
Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Sarana Prasarana Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien

¹Indah Pertiwi

Universitas Tadulako Palu

ABSTRACT

The growing competition between hospitals is getting tougher so that every hospital is required to enhance competitiveness by trying to give satisfaction to all its patients. The progress and development of the hospital will depend on the quality of the services provided. Hospital growth in Indonesia is quite high in the past ten years. However, this growth does not indicate good quality. Data from the Hospital Accreditation Commission in 2014 recorded that only 535 hospitals were nationally accredited from 2424 hospitals registered in Indonesia or around 22 percent. This study was conducted with the aim of analyzing the effect of the quality of health services and infrastructure on patient loyalty through patient satisfaction at the Jala Ammari Hospital in Makassar. This research used quantitative research by using path analysis method. The population in this study was 1,432 patients. The number of samples was 115 patients. The sampling technique in this study is random sampling. The results of this study indicate that the significance value of (1) the effect of health service quality on patient loyalty is 0.016, (2) infrastructure facilities on patient loyalty is 0.017 (3) the quality of health services to patient satisfaction is 0.000, (4) infrastructure facilities to patient satisfaction of 0.043, (5) patient satisfaction on patient loyalty is 0.025, (6) the effect of health service quality on patient loyalty through patient satisfaction is 0.044, (7) the effect of infrastructure on patient loyalty through patient satisfaction is 0.258. The conclusion that the quality of health services goes well so as to increase patient loyalty through patient satisfaction, but seen from the facilities has not been implemented properly on patient loyalty through patient satisfaction.

ABSTRAK

Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Kemajuan dan perkembangan rumah sakit akan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia cukup tinggi dalam kurung sepuluh tahun ini. Tetapi, pertumbuhan tersebut tidak menunjukkan baiknya kualitas. Data dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit pada tahun 2014 tercatat baru 535 rumah sakit yang terakreditasi secara nasional dari 2424 rumah sakit yang terdaftar di Indonesia atau sekitar 22 persen. Penelitian ini dilakukan dengan bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di rumah sakit angkatan laut jala ammari kota makassar. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, menggunakan metode path analysis (analisis jalur). Populasi dalam penelitian ini adalah 1.432 pasien. Jumlah sampel adalah 115 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi (1) pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,016, (2) sarana prasarana terhadap loyalitas pasien sebesar 0,017 (3) kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien sebesar 0,000, (4) sarana prasarana terhadap kepuasan pasien sebesar 0,043, (5) kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,025, (6) pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,044, (7) pengaruh sarana prasarana terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,258. Kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berjalan dengan baik sehingga mampu meningkatkan loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, tapi dilihat dari sarana prasarana belum terlaksana dengan baik terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien.

PENDAHULUAN

Menuju era globalisasi dimana persaingan akan lebih terbuka, maka industri pelayanan kesehatan harus mampu merubah paradigma dalam memberikan pelayanan kesehatan. Persaingan dalam industri jasa adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan handal.

Tumbuhnya persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat sehingga setiap rumah sakit dituntut untuk mempertinggi daya saing dengan berusaha memberikan kepuasan kepada semua pasiennya. Kemajuan dan perkembangan rumah sakit akan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka pasien di rumah sakit tersebut akan merasa puas. Kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa.

Menurut Organisasi Kesehatan Dunia atau World Health Organization, Rumah Sakit harus terintegrasi dalam sebuah sistem kesehatan dimana pun keberadaannya. Fungsinya agar rumah sakit dapat menjadi pusat sumber daya untuk peningkatan kesehatan masyarakat di wilayahnya sedangkan pelayanan kesehatan menurut WHO yang baik mampu memberikan pelayanan yang efektif, aman, dan berkualitas tinggi kepada mereka yang membutuhkannya.

Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia cukup tinggi dalam kurung sepuluh tahun ini. Tetapi, pertumbuhan tersebut tidak menunjukkan baiknya kualitas. Data dari Komisi Akreditasi Rumah Sakit pada tahun 2014 tercatat baru 535 rumah sakit yang terakreditasi secara nasional dari 2424 rumah sakit yang terdaftar di Indonesia atau sekitar 22 persen.

Undang-undang NO. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit tegas menyatakan seluruh rumah sakit wajib akreditasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Perkembangan ini tentu selain menuntut baiknya kualitas pelayanan juga menciptakan adanya persaingan, baik persaingan regional, nasional maupun internasional.¹

Menurut Depkes RI tahun 2000, diperoleh hasil 87,3 % mengatakan bahwa perlu standarisasi tenaga, sarana dan pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan tujuan pembangunan kesehatan Indonesia Sehat 2015 yaitu meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat, bangsa dan Negara Indonesia yang ditandai oleh penduduknya yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku hidup serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan dan fasilitas kesehatan yang bermutu secara adil dan merata diseluruh wilayah Republik Indonesia dan dapat mewujudkan bangsa yang mandiri maju dan sejahtera. Oleh karena itu pemerintah mengambil kebijakan strategis untuk menggratiskan pelayanan kesehatan bagi masyarakat miskin.

