

Kualitas pelayanan keperawatan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien

Iwan Ardian*, Nutrisia Nu'im Haiya, Intan Rismatul Azizah

Fakultas Ilmu Keperawatan, Universitas Islam Sultan Agung, Indonesia

Corresponding Author : iwanardian@unissula.ac.id

Abstrak

Pendahuluan: Kualitas dari pelayanan keperawatan menjadi faktor penentu kepuasan pasien, kepuasan pasien menjadi hal penting untuk pelayanan kesehatan karena mampu merefleksikan kualitas pelayanan dan kepuasan dianggap menjadi prediktor yang mampu mempengaruhi loyalitas, loyalitas perlu dijaga karena mempunyai dampak sangat positif untuk penyedia layanan atau untuk pasien. Oleh karenanya studi ini dilaksanakan dengan maksud untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari kualitas pelayanan keperawatan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. **Metode:** Studi ini merupakan studi *literature review* yang menganalisis 20 artikel yang sesuai dengan topic, artikel ditelusuri melalui google scholar dan pubmed. **Hasil:** Kualitas pelayanan keperawatan mampu mempengaruhi kepuasan pasien dan kepuasan pasien mampu mempengaruhi secara bermakna terhadap loyalitas pasien dan kepuasan juga menjadi faktor yang memediasi kualitas layanan dengan loyalitas dari pasien atau klien. **Simpulan:** Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, untuk itu perawat dan institusi penyedia layanan perlu selalu meningkatkan kualitas agar kepuasan dan loyalitas selalu terjaga.

Kata kunci: Kepuasan; kualitas; loyalitas; perawat

Quality of nursing services improves patient satisfaction and loyalty

Abstract

Introduction: The quality contained in nursing services is able to determine the satisfaction felt by patients, patient satisfaction is important for health services because it is able to reflect service quality and satisfaction is considered a predictor that can affect loyalty, loyalty needs to be maintained because it has a very positive impact on service providers or for patients. Therefore, this study was carried out with the intention of knowing how the influence of quality in nursing services in increasing patient satisfaction and loyalty. **Methods:** This study was a literature review study which analyzes 20 articles according to the topic, articles were searched through Google Scholar and pubmed **Results:** The quality of the nursing service was able to influence the patient's perceived satisfaction and the patient's satisfaction was able to significantly influence patient loyalty and self-satisfaction was also a factor that mediates service quality with client or patient loyalty variables. **Conclusions:** Quality nursing services can increase patient satisfaction and loyalty, for this reason nurses and service provider institutions need to always improve quality so that satisfaction and loyalty are always maintained.

Keywords: Satisfaction; quality; loyalty; nurse

How to Cite: Ardian, I., Haiya, N.N., & Azizah, I.R. (2021). Kualitas Pelayanan Keperawatan Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *NURSCOPE: Jurnal Penelitian dan Pemikiran Ilmiah Keperawatan*, 7 (2), 86-96

PENDAHULUAN

Pelayanan keperawatan menjadi satu bagian dari beberapa pelayanan dasar yang terdapat di rumah sakit, dan perawat menjadi staf medis dengan jumlah terbanyak di Negara Indonesia, data ini dapat dilihat dalam profil kesehatan Indonesia tahun 2019, dalam data tersebut disebutkan dari total tenaga kesehatan, perawat memiliki proporsi paling besa yaitu sebesar 29,23% (Kemenkes RI, 2019). Selain karena rasio jumlah perawat yang cukup besar, Kannan, Avudaiappan, & Annamalai (2020) juga menuturkan jika perawat merupakan penyedia layanan kesehatan yang selalu memantau keadaan pasien dengan durasi paling banyak, sehingga perawat menjadi salah satu kunci perawatan.

Perawat dalam melakukan pelayanan kesehatan yaitu melalui penyelenggara dari praktik keperawatan memiliki banyak tugas, ini dibuktikan dengan apa yang tertuang dalam undang – undang nomor 38 tahun 2014 yang mana undang undang ini mengatur tentang keperawatan dalam uu tersebut ditegaskan yaitu sebagai, sebagai penyuluh, konselor, dan peneliti , bahkan dapat melakukan tugas yang berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang atau dalam kondisi keterbatasan tertentu dapat menjadi pelaksana tugas dan yang memberikan asuhan keperawatan, penafsiran asuhan keperawatan sendiri dimaknai sebagai rentetan interaksi diantara perawat dengan pasien atau klien dan juga lingkungannya yang bertujuan dalam rangka memenuhi kebutuhan serta kemandirian dari pasien atau klien untuk merawat dirinya sendiri (Pemerintah Indonesia, 2014). Rangkaian tugas tersebut menunjukkan seberapa besar peran dari perawat dalam melakukan praktik peayanan kesehatan kepada pasien, hal inilah yang menjadikan pelayanan yang diberikan oleh perawat menjadi pelayanan yang penting untuk dinilai, kualitas perawatan yang diberikan oleh perawat dapat menentukan kualitas rumah sakit atau pelayanan kesehatan (Mariana, Malini, & Priscilla, 2018).

