

Faktor Penentu Loyalitas Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai

Eric Winarno^{1*}, Chintami Octavia²

¹⁻²Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

Alamat: Institut Kesehatan Helvetia, Medan-Sumatera Utara

Korespondensi penulis: Ericwinarno@helvetia.ac.id*

Abstract. *Inpatient services are a form of healthcare provided by hospitals, where patients receive intensive care in specialized facilities. These services encompass integrated medical and non-medical aspects. This study aims to analyze the factors correlated with patients' decisions to reselect inpatient services at Dr. RM. Djoelham Regional General Hospital, Binjai in 2024. The research employs a quantitative approach with a cross-sectional design, involving 871 inpatients from January to March 2024. A sample of 90 patients was selected using purposive sampling. Data analysis was conducted univariately and bivariate using the chi-square test. The results revealed significant relationships between several factors and patients' decisions to reuse inpatient services, namely service quality ($p = 0.000$), healthcare facilities ($p = 0.027$), and customer loyalty ($p = 0.013$). It is concluded that these factors play an important role in patient decisions. To enhance patient satisfaction and loyalty, the hospital is advised to focus on maintaining and improving facilities, as the availability and quality of facilities significantly affect patient satisfaction. Continuous service improvement can support the hospital's development in providing optimal care. This translation maintains the technical accuracy of the original text, including the proper representation of the hospital's name and the statistical terminology used in the study.*

Keywords: *Service Quality, Health Facilities, Loyalty*

Abstrak. Layanan rawat inap merupakan bentuk perawatan kesehatan yang disediakan rumah sakit, di mana pasien mendapatkan perawatan intensif dalam fasilitas khusus. Pelayanan ini mencakup aspek medis dan non-medis yang terintegrasi. Studi ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berkorelasi dengan keputusan pasien dalam memilih kembali layanan rawat inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional, melibatkan 871 pasien rawat inap selama Januari–Maret 2024. Sampel sebanyak 90 pasien dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji chi-square. Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara beberapa faktor dengan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat inap, yaitu kualitas pelayanan ($p = 0,000$), fasilitas kesehatan ($p = 0,027$), dan loyalitas pelanggan ($p = 0,013$). Disimpulkan bahwa faktor-faktor tersebut berperan penting dalam keputusan pasien. Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, rumah sakit disarankan fokus pada pemeliharaan serta peningkatan fasilitas, karena ketersediaan dan kualitas fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Peningkatan layanan yang berkelanjutan dapat mendukung perkembangan rumah sakit dalam memberikan pelayanan optimal.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan, Loyalitas

1. LATAR BELAKANG

Menurut regulasi kesehatan yang tercantum dalam Undang-Undang RI Nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit berfungsi sebagai pusat layanan kesehatan yang bertanggung jawab atas berbagai bentuk perawatan medis bagi individu, baik dalam bentuk rawat inap, rawat jalan, maupun layanan kegawatdaruratan (Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009, 2019). Keberadaan rumah sakit menjadi faktor penentu dalam sistem kesehatan nasional karena berkontribusi terhadap peningkatan kualitas hidup masyarakat. Untuk memastikan masyarakat

dapat memperoleh layanan medis dengan mudah, fasilitas kesehatan dalam berbagai tingkatan—dari primer hingga tersier—dapat ditemukan di seluruh wilayah, baik yang dikelola pemerintah maupun sektor swasta. Fleksibilitas dalam pemilihan layanan kesehatan memungkinkan masyarakat menyesuaikan kebutuhan medisnya dengan fasilitas yang tersedia, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan terhadap protokol kesehatan serta peningkatan mutu layanan rumah sakit (Hapsara dan Rachmat, 2019).

Tingkat kepuasan pasien memainkan peran penting dalam menentukan daya saing rumah sakit. Ketika layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi atau bahkan melebihi harapan pasien, maka citra rumah sakit akan semakin positif (Fika, 2019). Sebaliknya, jika kualitas pelayanan di bawah standar, pasien cenderung enggan menggunakan kembali fasilitas tersebut, terutama untuk keperluan rawat inap (Suzanto, 2019). Oleh karena itu, RSUD sebagai penyedia layanan publik harus berupaya memenuhi ekspektasi masyarakat agar dapat mempertahankan reputasi yang baik di mata publik (Ratnasari, 2021).

