Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis
e-ISSN: 2745-7273
Vol. 7, No. 4, November 2026

Membangun Loyalitas Pasien Melalui Kualitas Pelayanan, Fasilitas Rumah Sakit, dan Transformasi Digital Layanan

Tanto, Muslim, Anjani Muslimatun Dawiyah

Universitas Bhakti Asih Tangerang
Penulis Korespondensi: tantomahmud83@gmail.com

Article Information:
Received: 15 Oktober 2026; Accepted: 19 Oktober 2026; Published: 03 November 2026

Abstract

Hospitals must prioritize patient loyalty as a sign of long-term service performance, in addition to healing patients, because of fierce competition in the healthcare industry. This study examines how hospital facilities, digital service transformation, and service quality affect patient loyalty and how patient satisfaction mediates this relationship. The study used a cross-sectional survey design and a quantitative approach with hospital patients. A questionnaire based on indications tested in earlier research was used to gather data. To examine the direct and indirect relationships between the variables, the data were analyzed using linear regression. The analysis results show that service quality has a positive and significant impact on patient satisfaction; hospital facilities have a positive and significant impact on patient satisfaction; service digitalization has a favorable and substantial impact on patient satisfaction; service quality likewise has a positive and significant impact on patient loyalty; hospital facilities have a positive and significant impact on patient loyalty; digitalizing services has a positive and substantial impact on patient loyalty; patient satisfaction has a positive and substantial impact on patient loyalty. The quality of service has an indirect effect on patient loyalty through patient satisfaction; hospital facilities have an indirect effect on patient loyalty through patient satisfaction; and the digitalization of services has an indirect effect on patient loyalty through patient satisfaction. The study's expected to support the role of patient satisfaction as a mediator and provide empirical evidence of the key factors influencing patient loyalty. To create a more effective, efficient, and patient-centered service experience, hospital management is expected to use the findings as a foundation for developing strategies to improve service quality, offer patient-oriented facilities, and optimize digital transformation.

Keywords: Service Quality; Hospital Facilities; Digital Service Transformation; Patient Satisfaction; Patient Loyalty.

1. Pendahuluan

Rumah sakit harus melakukan perubahan untuk meningkatkan pengalaman pasien dan kualitas pelayanan karena perubahan terbaru di lingkungan layanan kesehatan. Sekarang, rumah sakit lebih fokus menyediakan layanan yang dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien daripada hanya menyembuhkan penyakit karena meningkatnya persaingan. Meningkatnya

Published by:

harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan serta pesatnya perkembangan teknologi digital mendorong rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu dan kualitas layanannya. Dalam kondisi tersebut, loyalitas pasien menjadi salah satu indikator penting keberhasilan rumah sakit. Loyalitas pasien tercermin dari kesediaan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit yang sama serta memberikan rekomendasi positif kepada keluarga, teman, dan masyarakat. Oleh karena itu, loyalitas pasien juga menjadi salah satu ukuran kemampuan rumah sakit dalam mempertahankan kepercayaan pasien dan meningkatkan daya saing di era transformasi digital (World Health Organization, 2021).

Faktor utama yang memengaruhi pendapat pasien tentang kualitas perawatan rumah sakit adalah kualitas layanan. Kepercayaan pasien akan meningkat dengan layanan yang cepat, akurat, aman, dan berfokus pada pasien. Menurut studi terbaru, kepuasan pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kualitas layanan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas pasien. Pasien cenderung bertahan lebih lama di rumah sakit yang bisa memenuhi harapan mereka (Enrilladela & Ernawaty, 2026).

Bangunan rumah sakit memiliki pengaruh besar pada pengalaman pasien selain kualitas layanan. Kualitas rumah sakit bisa dirasakan positif oleh pasien jika memiliki fasilitas yang memadai, lingkungan yang bersih dan nyaman, peralatan medis terkini, akses layanan yang mudah, dan ruang tunggu yang menyenangkan. Fasilitas fisik (bukti fisik) adalah salah satu elemen yang turut berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pasien, menurut studi sistematis tentang loyalitas pasien, terutama di rumah sakit yang memprioritaskan peningkatan kualitas layanan (Saadi & Junadi, 2024).

