak bisa semua orang mengakses data tersebut. Menurut pasien, ketersediaan obat serta peralatan medis di Rumah Sakit sudah baik dan tidak ada keluhan baik dari pasien maupun dari pihak keluarga pasien.

Hasil penelitian pun menunjukkan bahwa kebanyakan pasien di RSIA Kartini Padalarang merupakan peserta dari BPJS Kesehatan. Prosedur administrasi pasien peserta BPJS Kesehatan juga sudah memudahkan pasien dan ketika terdapat kendala karyawan/staf di Rumah Sakit juga akan memberikan informasi yang lengkap. Selain itu pasien BPJS diperbolehkan jika ingin naik kelas perawatan dengan beberapa syarat dan ketentuan. Namun, sejauh ini tidak ada keluhan karena sebagian besar pasien tidak ingin naik kelas perawatan, pasien merasa cukup dengan fasilitas dan kelas yang sudah dimiliki. Dan juga tidak ditemukan keluhan terkait dengan biaya, karena seluruh biaya sudah ter-*cover* oleh BPJS.

Berdasarkan hasil analisa lebih lanjut, diketahui sebagian besar pasien mengungkapkan bahwa *Assurance* (jaminan) di RSIA Kartini Padalarang baik. Penelitian juga menunjukkan bahwa jaminan mempunyai hubungan terhadap loyalitas pasien. Jika persepsi pasien terhadap jaminan semakin baik, maka loyalitas pasien akan meningkat. Dan jika persepsi pasien lebih buruk, maka loyalitas pasien akan menurun. Dengan kata lain, jaminan yang baik akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit, dan membuat pasien percaya serta yakin pada semua yang diterima dari Rumah Sakit.

#### Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi Perhatian (*Emphaty*) Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Kesehatan

Jika semua pihak yang terlibat dalam pelayanan memiliki rasa empati atau komitmen yang sama terhadap penyelesaian dan pengelolaan layanan, maka pelayanan tersebut akan

berjalan dengan lancar dan berkualitas (Tinggogoy, Bahar, & Tondo, 2019). Dimensi *Emphaty* adalah kemampuan tenaga kesehatan untuk memberikan perhatian dan memahami apa yang dialami pasien pada saat memberikan pelayanan. Pasien dan keluarga pasien dapat dengan mudah menjadi marah, depresi, dan terkadang menolak untuk dilakukan tindakan karena perasaan sensitif yang disebabkan oleh rasa sakit, penderitaan, dan ketidakberdayaan.

Dimensi *Emphaty* pada penelitian ini meliputi perhatian dan kepedulian ketika melayani pasien, waktu yang diberikan ketika sedang melayani pasien, mendengarkan keluhan pasien dengan seksama, dan memberikan dukungan kepada pasien. Waktu pelayanan yang baik dan tidak tergesa-gesa membuat pasien merasa nyaman ketika sedang dilakukan pemeriksaan. Dimensi *Emphaty* yang dapat menentukan kualitas pelayanan adalah tenaga kesehatan yang mudah dihubungi, gerak cepat, dan ramah kepada pasien. Berdasarkan hasil dari penelitian diketahui bahwa 90% Perhatian (*Emphaty*) yang diberikan oleh tenaga kesehatan sudah sesuai dengan yang diharapkan meskipun sebagai pasien peserta BPJS Kesehatan.

Hasil penelitian terhadap pasien menunjukkan bahwa tenaga kesehatan telah memberikan perhatian dan kepedulian yang sesuai dengan harapan pasien yang ditunjukkan dengan dilakukannya pengecekan atau kontrol yang dilakukan oleh tenaga kesehatan setiap beberapa jam sekali. Perhatian dan kepedulian lainnya yang diberikan oleh tenaga kesehatan dan staf yaitu dengan memberikan edukasi mengenai keluhan yang sedang dialami oleh pasien. Edukasi yang diberikan berupa memberitahu tentang benar dan bagaimana seharusnya supaya dapat mengatasi jika mengalami keluhan yang sama kedepannya. Edukasi tersebut diberikan sebagai bentuk usaha *prevented* pasien di rumah. Antara pasien peserta BPJS Kesehatan dan pasien umum perhatian dan kepedulian yang diberikan sama saja dan tidak dibeda-bedakan. Mendengarkan keluhan dengan seksama dan memberikan *support* untuk kesembuhan pasien merupakan bagian dari dimensi *Emphaty*. Keikhlasan yang diberikan oleh petugas ketika melayani atau memberikan perhatian dalam memahami kondisi perasaan dan tingkat emosional yang sedang dirasakan pasien akan berdampak pada kepuasan pasien dan pasien menjadi loyal terhadap RSIA Kartini Padalarang. Selain itu, ketika memberikan sebuah pelayanan harus mengutamakan *mood* pasien di atas *mood* pribadi.

Berdasarkan hasil analisis lebih lanjut diketahui bahwa mayoritas informan menyatakan *Emphaty* (perhatian) yang diberikan oleh RSIA Kartini Padalarang baik. Penelitian pun menunjukkan bahwa *emphaty* mempunyai hubungan terhadap loyalitas pasien. Semakin baik perhatian yang diterima oleh pasien, maka semakin tinggi juga minat pasien untuk

melakukan kunjungan ulang, dan semakin buruk perhatian serta kepedulian yang diterima oleh pasien, maka akan semakin rendah minat pasien untuk kembali berkunjung di RSIA Kartini Padalarang.

