

Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh : *Studi Cross-Sectional*

Elsa Luvia Harmen^{1*}, Fitri Yunita Sari¹, Putri Widya Herman¹, Syukra Alhamda²

¹Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Mohammad Natsir, Bukittinggi, Indonesia
Jalan Tan Malaka Belakang Balok RT 01 RW 05, Kelurahan Bukik Cangang Kayu Ramang, Guguk Panjang, Bukittinggi

²Program Studi Kesehatan Gigi, Poltekkes Kemenkes Padang, Indonesia
Simpang Pondok Kopi, Kelurahan Tabing Banda Gadang, Kecamatan Nanggalo, Kota Padang

*Email: elsaluvia33@gmail.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Jika pasien puas maka akan loyal terhadap rumah sakit. Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh dari survei awal menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami trend fluktuatif, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien tahun 2025. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli 2025 dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif *cross-sectional*. Populasi penelitian adalah 43.345 pasien, besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus Krejcie dan Morgan sehingga sampel penelitian menjadi 400. Pengukuran kepuasan dan loyalitas menggunakan kuesioner dengan skala *likert*. Analisis data dilakukan dengan uji *chi-square* dengan *software* SPSS. Hasil penelitian menunjukkan 55% pasien menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima, sementara 54,8% menunjukkan loyalitas. Uji statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepuasan dan loyalitas ($p=0,0001$) dengan nilai *confidence* Interval 95% (1,435-3,206). Nilai *Odds Ratio* (OR) = 2,145 menunjukkan bahwa responden yang puas memiliki peluang 2,145 kali lebih besar untuk menjadi pelanggan yang loyal dibandingkan responden yang tidak puas, di mana pasien puas lebih cenderung loyal (63,2%) dibandingkan yang tidak puas (44,4%). Kesimpulan penelitian menegaskan bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pasien secara umum cukup baik, namun masih terdapat 45% pasien yang tidak puas dan 45,2% yang tidak loyal. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan, terutama pada aspek waktu tunggu dan sarana prasarana.

Kata Kunci: kepuasan pasien; loyalitas pasien; penelitian *cross-sectional*

The Influence of Patient Satisfaction on Loyalty at Ibnu Sina Islamic Hospital Payakumbuh

Abstract

Quality healthcare services are an essential factor in improving patient satisfaction. When patients are satisfied, they tend to become loyal to the hospital. Preliminary observations at Ibnu Sina Islamic Hospital Payakumbuh showed fluctuating trends in outpatient visits,

prompting the researcher to examine the relationship between patient satisfaction and loyalty in 2025. This study was conducted in July 2025 using a quantitative cross-sectional design. The study population consisted of 43,345 patients, and the sample size was calculated using the Krejcie and Morgan formula, resulting in a total sample of 400 respondents. Patient satisfaction and loyalty were measured using a Likert-scale questionnaire. Data were analyzed using the chi-square test with SPSS software. The results showed that 55% of patients were satisfied with the services they received, while 54.8% demonstrated loyalty. Statistical analysis revealed a significant relationship between satisfaction and loyalty ($p = 0.0001$) with a 95% confidence interval (1.435-3.206). The Odds Ratio (OR) value of 2.145 indicates that satisfied patients were 2.145 times more likely to be loyal compared to dissatisfied patients, where satisfied patients were more likely to be loyal (63.2%) than those who were not satisfied (44.4%). The study concludes that overall levels of satisfaction and loyalty were relatively good; however, 45% of patients remained dissatisfied and 45.2% were not loyal. Therefore, improvements in service quality are needed, particularly in reducing waiting times and enhancing facilities and infrastructure.

Keywords: cross-sectional study; patient loyalty; patient satisfaction

PENDAHULUAN

Era reformasi pelayanan publik di Indonesia mendorong transformasi birokrasi menuju layanan yang lebih transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan publik, termasuk pelayanan kesehatan (1). Pada sektor kesehatan, reformasi tidak hanya menekankan efisiensi birokrasi, tetapi juga perbaikan kualitas pelayanan yang bersifat holistik dan berorientasi pasien (2).