Kualitas dari sebuah pelayanan kesahatan atau rumah sakit menjadi hal yang penting dalam era sekarang ini, karena mengingat jumlah rumah sakit atau fasilitas kesehatan serta kebutuhan masyarakat yang cukup tinggi terhadap layanan kesehatan ini, pernyataan ini disampaikan oleh Pasien, Vigaretha, Woro, & Handayani (2018) yng menyatakan oleh karena itu untuk menghadapi persaingan ini pelayanan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas ini dapat menyebabkan pasien puas dan meningkatkan loyalitas pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian yang klien atau pasien buat pasca menganalisis hasil medis dari proses tersebut analisis ini berguna untuk melihat apakah harapan mereka telah tercapai atau tidak, dan kepuasan juga dimaknai sebagai perasaan konsumen yang berdasar dari pengalaman yang pasien peroleh dari perawatan yang didapatkan (Andrea 2007 dalam Asnawi, Awang, Afthanorhan, Mohammad, & Karim, 2018).

Perawat mempunyai pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan pasien, pernyataan ini ditunjukkan dalam studi yang dilaksanakan oleh Mulugeta, Wagneu, Dessie, Biresaw, & Habtewold (2019) yang meneliti terkait kepuasan dari pasien dengan asuhan keperawatan di Negara Ethiopia, dalam studi tersebut dipaparkan bahwasanya 55,1% pasien merasa puas terhadap asuhan keperawatan yang perawat laksanakan atau berikan. Kepuasan yang dirasakan pasien pada pelayanan keperawatan memiliki berbagai dampak positif ini disampaikan oleh Ananda, (2019) yang menuturkan bahwa kepuasan dari pasien memiliki dampak yang baik untuk lembaga pelayanan rumah sakit atau pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan pasien akan menyebarkan semua hal baik melalui cerita dimanapun dan kapanpun, sehingga pasien atau komunitas dapat berperan sebagai petugas relasi dari setiap pelayanan kesehatan yang berkualitas.

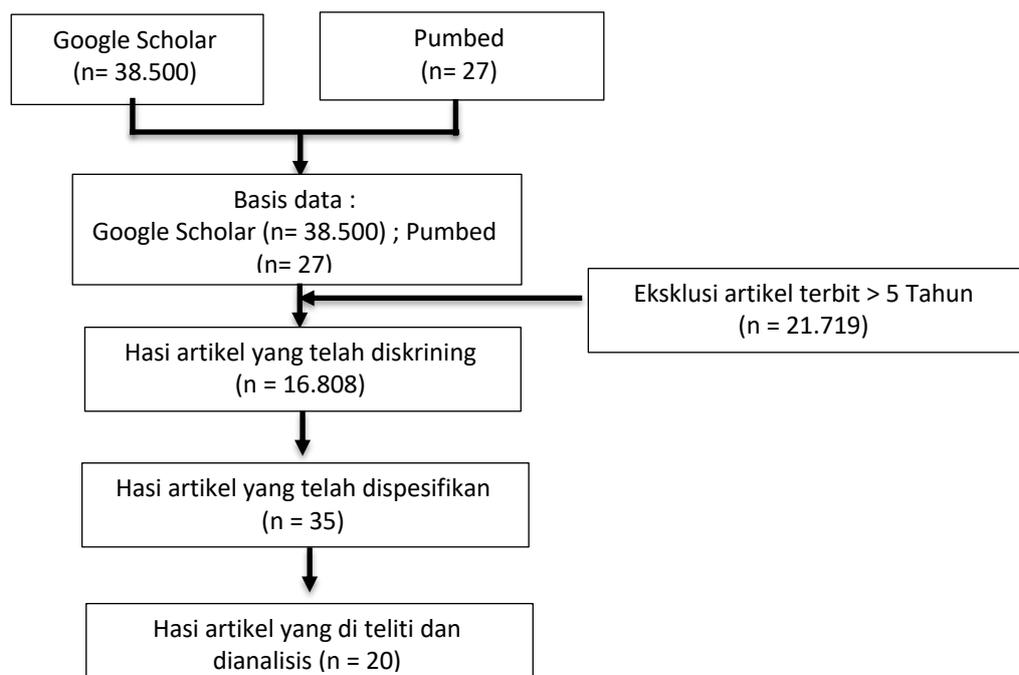
Dampak positif dari kepuasan yaitu loyalitas pasien, pernyataan tersebut ditunjukkan oleh Rostami, Ahmadian, Jahani, & Niknafs (2019) dalam studi yang dilakukanya yang terkait dengan dampak kepuasan dari pasien dengan kualitas layanan terhadap kesetiaan atau loyalitas terhadap rumah sakit akademik dalam studi tersebut menunjukan bahwa kepuasan pasien dengan kualitas layanan memiliki keterkaitan untuk meningkatkan loyalitas. Loyalitas pasien memiliki banyak dampak positif, baik untuk penyedia layanan kesehatan atau rumah sakit, loyalitas dari klien ini memiliki dampak baik dari segi ekonomi ataupun dari segi non ekonomi, loyalitas terbukti berkaitan dengan profitabilitas, dan pasien yang memiliki kesan baik atau puas dengan pelayanan tersebut dapat menyebarkan berita positif atau baik ini melalui mulut ke mulut, sehingga loyalitas dapat meningkatkan citra layanan kesehatan, selain itu loyalitas juga memiliki dampak yang baik untuk pasien atau mempengaruhi hasil kesehatan dari pasien karena loyalitas dari pasien dapat mendorong kesinambungan perawatan dan kepatuhan pasien terhadap nasihat medis atau perawatan, pasien yang loyal akan selalu setia untuk mengikuti rencana perawatan yang telah ditentukan atau keberlanjutan perawatan kesehatan,

sehingga hasil akhir pasien mendapatkan perawatan yang maksimal untuk kesembuhannya (Zhou, Wan, Liu, Feng, & Shang, 2017).

