



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 7990-8003

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

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

Analisis Kualitas Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mitra Jambi Terhadap Kepuasan Pasien Yang Berimplikasi Pada Loyalitas Pasien

Wahyu Saputra^{1✉}, Farida Yuliaty², Ety Sofia Marianti Asnar³,

Rukhiyat Syahidin⁴, Vip Paramarta⁵

Pascasarjana Magister Manajemen, Manajemen Rumah Sakit,

Universitas Sangga Buana Bandung

Email: wahyusaputra1702@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Kualitas layanan di IGD dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, yang selanjutnya berpotensi memengaruhi loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) terhadap kepuasan pasien dan implikasinya terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Mitra Jambi. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan analitik, data dikumpulkan melalui kuesioner terhadap 150 pasien IGD yang dipilih secara purposive. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan IGD dinilai baik oleh pasien, namun kepuasan dan loyalitas masih berada pada kategori cukup. Uji statistik menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan maupun loyalitas pasien ($p\text{-value} > 0,05$). Sebaliknya, kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p\text{-value} < 0,05$), sehingga kepuasan bertindak sebagai variabel mediasi. Secara simultan, kualitas layanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan kontribusi sebesar 65,7% ($R^2 = 0,657$). Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan perlu disertai dengan strategi peningkatan kepuasan pasien secara menyeluruh untuk dapat memperkuat loyalitas mereka terhadap rumah sakit.

Kata kunci: *Kualitas layanan, Kepuasan pasien, Loyalitas pasien, IGD, Rumah Sakit Mitra Jambi.*

Abstract

The quality of services in the Emergency Department (ED) can influence patient satisfaction, which in turn has the potential to affect patient loyalty to the hospital. This study aims to analyze the effect of service quality in the Emergency Department (ED) on patient satisfaction and its implications for patient loyalty at Mitra Jambi Hospital. Using a quantitative approach with descriptive and analytical methods, data were collected through questionnaires from 150 purposively selected ED patients. The analysis results show that the ED service quality is perceived as good by patients, yet satisfaction and loyalty remain in the moderate category. Statistical tests indicate that service quality does not have a significant direct effect on either patient satisfaction or loyalty (p -value > 0.05). Conversely, patient satisfaction has a significant effect on patient loyalty (p -value < 0.05), indicating that satisfaction acts as a mediating variable. Simultaneously, service quality and patient satisfaction have a significant effect on patient loyalty, with a contribution of 65.7% ($R^2 = 0.657$). These findings suggest that improving service quality must be accompanied by comprehensive strategies to enhance patient satisfaction in order to strengthen their loyalty to the hospital.

Keywords: Service quality, Patient satisfaction, Patient loyalty, Emergency Department, Mitra Jambi Hospital.

PENDAHULUAN

Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, ramah, dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kompetensi tenaga kesehatan, dan sistem manajemen rumah sakit. Dalam konteks ini, Instalasi Gawat Darurat (IGD) menjadi unit strategis yang mencerminkan performa rumah sakit karena berfungsi sebagai pintu utama penanganan kasus-kasus darurat.

Penelitian ini difokuskan pada analisis kualitas pelayanan IGD Rumah Sakit Mitra Jambi dan hubungannya dengan kepuasan serta loyalitas pasien. RS Mitra Jambi merupakan rumah sakit swasta tipe C yang telah terakreditasi dan memiliki fasilitas IGD 24 jam. Namun, berdasarkan data kunjungan pasien selama tiga tahun terakhir (2022–2024), terjadi penurunan drastis jumlah kunjungan IGD sebesar 35,7%. Hal ini menimbulkan kekhawatiran akan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan IGD.