Pesatnya kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada meningkatnya tuntutan masyarakat akan layanan kesehatan yang lebih baik. Rumah sakit tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat pengobatan, tetapi juga harus menyediakan fasilitas bedah dan layanan rawat inap dengan standar tinggi (Rachmadi dan Kom, 2020). Untuk memastikan pasien mendapatkan penanganan optimal, rumah sakit harus memiliki sistem pelayanan rawat inap yang mencakup berbagai tahapan, mulai dari penerimaan pasien hingga aspek administratif yang mencakup pengelolaan keuangan dan logistik (Suryawati dan Dharminto, 2020). Masyarakat modern semakin menuntut layanan kesehatan yang tidak hanya efektif tetapi juga aman, nyaman, serta mudah diakses dengan biaya yang transparan dan terjangkau (Feriana, 2021; Calundu, 2020).

RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai telah berupaya menyediakan layanan rawat inap dengan kualitas optimal, meliputi aspek pelayanan medis, fasilitas kamar, serta ketersediaan obat-obatan dan tindakan medis lainnya. Dalam operasionalnya, rumah sakit ini juga menerapkan sistem pengelompokan pasien berdasarkan kelas BPJS guna mengoptimalkan alokasi sumber daya serta meningkatkan efektivitas pelayanan (Hardiyansyah, 2020). Meskipun pasien diharuskan mengeluarkan biaya yang tidak sedikit, mereka tetap mengharapkan pelayanan yang berkualitas dan dapat diandalkan. Citra rumah sakit akan semakin baik apabila layanan yang diberikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien (Yulinda, Saryadi dan Prabawani, 2019). Selain itu, faktor kenyamanan dan fasilitas yang memadai turut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien, mengingat kenyamanan

selama masa perawatan menjadi salah satu indikator utama kualitas layanan kesehatan (Prihatini, 2020; Olvin et al., 2023).

Pilihan pasien dalam menggunakan layanan rumah sakit tidak hanya dipengaruhi oleh kebutuhan medis, tetapi juga oleh pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan. Faktor utama yang mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan fasilitas rumah sakit adalah kesesuaian antara harapan mereka dengan kualitas pelayanan yang diterima (Harfika dan Abdullah, 2019).

RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai merupakan rumah sakit milik pemerintah yang telah mendapatkan akreditasi tertinggi, yakni predikat paripurna, berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS). Capaian ini menegaskan bahwa rumah sakit telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI, sekaligus menunjukkan komitmennya dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas bagi masyarakat (Saragih, 2019).

Bed Occupancy Rate (BOR) merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur efektivitas dan efisiensi penggunaan tempat tidur di rumah sakit. Jika BOR rendah, maka dapat diinterpretasikan bahwa pemanfaatan fasilitas kesehatan kurang optimal dan perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut (Saragih, 2019). Standar BOR yang ideal bagi rumah sakit berkisar antara 60-85%, sementara standar internasional menurut Barber Johnson menyarankan angka 75-85% (Saragih, 2019). Berdasarkan data, BOR di RSUD Dr. R.M. Djoelham pada tahun 2022 berada pada angka 67%, namun mengalami penurunan drastis menjadi 51,2% pada tahun 2023. Bahkan, dalam triwulan pertama tahun 2024, BOR hanya mencapai 14,2%. Tren penurunan ini menandakan adanya kendala dalam pengelolaan rumah sakit, termasuk keterbatasan tenaga medis, meningkatnya beban kerja, lemahnya koordinasi antarunit layanan, serta kurangnya fasilitas penunjang dan ruang perawatan yang memadai (Saragih, 2019).

Hasil survei awal di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai menunjukkan adanya penurunan jumlah pasien rawat inap. Pada Februari 2024, sebanyak 251 pasien menjalani perawatan inap, mengalami kenaikan tipis menjadi 257 pasien pada Maret 2024, tetapi tetap lebih rendah dibandingkan Januari 2024 yang mencapai 363 pasien (Saragih, 2019).