Berfleksi dari perawat yang memiliki peranan teramat penting dalam perawatan pasien, sehingga menjadi faktor yang menentukan kepuasan pasien karena perawat sebagai tenaga medis yang hampir terlibat dengan seluruh program perawatan kesehatan yang dilakukan oleh pasien, hal inilah yang menjadikan perawat sebagai salah satu tenaga medis yang menentukan kepuasan pasien, kepuasan pasien ini dilihat sebagai penentu kualitas pelayanan kesehatan, maka dari fenomena tersebut dapat ditafsirkan bahwa perawat juga ikut menentukan kualitas yang pada pelayanan kesehatan, selain itu kepuasan yang dirasakan oleh klien atau pasien dapat menentukan loyalitas pasien. Loyalitas dari klien atau pasien inilah yang menjadi sangat penting untuk penyedia layanan kesehatan atau rumah sakit karena memiliki berbagai dampak positif baik untuk penyedia layanan atau untuk pasien. Fenomena penting inilah yang menarik untuk dilakukan pengupasan lebih dalam terkait bagaimana kualitas dari pelayanan keperawatan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

METODE

Studi ini menggunakan metode studi literature atau lazim dikenal *literature review*, data dalam studi ini bersumber dari jurnal atau artikel yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pasien serta pelayanan keperawatan. Artikel atau jurnal ditelusuri melalui platform google scholar dan pubmed, dengan batas kurun waktu yang menjadi kriteria dalam penelitian ini adalah artikel yang terbit dari tahun 2017 – 2021 yang bermakna jurnal terbit dalam dalam masa 5 tahun ini. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel yaitu *quality, nursing care, satisfaction, dan loyalty client*, dari kata kunci tersebut ditemukan 38.500 dari google scholar dan 27 dari pubmed, dari jumlah tersebut dipersempit kembali berdasarkan tahun terbit menjadi 16.800 artikel didapatkan dari google scholar dan 8 dari pubmed, kemudian dipersempit berdasarkan relevansi dengan topic yang dibahas didapatkan jumlah 35 artikel terpilih, dari 35 artikel kita pilih kembali berdasarkan keterbaruan hasil yang ditemukan sehingga artikel menjadi 20 jurnal yang terindeks dengan baik.



Gambar 1. Alur Studi Literature Review

HASIL DAN PEMBAHASAN

Suksesnya pelayanan kesehatan bergantung pada kinerja dari perawat, pernyataan tersebut dituturkan oleh Wardah, Usman, & Wardani (2020) yang menjelaskan karena kepuasan pasien menjadi penentu mutu layanan di rumah sakit, terutama asuhan keperawatan, hal ini dikarenakan asuhan keperawatan menjadi layanan yang dalam proses pemberian layanannya melibatkan pasien. Tidak bisa dipungkiri juga bahwa perawat menjadi tenaga medis yang selalu terlibat hampir dalam seluruh pelayanan yang dilakukan oleh pasien, oleh karenanya hal ini yang menjadikan perawat memegang peranan penting dalam kepuasan pasien. Kualitas pelayanan keperawatan dapat dilihat dari konsep yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm, & Berry (2002) yang mengembangkan konsep *service quality* atau lazim dikenal dengan SERVQUAL, pada konsep tersebut berguna untuk mengukur kualitas layanan yang dapat dipandang pada lima dimensi berikut, yang mana lima dimensi atau aspek ini mencakup pertama dari penampilan fisik (*tangible*), lalu yang kedua terdapat keandalan (*reliability*), dan yang berikutnya atau yang ketiga ada daya tanggap (*responsiviness*), serta terdapat aspek jaminan (*assurance*), dan yang kelima atau terakhir ada aspek empati (*empathy*).

Konsep tersebut digunakan oleh Mariana et al (2018) untuk melakukan studi terkait dengan kualitas pelayanan yang ada pada area keperawatan yang mana studi ini dilaksanakan di salah satu rumah sakit islam yang terdapat di Sumatra Selatan, pada studi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 68,1% dilihat dari dimensi penampilan fisik atau *tangible*, kemudian 52,4% dari sisi dimensi keandalan, dan 62,7% dari dimensi daya tanggap atau tanggung jawab, kemudian untuk dimensi jaminan atau *assurance* terdapat 61,6% dan yang terakhir untuk dimensi empati terdapat 60%. SERVQUAL menjadi alat ukur yang tepat untuk mengukur kualitas layanan medis rumah sakit hal ini disampaikan oleh Salleh, Afthanorhan, & Ghazali (2018) selain menegaskan bahwa SERVQUAL dapat digunakan menjadi alat ukur yang tepat dalam studi yang dilakukannya juga megemukakan hasil bahwa dimensi kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan dari pasien. Dimensi atau aspek pada tampilan fisik, lalu keandalan, serta daya tanggap, kemudian aspek jaminan dan yang paling akhir ada aspek empati juga digunakan oleh Supartiningsih (2017) untuk menilai kepuasan pasien, dalam studi yang dilakukannya mampu menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh dimensi *reliability* dan *assurance* hal ini direfleksikan dari nilai p yang diperoleh untuk dimensi keandalan atau *reliability* memperoleh nilai p 0.004 dan untuk *assurance* mendapat nilai p 0.022.