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan rujukan memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan yang komprehensif, mulai dari pelayanan rawat jalan, rawat inap, hingga pelayanan gawat darurat (3). Setiap unit layanan tersebut memiliki karakteristik dan tantangan operasional yang berbeda, sehingga mutu pelayanan di masing-masing unit sangat

berkontribusi terhadap pengalaman pasien secara keseluruhan. Mutu pelayanan seperti kompetensi teknis, akses layanan, dan kenyamanan berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien (4). Kepuasan pasien merupakan parameter penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu institusi pelayanan kesehatan. Konsep kepuasan pasien mencerminkan sejauh mana layanan kesehatan yang diterima pasien mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka. Kepuasan ini tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pengobatan, tetapi juga meliputi proses pelayanan yang dialami pasien sejak pertama kali mengakses layanan kesehatan hingga selesainya proses perawatan. Dimensi kepuasan pasien mencakup aspek teknis medis, hubungan interpersonal antara petugas kesehatan dengan pasien, serta lingkungan fisik dan

fasilitas yang tersedia (5). Kepuasan pasien adalah keluaran “*outcome*” dari layanan kesehatan mengenai peningkatan mutu layanan kesehatan. Kepuasan pasien juga merupakan suatu tingkat perasaan pada diri pasien yang muncul sebagai dampak dari kinerja layanan kesehatan yang ia peroleh setelah membandingkan dengan apa yang diharapkannya (6). Pengukuran kepuasan pasien di rumah sakit memiliki karakteristik yang kompleks mengingat keragaman jenis layanan yang diberikan. Pelayanan rawat jalan memiliki dinamika yang berbeda dengan pelayanan rawat inap, demikian pula dengan pelayanan Instalasi Gawat Darurat yang memiliki karakteristik kegawatdaruratan dan keterbatasan waktu. Setiap jenis layanan ini memiliki standar pelayanan, ekspektasi pasien, dan tantangan operasional yang berbeda, sehingga memerlukan pendekatan evaluasi yang komprehensif dan spesifik sesuai dengan karakteristik masing-masing layanan (7). Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan kesehatan diatur dalam berbagai regulasi, termasuk PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Regulasi ini mengamanatkan bahwa setiap unit penyelenggara pelayanan publik, termasuk rumah sakit, wajib melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai bagian dari sistem monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan. Selain itu, standar akreditasi

rumah sakit SNARS Edisi 1.1 juga menekankan pentingnya keterlibatan pasien dan keluarga dalam evaluasi mutu pelayanan sebagai salah satu elemen penilaian akreditasi. Keberhasilan layanan kesehatan bukan hanya dari hasil kepuasan pasien dan keterampilan teknis yang unggul, tetapi juga kemampuan untuk mempertahankan pasien. Loyalitas pasien dapat didefinisikan sebagai niat untuk memilih kembali rumah sakit yang sama guna memenuhi kebutuhan perawatan kesehatan di masa mendatang, atau merekomendasikannya kepada keluarga atau teman (8). Loyalitas penting bagi rumah sakit karena mempertahankan pelanggan jauh lebih murah dari pada menarik pelanggan baru (9).

Penelitian telah secara konsisten menunjukkan bahwa pasien yang puas cenderung mematuhi rencana perawatan, mendapat hasil kesehatan yang lebih baik, dan mengembangkan rasa percaya dan loyalitas terhadap penyedia layanan kesehatan mereka [9]. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap layanan kesehatan dapat menyebabkan dampak kesehatan yang negatif, berkurangnya kepercayaan terhadap sistem layanan kesehatan, dan meningkatnya tingkat perpindahan antar penyedia layanan kesehatan (10,11). Pasien yang loyal cenderung merekomendasikan fasilitas kesehatan kepada orang lain, sehingga meningkatkan reputasi dan basis pasien organisasi (12). Kepuasan pasien

menjadi prediktor terkuat yang mempengaruhi loyalitas pasien (13). Karena kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan loyalitas, maka rumah sakit harus berinvestasi dalam meningkatkan pengalaman pasien kemungkinan akan melihat manfaat jangka panjang, termasuk tingkat retensi pasien yang lebih tinggi dan reputasi yang lebih baik di pasar layanan kesehatan. Loyalitas pasien memainkan peran penting dalam hasil kesehatan seperti kepatuhan terhadap pengobatan dan peningkatan kepuasan (14).