Dalam penelitian pendahuluan, wawancara dengan 10 pasien rawat inap mengungkapkan bahwa mayoritas pasien kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Sebanyak 7 dari 10 responden menyatakan enggan kembali berobat di rumah sakit ini serta tidak merekomendasikannya kepada orang lain. Keluhan yang sering muncul meliputi sikap tenaga medis yang kurang profesional, dokter yang datang terlambat saat visite, serta respons perawat yang lambat dalam menangani pasien. Selain itu, keterbatasan fasilitas penunjang seperti kursi

roda dan kurangnya pendampingan pasien turut memperburuk pengalaman mereka (Saragih, 2019). Meski demikian, ada sebagian pasien yang merasa puas dengan layanan yang diterima, terutama karena ketersediaan fasilitas yang lengkap, respons cepat dari tenaga medis, serta peralatan kesehatan yang memadai (Saragih, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang berperan dalam keputusan pasien untuk kembali memilih layanan rawat inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai pada tahun 2024.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah metode kuantitatif dengan desain survei analitik berbasis cross-sectional. Lokasi penelitian difokuskan di RSUD Dr. RM Djoelham Binjai, dengan periode pengambilan data berlangsung dari November 2023 hingga Agustus 2024. Subjek penelitian mencakup seluruh pasien yang menjalani rawat inap di rumah sakit tersebut dalam rentang waktu Januari hingga Maret 2024, dengan total populasi mencapai 871 pasien.

Dalam pemilihan sampel, digunakan metode Purposive Sampling, di mana partisipan dipilih berdasarkan karakteristik spesifik yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti guna memastikan bahwa data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian. Dari total populasi yang ada, sebanyak 90 individu dipilih sebagai responden utama dalam studi ini. Proses analisis data melibatkan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial, di mana data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode univariat untuk melihat distribusi variabel serta bivariat dengan uji chi-square guna mengidentifikasi hubungan antara variabel yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan loyalitas pelanggan. Tabel 1 menunjukkan distribusi keputusan pasien dalam memilih kembali jasa pelayanan rawat inap berdasarkan ketiga variabel tersebut.

Tabel 1. Tabulasi Silang Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai tahun 2024

	Keputusan Pelanggan Dalam Memilih Kembali Jasa Pelayanan Rawat Inap						
Kualitas Pelayanan	Tidak Memilih		Memilih		Jumlah		p
	f	%	F	%	f	%	
Kurang Baik	30	33,3	17	18,9	47	52,2	
Baik	11	26,8	32	35,6	43	47,8	0,000
Fasilitas Kesehatan							
Kurang Baik	26	28,9	20	22,2	46	51,1	
Baik	15	16,7	29	32,2	44	48,9	0,027
Loyalitas Pelanggan							
Kurang Baik	23	25,6	15	16,7	38	42,2	
Baik	18	20	34	37,8	52	57,8	0,013
Jumlah	41	45,6	49	54,4	90	100	

Berdasarkan Tabel 1, dari 90 responden, sebanyak 47 orang (52,2%) menilai kualitas pelayanan kurang baik, dengan 30 orang (33,3%) di antaranya memutuskan untuk tidak kembali menggunakan layanan rawat inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai. Sebaliknya, dari 43 responden (47,8%) yang menilai kualitas pelayanan baik, hanya 11 orang (26,8%) yang memilih tidak kembali ke rumah sakit tersebut. Hasil uji Chi-square menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pasien untuk kembali menggunakan jasa rawat inap ($p = 0,000$).

Selain itu, fasilitas kesehatan juga berpengaruh terhadap keputusan pasien. Dari 46 responden (51,1%) yang menganggap fasilitas rumah sakit kurang memadai, 26 orang (28,9%) memilih tidak kembali menggunakan layanan. Sementara itu, dari 44 responden (48,9%) yang menilai fasilitas baik, 29 orang (32,2%) memilih tetap menggunakan jasa rawat inap. Hasil uji statistik menunjukkan hubungan signifikan antara fasilitas kesehatan dan keputusan pasien ($p = 0,027$).