Kepuasan pasien pada perawat selain dilihat dari lima dimensi juga dapat dilihat dari asuhan keperawatan, persepsi pasien dan komunikasi pasien, penegasan tersebut ditunjukkan pada studi yang dilakukan oleh Kannan et al (2020) yang melakukan penelitian terkait aspek kepuasan yang ada pada pasien dengan variabel kualitas dari asuhan keperawatan yang ada atau terdapat pada Ruang Medik di Rumah Sakit di Chennai India Selatan, pada studi tersebut diperoleh hasil bahwa rata rata kepuasan pasien dari sisi komunikasi adalah 81.05%, dan dari sisi asuhan keperawatan menunjukkan 84.47%, serta dari persepsi pasien terdapat 91.75 % dan pada studi tersebut juga disebutkan bahwa pasien yang dirawat di bangsal medis sangat puas dengan asuhan keperawatan yang dilakukan oleh perawat. Kualitas layanan keperawatan menjadi aspek penting untuk dilihat karena menjadi salah satu prediktor yang menentukan tingkat kepuasan pasien hal ini diutarakan oleh Ananda (2019) yang melakukan studi terkait dengan keterkaitan asuhan keperawatan dengan kepuasan pasien dalam studi yang dilakukannya menunjukkan bahwa kualitas asuhan keperawatan memiliki keterkaitan yang signifikan dengan kepuasan pasien, hal ini direfleksikan dari nilai p pada studi ini yaitu 0,000.

Studi lain yang menelisik tentang kepuasan pasien atas asuhan keperawatan juga dapat dilihat dari studi yang dilakukan oleh Rahimi & Borhani (2020) studi yang dilakukannya yaitu dengan menginvestigasi kepuasan dengan asuhan yang dilakukan atau disediakan oleh perawat yang dilaksanakan di rumah sakit, yang mana rumah sakit ini telah berafiliasi dengan *Shahid Baheshti University of Medical Care* dalam studi tersebut dihasilkan 3 point yang dikaitkan dengan kepuasan

pasien, dengan hasil yaitu ada dua hal yang memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien dan satu hal yang tidak terkait, satu hal tersebut yaitu perilaku caring dengan kepuasan pasien, ini ditunjukkan melalui nilai p yaitu 0,894, namun kepuasan pasien dalam studi tersebut menunjukkan jika dipengaruhi oleh kepedulian perawat dan dimensi jaminan manusia hasil ini bercermin dari nilai p yang sama pada dua variabel yaitu 0,001.

Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh interaksi perawat dengan pasien, pernyataan tersebut didukung dan dibuktikan dengan studi dari Kartika, Hariyati, & Nelwati (2018) yang melakukan sebuah studi terkait kepuasan pasien dari interaksi perawat dengan pasien rawat jalan pada saat asuhan keperawatan, pada studi tersebut menunjukkan bahwa interaksi perawat dengan pasien yang terjadi saat melaksanakan asuhan keperawatan dapat mempengaruhi kepuasan, hasil ini dapat ditarik dengan berfleksi dari nilai p yang menunjukkan 0,0001, interaksi yang dimaksud disini adalah interaksi dengan menggunakan "Model interaksi perilaku kesehatan klien" model ini dikembangkan oleh Cox, dalam model cox tersebut terdiri dari empat dimensi interaksi yaitu dukungan efektif, kompetensi perawat, pemberi informasi kesehatan, dan pengendalian keputusan dari empat elemen tersebut dalam studi yang dilakukannya juga diperoleh hasil untuk dukungan hasil memiliki nilai *mean* 12,81, kemudian untuk elemen yang kedua yaitu pengendalian keputusan memperoleh nilai *mean* 12,64 dan untuk kompetensi profesional teknis memperoleh nilai *mean* 12,39, serta untuk elemen yang terakhir yaitu informasi kesehatan adalah memiliki nilai *mean* 11,66. Terjadinya kepuasan tersebut dapat dilihat karena perawat melakukan interaksi melalui empat elemen atau dimensi tersebut, selain itu pelayanan yang diberikan oleh perawat merupakan satu dari berbagai pelayanan dasar yang tersedia di pelayanan kesehatan atau rumah sakit, hal ini tak dapat dipungkiri sehingga menyebabkan interaksi perawat dengan pasien menjadi lebih banyak terjadi selain itu juga perawat memiliki sisi fokus untuk memenuhi kebutuhan perawatan kesehatan pasien secara keseluruhan termasuk upaya memulihkan kesehatan emosi dan spiritual.