Kebutuhan masyarakat akan kesehatan terus berkembang. Menyikapi kemajuan dalam hal kesehatan, masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan yang sangat lengkap dan memadai karna kesehatan merupakan hal yang sangat penting untuk menunjang kegiatan seseorang. Pelayanan medis atau Penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memberikan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien.²

Dalam Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan juga ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak yang sama dalam memperoleh akses atas sumber daya di bidang kesehatan dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau.³

Menurut Kemenkes tahun 2016 mengatakan bahwa Kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia dan merupakan modal setiap warga Negara dan setiap Bangsa dalam mencapai kemakmuran. Seseorang tidak bias memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika dia berada dalam kondisi tidak sehat. Sehingga kesehatan merupakan modal setiap individu untuk meneruskan hidupnya secara layak.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ida tentang Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa Variabel sarana prasarana pelayanan kesehatan memberikan pengaruh sedang terhadap kepuasan pasien tetapi signifikan memengaruhi kepuasan pasien.⁴ Adapun variabel kualitas pelayanan kesehatan kuat memengaruhi kepuasan pasien, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada pasien adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan kesehatan yang prima. sarana prasarana dan kualitas pelayanan kesehatan memberikan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien.

Sarana Prasarana yang ada akan menjadi dasar penilaian konsumen setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat erat kaitannya dengan tingkat kepuasan pasien, dimana mutu pelayanan kesehatan yang baik dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan akan menghasilkan kepuasan bagi pasien. Untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien.⁵

Sehubungan dengan kondisi itu, permasalahannya adalah apakah lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan Rumah Sakit yaitu variabel reliability (keterhandalan), responsiveness (cepat tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangible (nyata) akan mempengaruhi kepuasan pasien khususnya pasien Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari Kota Makassar.

Kepuasan Pasien merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar Pasien mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan Pasien merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang semakin keras.⁶

Loyalitas pada pasien di sini merupakan dampak dari kesediaan pasien atas suatu layanan atau jasa medis tertentu yang diwujudkan secara berkelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta untuk menjadi pengguna secara berulang di rumah sakit yang bersangkutan. Loyalitas menjadi suatu bentuk nyata atas kesediaan pasien untuk menggunakan kembali, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap rumah sakit

Menurut Sangadji dan Sopiah Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk barang atau jasa dipilih secara konsisten di masa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁶

Pandangan ini menjadi sebuah dasar landasan untuk mengamati fenomena pada rumah sakit yang ada di Indonesia, termasuk Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari sebagai rumah sakit Tentara Republik Indonesia yang melayani

pasien anggota dan pasien umum, apakah sudah melakukan jejaring layanan kesehatan sesuai fokus pengamatan sistem yang nantinya menjadikan rumah sakit ini mampu mengembangkan sistem layanan go internasional, bermitra secara kompetitif dengan rumah sakit lainnya dan mampu mengembang kepercayaan publik sebagai rumah sakit yang maju dan modern.

Jika dalam hal ini penerapan jejaring layanan tidak diterapkan secara baik, yang menjadi penyebab rumah sakit tersebut tertinggal atau sulit dikenal dengan rumah sakit lainnya yang ada dalam satu wilayah daerah, karena tidak terbangun jejaring layanan kesehatan.

Rumah Sakit AL Jala Ammari saat ini hanya melayani pasien anggota dan juga pasien umum, karena belum menjadi rumah sakit rujukan daerah, untuk datang berobat ke rumah sakit ini, karena lemahnya konstruksi jejaring kesehatan yang terbentuk.

Penyebab mendasar lemahnya jejaring yang terbentuk ini mengingat Rumah Sakit AL Jala Ammari adalah rumah sakit pemerintah yang selalu memandang bahwa publik yang membutuhkan layanan untuk dilayani atau dengan kata lain publik bergantung pada layanan pihak rumah sakit yang menyebabkan organisasi menjadi stagnan dan sulit maju.

Berdasarkan data yang didapatkan dari pihak Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari di ruang rawat inap yakni dari tahun 2016, 2017, 2018 dan tahun 2020 terjadi fluktuasi jumlah kunjungan pasien di pelayanan rawat inap Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari.

Pada tahun 2016 kunjungan pasien berjumlah 3.004 kunjungan, mengalami penurunan kunjungan pasien pada tahun 2017 menjadi 2.668, tahun 2018 mengalami peningkatan menjadi 3.802 kunjungan, dan pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 1.432 kunjungan pasien rawat inap.

Berdasarkan uraian data yang diperoleh, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Sarana Prasarana terhadap Loyalitas Pasien melalui Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari Kota Makassar.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Penelitian ini dilaksanakan bulan maret di rumah sakit Angkatan laut jala ammari kota makassar.

Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner, dengan menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menggunakan unit rawat inap di RS AL Jala Ammari kota makassar pada bulan januari hingga desember sebanyak 1432 pasien pada tahun 2020. Penentuan sampel menggunakan rumus lameshow sampel yang diperoleh sebanyak 115 pasien dengan teknik random sampling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Univariat

Karakteristik Responden

Tabel 1

Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden di Ruang Rawat Inap RS AL Jala Ammari Kota Makassar

Variabel	n (115)	% (100)
Kelompok Umur		
≤ 20 tahun	19	16.5
21-30 tahun	26	22.6
31-40 tahun	30	26.1
41-50 tahun	22	19.1
>50 tahun	18	15.7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	55	47.8
Perempuan	60	52.2
Pendidikan Terakhir		
Tidak sekolah / Tidak tamat SD	3	2.6
SD	11	9.6
SMP	18	15.7
SMA	54	47.0
Perguruan Tinggi	29	25.2

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan data tabel 1 menunjukkan dari 115 responden paling banyak pada kelompok umur 21-30 tahun yaitu sebanyak 26 responden (22,6%) dan paling sedikit pada kelompok umur >50 tahun yaitu 18 responden (15,7%). Pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang (47,8%), sedangkan perempuan sebanyak 60 orang (52,2%) serta paling banyak responden berpendidikan terakhir SMA yaitu 54 responden (47,0) dan paling sedikit yaitu tidak sekolah/tidak tamat SD sebanyak 3 responden (2,6%).

Tabel 2
Distribusi frekuensi berdasarkan variabel yang diteliti di Ruang Rawat Inap RS AL Jala Ammari Kota Makassar

Variabel	n (115)	% (100)
Kualitas Pelayanan Kesehatan		
Kurang	6	5.2
Cukup	109	94.8
Sarana Prasarana		
Kurang	5	4.3
Cukup	110	95.7
Kepuasan Pasien		
Kurang	5	4.3
Cukup	110	95.7
Loyalitas Pasien		
Kurang	8	7.0
Cukup	107	93.0

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan pada kualitas pelayanan 6 responden (5,2%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang dalam menangani pasien, dan 109 responden (94,8%) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan cukup dalam menangani pasien.

Pada sarana dan prasarana, 5 responden (4,3%) menyatakan bahwa sarana prasarana kurang dalam menangani pasien, dan 110 responden (95,7%) yang menyatakan bahwa sarana prasarana cukup dalam menangani pasien.

Pada kepuasan pasien, 5 responden (4,3%) menyatakan bahwa Kepuasan Pasien kurang dalam menangani pasien, dan 110 responden (95,7%) yang menyatakan bahwa Kepuasan Pasien cukup dalam menangani pasien.

Pada loyalitas pasien, 8 responden (7,0%) menyatakan bahwa Loyalitas Pasien kurang dalam menangani pasien, dan 117 responden (93,0%) yang menyatakan bahwa Loyalitas Pasien cukup dalam menangani pasien.

Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Tabel 3
Hasil Uji Jalur Model I

Variabel	t	Sig	R Square
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1)	2.452	0.016	0.437
Sarana Prasarana (X2)	2.413	0.017	
Kepuasana pasien (Y)	2.276	0.025	
Variabel Dependen : Loyalitas Pasien (Z)			

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel uji jalur Model I, diketahui bahwa nilai signifikan dari variabel kualitas pelayanan kesehatan $0,016 < 0,05$, sarana prasarana $0,017 < 0,05$ dan kepuasan pasien $0,025 < 0,05$.

Nilai thitung > ttabel untuk tingkat signifikansi 5% atau 0,05 yaitu (1.662), hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t untuk kualitas pelayanan kesehatan adalah 2.454 dengan hasil signifikansi 0,016 dan nilai t untuk sarana prasarana sebesar 2.413 dengan hasil signifikansi 0,017 dan untuk kepuasan pasien sebesar 2.276 dengan hasil signifikansi 0,025.

Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa uji jalur Model I, yakni variabel kualitas pelayanan kesehatan signifikan terhadap loyalitas pasien, sarana prasarana signifikan terhadap loyalitas pasien dan kepuasan pasien signifikan terhadap loyalitas pasien.

Besarnya nilai R Square yang terdapat pada table adalah sebesar 0,437 hal ini menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan kesehatan, sarana prasarana, terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien adalah sebesar 43,7% sementara sisanya 56,3% merupakan kontribusi dari variabel- variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 4
Hasil Uji Jalur Model II

Variabel	t	Sig	R Square
Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1)	4.326	0.000	0.184
Sarana Prasarana (X2)	-1.956	0.043	
Variabel Dependen : Kepuasan pasien (Y)			

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan pada output uji jalur Model II dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kedua variabel yaitu kualitas pelayanan kesehatan = 0,000 < 0,05 dan sarana prasarana = 0,043 < 0,05.

Nilai thitung > ttabel untuk tingkat signifikansi 5% atau 0,05 yaitu (1.661), hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t untuk kualitas pelayanan kesehatan adalah 4.326 dengan hasil signifikansi 0,000 dan nilai t untuk sarana prasarana sebesar 1.956 dengan hasil signifikansi 0,043.