Harmen et al. juga mengatakan ada hubungan kepuasan terhadap loyalitas. Temuan ini memperkuat pentingnya survei kepuasan pasien rutin yang tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penilaian kualitas internal dan landasan kebijakan, meskipun berbagai penelitian sebelumnya masih menunjukkan hasil yang tidak selaras dan kontradiktif mengenai faktor-faktor yang memengaruhinya (15, 16). Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh merupakan salah satu rumah sakit swasta di bawah naungan Yayasan Yarsi Sumatera Barat dengan akreditasi paripurna yang memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada masyarakat. Survei awal menunjukkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami trend fluktuatif, pada bulan Mei tahun 2024 jumlah kunjungan pasien yaitu 9.241, di bulan Juni kunjungan pasien

mengalami penurunan menjadi 8.723 pasien dan di bulan Juli jumlah pasien rawat jalan menjadi kenaikan menjadi 9.699 pasien. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepuasan terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh. Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi manajemen Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh dalam bentuk penyediaan data dan informasi yang valid mengenai tingkat kepuasan pasien dan loyalitas, yang dapat dijadikan sebagai *baseline* untuk monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan secara berkelanjutan. Data hasil penelitian ini akan menjadi instrumen penting dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial yang berbasis bukti, serta membantu rumah sakit dalam memenuhi persyaratan regulasi terkait survei kepuasan masyarakat dan standar akreditasi rumah sakit. Selain itu, hasil penelitian ini akan berkontribusi dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan rumah sakit kepada masyarakat sebagai bentuk implementasi *good governance* dalam pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan evaluasi kualitas pelayanan kesehatan, serta memberikan insights mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam konteks pelayanan kesehatan di Indonesia. Manfaat jangka panjang dari penelitian ini

adalah terciptanya kultur *continuous improvement* dalam pelayanan kesehatan yang akan berdampak pada peningkatan *outcomes* kesehatan dan kepuasan pasien secara keseluruhan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh pada bulan Juli 2025. Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh merupakan tipe rumah sakit kelas C dengan kepemilikan swasta. Populasi penelitian berjumlah 43.345 orang pasien yang terdiri dari unit rawat jalan, rawat inap dan IGD. Sampel terdiri dari 400 orang yang ditentukan menggunakan rumus Krejcie dan Morgan (17). Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* dengan kriteria inklusi adalah pasien yang berobat lebih 1 kali, bersedia menjadi responden, berusia ≥ 18 tahun dan telah selesai mendapatkan pelayanan. Sedangkan kriteria eksklusi adalah pasien dengan gangguan kognitif berat. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan dan loyalitas pasien. Indikator kepuasan pasien mengacu pada 9 unsur Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan

masukan, serta sarana dan prasarana (17). Sedangkan Indikator loyalitas pasien mengacu kepada *repeat visit*, kesetiaan pada penyedia layanan, kesediaan merekomendasikan dan preferensi terhadap fasilitas meski ada alternatif (18). Jumlah item pertanyaan variabel kepuasan pasien ada 9 item dan loyalitas pasien ada 4 item. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang sudah diadopsi dari instrumen yang valid (17) (18). Pengukuran kepuasan dan loyalitas menggunakan skala likert dengan 4 kategori mulai dari (1) sangat tidak setuju (2) tidak setuju (3) setuju dan (4) sangat setuju. Pengklasifikasian variabel penelitian berdasarkan kategori puas dan tidak puas maupun loyal tidak loyal menggunakan nilai median. Analisis data menggunakan analisis data univariat dan bivariat. Analisis data univariat berupa gambaran karakteristik responden, gambaran kepuasan pasien dan gambaran loyalitas pasien sedangkan analisis data bivariat menggunakan *chi square* dengan *software* SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik Responden RSI Ibnu Sina Payakumbuh

Karakteristik Responden	n	%
Umur		
18-24 tahun	26	6,5
25-44 tahun	136	34
45-59 tahun	124	31