Melalui penerapan transformasi digital, kemajuan teknologi informasi telah mengubah layanan kesehatan. Rekam Medis Elektronik (RME), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), pendaftaran online, telemedicine, pembayaran digital, dan sistem antrean elektronik hanyalah beberapa kemajuan digital yang mulai dikembangkan rumah sakit. Telah ditunjukkan bahwa menggunakan teknologi ini akan meningkatkan efektivitas operasional, mempercepat waktu layanan, meningkatkan akurasi data, dan mempermudah akses pasien. Menurut WHO, salah satu strategi utama dalam memberikan layanan kesehatan yang berpusat pada pasien, aman, efektif, dan efisien adalah transformasi digital (World Health Organization, 2021).

Kemajuan signifikan juga sedang dibuat dalam penggunaan rekam medis elektronik dan digitalisasi layanan kesehatan di Indonesia. Mendigitalisasi layanan bisa mengurangi kesalahan dokumentasi, mempercepat prosedur administrasi, meningkatkan koordinasi profesional, dan membuat pasien lebih puas dengan layanan medis. Oleh karena itu, di era Revolusi Industri 4.0, transformasi digital dianggap sebagai salah satu teknik penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan daya saing rumah sakit (Juliansyah et al., 2025).

Dari sudut pandang pemasaran layanan kesehatan, kepuasan pasien adalah faktor yang menghubungkan fasilitas rumah sakit, transformasi layanan digital, loyalitas pasien, dan kualitas layanan. Pasien yang memperoleh pelayanan sesuai atau bahkan melebihi harapannya akan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan tersebut selanjutnya berkembang menjadi kepercayaan, komitmen, dan loyalitas terhadap rumah sakit. Banyak penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan pasien (Rosana, 2025).

Studi yang menggabungkan infrastruktur rumah sakit, transformasi layanan digital, dan kualitas layanan ke dalam satu model konseptual masih relatif jarang, terutama di rumah sakit

Published by:
Training & Research Institute
JERAMBA ILMU SUKSES

Indonesia, meskipun sudah banyak penelitian tentang kepuasan pasien dan kualitas layanan. Kebanyakan studi tidak memasukkan transformasi digital sebagai komponen strategis, malah mereka hanya meneliti dampak langsung kualitas layanan terhadap kepuasan atau loyalitas pasien. Padahal, transformasi digital merupakan salah satu prioritas pembangunan sistem kesehatan nasional yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus pengalaman pasien (World Health Organization, 2021).

Berdasarkan pemikiran itu, sangat penting untuk melakukan penelitian ini guna melihat bagaimana fasilitas rumah sakit, transformasi layanan digital, dan kualitas layanan memengaruhi loyalitas pasien dengan menggunakan kepuasan pasien sebagai variabel mediasi. Temuan dari studi ini seharusnya bisa meningkatkan pemahaman kita tentang manajemen rumah sakit, terutama saat membuat model loyalitas pasien yang bisa memenuhi kebutuhan layanan kesehatan modern. Untuk terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, manajemen rumah sakit diharapkan menggunakan temuan penelitian sebagai rekomendasi saat mengembangkan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan, mengembangkan fasilitas, dan memaksimalkan transformasi digital.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Dalam pelayanan kesehatan, kualitas layanan tidak hanya dinilai dari aspek medis, tetapi juga dari aspek nonmedis, seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kemudahan akses, kejelasan informasi, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada pasien. Pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang selanjutnya berpotensi mendorong terbentuknya loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja rumah sakit sekaligus keberhasilan penerapan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pasien (WHO, 2018).

Secara konsep, kualitas layanan ini adalah beberapa kesesuaian pelayanan yang diterima pasien dengan pelayanan yang diharapkan. Pasien akan menganggap layanan itu berkualitas tinggi jika bisa memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Sebaliknya, jika tingkat layanan tidak memadai, hal itu bisa menimbulkan ketidakpuasan, yang mungkin memengaruhi bagaimana rumah sakit dipandang secara keseluruhan. Karena pasien adalah orang yang langsung menggunakan layanan dan bisa menilai keseluruhan pengalamannya, persepsi mereka tentang kualitas layanan jadi ukuran yang penting di dunia kesehatan. Banyak penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien, kepercayaan, citra rumah sakit, dan loyalitas pasien dengan penilaian mereka terhadap kualitas layanan.