Penurunan ini diduga disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan yang belum optimal, keterbatasan SDM, infrastruktur yang belum memadai, serta alur pelayanan yang belum efektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan IGD RS Mitra Jambi berdasarkan dimensi struktur, proses, dan hasil (outcome) sebagaimana konsep Donabedian, guna mengidentifikasi faktor-faktor

penghambat dan merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan. Hasil studi diharapkan dapat memperkuat strategi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, serta mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan gawat darurat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dan analisis verifikatif menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Penelitian ini dilakukan di RS Mitra Jambi. Teknik sampling menggunakan teknik *probability sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 99 responden. Instrumen yang digunakan peneliti yaitu kuisisioner yang berjumlah 21 pernyataan. Variabel pada penelitian ini yaitu adalah Kualitas Layanan (X1) Kepuasan (Y), Loyalitas Pasien (Z). Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis verifikatif, analisis koefisien korelasi, dan analisis determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendidikan terakhir dan frekuensi kunjungan. Berikut merupakan data demografi responden yang telah diperoleh dari 99 responden.

Tabel 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------|------------------|------------|
| Perempuan | 75 | 76% |
| Laki-laki | 24 | 24% |
| Total | 99 | 100% |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa komposisi jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan. Dimana terlihat sebanyak 76% responden merupakan perempuan. Sedangkan responden yang berjenis kelamin laki-laki memiliki proporsi sekitar 24%.

Tabel 2 Karakteristik Berdasarkan Usia

| Kategori Usia | Jumlah Responden | Persentase |
|---------------|------------------|------------|
| < 20 Tahun | 6 | 6% |
| 20-30 Tahun | 37 | 37% |
| 30-40 Tahun | 26 | 26% |
| > 40 Tahun | 31 | 31% |

| | | |
|-------|----|------|
| Total | 99 | 100% |
|-------|----|------|

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa komposisi usia responden mayoritas berada berusia 20 - 30 tahun dengan proporsi sekitar 37%. Usia paling banyak kedua adalah yang berusia lebih dari 40 tahun dengan proporsi sekitar 31%. Dengan demikian artinya sebagian besar merupakan responden yang berusia antara 20 tahun hingga 30 tahun.

Tabel 3 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan

| Pendidikan | Persentase | Jumlah Responden |
|------------|------------|------------------|
| SD | 4% | 4 |
| SMP | 5% | 5 |
| SMA | 26% | 26 |
| Sarjana | 57% | 57 |
| Magister | 6% | 6 |
| Doktoral | 2% | 2 |
| Total | 100% | 99 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan gambar 4.3 dapat dilihat bahwa komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar memiliki pendidikan terakhir sarjana dengan persentase sekitar 57%. Kemudian sekitar 26% memiliki pendidikan terakhir SMA atau sederajat. Sementara itu yang memiliki pendidikan pasca sarjana hanya sekitar 8%.

Analisis Deskriptif

Tabel 4 Deskriptif Variabel X

| | | |
|------------------|-----------|------|
| Kualitas layanan | Total | 3459 |
| | Rata-rata | 3,49 |
| | Kategori | Baik |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 4.7 atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel Kualitas layanan adalah 3459 dengan rata-rata 3,49. Nilai skor ini berada pada rentang >3,40 – 4,20. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai Kualitas layanan berada pada kategori yang baik

Tabel 5 Deskriptif Variabel Y

| | | |
|----------|-----------|-------|
| Kepuasan | Total | 1901 |
| | Rata-rata | 3,20 |
| | Kategori | Cukup |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 4.16 atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel kepuasan adalah 2988 dengan rata-rata 1.83. Nilai skor ini berada pada rentang $>1.00 - 1.80$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai variable kompensasi berada pada kategori yang tidak baik.

Tabel 6 Deskriptif Variabel Z

| | | |
|-----------|-----------|-------|
| Loyalitas | Total | 1491 |
| | Rata-rata | 3.20 |
| | Kategori | Cukup |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan pada tabel 4.17 atas, dapat dilihat bahwa total skor untuk variabel loyalitas adalah 951 dengan rata-rata 1.77. Nilai skor ini berada pada rentang $>1,00 - 1.80$. Maka dari itu, dari hasil perhitungan tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi responden mengenai variable kompensasi berada pada kategori yang sangat tidak baik

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

1. Uji Hipotesis Sub Struktur 1

Pengujian hipotesis pada sub struktura 1 digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan pasien. Pada penelitian ini hanya menggunakan hipotesis parsial dengan hasil perhitungan *path analysis* sebagai berikut.