Mengulik peran dari perawat dalam dimensi atau sisi spiritual merupakan topik yang sangat penting untuk dikupas karena mengingat peran perawat yang tidak dapat lepas dari sisi spiritual, hal ini dinyatakan oleh Arzullah et al 2018 dalam Dewi, Nurrohmah, & Fikri Rizki Fadlurrahman (2020) yang menuturkan bahwa perawat memandang individu atau manusia secara holistik atau memiliki respon secara holistik kepada perubahan kesehatan, oleh karenanya pemberian dari asuhan keperawatan yang dilakukan secara menyeluruh memiliki manfaat atau dampak yang berarti untuk kesembuhan dari pasien atau klien, hal ini dikarenakan kondisi kesehatan fisik dari pasien atau klien memiliki keterkaitan dengan keadaan jiwa serta keadaan spiritualnya oleh karena itu asuhan keperawatan tidak dapat lepas dari sisi spiritual. Asuhan keperawatan yang memperhatikan sisi spiritual juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien, pernyataan tersebut dapat tercermin dari studi yang dilakukan oleh Musviro, Munawir, & Zulkarnian (2017) yang melakukan studi terkait dengan penerapan asuhan keperawatan islami dalam meningkatkan aspek kepuasan yang dirasakan pasien, studi yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Lumajang tersebut menunjukkan bahwa asuhan keperawatan islami mampu berpengaruh secara bermakna dengan kepuasan yang dirasakan pasien, dan dalam studi tersebut juga menunjukkan bahwa fase keperawatan islami mulai dari orientasi kerja dan terminasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien namun dari tahap tersebut yang paling signifikan berpengaruh adalah tahap terminasi, asuhan keperawatan islami mampu mempunyai keterkaitan dengan kepuasan pasien, karena dalam studi tersebut dinyatakan perilaku positif yang dilakukan oleh tenaga kesehatan secara tidak langsung mempunyai makna moral untuk pasien dan keluarga, karena mereka merasa nyaman, tenang serta diperhatikan oleh karena mereka mendapatkan asuhan keperawatan dari tenaga kesehatan yang bertanggung jawab, lalu percaya, dan bersikap baik dengan berdasarkan norma dan juga nilai etika yang islami sehingga memberikan motivasi untuk kesembuhan pasien oleh karena itu asuhan keperawatan yang islami dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien memiliki dampak baik untuk penyedia layanan kesehatan salah satu dampak positif yang timbul dari kepuasan pasien adalah loyalitas pasien hal ini ditunjukkan dari studi dari Zhou et al (2017) dalam studi tersebut disebutkan bahwa kepuasan dapat menentukan loyalitas pasien. Loyalitas dimaknai sebagai sebuah perilaku yang ditunjukkan dengan pembelian rutin, berdasar pengambilan keputusan, loyalitas terdiri dari empat indikator yaitu dilakukan transaksi ulang, menyarankan atau memberikan rekomendasi pada orang lain, lalu tidak ingin pindah ke pelayanan atau perusahaan lain, dan kemudian menggunakan produk yang sama atau sejenis (Marno & Ramadhan, 2018).

Loyalitas ditentukan oleh berbagai faktor hal ini dibuktikan dengan studi dari Zhou et al (2017) yang melakukan studi tentang faktor determinan yang menjadi penentu loyalitas, dalam studi tersebut disebutkan bahwa loyalitas pasien ditentukan juga oleh kepuasan, lalu kualitas, kemudian nilai, lalu juga ada citra rumah sakit, dan terdapat pula kepercayaan, komitmen, perilaku warga organisasi, dan keluhan pelanggan. Faktor – faktor tersebut dibuktikan dalam berbagai studi, studi yang digawangi oleh Phonthanukitithaworn et al (2020) dalam studi ini meneliti terkait keterkaitan dari faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas klien dibidang industri pelayanan kesehatan, dalam studi tersebut diperoleh hasil kepuasan pelanggan secara signifikan mempengaruhi loyalitas serta pada studi ini juga memperoleh hasil citra perusahaan atau pelayanan secara signifikan meningkatkan ekspektasi pelanggan atau klient dan kualitas yang dirasakan.

Studi lain yang mendukung juga luaran dari studi ini adalah studi dari Hasan & Putra (2018) dengan studi yang dilaksanakannya yaitu terkait dengan loyalitas pasien yang ada di RS pemerintah pada studi tersebut dilakukan peninjauan dari sisi kualitas layanan, lalu ada citra rumah sakit, dan terdapat pula nilai, dan yang terakhir adalah kepuasan, pada studi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan memiliki keterkaitan atau pengaruh terhadap dimensi citra rumah sakit, lalu nilai pasien, kemudian kepuasan pasien dan juga loyalitas pasien, kemudian citra dari rumah sakit memiliki keterkaitan atau pengaruh secara signifikan terhadap nilai pasien, lalu juga kepada kepuasan pasien, namun tidak memiliki keterkaitan atau pengaruh dengan loyalitas pasien, dan untuk nilai pasien secara signifikan mampu memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, dari hasil studi tersebut dapat ditarik simpul bahwa kualitas dari layanan, citra dari rumah sakit, nilai pasien, serta kepuasan tersebut saling terkait.

Hasil studi lain yang sepadan dengan hasil studi tersebut yaitu studi dari Asmaryadi, Pasinringi, Thamrin, & Muis (2020) yang melakukan studi di RSUD Meloy Sanggata di Kabupaten Kutai Timur dalam studi tersebut menunjukkan hasil dengan nilai p yang sama yaitu 0,000 untuk pengaruh dari pengalaman dan citra dari rumah sakit terhadap aspek kepuasan pasien, pada studi tersebut juga menunjukkan bahwa citra yang ada pada rumah sakit mampu mempengaruhi loyalitas dari pasien namun pengalaman dari pasien tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas. Namun hasil ini bersebrangan dengan hasil penelitian atau studi dari Asnawi, Awang, Afthanorhan, Mohamad, & Karim (2019) dalam studi tersebut disebutkan citra yang tergambar dari sebuah rumah sakit tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas dari pasien, tapi memiliki dampak pada kepuasan yang dirasakan pasien, pada studi tersebut juga disebutkan bahwa loyalitas dipengaruhi oleh kepuasan dari pasien dan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan terbukti dapat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pasien, pernyataan tersebut merupakan refleksi dari hasil studi Lim et al (2018) yang mana dalam studi tersebut merefleksikan bahwa kualitas yang ada pada layanan mampu memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan yang dirasakan pasien. Selain berdampak pada kepuasan, kualitas pelayanan juga berdampak pada loyalitas atau kesetiaan dari pasien, ini direfleksikan dari hasil yang ada pada studi Amor, Talbi, & Almubrad (2018) yang mana melakukan studi terkait dengan dampak dari kualitas dari pelayanan kesehatan dengan aspek kesetiaan atau loyalitas yang ada di Rumah Sakit Universitas King Khalid di Riyadh, Saudi Arabia dalam studi, pada studi tersebut menunjukkan bahwasanya kualitas

layanan medis berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan hubungan dengan klien atau pasien, hal ini akan diikuti oleh loyalitas dari pasien (Deng et al dalam Amor et al., 2018).