### Loyalitas Pasien

Keberhasilan penyedia kesehatan bergantung pada loyalitas pasien. Loyalitas adalah bukti manifestasi lanjutan dari kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit dan menjadi pasien tetap di Rumah Sakit tersebut (Sari, Ardiwirastuti, & Harviandani, 2020). Kepuasan pasien mencerminkan persepsi pasien secara keseluruhan terhadap pengalaman pelayanan, sehingga seringkali menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat loyalitas pasien (Vigaretha & Handayani, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pasien, menyatakan bahwa 80% pasien puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSIA Kartini Padalarang. Hal tersebut didukung oleh pernyataan dari narasumber triangulasi bahwa sejauh ini tingkat kepuasan sudah cukup bagus dan semakin hari kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat, serta setiap masa perawatan pasien selesai, pihak RSIA Kartini Padalarang memberikan *form* penilaian kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan guna mengetahui tingkat kepuasan pasien yang direkap setiap satu bulan sekali. Baik penilaian, komentar maupun saran yang diberikan oleh pasien baik dan belum ada komplain atau keluhan yang berarti. Dengan begitu tren loyalitas pasien BPJS Kesehatan di RSIA Kartini Padalarang mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Adapun alasan pasien peserta BPJS Kesehatan memilih untuk berobat di RSIA Kartini Padalarang yaitu selain karena tidak pernah ada tambahan iuran biaya dan seluruh biaya sudah ter-*cover* oleh BPJS, alasan lainnya adalah 1) Lokasi Rumah Sakit strategis dan dekat dengan tempat tinggal pasien; 2) Mudah dijangkau oleh kendaraan umum dan biaya transport murah; 3) Karena nyaman atas pelayanan yang diberikan; 4) Penanganan yang cepat; dan 5) Rekomendasi dari keluarga dan teman.

Selanjutnya, dari hasil wawancara kepada 10 pasien peserta BPJS Kesehatan menunjukkan bahwa 80% pasien bersedia untuk kembali berobat ke RSIA Kartini Padalarang di masa yang akan datang. Hal ini didukung dengan pernyataan pasien yang sudah berulang kali berobat di RSIA Kartini Padalarang baik itu pasien rawat jalan, rawat inap, atau produk pelayanan lainnya yang tersedia di Rumah Sakit tersebut. Selain itu, 90% pasien berniat untuk merekomendasikan RSIA Kartini Padalarang sebagai bentuk loyalitas terhadap Rumah Sakit, dan 80% pasien BPJS Kesehatan memilih untuk tetap berobat di RSIA Kartini Padalarang meskipun terdapat pilihan Rumah Sakit lainnya, hal tersebut menunjukkan

bahwa pasien kebal terhadap daya tarik dari pesaing RSIA Kartini Padalarang.

Berdasarkan hasil analisis, menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pasien di RSIA Kartini Padalarang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin mendorong pasien untuk loyal. Untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien peserta BPJS Kesehatan harus didukung oleh tingkat kualitas yang tinggi melalui strategi peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit. Untuk meningkatkan loyalitas pasien, maka perlu memberikan perhatian yang lebih untuk kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit.

## SIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini terlihat bahwa seluruh pasien BPJS Kesehatan menyatakan pelayanan yang diberikan oleh RSIA Kartini Padalarang telah memenuhi indikator kualitas pelayanan yang meliputi; Bukti, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, serta Perhatian, dan kelimanya mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien. Makin baik persepsi pasien pada kualitas pelayanan yang diberikan maka akan berdampak bagi kenaikan tingkat loyalitas pasien BPJS Kesehatan, sehingga akan mendorong pasien untuk terus memilih dan berobat berulang kali pada Rumah Sakit tersebut, memungkinkan pasien kembali berobat untuk pertolongan layanan medis di kemudian hari, dan bahkan akan merekomendasikan Rumah Sakit tersebut kepada orang lain dan memiliki kekebalan terhadap daya tarik dari pesaing RSIA Kartini Padalarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aghniya, M. D. (2021). *Rumah Sakit Ibu dan Anak Kelas C dengan Konsep Arsitektur Organik di Kabupaten Bogor*. Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta.
- BPJS. (2023). *Peserta Program JKN*. Diambil kembali dari BPJS Kesehatan (Aplicares): <https://faskes.bpjs-kesehatan.go.id/aplicares/#/app/peta>
- Fauziah, S. R., Basri, B., & Abdillah, H. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Sekarwangi. *Journal of Public Health Innovation (JPHI)*, 4(1), 43-50.
- Hermansyah, H., Darmana, A., & Nur'aini, N. (2019). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode Servqual di Puskesmas Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Aceh Timur Tahun 2018. *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(1), 58-69.
- Iswara, B. D., & Rustam, T. A. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Batam. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 8(2), 455-478.

- Kepmenkes RI, K. M. (2004). *Nomor 1204 Tahun 2004 Tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Rumah Sakit*.
- Komisi Pengawas Persaingan Usaha. (2020). *Penelitian Pelaku Usaha Dan Struktur Pasar Pada Sektor Jasa Rumah Sakit*.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 16382-16395.
- Musa, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Citra Utama Palembang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pengetahuan Teknologi dan Seni*, 1(1), 9-21.
- Peranginangin, S. A. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78-86.
- Romero, A. N., Suminar, S. R., & Zakiran, A. H. (2023). Pemenuhan Hak Pasien BPJS dalam Mendapatkan Pelayanan Antidiskriminasi Dihubungkan dengan UU Rumah Sakit. *Jurnal Riset Ilmu Hukum (JRIH)*, 3(1), 31-36.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(5).
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains dan Kesehatan*, 7(1), 56-61.
- Surachaman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421-429.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Polres Halmahera Utara. *Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies*, 3(2), 644-655.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Utami, L. F., & Ginting, L. (2022). Kurangnya Pelayanan Terhadap Pasien BPJS Sebagai Konsumen Kesehatan. *KOLONI: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 1(4), 333-339.
- Vigaretha, G., & Handayani, O. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 2(4), 543-552.