Tabel 7 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

| Coefficients ^a | | | | | |
|---------------------------|--|------------|----------------------------------|--------------|--|
| Model | Unstandardized Coefficients (koefisien regresi berganda) | | Standardized Coefficients | t (t hitung) | Sig.(mengukur variabel terhadap independent) |
| | B | Std. Error | Beta (Koefisien Jalur) nilai rho | | |
| | | | | | |

| | | | | | | |
|---|-------------------------|------|------|------|-------|------|
| 1 | (Constant) | .279 | .323 | | .862 | .391 |
| | <i>Kualitas.layanan</i> | .040 | .037 | .109 | 1.082 | .282 |
| | | | | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pasien yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 8 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

| Hipotesis | Variabel | Koefisien Jalur | T Hitung | P | Keterangan |
|-----------|------------------------------------|-----------------|----------|-------|-------------------------------|
| H1 | <i>Kualitas layanan</i> → Kepuasan | 0.109 | 1.082 | 0.282 | $p > 0.05 =$ Tidak Signifikan |

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,282 sehingga p-value $> \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 1,082 lebih kecil dari t tabel (1,66). Artinya H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak, maka artinya tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh tidak signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pasien tidak dapat diterima.

2. Uji Hipotesis Sub Struktur 2

Pengujian hipotesis pada sub struktur 2 digunakan untuk mengetahui apakah Kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas pasien. Pada penelitian ini hanya menggunakan hipotesis parsial dengan hasil perhitungan *path analysis* sebagai berikut.

Uji Hipotesis Pengaruh Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien

Tabel 4. 9 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

| Coefficients ^a | | | | |
|---------------------------|-----------------------------|---------------------------|---|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t | Sig. |

| | | B | Std. Error | Beta | | |
|---|-----------------|------|------------|------|-------|------|
| 1 | (Constant) | .345 | .274 | | 1.258 | .212 |
| | Kepuasan.Pasien | .821 | .086 | .708 | 9.558 | .000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh kualitas layanan terhadap Loyalitas Pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 10 Pengaruh Kepuasan pasien terhadap Loyalitas Pasien

| Hipotesis | Variabel | Koefisien Jalur | T Hitung | P | Keterangan |
|-----------|----------------------------|-----------------|----------|-------|--------------------------------|
| H2 | Kepuasan → Loyalitas | 0.708 | 9.558 | 0.000 | $P < 0.05 = \text{Signifikan}$ |

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,00 sehingga p-value $< \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 9.558 lebih besar dari t tabel (1,66). Artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dapat diterima. Jadi berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan dan Kepuasan Pasien berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pasien.

3. Uji Hipotesis Sub Struktur 3

Pengujian hipotesis pada sub struktur 3 digunakan untuk mengetahui apakah kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas pasien. Pada penelitian ini hanya menggunakan hipotesis parsial dengan hasil perhitungan *path analysis* sebagai berikut.

Tabel 11 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.475 | .189 | | 13.109 | .000 |

| | | | | | |
|---|------|------|------|-------|------|
| Kualitas.layanan | .054 | .045 | .123 | 1.183 | .240 |
| a. Dependent Variable: Loyalitas Pasien | | | | | |

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Pasien

Hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh kualitas layanan terhadap Loyalitas Pasien. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh koefisien jalur dari variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 12 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

| Hipotesis | Variabel | Koefisien Jalur | T Hitung | P | Keterangan |
|-----------|-------------------------------------|-----------------|----------|-------|-------------------------------|
| H3 | <i>Kualitas layanan</i> → Loyalitas | 0.123 | 1.183 | 0.240 | $P < 0.05 =$ tidak Signifikan |

Sumber: Hasil olah data SPSS 2025

Berdasarkan tabel di atas diperoleh p-value sebesar 0,240 sehingga p-value $> \alpha = 0,05$ dan t hitung sebesar 1.183 lebih kecil dari t tabel (1,66). Artinya H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, maka artinya terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh dan tidak signifikan signifikan antara kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dapat di tolak.