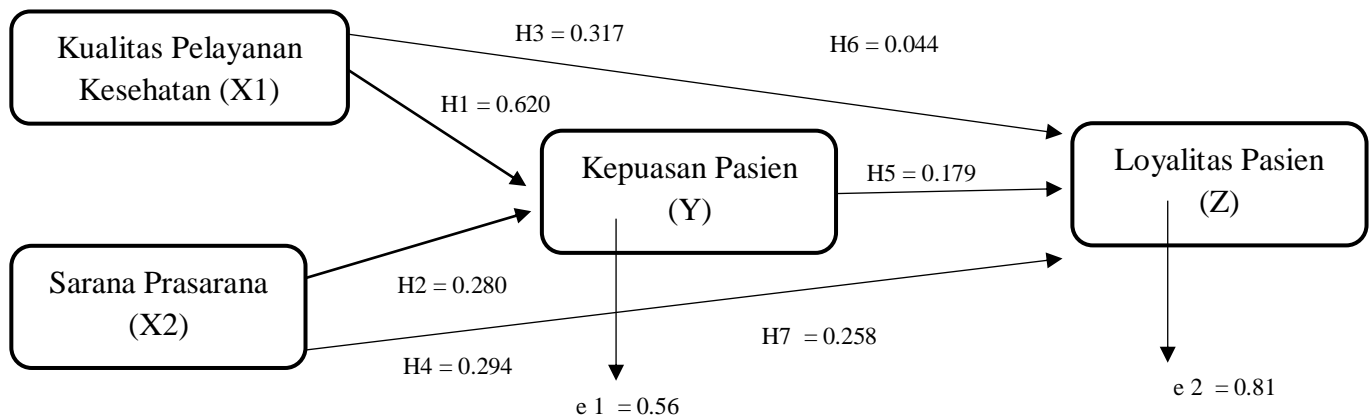
Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa koefisien jalur Model II, yakni variabel kualitas pelayanan kesehatan terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan sarana prasarana terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.

Besarnya nilai R Square yang terdapat pada table adalah sebesar 0,184 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pasien adalah sebesar 18,4% sementara sisanya 81,6 % merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak diteliti. Sementara untuk nilai $e_2 = \sqrt{(1-0,184)} = 0,81$, pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien diperoleh dari bagian table "coefficients, standardized coefficients (Beta) yakni 0,317, sarana prasarana terhadap loyalitas pasien sebesar 0,294 dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,179

Tabel 5
Hasil Sobel Test

No	Variabel	Standarized Coefficients	Unstandarized Coefficients	Std. Error	Sig	Keterangan
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
1	Y → Z	0.179			0.025	Signifikan
2	X1 → Z	0.317	(b) 0.168	(Sb) 0.074	0.016	Signifikan
3	X2 → Z	0.294	0.234	0.095	0.017	Signifikan
4	X1 → Y	0.620	0.204	0.085	0.000	Signifikan
5	X2 → Y	-0.280	(a1) 0.487	(Sa1) 0.112	0.043	Signifikan
6	X1 → Y → Z	0.111	(a2) -0.207	(Sa2) 0.106	0.044	Signifikan
7	X2 → Y → Z	-0.050			0.258	Tidak Signifikan

Sumber : Data Primer, 2021



Gambar 1. Digram Model Analisis Jalur

Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) mempunyai nilai signifikan sebesar 0,016 dan nilai coefficients Beta kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien sebesar 0,317. Nilai thitung > ttabel untuk tingkat signifikansi 5% atau 0,05 yaitu (1.662), hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t untuk kualitas pelayanan kesehatan adalah 2.454 dengan hasil signifikansi 0,016.

Sarana Prasarana (X2) mempunyai nilai signifikan sebesar 0,017 pada koefisien alpha 5%. Karena hal ini signifikan < 0,05, dan nilai coefficients Beta sarana prasarana terhadap loyalitas pasien sebesar 0,294 dengan nilai thitung > ttabel.

Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) mempunyai nilai sebesar 0,000 pada koefisien alpha 5%. Karena hal ini signifikan < 0,05, hal ini coefficients Beta Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) terhadap Kepuasan Pasien sebesar 0,620 dengan nilai thitung > ttabel.

Sarana Prasarana (X2) mempunyai nilai signifikan sebesar 0,043 pada koefisien alpha 5%. Karena hal ini signifikan < 0,05, coefficients Beta Sarana Prasarana terhadap Kepuasan Pasien sehingga 0,280 dengan nilai thitung > ttabel.

Kepuasan Pasien (Y) mempunyai nilai t sebesar 2,276 dan nilai signifikan sebesar 0,025 pada koefisien alpha 5%. Coefficients Beta Kepuasan Pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 0,179.