SERVQUAL, yang dibuat oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, adalah model yang paling banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan. Meskipun telah dikembangkan sejak lama, hingga saat ini *SERVQUAL* masih menjadi kerangka utama dalam penelitian pelayanan kesehatan karena mampu menggambarkan kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien. Teknik *SERVQUAL* masih berguna untuk menilai kualitas layanan dan menemukan area yang perlu diperbaiki, menurut sejumlah studi rumah sakit terbaru. Bukti nyata (fisik), keandalan, jaminan, responsivitas, dan empati adalah lima dimensi *SERVQUAL*. Penelitian tentang

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

kepuasan dan loyalitas pasien sering menggunakan lima kategori itu sebagai penanda kualitas layanan.

Dimensi nyata berkaitan dengan kondisi fisik rumah sakit, yang mencakup kelengkapan fasilitas, penampilan staf medis, kebersihan lingkungan, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan peralatan medis yang memadai. Lingkungan pelayanan yang bersih, aman, dan nyaman memberikan kesan profesional serta meningkatkan kepercayaan pasien terhadap mutu pelayanan. Dalam era transformasi digital, dimensi *tangible* juga mencakup tersedianya sarana pendukung berbasis teknologi, seperti mesin pendaftaran mandiri, sistem antrean elektronik, dan fasilitas informasi digital yang memudahkan pasien memperoleh pelayanan.

Kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan dengan tepat, konsisten, dan sesuai dengan standar operasional dijelaskan oleh dimensi keandalan. Diagnosis yang akurat, layanan yang cepat, administrasi yang tepat, dan kemampuan tenaga medis untuk memberikan perawatan tanpa kesalahan semuanya adalah indikator dari keandalan. Kalau rumah sakit bisa terus memberikan layanan sesuai dengan protokol yang ditetapkan, pasien akan lebih percaya. Akibatnya, salah satu hal yang paling memengaruhi seberapa bahagianya pasien adalah keandalan.

Komponen responsivitas menunjukkan seberapa antusias staf rumah sakit dan tenaga kesehatan dalam membantu pasien dengan cepat, tepat, dan menanggapi permintaan atau keluhan mereka. Pasien menginginkan layanan yang sederhana, waktu tunggu yang cepat, dan akses informasi yang mudah, jadi kecepatan layanan adalah salah satu faktor kunci. Implementasi teknologi digital, seperti pendaftaran daring, sistem antrean elektronik, dan rekam medis elektronik, berkontribusi dalam meningkatkan daya tanggap rumah sakit sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.

Jaminan (*assurance*) merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang mencakup kompetensi, profesionalisme, kesopanan, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman kepada pasien. Tenaga kesehatan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan memadai, mampu menjelaskan kondisi kesehatan pasien dengan jelas, menjaga kerahasiaan informasi medis, serta memberikan pelayanan sesuai dengan standar profesi dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Aspek jaminan menjadi semakin penting dalam membangun kepercayaan pasien, terutama pada pelayanan yang memiliki risiko tinggi, seperti penanganan kegawatdaruratan, tindakan operasi, dan perawatan rawat inap. Dengan demikian, jaminan yang baik dapat membantu pasien merasa lebih aman dan yakin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Sementara itu, dimensi *empathy* mencerminkan perhatian individual yang diberikan rumah sakit kepada setiap pasien. Komunikasi yang baik, sikap ramah, perhatian terhadap kebutuhan pasien, dan kemampuan tenaga kesehatan untuk memahami kondisi psikologis pasien serta keluarganya, semuanya adalah tanda-tanda empati. Perawatan yang fokus pada empati meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat hubungan jangka panjang rumah sakit dengan pasiennya. Empati adalah salah satu prinsip utama dari perawatan berpusat pada pasien yang harus dipatuhi semua tenaga medis untuk meningkatkan pengalaman pasien.