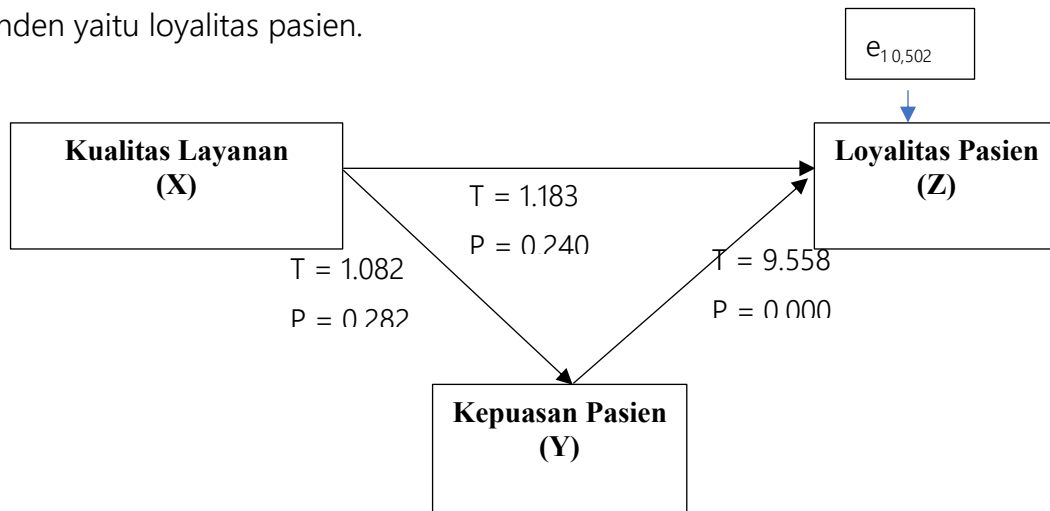
b. Uji Hipotesis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Secara Simultan

Hipotesis 4

Tabel 13 Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Secara Simultan

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 8.936 | 2 | 4.468 | 45.334 | .000 ^b |
| | Residual | 8.870 | 90 | .099 | | |
| | Total | 17.806 | 92 | | | |

Berdasarkan tabel di atas, dapat diperoleh keputusan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung sebesar 45.334. Sedangkan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0.000, yang lebih kecil dari 0.05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini layak digunakan, dan variabel independen yang meliputi kualitas layanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pasien.



Gambar 1 Hasil Model Analisis Jalur

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat besaran pengaruh dari Kualitas layanan terhadap Loyalitas pasien melalui kepuasan pasien secara keseluruhan. Berikut adalah hasil perhitungan koefisien determinasi berdasarkan output SPSS.

Tabel 14 Koefisien Determinasi terhadap Kepuasan

| Model Summary | | | | |
|---|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .706 ^a | .621 | .612 | .2003 |
| a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan | | | | |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi terhadap kepuasan sebesar 0,706 yang artinya secara bersama-sama terdapat hubungan yang kuat antara Kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Kemudian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,621. Artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pasien sebesar 62,1% sedangkan sisanya 37,9% ($e = \text{epsilon} = 0,379$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

Tabel 15 Koefisien Determinasi terhadap Loyalitas

| Model Summary | | | | |
|---------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .778 ^a | .657 | .654 | .5833 |
| a. Predictors: Kualitas Layanan | | | | |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi total sebesar 0,778 yang artinya secara bersama-sama terdapat hubungan yang sangat kuat antara Kualitas layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas pasien. Kemudian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,657. Artinya ada pengaruh antara variabel Kualitas layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas pasien sebesar 65,7% sedangkan sisanya 34,3% ($e = \text{epsilon} = 0,343$) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pembahasan Deskriptif

Berdasarkan hasil olahan data pada variabel kualitas layanan, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel menunjukkan tingkat persepsi yang berbeda dari responden. Skor rata-rata kualitas layanan berada pada angka 3,49 dari skala 5, yang menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan Rumah Sakit Mitra Jambi tergolong baik. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar aspek dalam dimensi kualitas layanan – termasuk bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy) – telah memenuhi harapan sebagian besar pasien.

Temuan ini konsisten dengan teori dari Parasuraman et al. (1988) yang menyebutkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap penilaian pelanggan terhadap penyedia jasa. Persepsi pasien yang baik terhadap kualitas layanan dapat menjadi modal awal bagi rumah sakit untuk menciptakan pengalaman pasien yang memuaskan. Namun demikian, persepsi positif terhadap kualitas layanan belum serta merta mencerminkan tingginya tingkat kepuasan.

