

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT: SYSTEMATIC REVIEW

Siti Mahaida¹, Tazkia Aisya Karen², Dihni Ramanda Putri³, Putri Inrian Tari⁴
mahaida04@gmail.com¹, tazkiaaisya117@gmail.com², diniramanda7@gmail.com³,
putri_inrian_tari@fkm.unsri.ac.id⁴
Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan mendorong rumah sakit untuk meningkatkan mutu layanan guna mempertahankan loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara mutu layanan dan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan meninjau artikel dari Google Scholar, Semantic Scholar, PubMed, dan ScienceDirect, yang diterbitkan dalam rentang tahun 2015–2025. Dari 38 artikel yang memenuhi kriteria inklusi, sebanyak 10 artikel dianalisis lebih lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi utama. Dimensi kualitas layanan seperti kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) serta bukti nyata (tangible) memiliki pengaruh terbesar dalam meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat memperkuat loyalitas pasien, sehingga rumah sakit perlu melakukan evaluasi serta meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga medis dalam berinteraksi dengan pasien guna menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Loyalitas, Rawat Jalan, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Increasing public awareness of the quality of health services encourages hospitals to improve service quality to maintain patient loyalty. This study aims to analyze the relationship between service quality and outpatient loyalty in hospitals. The method used was Systematic Literature Review (SLR) by reviewing articles from Google Scholar, Semantic Scholar, PubMed, and ScienceDirect, published in the range of 2015-2025. Of the 38 articles that met the inclusion criteria, 10 articles were analyzed further. The results showed that service quality has a significant effect on patient loyalty, with patient satisfaction as the main mediating variable. Service quality dimensions such as reliability, responsiveness, assurance, and empathy have the greatest influence in increasing outpatient loyalty. This finding confirms that improving service quality can strengthen patient loyalty, so hospitals need to evaluate and improve the communication skills of medical personnel in interacting with patients to create a better service experience.

Keywords: Service Quality, Loyalty, Outpatient, Hospital.

PENDAHULUAN

Pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan kesehatan terutama mengenai rumah sakit menyebabkan kompetisi bisnis antar rumah sakit tersebut menjadi semakin keras, layanan kesehatan rumah sakit harus dapat memberikan yang terbaik kepada pasien yang berkunjung mengenai pelayanan kesehatan yang mereka miliki dan juga rumah sakit harus berlomba-lomba untuk melakukan pengembangan rumah sakit seperti berbagai layanan medis yang disediakan atau sarana dan prasarana yang mereka miliki (Bajamal. Ar Abdulaziz et al., 2020)

Pelayanan kesehatan adalah salah satu komponen vital dalam sistem kesehatan nasional yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Setiap individu memiliki hak dasar

untuk mendapatkan pelayanan dan perawatan kesehatan yang layak (Kartika et al., 2023). Menurut UU No.17 Tahun 2023, rumah sakit merupakan Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang melaksanakan Pelayanan Kesehatan perorangan secara prima dengan melakukan pelayanan kesehatan baik secara promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, ataupun paliatif dan harus tersedia pelayanan berupa rawat inap, rawat jalan, maupun unit gawat darurat.

Kualitas atau mutu pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada pasien dapat mencapai hasil yang diharapkan serta meminimalisir faktor-faktor yang tidak diinginkan. Berdasarkan data global dan nasional mengindikasikan bahwa kualitas layanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien. Menurut World Health Organization (WHO), sekitar 60% pasien lebih cenderung kembali ke fasilitas kesehatan yang menawarkan layanan berkualitas tinggi. Di sisi lain, studi yang dilakukan oleh The Commonwealth Fund menunjukkan bahwa negara-negara dengan sistem kesehatan yang baik mencatat tingkat kepuasan pasien di atas 75%. Di Indonesia sendiri, laporan dari Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2023 mencatat bahwa indeks kepuasan pasien terhadap rumah sakit mencapai angka 80%. Selain itu, data dari BPJS Kesehatan mengungkapkan bahwa 70% peserta lebih memilih rumah sakit dengan rekam jejak layanan yang baik, mengesampingkan faktor geografis. Mutu pelayanan kesehatan mencerminkan tingkat kesempurnaan dalam penyelenggaraan layanan yang dilakukan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga dapat menghadirkan kepuasan bagi setiap pasien (Yurita, 2019).