2.2 Fasilitas Rumah Sakit

Salah satu elemen penting dalam memberikan layanan kesehatan adalah fasilitas rumah sakit, yang berperan dalam pengembangan layanan yang berfokus pada pasien, aman, nyaman, dan efisien. Fasilitas yang memadai memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

sakit, selain keterampilan staf medis dan kualitas layanan klinis. Semua fasilitas, infrastruktur, peralatan medis, dan lingkungan fisik yang digunakan untuk mendukung pemberian layanan kesehatan termasuk dalam fasilitas rumah sakit. Selain meningkatkan efektivitas layanan, fasilitas yang lengkap dan berkualitas tinggi juga memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pasien, yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis menyatakan bahwa infrastruktur yang memadai, seperti sistem informasi kesehatan dan fasilitas pendukung lainnya, harus mendukung penyelenggaraan layanan kesehatan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan menekankan bahwa semua fasilitas kesehatan harus memiliki infrastruktur dan fasilitas yang mengikuti standar kualitas, keselamatan pasien, serta keselamatan dan kesehatan kerja. Fasilitas rumah sakit jadi dilihat tidak cuma sebagai aset berwujud tapi juga sebagai bagian dari sistem kesehatan yang mendorong perbaikan kualitas layanan secara terus-menerus (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Secara konseptual, fasilitas rumah sakit terdiri atas fasilitas fisik (*physical facilities*) dan fasilitas penunjang pelayanan. Fasilitas fisik meliputi gedung pelayanan, ruang tunggu, ruang rawat inap, ruang pemeriksaan, area parkir, toilet, tempat ibadah, sistem ventilasi, pencahayaan, kebersihan lingkungan, serta aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Sementara itu, fasilitas penunjang meliputi peralatan medis, laboratorium, radiologi, farmasi, teknologi informasi, jaringan internet, sistem antrean elektronik, serta berbagai perangkat digital yang mendukung pelayanan pasien. Kombinasi antara fasilitas fisik dan fasilitas penunjang yang baik akan meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan efisiensi pelayanan sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal kepada pasien (WHO, 2018).

Fasilitas rumah sakit masuk dalam dimensi bukti fisik dari pemasaran layanan, yang merupakan bukti nyata yang bisa dilihat langsung oleh pasien baik sebelum atau saat menerima layanan. Suasana rumah sakit yang rapi, teratur, nyaman, dan dilengkapi dengan fasilitas modern bisa memberikan kesan yang baik tentang kualitas perawatannya. Di sisi lain, meskipun perawatan medisnya berkualitas tinggi, kepercayaan pasien bisa menurun karena fasilitas yang kurang memadai. Akibatnya, salah satu taktik terpenting untuk meningkatkan reputasi organisasi dan daya saing rumah sakit di tengah meningkatnya tuntutan publik akan layanan kesehatan berkualitas tinggi adalah manajemen fasilitas (Rosana, 2025).

Perkembangan transformasi digital turut memperluas konsep fasilitas rumah sakit. Saat ini, fasilitas tidak lagi terbatas pada sarana fisik, tetapi juga mencakup infrastruktur digital yang mendukung prosedur kesehatan. Fasilitas modern bisa meningkatkan efisiensi layanan dan mempermudah akses pasien ke perawatan dengan menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME), Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), pendaftaran online, kios swalayan, pembayaran digital, dan sistem antrean elektronik. Penelitian menunjukkan bahwa integrasi fasilitas digital dalam pelayanan rumah sakit berpengaruh positif terhadap pengalaman pasien, mengurangi waktu tunggu, meningkatkan akurasi informasi, serta mempercepat proses pelayanan administrasi (Juliansyah et al., 2025).

2.3 Transformasi Digital Layanan Rumah Sakit

Proses menggunakan teknologi digital secara terintegrasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kualitas, dan keberlanjutan layanan kesehatan dikenal sebagai "transformasi digital

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

layanan rumah sakit". Transformasi digital tidak hanya mencakup penggunaan teknologi, tapi juga perubahan pada budaya organisasi, tata kelola, prosedur bisnis, dan model layanan yang mengutamakan kebutuhan pasien (perawatan berfokus pada pasien). Menanggapi kemajuan teknologi informasi, meningkatnya permintaan publik akan layanan yang cepat dan berkualitas tinggi, serta kebutuhan akan pengelolaan data kesehatan yang lebih tepat dan terintegrasi, transformasi digital telah muncul sebagai salah satu strategi utama dalam sistem kesehatan di beberapa negara dalam beberapa tahun terakhir (World Health Organization, 2021).