Faktor loyalitas pelanggan juga berperan penting. Dari 38 responden (42,2%) yang memiliki loyalitas rendah, 23 orang (25,6%) tidak memilih kembali ke RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai. Sebaliknya, dari 52 responden (57,8%) yang memiliki loyalitas tinggi, 34 orang (37,8%) memilih kembali menggunakan layanan rumah sakit. Uji Chi-square menunjukkan hubungan yang signifikan antara loyalitas dan keputusan pasien ($p = 0,013$). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan loyalitas pelanggan merupakan faktor utama dalam keputusan pasien untuk menggunakan kembali jasa rawat inap.

Korelasi antara Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pasien dalam Memilih Kembali Layanan Rawat Inap

Analisis uji statistik Chi-square dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ menunjukkan hasil $p\text{-value} = 0,000$ ($p < \alpha$), yang mengindikasikan hubungan yang bermakna antara kualitas layanan dengan keputusan pasien dalam kembali menggunakan layanan rawat inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai pada tahun 2024.

Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Rizki, Sudjiono, dan Arifin, yang mengungkapkan bahwa berbagai dimensi pelayanan—termasuk keandalan, ketanggapan, keyakinan, keberwujudan, dan empati—memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien di RS Kusta Kediri (Rizki et al., 2020). Pelayanan yang unggul diawali dengan pemahaman terhadap kebutuhan pasien dan diakhiri dengan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang diterima (Suzanto, 2019).

Jika harapan pasien melebihi kenyataan, maka rumah sakit dianggap memiliki layanan berkualitas. Sebaliknya, apabila realitas tidak memenuhi harapan pasien, layanan tersebut dianggap kurang memadai, berpotensi menimbulkan keluhan yang dapat merusak reputasi rumah sakit (Ratnasari, 2021). Pasien yang merasa tidak puas cenderung beralih ke fasilitas kesehatan lain yang lebih memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, kualitas layanan yang prima menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan dan memastikan pasien tetap memilih layanan rawat inap yang sama.

Dampak Fasilitas Kesehatan terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Kembali Layanan Rawat Inap

Hasil Chi-square dengan $p\text{-value} = 0,027$ ($p < \alpha$) mengindikasikan adanya hubungan signifikan antara kualitas fasilitas kesehatan dengan keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rawat inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai.

Studi ini mendukung temuan dari Harfika (2019), yang menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di RSUD Teuku Peukan Kabupaten Aceh Barat Daya. Berdasarkan analisis parsial dan simultan, fasilitas kesehatan yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (Harfika dan Abdullah, 2019). Rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan memiliki tanggung jawab untuk terus berinovasi dalam meningkatkan fasilitas dan infrastruktur guna memberikan pengalaman terbaik bagi pasien (Olvin et al., 2023).

Sebagai langkah evaluasi, rumah sakit telah menyediakan kotak saran untuk menampung masukan pasien. Namun, peningkatan fasilitas tetap diperlukan agar sesuai

dengan harapan pengguna layanan. Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten serta manajemen pelayanan yang efektif juga menjadi aspek penting dalam mempertahankan kualitas layanan dan menarik pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit (Hardiyansyah, 2020).

Hubungan Loyalitas Pasien dengan Keputusan dalam Memilih Kembali Layanan Rawat Inap

Dari hasil analisis Chi-square, diperoleh $p\text{-value} = 0,013$ ($p < \alpha$), yang menunjukkan adanya korelasi antara loyalitas pasien dan keputusan mereka untuk kembali memilih layanan rawat inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai.

Penelitian ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Saragih (2019), yang menemukan bahwa nilai profesionalisme rumah sakit memiliki hubungan erat dengan loyalitas pasien dalam memilih kembali layanan rawat inap. Dari hasil penelitiannya, sebanyak 85,7% pasien menilai profesionalisme rumah sakit dalam kategori baik, sementara 80,6% pasien menunjukkan tingkat loyalitas tinggi terhadap fasilitas kesehatan yang sama (Saragih, 2019).