Kualitas Pelayanan Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, besarnya pengaruh sebesar 0,044 lebih kecil dari 0,05. Sarana Prasarana tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, besarnya pengaruh sebesar 0,258 lebih besar dari 0,05.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) Terhadap Loyalitas Pasien (Z)

Berdasarkan koefisien jalur model pertama Nilai thitung > ttabel untuk tingkat signifikansi 5% atau 0,05 yaitu (1.662), hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t untuk kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien sebesar 2.454 dengan hasil signifikansi 0,016 hal ini kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hidayat menyatakan bahwa Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD “Kanjuruhan” Kepanjen.⁷

Dari hasil penelitian 6 responden (5,2%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang dalam menangani pasien, dan 109 responden (94,8%) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan cukup dalam menangani pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien, 8 responden (7,0%) menyatakan bahwa Loyalitas Pasien kurang dalam menangani pasien, dan 117 responden (93,0%) yang menyatakan bahwa Loyalitas Pasien cukup dalam menangani pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien. Jika pasien sudah memiliki rasa memiliki dan mempunyai ikatan emosional yang baik dengan rumah sakit tersebut, biasanya seseorang tersebut tidak akan pindah ke rumah sakit lain untuk berobat ataupun di rawat. Meskipun terjadi perubahan harga di rumah sakit tersebut. Seseorang sudah merasa nyaman, percaya, dan simpatik pada rumah sakit tersebut dan akan mudahnya mempromosikan rumah sakit dan membawa dampak yang positif bagi Rumah Sakit. Memiliki hubungan yang berlangsung lama dan terus menerus dapat tercapainya hubungan jangka panjang yaitu pasien akan enggan memilih atau membatasi dirinya atas tawaran yang dilakukan oleh rumah sakit lainnya. Serta akan memberikan rekomendasi nya kepada orang lain. Dari kelima indikator kualitas pelayanan kesehatan yang memiliki respon paling rendah adalah adalah pada aspek kenyamanan ruang rawat inap. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan bahwa pada Rumah Sakit Jala Ammari khususnya di ruan rawat inap kelas III toilet atau kamar mandi ada diluar ruangan, selain itu kamar mandi antara pasien dan pengunjung menjadi satu, adanya genangan air dilantai, berbau pesing dan untuk kamar mandi pria dan wanita tidak terpisah.

Pada sarana pembuangan sampah di rumah sakit jala ammari yaitu pada tempat sampah ada beberapa yang tidak memiliki tutup, adanya sampah yang berserakan disekitar lingkungan rumah sakit khususnya di ruang rawat inap menimbulkan dampak negative terhadap lingkungan dan kesehatan semua masyarakat yang berada dilingkungan Rumah Sakit Jala Ammari. Salah satu dampak yang ditimbulkan apabila sampah berserakan dan ada tempat sampah yang tidak memiliki tutup adalah akan menjada sarana berkembang biak serangga yang dapat menularkan penyakit kepada pasien dan pengunjung.

Hal ini sejalan dengan penelitian Levina menunjukkan bahwa 65,0% kenyamanan pasien yang ada di Rumah Sakit Karel Sadsuitubun Langgur menyatakan kurang. Salah satu penyebabnya adalah terjadi kekurangan air, baik di kamar mandi maupun di toilet dan kebersihan ruangan. Pasien yang merasa puas akan suatu pelayanan yang diberikan memberikan pengaruh yang sangat besar. Loyalitas pasien atas barang atau jasa akan meningkat. Jika kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit baik maka akan memberikan manfaat yang besar bagi rumah sakit karena pasien akan loyal dan selalu menggunakan jasa rumah sakit.⁸

Pengaruh Sarana Prasarana (X2) Terhadap Loyalitas Pasien (Z)

Berdasarkan koefisien jalur model pertama Nilai t hitung $>$ t tabel untuk tingkat signifikansi 5% atau 0,05 yaitu (1.662), hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t untuk sarana prasarana sebesar 2.413 dengan hasil signifikansi 0,017 hal ini sarana prasarana berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Dari hasil penelitian 5 responden (4,3%) menyatakan bahwa Sarana Prasarana kurang dalam menangani pasien, dan 110 responden (95,7%) yang menyatakan bahwa Sarana Prasarana cukup dalam menangani pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien, 8 responden (7,0%) menyatakan bahwa Loyalitas Pasien kurang dalam menangani pasien, dan 117 responden (93,0%) yang menyatakan bahwa Loyalitas Pasien cukup dalam menangani pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa merupakan salah satu kewajiban bagi suatu penyelenggaraan pelayanan public untuk menyediakan sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan public yang dapat menunjang tercapainya iklim pelayanan yang memadai.⁹

Nurhidayat mengemukakan bahwa kelengkapan peralatan merupakan salah satu atribut dalam customer needs karena berada dalam kuadran I dalam diagram kartesius kebutuhan pasien yang berarti aspek pelayanan yang paling diharapkan tinggi oleh pasien, namun yang diperolehnya lebih rendah dibanding yang diharapkan.¹⁰

Dari kelima indikator sarana prasarana, yang memiliki respon paling rendah adalah aspek kelengkapan peralatan. Hal ini berarti bahwa dibanding dengan aspek alat-alat kesehatan yang layak pakai, kebersihan tempat tidur, ketersediaan obat dan ketersediaan tempat parkir.