Melalui penerapan inisiatif nasional, seperti adopsi Rekam Medis Elektronik (RME), penguatan Platform SatuSehat (SATUSEHAT), dan digitalisasi layanan rumah sakit, transformasi digital sektor kesehatan di Indonesia semakin mendapatkan perhatian. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menekankan bahwa untuk meningkatkan keselamatan pasien, interoperabilitas data kesehatan, efisiensi layanan, dan kualitas layanan, semua fasilitas kesehatan harus menggunakan rekam medis elektronik. Diharapkan kebijakan ini bisa menyediakan sistem perawatan kesehatan yang terintegrasi, transparan, dan mudah diakses untuk semua pihak yang terlibat (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2022).

Transformasi digital layanan rumah sakit diwujudkan melalui berbagai inovasi teknologi yang mendukung seluruh proses pelayanan kesehatan. Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), Rekam Medis Elektronik (RME), telemedicine, pendaftaran pasien online, sistem antrean elektronik, pembayaran digital, aplikasi layanan pasien (aplikasi kesehatan seluler), dan integrasi data melalui platform SATUSEHAT adalah beberapa kemajuan yang ada. Dengan menggunakan teknologi ini, rumah sakit bisa mempercepat perawatan pasien, mengurangi waktu tunggu pasien, meningkatkan ketepatan catatan medis, mempercepat kerja sama profesional, dan meningkatkan keamanan serta privasi data pasien. Selain itu, digitalisasi memudahkan pengambilan keputusan klinis berdasarkan data, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan (Juliansyah et al., 2025).

Transformasi digital punya banyak keuntungan buat rumah sakit dan pasien dari sisi pengelolaan layanan kesehatan. Dengan mengotomatisasi prosedur administratif, mengurangi penggunaan kertas, mempermudah manajemen sumber daya, dan meningkatkan akurasi pelaporan, digitalisasi meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Sementara itu, bagi pasien, transformasi digital memberikan kemudahan dalam mengakses pelayanan kesehatan, memperoleh informasi medis, melakukan pendaftaran secara daring, memantau jadwal pelayanan, serta berkomunikasi dengan tenaga kesehatan tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi. Kondisi tersebut mampu meningkatkan pengalaman pasien (*patient experience*), yang selanjutnya berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien (OECD, 2023).

Kesiapan organisasi, kompetensi sumber daya manusia, dukungan manajerial, keamanan informasi, dan penerimaan pengguna semuanya adalah faktor penting dalam kesuksesan transformasi digital di rumah sakit. Menurut studi terbaru, kualitas sistem informasi, kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan layanan teknologi yang ditawarkan kepada konsumen semuanya memiliki pengaruh signifikan terhadap seberapa baik sistem digital diterapkan. Jadi, supaya bisa sukses menjalankan transformasi digital, rumah sakit harus meningkatkan literasi digital pasien dan terus memberikan pelatihan kepada tenaga kesehatan (World Health Organization, 2021).

2.4 Kepuasan Pasien

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

Salah satu metrik utama yang digunakan untuk menilai efektivitas layanan kesehatan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien dalam konteks manajemen pelayanan kesehatan mengacu pada seberapa baik harapan pasien sebelum menerima perawatan sesuai dengan pengalaman mereka setelah perawatan. Kepuasan pasien meningkat seiring sejauh mana harapan dan kinerja layanan yang dirasakan sesuai. Akibatnya, kepuasan pasien berfungsi sebagai indikator kualitas layanan sekaligus dasar untuk menilai efektivitas keseluruhan sistem kesehatan (WHO, 2018).

Dari sudut pandang konsep, kepuasan pasien adalah reaksi emosional yang terjadi saat pasien membandingkan kualitas layanan yang mereka terima dengan harapan awal mereka. Teori Konfirmasi Harapan, yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terjadi ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi harapan, adalah dasar dari ide ini. Sebaliknya, jika pasien menerima perawatan yang kurang baik, mereka akan merasa tidak senang, yang bisa memengaruhi opini mereka tentang kualitas perawatan rumah sakit dan mengurangi loyalitas serta kepercayaan mereka pada fasilitas medis tersebut. Kepuasan pasien adalah variabel penting dalam penelitian manajemen layanan kesehatan karena dipengaruhi oleh berbagai faktor klinis dan non-klinis di rumah sakit.