Kualitas dari pelayanan keperawatan secara bermakna dapat memiliki keterkaitan atau pengaruh dengan kepuasan yang dirasakan pasien atau klien (Ananda, 2019). Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien, dan kepuasan yang dirasakan oleh pasien ini mampu mempengaruhi secara bermakna dengan loyalitas dari pasien, 3 dimensi atau aspek tersebut bagai bagain integral yang saling mempengaruhi, hal ini dapat dibuktikan pada berbagai studi, studi yang dilakukan oleh Marno & Ramadhan (2018) dalam studi yang digawanginya menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dapat menyebabkan meningkatnya kepuasan hasil ini direfleksikan oleh nilai sig yang sebesar 0,000 yang mana nilai koefisien regresi menunjukkan 0,382 dan kian baik kualitas layanan dapat membuat semakin besar pula loyalitas dari klien, dan pada studi tersebut juga mengemukakan bahwa semakin tinggi kepuasan dari klien maka menyebabkan semakin besar pula loyalitas dari klien hal ini dibuktikan dengan nilai sig 0,000 dan nilai koefisien regresi 0,401. Hasil studi tersebut dikuatkan dengan hasil studi yang dilakukan oleh Addo, Wenxin, Boadi, Abban, & Micah (2020) yang melakukan studi terkait dengan dampak yang muncul dari kualitas dari pelayanan dan kepuasan yang dirasakan pasien terhadap loyalitas dari pasien, studi ini dilaksanakan di rumah sakit dengan total 10 Rumah Sakit Umum di Negara Ghana dalam dalam studi tersebut memiliki hasil yang sepadan dan mendukung hasil penelitian sebelumnya karena sama – sama mempunyai hasil yang mencerminkan kualitas pelayanan medis yang mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan pasien, dan pada studi tersebut juga menunjukkan bahwasanya kian tinggi kepuasan yang dirasakan pasien dapat membuat semakin besar pula tingkat loyalitas atau kesetiaan pasien terhadap pelayanan medis.

Hasil studi yang sepadan dengan studi dari Setyawan, Supriyanto, Ernawaty, & Lestari (2020) yang melakukan studi terkait dengan keterkaitan kepuasan dan loyalitas pasien di puskesmas swasta dan puskesmas umum, pada studi tersebut menggambarkan bahwasanya terdapat korelasi terkait kepuasan dengan loyalitas atau kesetiaan pasien yang ada di puskesmas umum adalah 0,001 dengan tingkat kekuatan korelasi menyentuh angka 0,54 hal ini bermakna kepuasan dan loyalitas pasien memiliki kekuatan korelasi sedang, dan pada puskesmas swasta menunjukkan bahwa kepuasan dengan loyalitas di puskesmas swasta menunjukkan terdapat korelasi hal ini ditunjukkan dengan angka nilai p yaitu 0,000 dan untuk kekuatan korelasi menunjukkan kekuatan korelasi yang kuat hal ini direfleksikan dari nilai r yang menyentuh angka 0,767, dari hasil tersebut dapat dimaknai bahwa loyalitas dipengaruhi oleh kepuasan.

Kepuasan dikemukakan menjadi mediasi antara kualitas layanan dengan loyalitas pernyataan ini merupakan salah satu hasil dari studi yang dilakukan oleh Vigaretha & Handayani (2018) dalam studi tersebut dikemukakan hasil bahwa mutu pelayanan memiliki keterkaitan atau pengaruh dengan kepuasan dan loyalitas dengan nilai sig untuk mutu pelayanan dengan loyalitas yaitu sebesar 0,020 dan untuk mutu pelayanan dengan kepuasan yaitu berada dalam angka 0,000, kemudian untuk kepuasan yang mampu memediasi keterkaitan dari mutu pelayanan dengan loyalitas adalah 0,339 > 0,267. Hasil tersebut dikuatkan kembali dengan hasil studi yang dilakukan Mahendrayana, Suyatna, & Indiani (2018) dalam studi tersebut disebutkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara bermakna dengan kepuasan dan loyalitas atau kesetiaan pasien, kemudian kepuasan ini juga mampu memiliki pengaruh yang positif pada loyalitas pasien, hal ini di cerminkan dari nilai sig untuk kualitas layanan dengan kepuasan menunjukkan nilai sig 0,29, dan untuk pengaruh dari kualitas layanan dengan loyalitas menunjukkan nilai sig 0,39, serta untuk kepuasan yang mampu mempengaruhi secara positif pada loyalitas pasien menunjukkan nilai sig yang menyentuh angka 0,56, dan hasil studi ini yang menunjukkan hasil sepadan dengan hasil studi sebelumnya adalah hasil yang menampilkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dalam memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap

loyalitas pasien, ini direfleksikan dari nilai sig yang menyentuh angka 0,469. Dua hasil tersebut kembali dikuatkan dan didukung dengan hasil studi yang digawangi oleh Rahmani, Ranjbar, Gara, & Gorji (2017) yang melakukan studi terkait dengan elemen penciptaan nilai, kepercayaan, kepuasan klien dan loyalitas klien di Rumah Sakit Sari di Negara Iran, dalam studi tersebut menunjukkan hasil yang sepadan dengan dua hasil studi sebelumnya karena pada studi tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan dan kepuasan klien memediasi keterkaitan penciptaan nilai dan loyalitas klien.