Dan kepuasan pasien sendiri secara umum dapat diartikan sebagai hasil dari penilaian yang dilakukan oleh pasien berdasarkan pengalaman dan perasaan mereka terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Hal ini mencerminkan bagaimana pasien mengevaluasi kualitas layanan yang mereka terima, yang pada gilirannya berpengaruh pada tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien tersebut (Yurita, 2019). Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien ketika menerima pelayanan di suatu rumah sakit akan mempengaruhi keinginan pasien untuk melakukan kunjungan kembali ke rumah sakit yang mereka rasa puas ketika mendapatkan pelayanan.

Kualitas pelayanan di rumah sakit bisa mengakibatkan loyalitas pasien dapat meningkat atau malah menurun. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa mutu layanan rumah sakit berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Surachman & Agustina (2023) menyatakan bahwa layanan yang baik meningkatkan kenyamanan dan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan yang baik ketika dimiliki oleh suatu rumah sakit maka akan menyebabkan pasien merasa nyaman karena pasien merasa ekspektasi mereka terhadap rumah sakit tersebut terpenuhi, hal tersebut dapat berpengaruh pada loyalitas pasien sehingga pasien akan terus mendatangi rumah sakit yang sama pada hari-hari berikutnya. Akan tetapi, jika kualitas pelayanan yang dimiliki rumah sakit itu buruk maka akan menyebabkan pasien merasa kecewa karena ekspektasi pasien terhadap rumah sakit tersebut tidak terpenuhi dan dapat menyebabkan pasien tidak mau dan ragu untuk mendatangi rumah sakit yang sama pada hari-hari berikutnya.

Loyalitas pasien adalah keputusan pasien atau komitmen pasien untuk menggunakan layanan di rumah sakit tersebut lagi di masa depan setelah menggunakannya, dan pasien melakukan rekomendasi mengenai layanan yang mereka rasakan kepada orang lain (Fitri et al., 2016). Penelitian ini mengkaji pengaruh mutu layanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dengan metode systematic review. Berbeda dari studi sebelumnya yang fokus pada kepuasan pasien secara umum, penelitian ini mensintesis berbagai temuan untuk pemahaman lebih mendalam dan komprehensif. Dalam konteks pelayanan, terdapat lima dimensi mutu yang penting, yaitu tangibles, responsiveness, assurance, empathy, dan reliability.

Sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan selanjutnya kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas, penulis tertarik untuk mengetahui apakah mutu layanan akan berpengaruh dengan loyalitas pasien pada instalasi rawat jalan di beberapa rumah sakit. Oleh sebab itu, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara mutu layanan dan loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit dengan menggunakan metode systematic review. Dalam penelitian ini, berbagai studi sebelumnya disintesis untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pasien dalam menggunakan kembali layanan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

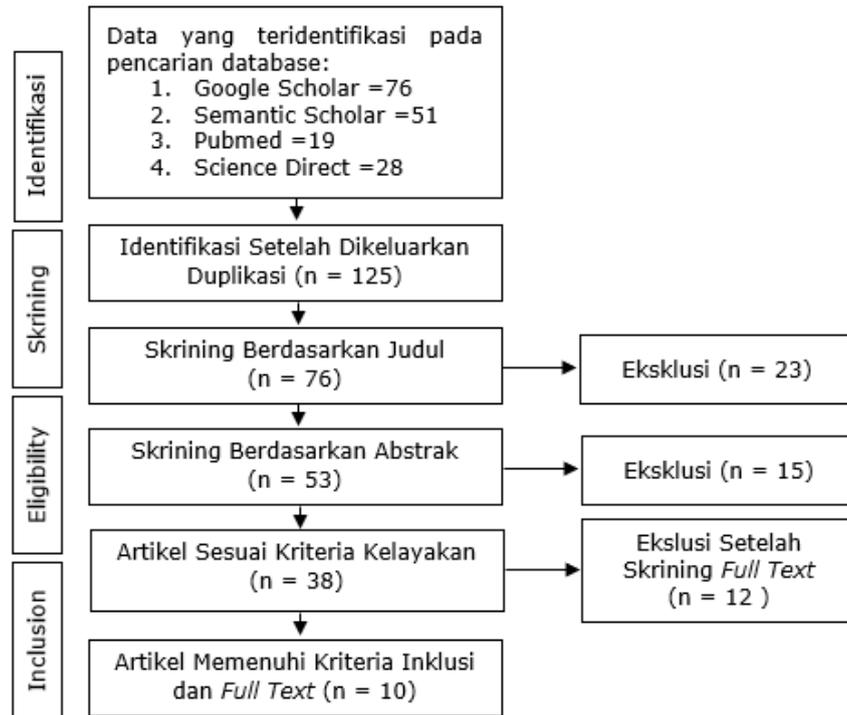
Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. Pendekatan SLR dipilih karena memungkinkan analisis mendalam terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini. Dalam prosesnya, literatur yang dikaji berfokus pada studi yang membahas hubungan antara mutu layanan dan loyalitas pasien rawat jalan di fasilitas kesehatan.