Rendahnya fasilitas yang disediakan oleh rumah sakit baik itu terkait pelayanan medis maupun pelayanan penunjang akan mempengaruhi pemasaran rumah sakit dikarenakan dapat mempengaruhi keputusan pasien dalam menentukan fasilitas pelayanan yang dipilihnya. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Riswardani yang menyatakan bahwa semakin meningkat fasilitas kesehatan serta sarana prasarana penunjang yang disediakan oleh rumah sakit maka akan semakin menarik pasien untuk memilih menggunakan jasa dari rumah sakit tersebut.¹¹

Ridwan mempengaruhi loyalitas ataupun kesetiaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Pelayanan kesehatan merupakan kegiatan ataupun manfaat yang ditawarkan oleh fasilitas kesehatan kepada pasien untuk memuaskan dan mendapatkan loyalitas atau kesetiaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.¹²

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan koefisien jalur model kedua Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) terhadap kepuasan pasien yaitu Nilai t hitung $>$ t tabel untuk tingkat signifikansi 5% atau 0,05 yaitu (1.661), hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t untuk kualitas pelayanan kesehatan sebesar 4.326 dengan hasil signifikansi 0,000 hal ini kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian menunjukkan 6 responden (5,2%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan kurang dalam menangani pasien, dan 109 responden (94,8%) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan cukup dalam menangani pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien, 5 responden (4,3%) menyatakan bahwa Kepuasan Pasien kurang dalam menangani pasien, dan 110 responden (95,7%) yang menyatakan bahwa Kepuasan Pasien cukup dalam menangani pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien.

Pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit Jala Ammari Kota Makassar membutuhkan pelayanan dari petugas kesehatan yang bersikap ramah. Hasil penelitian diketahui bahwa ada petugas kesehatan yang tidak terlalu mengajak komunikasi dengan baik dan bersikap ramah kepada pasien sehingga pelayanan kesehatan dianggap kurang baik karena ada petugas yang jutek sehingga mereka takut untuk mengemukakan masalahnya. Semakin mudah pasien melakukan komunikasi dengan petugas kesehatan, semakin ramah petugas kesehatan memberikan perhatian kepada pasien dan semakin mudah pasien menyalurkan aspirasinya maka semakin tinggi pula kepuasan pasien yang dirasakan oleh pasien

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Wulaisan menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y) rawat inap di Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari Hipotesis ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum Dewi Sartika Kendari memang berorientasi kepada pasien salah satunya dengan cara memberikan lebih dari harapan pasien.¹³

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Sarana Prasarana (X2) Terhadap Kepuasan Pasien (Y)

Berdasarkan koefisien jalur model kedua Sarana Prasarana (X2) terhadap kepuasan pasien mempunyai Nilai thitung > t tabel untuk tingkat signifikansi 5% atau 0,05 yaitu (1.661), hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t untuk sarana prasarana sebesar 1.956 dengan hasil signifikansi 0,043 hal ini sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Hal ini sejalan dengan penelitian Yunari (2017) yang menyatakan bahwa sarana prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pasien

Dari hasil penelitian, 5 responden (4,3%) menyatakan bahwa Kepuasan Pasien kurang dalam menangani pasien, dan 110 responden (95,7%) yang menyatakan bahwa Kepuasan Pasien cukup dalam menangani pasien. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pada Rumah Sakit Angkatan Laut Jala Ammari Kota Makassar telah memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien.

Moha dan Laidong, mengatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen untuk memperoleh kepuasan, karena jasa merupakan sesuatu yang abstrak sehingga aspek fisik menjadi penting untuk mengukur pelayanan tersebut.¹⁴ Wijono mengatakan bahwa penampilan fisik fasilitas kesehatan erat kaitannya dengan kenyamanan, dimana aspek ini tidak secara langsung berhubungan dengan efektivitas klinis namun sangat mempengaruhi kepuasan pasien serta keinginannya untuk kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut guna mendapatkan pelayanan selanjutnya.¹⁵

Pengaruh Kepuasan Pasien (Y) Terhadap Loyalitas Pasien (Z)

Berdasarkan koefisien jalur model pertama Kepuasan Pasien (Y) terhadap loyalitas pasien mempunyai Nilai thitung > t tabel untuk tingkat signifikansi 5% atau 0,05 yaitu (1.662), hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh nilai t untuk kepuasan pasien sebesar 2.276 dengan hasil signifikansi 0,025 hal ini menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Dewi yang menyatakan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Artinya semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi pula loyalitas pasien dan sebaliknya.¹⁶

Dari ketiga indikator loyalitas pasien, yang memiliki respon paling rendah adalah Komitmen untuk kembali berobat, jika membutuhkan pelayanan kesehatan di masa yang akan datang.