Kepuasan yang dirasakan pasien sangat dibutuhkan, hal ini dilakukan dengan tujuan yaitu untuk menjaga keberadaan atau eksistensi dari sebuah pelayanan kesehatan supaya tetap mampu untuk berkompetensi dengan kompetitor hal ini dikarenakan apabila pasien merasakan perasaan puas terhadap pelayanan yang diterima dapat membuat pasien kembali menggunakan pelayanan atau setia dengan pelayanan atau dengan kata lain dapat dimaknai pasien loyal dengan pelayanan dan keuntungan lain yaitu pasien menceritakan kepada orang lain atau merekomendasikan pelayanan kepada orang lain melalui *word of mouth* atau lazim dikenal dengan mudah yaitu dari mulut ke mulut hal ini akan mendatangkan klien baru yang akan menggunakan layanan (Kulsum, 2007; Kuntoro & Istiono, 2017 dalam Vigaretha & Handayani, 2018).

Loyalitas dari klien memiliki peranan penting dalam sebuah perusahaan atau pelayanan kesehatan hal ini ditegaskan oleh Hurayati (2005) dalam Mahendrayana et al (2018) yang menegaskan bahwa loyalitas dari klien atau pelanggan mempunyai peranan penting dalam sebuah perusahaan atau rumah sakit karena dengan memelihara loyalitas dari klien atau pasien dapat membuat keberlangsungan hidup dari perusahaan inilah yang menyebabkan loyalitas dari klien dinaggap sangat penting, Selain bermanfaat untuk rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan atau perusahaan loyalitas klien atau pasien juga bermanfaat untuk pasien karena loyalitas dari pasien akan dapat mendorong kesinambungan perawatan dan kepatuhan pasien terhadap nasihat medis atau perawatan, pasien yang loyal akan selalu setia untuk mengikuti rencana perawatan yang telah ditentukan atau keberlanjutan perawatan kesehatan, sehingga hasil akhir pasien akan mendapat perawatan yang maksimal untuk kesembuhannya (Zhou et al., 2017). Faktor – faktor inilah yang menyebabkan bahwa rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan atau perusahaan perlu menjaga loyalitas dari pasien karena berdampak positif untuk rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan dan juga untuk pasien itu sendiri.

SIMPULAN DAN SARAN

Kualitas dari sebuah layanan dapat dilihat atau dinilai dari lima dimensi yang ada yaitu yang terdiri dari penampilan fisik (*tangible*), lalu yang berikutnya dimensi keandalan (*reliability*), serta yang ketiga daya tanggap (*responsiveness*), dan tak lupa aspek jaminan (*assurance*), dan juga aspek empati (*empathy*), kualitas pelayanan keperawatan atau kualitas asuhan keperawatan memegang peran penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, karena kualitas asuhan keperawatan yang diberikan oleh perawat mampu berpengaruh secara bermakna terhadap tingkat kepuasan pasien atau klien, tingkat kepuasan dari pasien atau klien ini perlu dijaga dan ditingkatkan karena kepuasan dari pasien memegang peranan penting dalam menjaga loyalitas atau kesetiaan pasien, kepuasan juga menjadi memediasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas, mengingat pentingnya loyalitas dari pasien atau klien karena memiliki manfaat yang berarti untuk rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan, tidak hanya memegang peranan penting untuk rumah sakit loyalitas juga memegang peranan penting untuk keberhasilan dari perawatan kesehatan yang dilakukan oleh pasien.

Diharapkan perawat dapat menjaga kualitas layanan dari asuhan keperawatan agar meningkatkan kualitas yang dimiliki rumah sakit atau penyedia layanan kesehatan supaya tingkat kepuasan pasien semakin meningkat, selain perawat institusi pelayanan kesehatan juga perlu meningkatkan kualitas pelayanan karena citra dari sebuah rumah sakit juga mampu memiliki pengaruh terhadap tingkat