Pencarian artikel dilakukan secara daring melalui beberapa database elektronik, yaitu Google Scholar, Semantic Scholar, PubMed, dan Scencedirect. Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan kata kunci yaitu ("Service Quality") AND ("Loyalty") AND ("Outpatient") AND ("Hospital") dan ("Kualitas Pelayanan" OR "Mutu Pelayanan") AND ("Loyalitas") AND ("Pasien Rawat Jalan") AND ("Rumah Sakit") yang dikombinasikan menggunakan operator boolean AND dan OR untuk memperoleh hasil yang lebih spesifik dan relevan. Selain itu, artikel yang digunakan dalam penelitian ini dibatasi pada publikasi dalam rentang waktu 2015–2025, tersedia dalam teks lengkap (full text), serta ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris.

Seleksi artikel dilakukan dengan mengikuti pendekatan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) Flow Diagram, yang terdiri dari empat tahap utama, yaitu identifikasi, penyaringan, seleksi kelayakan, dan sintesis data. Pada tahap identifikasi, artikel dikumpulkan berdasarkan kata kunci yang telah ditentukan dari berbagai sumber database. Artikel yang telah terkumpul kemudian melalui tahap penyaringan, di mana duplikasi dihilangkan dan relevansi artikel dievaluasi berdasarkan judul dan abstrak.

Setelah penyaringan awal, dilakukan seleksi kelayakan dengan mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup artikel yang membahas hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien rawat jalan, diterbitkan dalam jurnal atau prosiding konferensi yang terindeks, serta tersedia dalam teks lengkap. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup artikel yang hanya membahas kualitas layanan tanpa mengukur loyalitas pasien, artikel non-empiris seperti opini atau editorial, serta penelitian dengan data yang tidak jelas atau tidak lengkap. Selain itu, artikel yang berupa literature review, systematic review, dan meta-analisis juga dikecualikan dari penelitian ini. Penelitian ini juga tidak mencakup artikel yang dipublikasikan dalam bahasa selain Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesia.

Artikel yang lolos tahap seleksi kemudian dianalisis menggunakan metode narrative synthesis, yaitu dengan membandingkan serta mensintesis hasil penelitian untuk mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan antara variabel yang diteliti. Proses ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana mutu layanan rumah sakit dapat mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan berdasarkan temuan dari berbagai studi yang telah dipublikasikan.



Gambar 1. Alur Diagram Literature Menggunakan PRISMA

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan pencarian literatur dengan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan sebelumnya, penulis menemukan 174 artikel dari berbagai sumber, termasuk Google Scholar, Semantic Scholar, PubMed dan Science Direct. Setelah dilakukan penyeleksian berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, terpilih sebanyak 10 artikel ilmiah yang akan digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 1. Hasil Literature Review Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit.

No	Judul	Negara	Penulis	Metode	Hasil
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung	Indonesia	Anugerah Fikri, Wicaksono, Ratih Tresnati, Nirmala Kesumah (2024)	Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dengan sampel sebanyak 101 pasien rawat jalan.	Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan nilai p value sebesar ($p= 0,000 = p < 0,005$).
2	Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023	Indonesia	Sally Kartika, Sumijatun, Yuli Prapanca Satar (2023)	Kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> dengan jumlah 45 sampel.	Terdapat pengaruh positif dan signifikan mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang dengan variabel yang berpengaruh adalah <i>assurance</i> , <i>responsiveness</i> dan <i>reliability</i> . Sedangkan <i>empathy</i> dan <i>tangible</i> tidak berpengaruh.
3	Hubungan Kualitas	Indonesia	Adelina Fitri, Najmah,	Kuantitatif dengan pendekatan cross	Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan

	Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan		Asmaripa Ainy (2016)	sectional dengan sampel sebanyak 102 pasien rawat jalan.	loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Sumatera Selatan dengan variabel yang berpengaruh adalah akses pelayanan (p-value= 0.032) dan interaksi petugas dengan pasien (p-value= 0.014)
4	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dan Niat Berkunjung Kembali Di Rumah Sakit Umum Daerah K.R.M.T Wongsonegoro	Indonesia	Rizky Ramadhani Syafitri Siregar (2024)	Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional dengan sampel sebanyak 110 pasien rawat jalan.	Mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat berkunjung kembali pasien dengan nilai p value sebesar (p= 0,003 = p< 0,005).
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang Sania	Indonesia	Sania Septiani Surachman, Fransiska Agustina (2023)	Kuantitatif dengan metode deskriptif dengan sampel sebanyak 154 pasien rawat jalan.	Kualitas Pelayanan dan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pasien di RSIA Kartini dengan nilai (p= 0,000 = p< 0,005), akan tetapi memiliki pengaruh dengan arah negatif.
6	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017	Indonesia	Susi Amenta Peranginangin (2017)	Kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> dengan jumlah 100 sampel.	Kualitas pelayanan berhubungan dengan loyalitas pasien dengan nilai p value kehandalan (p=0,004), daya tanggap (p=0,015), jaminan (p=0,018), empati (p=0,032), dan bukti fisik (p=0,009) dengan. Serta indikator <i>Reliability</i> sebagai faktor yang memiliki berpengaruh (Exp B = 5,820)
7	The Effect of Quality Care on Patient Loyalty Mediated with Patient Satisfaction and Moderated by Age and Gender (Study in Outpatients at a Private Hospital)	Indonesia	Ricca Ricca , Ferdi Antonio (2021)	Kuantitatif dengan pendekatan survei dari 278 pasien rawat jalan.	Kualitas layanan memberikan pengaruh positif langsung yang signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai (p=0,000 = p<0,005).
8	Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit : Case study	Korea	Selin Woo, Mankyu Choi (2021)	Kuantitatif dengan pendekatan survei dengan data 2.951 pasien rawat jalan yang didapat dari	Hasilnya menunjukkan bahwa, pada kelompok pasien rawat jalan, semakin baik layanan praktik dokter, lingkungan fisik rumah sakit, dan kepuasan

	of public hub hospitals in the Republic of Korea			“Evaluasi Operasional Rumah Sakit Umum Daerah Tahun 2018”	pasien, semakin besar kemungkinan meningkatkan niat pasien untuk berkunjung kembali. Dengan indikator yang paling berpengaruh adalah <i>Reliability</i> , <i>Empathy</i> dan <i>Tangible</i> .
9	Satisfaction Will Mediate the Effect of Waiting Time and Service Quality on Outpatient Loyalty at Husada Hospital	Indonesia	Devi Yuliana, Saparso, Fushen (2025)	Kuantitatif dengan pendekatan survei dengan ukuran sampel 100-200 pasien rawat jalan.	waktu tunggu dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien tanpa adanya mediasi kepuasan pasien. Variabel kepuasan pasien memediasi sepenuhnya pengaruh waktu tunggu dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.
10	The Effects of Perceived Medical Service Quality on Patient Satisfaction, Hospital's Reputation and Loyalty	Korea	Choi, Un-Kyong (2020)	Kuantitatif dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) dengan populasi 261 pasien rawat jalan.	Kualitas layanan medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan juga kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Dengan variabel yang paling berpengaruh adalah <i>Reliability</i> (kehandalan).