Persepsi responden pada aspek loyalitas ini sangat di pengaruhi oleh pengalaman responden pada saat memperoleh pelayanan kesehatan di rumah sakit. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Azhari dan Fanani yang menyatakan bahwa pengalaman sangat berpengaruh terhadap loyalitas.¹⁷ Hasil penelitian Arab, et al menyatakan bahwa patient experience memiliki dampak yang besar terhadap kesediaan pasien untuk kembali ke rumah sakit yang sama, penggunaan layanan kembali rumah sakit serta memberikan rekomendasi yang baik tentang pelayanan rumah sakit tersebut kepada orang lain.¹⁸

Loyalitas pasien rumah sakit perlu dijaga dan dipertahankan karena merupakan aset berharga bagi rumah sakit. Pasien yang merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit akan memiliki kecenderungan untuk loyal terhadap rumah sakit tersebut, namun sebaliknya pasien yang merasa tidak puas akan cenderung mencari rumah sakit lain yang lebih baik dan dapat memenuhi kebutuhannya.

Persaingan rumah sakit yang semakin ketat menjadi tantangan tersendiri terutama bagi rumah sakit milik pemerintah. Selama ini anggapan bahwa rumah sakit pemerintah memiliki mutu yang relative lebih rendah dibandingkan rumah sakit – rumah sakit swasta dan hanya diminati oleh pasien kalangan kebawah, sedangkan pasien kalangan atas akan lebih memilih jasa pelayanan kesehatan rumah sakit swasta dengan tenaga medis dan fasilitas yang lebih lengkap. Hal ini menjadi catatan penting bagi rumah sakit pemerintah untuk membuat strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang prima sehingga dapat merubah stigma negative masyarakat terhadap rumah sakit Pemerintah.

Hubungan yang baik dengan pasien yang merupakan aset bagi rumah sakit, karena hal tersebut merupakan keuntungan atau manfaat bagi penyedia jasa kesehatan. Dikarenakan pasien yang merasa kecewa bisa menjadi bumerang bagi penyedia jasa kesehatan. Tidak hanya pindah dari rumah sakit tetapi juga akan menyebarkan ketidakpuasannya kepada lingkungan sekitar. Hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien adalah hubungan dimana konsumen mencapai nilai tertinggi atas kepuasan yang menyebabkan ikatan emosi yang kuat dan memiliki komitmen jangka panjang dengan rumah sakit.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan (X1) Terhadap Loyalitas Pasien (Z) Melalui Kepuasan Pasien (Y)

Kualitas Pelayanan Kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, besarnya pengaruh sebesar 0,044 lebih kecil dari 0,05.

Di era globalisasi saat ini dimana ilmu pengetahuan dan teknologi semakin meningkat, seiring dengan itu pula kebutuhan serta tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas juga semakin meningkat.

Masyarakat semakin sadar dan mengerti serta lebih kritis dalam memilih pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan mereka. Semakin pesatnya pertumbuhan rumah sakit, serta semakin menjamurnya rumah sakit – rumah sakit swasta yang menyebabkan terjadinya persaingan di industry jasa kesehatan.

Dengan terpenuhinya kebutuhan pasien di atas mereka akan merasa puas dan akan loyal dengan rumah sakit, namun tenaga kesehatan sering tidak menyadari bahwa pelayanan akan kebutuhan pasien sudah merupakan dimensi dari mutu

pelayanan..Kesalahan yang dilakukan penyedia jasa saat melayani pelanggan dapat mengurangi kepuasan dan pelanggan akan memutuskan berpindah penyedia jasa.

Semakin baik persepsi konsumen terhadap pelayanan medis maka loyalitas juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap pelayanan medis maka loyalitas pasien juga akan semakin rendah. Jika kepuasan pasien dapat tercipta dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka loyalitas pasien juga dapat terbentuk dari kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Hal ini sejalan dengan Penelitian Syur'an yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.¹⁹

Pengaruh Sarana Prasarana (X2) Terhadap Loyalitas Pasien (Z) Melalui Kepuasan Pasien (Y)

Sarana Prasarana tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, besarnya pengaruh sebesar 0,258 lebih besar dari 0,05.

Aspek pernyataan yang menyatakan bahwa Komitmen untuk kembali berobat jika membutuhkan pelayanan kesehatan di masa yang akan datang, ada 19 responden (15,7%) menjawab kurang setuju dan ada 80 responden (69,6%) menjawab setuju dan 17 responden (14,8%) menjawab sangat setuju. Merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, ada 17 responden (14,8%) menjawab kurang setuju dan yang menjawab setuju ada 90 responden (78,3%). dan untuk yang menjawab sangat setuju ada 8 responden (7,0%).