60-74 tahun	101	25,2
>74 tahun	13	3,2
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	159	39,8
Perempuan	241	60,2
Pendidikan Terakhir		
Tamat SD	56	14
Tamat SLTP	67	16,8
Tamat SLTA	191	47,8
Tamat D1/D2/D3	19	4,8
Tamat S1	62	15,5
Tamat S2/S3	5	1,2
Pekerjaan		
ASN	31	7,8
Pegawai Swasta	22	5,5
Wiraswasta/Usahawan	75	18,8
Pelajar/Mahasiswa	14	3,5
Ibu Rumah Tangga	173	43,2
Pensiunan	22	5,5
Petani	54	13,5
Buruh Harian	9	2,2
Kepesertaan		
Umum	46	11,5
BPJS	351	87,8
Asuransi Lainnya	3	0,8
Alasan Memilih RS		
Diberitahu	46	11,5
Teman/Keluarga		
Fasilitas Lengkap	3	0,8
Kecocokan Dokter	56	14
Reputasi RS	43	10,8
Harga Terjangkau	2	0,5
Dijamin Asuransi	1	0,2
Lokasi Mudah Dijangkau	157	39,2
Rujukan	43	10,8
Lain-Lain	49	12,2

Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh dengan variasi yang cukup

beragam. Pada kategori umur, kelompok umur 25-44 tahun merupakan yang paling besar dengan proporsi 34%, menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia dewasa produktif. Dari segi jenis kelamin, responden didominasi oleh perempuan (60,2%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah lulusan SLTA (47,8%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan menengah. Berdasarkan pekerjaan, kelompok terbesar berasal dari Ibu Rumah Tangga (43,2%), sehingga menunjukkan banyak responden tidak bekerja secara formal. Pada kepesertaan jaminan kesehatan, mayoritas responden merupakan peserta BPJS Kesehatan (87,8%). Sementara itu, alasan terbanyak dalam memilih rumah sakit adalah karena lokasi yang mudah dijangkau (39,2%), menandakan bahwa aksesibilitas menjadi faktor utama dalam pemilihan layanan kesehatan oleh responden.

Tabel 2. Gambaran Loyalitas Pasien

Loyalitas Pasien	n	%
Tidak Loyal	181	45,2
Loyal	219	54,8
Total	400	100

Berdasarkan hasil analisis (**Tabel 2**), dari 400 responden, sebanyak 219 orang (54,8%) dinyatakan loyal terhadap rumah sakit, sementara 181 orang (45,2%) termasuk dalam kategori tidak loyal. Loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina

Payakumbuh mengacu kepada *repeat visit*, kesetiaan pada penyedia layanan, kesediaan merekomendasikan dan preferensi terhadap fasilitas meski ada alter-natif.

Tabel 3. Gambaran Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Tidak Puas	180	45
Puas	220	55
Total	400	100

Hal ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh pasien memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan Rumah

Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh di masa mendatang. Sejalan dengan data loyalitas, tingkat kepuasan pasien juga menunjukkan hasil yang positif (**Tabel 3**).

Sebanyak 220 orang (55%) menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima, sedangkan 180 orang (45%) menyatakan tidak puas. Pasien puas di rumah sakit berdasarkan unsur persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana,

Tabel 4. Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien

Kepuasan Pasien	Loyalitas				Total	P	OR	CI 95%	
	Tidak Loyal		Loyal						
	F	%	F	%					
Tidak Puas	100	55,6	80	44,4	180	100	0,0001	2,145	(1,435–3,206)
Puas	81	36,8	139	63,2	220	100			
Jumlah	181	45,2	219	54,8	400	100			

perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merasakan pengalaman pelayanan yang memenuhi harapan pasien.

Analisis statistik menggunakan uji *chi-square* menunjukkan adanya hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien dengan nilai $p = 0,0001$ ($p < 0,05$) (**Tabel 4**). Nilai *Odds Ratio* (OR) = 2,145 menunjukkan bahwa responden yang puas memiliki peluang 2,145 kali lebih besar untuk menjadi pelanggan yang loyal dibandingkan responden yang tidak puas. Nilai *Confidence Interval* 95% (1,435-3,206) tidak melewati

angka 1, sehingga hubungan ini signifikan secara statistik, yang berarti efek tersebut benar-benar ada dan bukan terjadi secara kebetulan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan yang kuat dan bermakna terhadap loyalitas pelanggan. Hasil *cross-tabulation* menunjukkan bahwa dari 180 pasien yang tidak puas, sebanyak 100 orang (55,6%) juga tidak loyal, dan hanya 80 orang (44,4%) yang tetap loyal. Sebaliknya, dari 220 pasien yang puas, sebanyak 139 orang (63,2%) menunjukkan loyalitas, sementara 81 orang (36,8%) masih tidak loyal. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kepuasan pasien

berperan penting dalam membangun loyalitas, meskipun terdapat faktor lain yang juga mungkin memengaruhi.