PEMBAHASAN

Hasil analisis terhadap 10 artikel dalam Systematic Literature Review (SLR) ini menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat jalan. Mayoritas penelitian menegaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi pula kemungkinan pasien untuk tetap menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Dari sepuluh jurnal yang dianalisis, sembilan menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan dan loyalitas pasien, sementara satu jurnal menemukan dampak negatif jika ekspektasi pasien tidak terpenuhi.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah reliability atau keandalan layanan kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Wicaksono dkk (2024) menunjukkan bahwa rumah sakit dengan tingkat keandalan tinggi dalam pelayanannya cenderung memiliki tingkat loyalitas pasien yang lebih besar. Hal ini sejalan dengan penelitian Peranginangin (2018) yang menemukan bahwa aspek kehandalan layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan pasien untuk kembali berobat. Selain itu, penelitian di Korea oleh Woo & Choi (2021) juga mengkonfirmasi bahwa faktor reliability, empathy, dan tangible memiliki dampak terbesar terhadap keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan kesehatan yang sama.

Selain reliability, aspek responsiveness dan assurance juga berperan penting dalam meningkatkan loyalitas pasien. Studi oleh Kartika dkk (2023) mengungkapkan bahwa kecepatan dalam merespons kebutuhan pasien serta jaminan keamanan dari tenaga medis menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel assurance, responsiveness, dan reliability memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien, sedangkan empathy dan tangible tidak berpengaruh secara langsung.

Sementara itu, penelitian oleh Ramadhani & Siregar (2024) menunjukkan bahwa mutu pelayanan yang tinggi dapat mendorong minat pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di masa depan. Dalam penelitian ini, mutu layanan memiliki pengaruh sebesar 41,7% terhadap niat pasien untuk kembali, sedangkan 58,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kondisi kesehatan pasien dan faktor eksternal lainnya.

Namun, tidak semua penelitian menunjukkan hubungan positif antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Studi oleh Surachman & Agustina (2023) menemukan bahwa meskipun kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, arah pengaruhnya negatif. Artinya, dalam beberapa kasus, peningkatan kualitas layanan justru bisa menurunkan loyalitas pasien jika ekspektasi mereka terlalu tinggi dan tidak sesuai dengan kenyataan yang mereka alami.

Selain itu, penelitian oleh Yuliana (2025) menyoroti bahwa waktu tunggu dan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas pasien, melainkan melalui kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Dengan kata lain, meskipun pasien mengalami waktu tunggu yang lama, mereka masih mungkin untuk tetap loyal jika aspek lain dari layanan kesehatan tetap memenuhi harapan mereka. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Ricca & Antonio (2021), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, tetapi dampak ini dimoderasi oleh faktor usia dan jenis kelamin pasien. Pasien dengan usia yang lebih tua cenderung lebih loyal terhadap rumah sakit dibandingkan dengan pasien yang lebih muda.

Selain itu, penelitian oleh Fitri dkk (2016) mengungkapkan bahwa faktor akses pelayanan dan interaksi petugas dengan pasien memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas pasien. Pasien yang merasa mendapatkan pelayanan yang cepat dan ramah dari tenaga medis lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan yang sama. Terakhir, penelitian oleh Choi (2020) menekankan bahwa kualitas layanan medis memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Dalam studinya, ditemukan bahwa aspek reliability merupakan faktor yang paling menentukan tingkat loyalitas pasien. Jika pasien merasa bahwa layanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat diandalkan, mereka akan lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Secara keseluruhan, temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan kombinasi dari berbagai elemen dalam layanan kesehatan. Dimensi kualitas layanan seperti reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible memainkan peran yang berbeda-beda dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pasien. Selain itu, faktor seperti komunikasi tenaga medis, waktu tunggu, serta pengalaman pasien secara keseluruhan juga memiliki pengaruh yang signifikan.

Dalam upaya meningkatkan loyalitas pasien, rumah sakit perlu mengadopsi pendekatan yang berorientasi pada pasien (*patient-centered care*), di mana pasien ditempatkan sebagai fokus utama dalam setiap aspek pelayanan. Penelitian oleh Miolda dkk (2023) menunjukkan bahwa rumah sakit yang menerapkan pendekatan ini mengalami peningkatan signifikan dalam kepuasan dan loyalitas pasien. Dengan mendengarkan kebutuhan pasien, memberikan informasi yang jelas, serta meningkatkan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan medis, rumah sakit dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih positif dan meningkatkan loyalitas pasien dalam jangka panjang. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien, rumah sakit dapat merancang strategi peningkatan mutu layanan yang lebih efektif dan berkelanjutan. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, tetapi juga memperkuat reputasi rumah sakit dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan secara signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang merasa puas dengan layanan rumah sakit cenderung kembali dan akan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Untuk membuat pasien memiliki pengalaman yang positif, hal-hal seperti kehandalan, responsivitas, dan jaminan sangat penting. Hal ini meningkatkan kemungkinan pasien setia. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit harus menghadapi beberapa masalah, seperti waktu tunggu yang lama dan layanan yang tidak konsisten. Hal ini dapat menyebabkan pasien kurang puas dan mengurangi kemungkinan mereka untuk kembali. Akibatnya, rumah sakit harus memprioritaskan peningkatan kualitas layanan serta manajemen waktu dan sumber daya untuk memberikan pengalaman pasien yang terbaik.