Rata-rata skor kepuasan pasien berada pada angka 3,20, yang dikategorikan sebagai “cukup”. Ini menandakan adanya kesenjangan antara kualitas layanan yang dianggap baik dengan tingkat kepuasan yang belum optimal. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pasien timbul dari perbandingan antara ekspektasi sebelum menerima layanan dan persepsi

atas pengalaman aktual. Jika persepsi tidak melampaui atau setidaknya menyamai ekspektasi, maka pasien cenderung merasa kurang puas meskipun pelayanan dianggap baik secara umum. Dalam konteks ini, kemungkinan besar terdapat elemen-elemen non-layanan teknis, seperti waktu tunggu yang lama, komunikasi yang terbatas, atau kenyamanan fisik lingkungan, yang memengaruhi kepuasan pasien secara keseluruhan.

Lebih lanjut, loyalitas pasien menunjukkan rata-rata skor yang sama dengan kepuasan, yaitu 3,20 atau dalam kategori "cukup". Loyalitas dalam layanan kesehatan sangat bergantung pada pengalaman berulang yang memuaskan, termasuk persepsi terhadap layanan dan hubungan interpersonal dengan tenaga medis. Skor ini mengindikasikan bahwa meskipun pasien cukup puas, mereka belum tentu memiliki kecenderungan kuat untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit atau merekomendasikannya kepada orang lain.

Perlu dicermati bahwa dalam pelayanan rumah sakit, terutama IGD, waktu menjadi dimensi penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas. Ketidaksesuaian waktu pelayanan, ketidaknyamanan fasilitas, serta kurangnya komunikasi dapat mengikis persepsi baik terhadap kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan temuan Andriani (2022) bahwa sikap, perilaku, dan cara komunikasi petugas rumah sakit memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

2. Pembahasan Verifikatif

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mitra Jambi ($p\text{-value } 0,282 > 0,05$; t hitung $1,082 < t$ tabel $1,66$). Hal ini merupakan temuan yang menarik dan tidak sejalan dengan sebagian besar literatur terdahulu, yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu prediktor utama kepuasan pelanggan.

Khatimah et al. (2024) dan Sabina et al. (2023) menemukan bahwa dimensi seperti kenyamanan, keandalan, dan kemampuan tenaga medis dalam berkomunikasi secara langsung berkorelasi positif dengan kepuasan pasien. Ketidaksesuaian hasil pada penelitian ini dapat dijelaskan oleh kemungkinan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan tidak cukup kuat untuk memengaruhi keseluruhan evaluasi mereka terhadap pengalaman layanan yang diterima. Dimensi kualitas seperti tangible atau responsiveness mungkin dinilai baik, namun tidak cukup menyentuh aspek emosional atau kebutuhan mendesak pasien selama perawatan.

Selain itu, perlu dicermati bahwa pasien yang datang ke IGD sering kali berada dalam kondisi darurat dan emosional, sehingga persepsi mereka terhadap layanan sangat

dipengaruhi oleh kecepatan, kejelasan informasi, dan kemudahan akses, bukan semata-mata standar operasional atau infrastruktur. Hal ini diperkuat oleh Egriphina et al. (2020) yang menyatakan bahwa faktor psikologis dan emosional pasien berperan besar dalam penilaian kepuasan di unit gawat darurat.

Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien ($p\text{-value } 0,000 < 0,05$; $t \text{ hitung } 9,558 > t \text{ tabel } 1,66$). Ini menegaskan bahwa pasien yang merasa puas cenderung untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain.