Berdasarkan hasil analisis data dari 400 responden penelitian di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh, diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai tingkat loyalitas dan kepuasan pasien serta hubungan di antara keduanya. Sebanyak 219 responden (54,8%) dinyatakan loyal terhadap rumah sakit, sementara 181 responden (45,2%) termasuk dalam kategori tidak loyal. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun lebih dari separuh pasien memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan, masih terdapat proporsi yang signifikan yang belum menjalin ikatan loyalitas dengan rumah sakit. Angka loyalitas ini perlu dipandang sebagai pencapaian yang positif namun masih menyisakan ruang perbaikan yang cukup besar, mengingat dalam industri kesehatan yang kompetitif, tingkat loyalitas pasien sering kali menjadi penentu keberlangsungan suatu institusi kesehatan.

Secara paralel, tingkat kepuasan pasien menunjukkan hasil yang serupa dengan 220 responden (55%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, sedangkan 180 responden (45%) menyatakan tidak puas. Data ini mengonfirmasi bahwa mayoritas pasien mengalami pengalaman pelayanan yang memenuhi harapan mereka, namun hampir

setengah dari jumlah pasien masih merasa bahwa layanan yang diterima belum sesuai dengan yang diharapkan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Chen et al. yang menegaskan bahwa kualitas pengalaman pasien merupakan determinan utama dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan kesehatan (19).

Analisis statistik menggunakan uji *chi-square* mengungkapkan hubungan yang sangat signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien dengan nilai $p = 0,0001$. Hasil analisis lebih mendalam menunjukkan bahwa dari 180 pasien yang tidak puas, sebanyak 100 orang (55,6%) juga tidak loyal, dan hanya 80 orang (44,4%) yang tetap loyal. Sebaliknya, dari 220 pasien yang puas, sebanyak 139 orang (63,2%) menunjukkan loyalitas, sementara 81 orang (36,8%) masih tidak loyal. Temuan ini memperkuat penelitian Rather dan Camilleri yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memang berperan sebagai prediktor kuat bagi loyalitas dalam konteks layanan kesehatan (20).

Namun sebanyak 36,8% pasien yang menyatakan puas namun tidak loyal terhadap rumah sakit. Fenomena ini mengindikasikan kompleksitas hubungan antara kepuasan dan loyalitas dalam konteks layanan kesehatan. Seperti yang diungkapkan Trivedi, loyalitas pasien dipengaruhi oleh multifaktor yang saling berinteraksi, melampaui sekadar kepuasan. Faktor-faktor eksternal seperti

lokasi geografis, keterjangkauan biaya, ketersediaan alternatif layanan kesehatan, serta faktor internal seperti pengalaman spesifik yang membekas dalam memori pasien turut berperan penting dalam membentuk loyalitas (21).

Dalam konteks spesifik Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh, temuan ini memberikan perspektif analitis yang bernuansa. Sebagai institusi yang mengusung nilai-nilai Islami, rumah sakit ini seharusnya memiliki keunggulan kompetitif dalam membangun ikatan emosional dan spiritual dengan pasien. Namun, kenyataan bahwa sebagian pasien yang puas belum tentu loyal mengindikasikan bahwa internalisasi nilai-nilai Islami dalam setiap aspek layanan mungkin belum optimal atau belum dirasakan secara konsisten oleh seluruh pasien. Penelitian Alrubaiee dan Alkaa'ida menekankan bahwa dalam konteks layanan kesehatan berbasis nilai, aspek persepsi nilai dan ikatan emosional-spiritual sering kali memainkan peran yang lebih krusial daripada kepuasan fungsional semata (22).