kepuasan yang dirasakan pasien, sehingga oleh karenanya jika kepuasan dari pasien terus meningkat maka diharapkan tingkat loyalitas dari klien juga kian meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Addo, A. A., Wenxin, W., Boadi, D. A., Abban, O. J., & Micah, G. B. (2020). Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4), 1–7. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.345>
- Amor, N. E. H., Talbi, D., & Almubrad, A. N. (2018). Impact of Health Service Quality on Patient Loyalty at King Khalid University Hospital in Riyadh, Saudi Arabia. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 6(2), 1–11. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2018/39993>
- Ananda, Y. (2019). The Relationship Between Nursing Service Quality And The Level Of Patient Satisfaction In The In Patient Care Of DR. Rasidin Padang. *Malaysian Journal of Medical Research*, 03(02), 61–64. <https://doi.org/10.31674/mjmr.2019.v03i02.006>
- Asmaryadi, A., Pasinringi, S. A., Thamrin, Y., & Muis, M. (2020). Influence of patient experience and hospital image on patient loyalty in meloy public hospital of sangatta, east kutai regency. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 8(T2), 147–151. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.5213>
- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Asnawi, A. A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohammad, M., & Karim, F. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 9, 911–920. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.011>
- Dewi, I. P., Nurrohmah, & Fikri Rizki Fadlurrahman. (2020). Analisis Pengetahuan Perawat dalam Menentukan Diagnosis Asuhan Keperawatan Spiritual Islami di Rumah Sakit Syariah. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 4(1), 73–87. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31000/jiki.v4i1.2925.g1898>
- Hasan, S., & Putra, A. H. P. K. (2018). Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah : Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), 184–196. Retrieved from <https://journals.telkomuniversity.ac.id/ijm/article/view/1731>
- Kannan, S., Avudaiappan, S., & Annamalai, M. (2020). Patients' satisfaction with nursing care quality in medical wards at selected hospital in Chennai, South India. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 25(6), 471–475. https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_142_19
- Kartika, I. R., Hariyati, T. S., & Nelwati. (2018). Nurses–patients interaction model and outpatients' satisfaction on nursing care. *Nursing & Care Open Access Journal*, 5(2). <https://doi.org/10.15406/ncoaj.2018.05.00123>
- Kemenkes RI. (2019). Profil Kesehatan Indonesia 2019. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
Lim, J., Lim, K., Heinrichs, J. H., Al-aali, K., Aamir, A., & Quraeshi, M. I. (2018). The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. *Management Science Letters*, 8, 1353–1362. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.9.004>

- Mahendrayana, I. M. A., Suyatna, N., & Indiani, Y. L. P. (2018). The Effect Of Service Quality On Patient Loyalty Mediated By Patient Satisfaction In Bali Siloam Hospital. *JAGADHITA:Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 1–7. <https://doi.org/10.22225/jj.5.1.440.1-7>
- Mariana, D., Malini, H., & Priscilla, V. (2018). The Quality of Nursing Services in Islamic Hospital in South Sumatera, Indonesia. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 3(10), 104–109. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/9KUNC>
- Marno, N., & Ramadhan, S. (2018). Model Peningkatan Loyalitas Pelanggan Dengan Pengujian Terhadap Serviscape, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 11(2), 181–192.
- Mulugeta, H., Wagnaw, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T. D. (2019). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18(27), 1–12. <https://doi.org/10.1101/544783>
- Musviro, Munawir, A., & Zulkarnian, E. (2017). Implementation of Islamic Nursing Care in Improving Patient Satisfaction. *Humanistic Network For Science and Health Nations*, 1(4), 357–361. Retrieved from <http://www.heanoti.com/index.php/hn/article/view/hn1412>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. A., & Berry, L. (2002). *A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. London And New York: Routledge. Taylor & Francis Group.
- Pemerintah Indonesia. (2014). *Undang - Undang No 38 Tahun 2014 Tentang Keperawatan*.
- Phonthanukitithaworn, C., Naruetharadhol, P., Gebsoambut, N., Chanavirut, R., Onsa-ard, W., Joomwanta, P., ... Ketkaew, C. (2020). An Investigation of the Relationship Among Medical Center's Image, Service Quality, and Patient Loyalty. *SAGE Open*, 10(4). <https://doi.org/10.1177/2158244020982304>
- Rahimi, N., & Borhani, F. (2020). Investigation of Patient Satisfaction with Nursing Care at Hospital. *Science Arena Publications Specialty Journal of Medical Research and Health Science*, 5(1), 16–22. Retrieved from <https://sciarena.com/storage/models/article/6i1TterjmUPfMH0hQyfOS106xUcuHcwTNomSr3hMiatKFQbkgg1uENKX2CPd/investigation-of-patient-satisfaction-with-nursing-care-at-hospital.pdf>
- Rahmani, Z., Ranjbar, M., Gara, A. A. N., & Gorji, M. A. H. (2017). The Study Of The Relationship Between Value Creation And Customer Loyalty With The Role Of Trust Moderation And Customer Satisfaction In Sari Hospitals. *Electronic Physician*, 9(6), 4474–4478. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.19082/4474>
- Rostami, M., Ahmadian, L., Jahani, Y., & Niknafs, A. (2019). The effect of patient satisfaction with academic hospitals on their loyalty. *International Journal of Health Planning and Management*, 34(1), e726–e735. <https://doi.org/10.1002/hpm.2685>
- Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. L. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8, 1413–1420. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.10.003>

- Setyawan, F. E. B., Supriyanto, S., Ernawaty, E., & Lestari, R. (2020). Understanding patient satisfaction and loyalty in public and private primary health care. *Journal of Public Health Research*, 9(2), 140–143. <https://doi.org/10.4081/jphr.2020.1823>
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Vigaretha, G., & Handayani, O. W. K. (2018). Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan. *Higea Journal Of Public Health Research And Development*, 2(4), 543–552. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v2i4.23893>
- Wardah, Usman, S., & Wardani, E. (2020). An Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care : A Qualitative Study in an Indonesian Hospital. *Ethiopian Journal of Health Science*, 30(6), 1011–1015. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4314/ejhs.v30i6.20>
- Zhou, W. J., Wan, Q. Q., Liu, C. Y., Feng, X. L., & Shang, S. M. (2017). Determinants of patient loyalty to healthcare providers: An integrative review. *International Journal for Quality in Health Care*, 29(4), 442–449. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx058>