Penemuan ini sejalan dengan model konseptual dari Zeithaml et al. (1996), yang menekankan bahwa kepuasan berkelanjutan akan memperkuat loyalitas pelanggan. Dalam konteks rumah sakit, kepuasan tidak hanya mencakup hasil klinis, tetapi juga keterlibatan emosional, komunikasi yang baik, dan pengalaman yang nyaman selama di rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan melalui intervensi berbasis pasien, seperti pendekatan holistik, peningkatan pelayanan informasi, dan penyederhanaan proses administrasi, dapat meningkatkan loyalitas jangka panjang.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Meskipun kualitas layanan dinilai baik, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan langsung terhadap loyalitas pasien ($p\text{-value } 0,240$). Ini mengindikasikan bahwa loyalitas pasien lebih dimediasi oleh kepuasan yang dirasakan. Hal ini relevan dengan pendapat beberapa peneliti seperti Ananda et al. (2023) dan Sabina et al. (2023), yang menyebutkan bahwa kualitas layanan hanya akan berdampak pada loyalitas apabila pasien merasakan pengalaman positif secara menyeluruh.

Dengan kata lain, kualitas layanan saja belum cukup untuk membentuk loyalitas jika tidak dibarengi dengan kepuasan emosional dan fungsional pasien terhadap layanan yang diterima.

Pengaruh Simultan Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

Secara simultan, kualitas layanan dan kepuasan pasien terbukti berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($F \text{ hitung } 45,334$; $\text{sig. } 0,000$). Temuan ini menunjukkan pentingnya sinergi antara kualitas layanan yang terstandar dengan pengalaman pasien yang memuaskan dalam membentuk hubungan jangka panjang antara pasien dan rumah sakit. Implikasi praktis dari hasil ini adalah bahwa manajemen rumah sakit tidak bisa hanya fokus

pada standar teknis pelayanan, melainkan harus mengintegrasikannya dengan strategi yang menempatkan pasien sebagai pusat perhatian (patient-centered care). Peningkatan kualitas layanan harus bersamaan dengan peningkatan komunikasi, kenyamanan, dan empati dari petugas kesehatan.

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai R^2 sebesar 0,621 menunjukkan bahwa kualitas layanan menjelaskan 62,1% variasi dalam kepuasan pasien, sementara 65,7% loyalitas pasien dijelaskan oleh kombinasi kualitas layanan dan kepuasan pasien. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain, seperti biaya pelayanan, waktu tunggu, aksesibilitas, dan reputasi rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi yang mencakup variabel eksternal tersebut agar dapat merespon kebutuhan pasien secara lebih komprehensif.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) Rumah Sakit Mitra Jambi, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan telah dinilai baik oleh pasien, namun belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diterapkan dengan harapan dan pengalaman aktual pasien, terutama terkait aspek komunikasi, waktu tunggu, dan kenyamanan. Sementara itu, kepuasan pasien terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya, semakin puas pasien terhadap layanan yang diterima, maka semakin besar pula kemungkinan mereka untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Meskipun kualitas layanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, secara simultan bersama kepuasan, keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien secara bersama-sama mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam loyalitas pasien, meskipun masih terdapat pengaruh dari faktor eksternal lainnya seperti biaya, aksesibilitas, dan efisiensi waktu pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mengembangkan strategi pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada standar kualitas, tetapi juga fokus pada peningkatan pengalaman dan kepuasan pasien secara menyeluruh sebagai upaya membangun loyalitas jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., Wijaya, A. F., & Putri, L. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit umum daerah. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 11(2), 100–110.
- Andryani, D. (2022). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 7(1), 44–52.
- Egriphina, A., Safitri, R., & Kurniawan, T. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di IGD rumah sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 4(1), 55–62.
- Kemenkes RI. (2009). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 856/Menkes/SK/IX/2009 tentang Standar Pelayanan Gawat Darurat Rumah Sakit. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Khatimah, N., Rahmawati, D., & Santoso, H. (2024). Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di fasilitas kesehatan tingkat lanjutan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 18(1), 20–29.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Prasetyo, R., & Kusuma, H. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Kesehatan*, 8(2), 35–46.
- Rahayu, S., Purnomo, T., & Lestari, N. (2021). Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit tipe C. *Jurnal Penelitian Kesehatan Indonesia*, 13(1), 55–63.
- Sabina, L., Ahmad, Z., & Mulyana, T. (2023). Peran kualitas layanan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien rumah sakit. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 5(2), 91–103.
- Setiawan, A., & Indriastuti, R. (2022). Analisis hubungan kualitas layanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit swasta. *Jurnal Pelayanan Kesehatan*, 10(3), 42–50.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.