SARAN

Rumah sakit harus melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap layanan yang diberikan untuk meningkatkan loyalitas pasien. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan staf medis dan non-medis yang menekankan komunikasi yang efektif dan empati saat berinteraksi dengan pasien. Untuk membantu rumah sakit menemukan dan mengatasi masalah dalam pelayanan, sistem umpan balik pasien juga sangat penting. Rumah sakit juga harus mempertimbangkan hal-hal yang dapat menyebabkan pasien tidak puas, seperti waktu tunggu yang terlalu lama dan fasilitas yang tidak memadai. Mengoptimalkan proses administrasi dan menggunakan TI dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Dengan mengambil tindakan ini, rumah sakit dapat mempertahankan kepercayaan dan kesetiaan pasien untuk waktu yang lama dan meningkatkan citra dan reputasi mereka di masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bajamal, Ar Abdulaziz, Supriyanto, & Anindita Rina. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Pada Industri Jasa Rumah Sakit. *Journal of Hospital Management* ISSN, 3(1), 2615–8337. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4412>
- Choi, U. (2020). The Effects of Perceived Medical Service Quality on Patient Satisfaction, Hospital's Reputation and Loyalty. *Journal of Korea Society of Computer and Information*, 25(1), 177–185. <https://doi.org/10.9708.2020.25.01.177>
- Fitri, A., Najmah, N., & Ainy, A. (2016). Service Quality and Patientloyalty Correlationin Outpatient Installation Specialty Eye Hospital South Sumatera Province. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22–31. <https://doi.org/10.26553/jikm.2016.7.1.22-31>
- Kartika, S., Sumijatun, S., & Satar, Y. P. (2023). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Karya Medika Bantar Gebang Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 7(4), 314–325. <https://doi.org/10.52643/marsi.v7i4.3559>
- Miolda, P. R., Pratama, E. P. P. A., Pramudyawardani, F. D., Fawwaz, M., & Rahmayanti, T. (2023). Patient-Centered Care in Improving the Quality of Health Services: A Systematic Review. *SEHAT: Jurnal Kesehatan Terpadu*, 2(2), 84–93.
- Peranginangin, S. A. (2018). Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 3(2), 78–86. <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/berkala-kesehatan/index>
- Presiden RI. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan. Undang-Undang, 187315, 1–300.
- Ramadhani, R., & Siregar, S. (2024). PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH K.R.M.T WONGSONEGORO.

- JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN, 8(5), 1047–1057.
- Ricca, R., & Antonio, F. (2021). The Effect of Quality Care on Patient Loyalty Mediated with Patient Satisfaction and Moderated by Age and Gender (Study in Outpatients at a Private Hospital). *International Journal of Applied Business and International Management*, 6(2), 96–112. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v6i2.1026>
- Surachman, 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. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.342>
- Wicaksono, A. F., Tresnati, R., & Kesumah, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 6(2), 99–106. <https://doi.org/10.29313/jiks.v6i2.13517>
- Woo, S., & Choi, M. (2021). Medical service quality, patient satisfaction and intent to revisit: Case study of public hub hospitals in the Republic of Korea. *PLoS ONE*, 16(6 June 2021), 1–14. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0252241>
- Yuliana, D. (2025). *International Journal of Current Science Research and Review Satisfaction Will Mediate the Effect of Waiting Time and Service Quality on Outpatient Loyalty at Husada Hospital* Corresponding Author : Devi Yuliana Corresponding Author : Devi Yuliana. 08(01), 387–397. <https://doi.org/10.47191/ijcsrr/V8-i1-40>
- Yurita, M. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Loylitas Pelanggan di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Tahun 2018. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 9(1), 37–49.