Hal ini sejalan dengan penelitian Ridwan menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan yang kemudian secara simultan maupun parsial akan mempengaruhi loyalitas ataupun kesetiaan pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Persaingan rumah sakit yang semakin ketat menjadi tantangan tersendiri terutama bagi rumah sakit milik pemerintah. Selama ini beranggapan bahwa rumah sakit pemerintah memiliki mutu yang relative lebih rendah dibandingkan rumah sakit – rumah sakit swasta dan hanya diminati oleh pasien kalangan kebawah, sedangkan pasien kalangan atas akan lebih memilih jasa pelayanan kesehatan rumah sakit swasta dengan tenaga medis dan fasilitas yang lebih lengkap.¹²

Hal ini menjadi catatan penting bagi rumah sakit pemerintah untuk membuat strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang prima sehingga dapat merubah stigma negative masyarakat terhadap rumah sakit Pemerintah. Semakin baik atau buruknya fasilitas yang diberikan tidak dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Fasilitas yang ada di rumah sakit juga tidak memadai atau tidak mampu memenuhi kebutuhan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien di rumah sakit jala ammari kota makassar, maka dapat disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap loyalitas pasien. sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien jika kualitas pelayanan kesehatan meningkat maka kepuasan pasien juga akan meningkat, Terdapat pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan pasien jika sarana prasarana meningkat maka kepuasan pasien juga akan meningkat, terdapat pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien, tidak terdapat pengaruh Sarana Prasarana terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Diharapkan pihak Rumah Sakit Jala Ammari memperhatikan keluhan yang disampaikan oleh pasien sehingga kedepannya ada perubahan yang lebih baik, untuk kemajuan bersama, hendaknya ada hubungan timbal balik antara pihak rumah sakit dan pasien. Salah satu al yang dapat diberikan oleh pasien yaitu berupa masukan yang dapat membangun demi mewujudkan pelayanan rumah sakit yang sesuai dengan keinginan bersama dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, pelayanan yang diberikan selama ini kepada pasien agar selalu ditingkatkan agar pasien semakin puas dan percaya kepada Rumah Sakit Jala Ammari Kota Makassar, Rumah Sakit Jala Ammari perlu memikirkan cara menekan kekurangannya dalam bidang pelayanan dan peralatan sehingga diharapkan mampu menampilkan keunggulan pelayanan, Karena keterbatasan peneliti, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian sejenis lainnya serta diharapkan agar menambah variabel lain yang tidak disertakan pada penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini baik yang secara langsung maupun tidak langsung, utamanya Rumah Sakit Jala Ammari Kota Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

1. Gea D, Jesica S. Analisis Kebutuhan Sistem Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia dengan Metode Six Sigma. ComTech Comput Math Eng Appl. 2014;5(2):1155.

-
2. Nugraha M. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Type C Kabupaten Kebumen. 2020;11(02):97–102.
 3. DPR RI, Presiden RI. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. 2009;
 4. Ristiani IY, Pelayanan K. PENGARUH SARANA PRASARANA DAN KUALITAS. :155–66.
 5. Fitriyana M, Dharmawan D. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Bukitapit Bumi Persada. *J Manaj Bisnis Krisnadwipayana*. 2018;6(2).
 6. Marjun. Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Center Rumah Sakit Umum Daerah Anutapura. 2018;07(01):12–26.
 7. Hidayat BT, Arifin R, Hufron M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening. *e-Jurnal Ris Manaj [Internet]*. 2016;9(2):10. Available from: <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>
 8. Kelmanutu LS. Dimensi Mutu Pelayanan Pada Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Karelsadsuitubun Langgur Kabupaten Maluku Tenggara. 2013;221–9.
 9. Indonesia PR. UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Sekr Negara Jakarta [Internet]. 2009;1–77. Available from: <http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>
 10. Bausat N. Strategi RSUD Tenriawaru Kabupaten Bone Menuju Implementasi Sistem Pembayaran Prospektif. 2015;97–107.
 11. Riswardani YT sari. Pengaruh Fasilitas, Biaya Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *J Ekon Manaj Sumber Daya*. 2013;14(2):11.
 12. Ridwan I, Saftarina F, Kedokteran F, Lampung U, Ilmu B, Komunitas K, et al. Pelayanan Fasilitas Kesehatan : Faktor Kepuasan dan Loyalitas Pasien.
 13. Wulaisfan R, Tee SA, Mala F. Uji Daya Hambat Ekstrak Etanol Bintang Laut Bertanduk (*Protoreaster nodosus*) Terhadap Pertumbuhan Bakteri *Staphylococcus aureus*. *War Farm*. 2019;8(2):31–42.
 14. Moha S, Loindong S, Manajemen J, Sam U, Manado R. THE ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND FACILITIES. 4(1):575–84.
 15. Wijono D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan : Teori Strategi dan Aplikasi. Airlangga Univ Press. 2000;1.
 16. Dewi RR. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variabel.
 17. Azhari MI, Fanani D, Mawardi MK. Pengaruh Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan KFC Kawi Malang). *J Adm Bisnis*. 2015;28(1):1–6.
 18. Arab M, Tabatabaei SMG, Rashidian A, Forushani AR, Zarei E. *Ijph-41-71.Pdf*. *Iran J Public Heal*. 2012;41(9):71–7.
 19. Syur'an NO, Ma'ruf. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi : Studi Kasus Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND. *Seiko J Manag Bus*. 2020;3(3):353–63.