Temuan bahwa 44,4% pasien yang tidak puas masih tetap loyal menunjukkan adanya faktor-faktor lain di luar kepuasan yang memengaruhi loyalitas. Kemungkinan besar hal ini terkait dengan keterbatasan pilihan layanan kesehatan di daerah tersebut atau faktor budaya dan religiusitas masyarakat setempat yang lebih memilih

layanan kesehatan yang sesuai dengan nilai-nilai keislaman. Fenomena ini sejalan dengan teori *switching barriers* dalam literatur manajemen jasa, dimana pasien tetap bertahan meskipun tidak sepenuhnya puas karena adanya hambatan untuk beralih ke penyedia layanan lainnya. Berdasarkan temuan ini, upaya peningkatan layanan harus berfokus pada aspek fungsional seperti mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan sarana prasarana. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut penting karena keduanya merupakan komponen utama yang secara langsung dirasakan pasien selama proses pelayanan, dan sering kali menjadi faktor penentu dalam terbentuknya persepsi kepuasan. Waktu tunggu yang lebih singkat akan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih efisien dan nyaman, sementara fasilitas yang lebih memadai seperti ruang tunggu yang bersih, peralatan medis yang memadai, serta kemudahan akses pelayanan dapat meningkatkan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Ketika aspek fungsional ini diperbaiki, pasien cenderung merasakan peningkatan mutu pelayanan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap rumah sakit. Kepuasan yang konsisten ini kemudian berpotensi meningkatkan loyalitas pasien dalam jangka panjang, karena pasien yang merasa puas akan cenderung kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Penelitian ini memberikan gambaran mengenai hubungan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh. Meskipun temuan-temuan ini dapat memberikan indikasi awal yang relevan bagi rumah sakit lainnya di Sumatera Barat maupun di Indonesia, tingkat generalisasinya tetap memiliki keterbatasan. Hal ini disebabkan pertama karena penelitian dilakukan hanya pada satu rumah sakit dengan karakteristik budaya organisasi, kualitas layanan, dan profil pasien tertentu yang mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi rumah sakit lainnya. Kedua, penelitian ini menggunakan desain potong lintang (*cross-sectional*) sehingga tidak dapat menangkap perubahan loyalitas pasien dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, generalisasi hasil penelitian ini harus dilakukan secara hati-hati dan mempertimbangkan perbedaan konteks masing-masing rumah sakit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa secara umum pasien Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Payakumbuh menunjukkan tingkat kepuasan dan loyalitas yang positif, dengan lebih dari separuh responden menyatakan puas (55%) dan loyal (54,8%), serta terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kepuasan dan loyalitas pasien ($p=0,0001$). Namun, masih terdapat proporsi yang cukup besar

pasien yang tidak puas (45%) dan tidak loyal (45,2%), yang mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek layanan tertentu. Oleh karena itu, disarankan kepada manajemen rumah sakit untuk melakukan intervensi khusus pada area layanan yang masih dinilai kurang, seperti optimalisasi waktu tunggu, dan peningkatan fasilitas pendukung, sekaligus mengembangkan program loyalitas yang berbasis nilai-nilai Islami untuk memperkuat ikatan emosional dengan pasien. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan pendekatan kualitatif untuk memahami lebih mendalam akar permasalahan ketidakpuasan serta mengeksplorasi variabel mediasi lain seperti persepsi nilai dan kepercayaan yang memengaruhi loyalitas pasien. Penelitian ini tidak menerima pendanaan dari sumber manapun dan penulis menyatakan tidak memiliki konflik kepentingan dalam pelaksanaannya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sudarmo, E.N.K. (2022). Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. Moewardi (Pencanangan Pembangunan Zona Integritas WBK & WBBM). *Jurnal Birokrasi dan Pemerintah Daerah*, 4(2), 20-37. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v4i2.17941>
2. Mbunai, P.M.Z., La Ode, & Sinaga,