Untuk menjaga loyalitas pasien, rumah sakit perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi ekspektasi pasien, tetapi juga memberikan nilai tambah dibandingkan dengan fasilitas kesehatan lainnya. Kepuasan pasien merupakan faktor utama yang dapat membentuk loyalitas jangka panjang (Harfika dan Abdullah, 2019). Oleh karena itu, pengelola rumah sakit harus memiliki strategi yang tepat dalam meningkatkan pelayanan, mengutamakan kepuasan pasien, serta membangun hubungan yang lebih baik dengan pengguna layanan mereka guna memastikan tingkat kunjungan ulang yang lebih tinggi.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil uji Chi-square dengan $\alpha = 0,05$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ($p = 0,000$), fasilitas kesehatan ($p = 0,027$), dan loyalitas pelanggan ($p = 0,003$) memiliki hubungan yang signifikan dengan keputusan pasien dalam memilih kembali layanan rawat inap di RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai Tahun 2024. Semakin baik pelayanan dan fasilitas, serta semakin tinggi loyalitas pasien, maka semakin besar kemungkinan pasien kembali menggunakan layanan rumah sakit. Sebaliknya, jika pelayanan kurang memadai, fasilitas tidak mencukupi, dan loyalitas rendah, pasien lebih cenderung beralih ke rumah sakit lain. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien, RSUD Dr. RM. Djoelham Binjai perlu memperbaiki fasilitas, meningkatkan kualitas tenaga medis, dan menerapkan standar mutu layanan paripurna. Optimalisasi sumber daya dan strategi pelayanan yang berfokus pada

kenyamanan pasien dapat meningkatkan daya saing rumah sakit di tengah industri layanan kesehatan yang semakin berkembang.

DAFTAR REFERENSI

- Calundu, R. (2020). *Manajemen Kesehatan* (Vol. 1). Sah Media.
- Feriana, N. (2021). Faktor-faktor mutu pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien rawat inap kebidanan di bangsal Halimah RSIA PDHI tahun 2021. Poltekkes Kemenkes Yogyakarta.
- Fika, T. (2019). Hubungan persepsi pasien rawat inap tentang dimensi kualitas fungsional dengan citra rumah sakit paru Dungus Madiun. *Stikes Bhakti Husada Mulia*.
- Hapsara, R., & Rachmat, D.P.H. (2019). *Penguatan upaya kesehatan masyarakat dan pemberdayaan masyarakat bidang kesehatan di Indonesia*. UGM PRESS.
- Hardiyansyah, H. (2020). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Harfika, J., & Abdullah, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance: Economics, Business, Management, and Accounting Journal*, 14(01).
- Olvin, O., Abbas, J., Kurnaesih, E., Ahri, R.A., Idris, F.P., & Multazam, A.M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health*, 4(3), 52–69.
- Prihatini, R.L. (2020). Persepsi masyarakat miskin terhadap pelayanan kesehatan untuk masyarakat miskin di rumah sakit Cipto Mangunkusumo Jakarta.
- Rachmadi, T., & Kom, S. (2020). *Pengantar teknologi informasi* (Vol. 1). Tiga Ebook.
- Ratnasari, I. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas 1 peserta BPJS di RSUD Karawang. *Cakrawala: Management and Business Journal*, 3(2), 685–698.
- Saragih, M. (2019). Persepsi nilai profesional pasien rawat inap dengan loyalitas berkunjung kembali. *Idea Nursing Journal*, 7(2), 60–65.
- Suryawati, C., & Dharminto, S.Z. (2020). *Penyusunan indikator kepuasan pasien rawat inap rumah sakit di Provinsi Jawa Tengah*. Gadjah Mada University.
- Suzanto, B. (2019). Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum Kota Banjar. *Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship*, 5(1), 41329.
- Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009. (2019). *Tentang rumah sakit*.
- Yulinda, F.A., Saryadi, S., & Prabawani, B. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, tarif, dan lokasi terhadap keputusan pasien dalam menggunakan jasa rawat inap pada rumah sakit Permata Medika Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(4), 332–340.