- Muhammad Panca Prana Mustaqim. (2024). JUSTLAW: Journal Science and Theory of Law, 1(1), 22-35. <https://ojs.sains.ac.id/index.php/Justlaw/article/view/30>
3. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. 2020;(3):1–80.
4. Wardani, C.R., Adrianto, R., Ar, C., & Elvira, V.F. (2025). Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Aisyiyah Samarinda Tahun 2024. *Manajemen Kesehatann Indonesia*, 13(April). <https://doi.org/10.14710/jmki.13.1.2025.110-22>
5. Rikayoni. Description of The Level of Patient Satisfaction with The Service in The Siti Rahmah Padang Islamic Hospital Intalance Room in 2019. *Menara Ilmu*. 2020;14(1):126–34. doi: <https://doi.org/10.31869/mi.v14i1.2125>
6. Soumokil Y, Syafar M, Yusuf A. Analisis Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. 2021;10(Siti 2018):543–51. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*. 2021;10:543–51. doi: <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
7. Rochana N, Djogotuga NN. Kepuasan Pasien Stagnan di Instalasi Gawat Darurat (IGD) di Kupang. *Journal of Holistic Nursing and Health Science*. 2020;3(2):12–20. doi: <https://doi.org/10.14710/hnhs.3.2.2020.12-20>
8. Rahman MK, Bhuiyan MA, Zailani S. *Healthcare Services : Patient Satisfaction and Loyalty Lessons from Islamic Friendly Hospitals*. Dove Press. 2021; 15: 2633–2646. doi: <https://doi.org/10.2147/PPA.S333595>
9. Dabija Dan Christian RB. Enchancing Consumers' Satisfaction and Loyalty of Retailers in Romania Through Store Ambiance and Communication. *Procedia Economics and Finance*. 2014; 15: 371-382. doi: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(14\)00459-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(14)00459-6)
10. Rejikumar G.; Raja Sreedharan V., Saha ; Raiswa. An Integrated Framework For Service Quality, Choice Overload, Customer Involvement and Satisfaction. *Management Decision* . 2021;59(4): 801-28. doi: <https://doi.org/10.1108/MD-12-2018-1354>
11. Sah MK, Sangroula RK, Kumar SA. Comparative Analysis of Performance of Private and Public Healthcare Systems in Nepal. *International Journal of Community Medicine and Public Health*. 2020; 7(7):2462-2468. doi: <http://dx.doi.org/10.18203/2394-6040.ijcmph20202966>
12. Holiwono LS, Tan PHP. Effect of Perceived Healthcare Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient Satisfaction at XY Hospital (Servqual Dimensional Approach). *Budapest*

- International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal). 2020;9220-33. doi: DOI: <https://doi.org/10.33258/birci.v4i4.2932>
13. Alodhialah AM, Almutairi AA, Almutairi M. Key Predictors of Patient Satisfaction and Loyalty in Saudi Healthcare Facilities : A Cross-Sectional Analysis. Healthcare. 2024;1–16. doi: <https://doi.org/10.3390/healthcare12202050>
14. Hsu L chun. Investigating Effect of Service Encounter ,Value , and Satisfaction on Word of Mouth : An Outpatient Service Context. International Journal of Environmental Research and Public Health. 2018;1-15. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph15010132>
15. Harmen EL, Semiarty R, Lita RP. Model Keterkaitan Persepsi Nilai, Citra Merek, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Sakit. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. 2020;8(2):216–25. doi: <https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i2.5094>
16. Mularczyk-Tomczewska P, Gujski M, Koperdowska JM, Wójcik J, Silczuk A. Factors Influencing Patient Satisfaction with Healthcare Services in Poland. Medical Science Monitor. 2025;31:1-8. doi:<https://doi.org/10.12659/MSM.948225>
17. Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. 2017; <https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
18. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill.
19. Chen X, Zhao W. The Relationships Between Patient Experience with Nursing Care , Patient Satisfaction and Patient Loyalty : A Structural Equation Modeling. Dove Press. 2022;3173-83. doi:<https://doi.org/10.2147/PPA.S386294>
20. Rather, R. A., & Camilleri MA. The Effects of Service Quality and Consumer-Brand Value Congruence on Hospital Brand Loyalty. Journal Consumer Behavior. 2019;18(3):191-201. doi: <https://doi.org/10.1080/13032917.2019.1650289>
21. Trivedi JP. The Impact of Service Quality And Patient Satisfaction on Patient Loyalty In Indian Healthcare Industry. Journal Health Management. 2019; 21(2): 264-77.
22. Alrubaiee, L., & Alkaa'ida F. The Mediating Effect Of Patient Satisfaction

In The Patients' Perceptions Of
Healthcare Quality-Patient Trust
Relationship. Inter national Journal of

Marketing Studies. 2019;11(1):100–12.
doi:<https://doi.org/10.5539/ijms.v3n1p103>