Banyak penelitian menunjukkan bahwa kualitas perawatan, fasilitas rumah sakit, interaksi dengan staf medis, waktu tunggu layanan, aksesibilitas, dan penggunaan teknologi digital dalam layanan kesehatan semuanya memengaruhi kepuasan pasien. Pendapat baik pasien tentang rumah sakit akan meningkat karena kualitas perawatan yang tinggi yang ditunjukkan melalui layanan yang cepat, akurat, aman, ramah, dan profesional. Demikian juga, penggunaan layanan digital seperti pendaftaran online, rekam medis elektronik, dan sistem antrean elektronik, bersama dengan fasilitas yang lengkap dan nyaman, bisa meningkatkan pengalaman pasien dan menaikkan tingkat kepuasan mereka (Rosana, 2025)

Kapasitas rumah sakit untuk menerapkan konsep perawatan yang berfokus pada pasien memengaruhi kepuasan pasien dalam layanan kesehatan masa kini. Dengan fokus pada kebutuhan, nilai, preferensi, dan partisipasi pasien dalam proses pengambilan keputusan klinis, pendekatan ini menempatkan pasien di pusat perawatan. Menurut (WHO, 2018), perawatan yang berfokus pada pasien meningkatkan kepuasan pasien, keselamatan, dan kualitas hidup dengan memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan. Akibatnya, kepuasan pasien sekarang dilihat sebagai bagian dari rencana untuk terus meningkatkan standar layanan kesehatan, bukan hanya sebagai hasil dari layanan itu sendiri.

2.5 Loyalitas Pasien

Salah satu tolok ukur utama untuk menilai kinerja rumah sakit dalam memberikan perawatan medis yang berkualitas tinggi dan tahan lama adalah loyalitas pasien. Dari sudut pandang manajemen kesehatan, loyalitas pasien menunjukkan dedikasi pasien untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan rumah sakit dan merekomendasikan layanannya kepada teman, keluarga, dan masyarakat, selain keinginan mereka untuk kembali saat memerlukan perhatian medis. Rumah sakit bisa mendapatkan keuntungan secara strategis dari tingkat loyalitas yang tinggi karena hal itu bisa membantu menjaga kelangsungan organisasi, meningkatkan reputasi institusi, menurunkan biaya untuk mendapatkan pasien baru, dan meningkatkan daya saing di sektor kesehatan yang sangat kompetitif (OECD, 2023).

Secara konseptual, loyalitas pasien merupakan bentuk perilaku yang muncul sebagai akibat dari pengalaman positif pasien selama memperoleh pelayanan kesehatan. Menilai standar

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

perawatan, fasilitas rumah sakit, interaksi dengan staf medis, dan pengalaman layanan secara keseluruhan adalah langkah pertama dalam proses membangun loyalitas. Pengalaman tersebut membentuk kepuasan pasien yang selanjutnya berkembang menjadi kepercayaan (*trust*), komitmen (*commitment*), dan pada akhirnya menghasilkan loyalitas. Kepuasan pasien jadi dianggap sebagai hasil dari proses pelayanan yang berhasil memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pasien (Enrilladela & Ernawaty, 2026).

Dalam hal layanan kesehatan, loyalitas pasien berbeda dari loyalitas klien di industri lain. Selain pertimbangan finansial, keselamatan pasien, kepercayaan pada kemampuan tenaga medis, kualitas komunikasi, kenyamanan fasilitas, aksesibilitas layanan, dan pengalaman emosional selama proses perawatan semuanya memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Untuk memberikan pengalaman layanan yang memuaskan dan berkelanjutan, rumah sakit harus membangun hubungan yang berfokus pada kebutuhan pasien mereka (perawatan yang berpusat pada pasien) (WHO, 2018).

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah solusi jangka pendek untuk suatu pernyataan masalah yang masih memerlukan validasi empiris melalui pengumpulan data dan analisis. Teori pemasaran layanan, teori kualitas layanan (*SERVQUAL*), teori kepuasan pelanggan (*Expectation Confirmation Theory*), dan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan pengaruh fasilitas rumah sakit, transformasi layanan digital, dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien menjadi dasar hipotesis dalam penelitian ini.

2.6.1 Hipotesis Pengaruh Langsung

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

H2: Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

H3: Transformasi digital layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

H4: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

H5: Fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

H6: Transformasi digital layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

H7: Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

2.6.2 Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

H8: Kepuasan pasien memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien.

H9: Kepuasan pasien memediasi pengaruh fasilitas rumah sakit terhadap loyalitas pasien.

H10: Kepuasan pasien memediasi pengaruh transformasi digital layanan terhadap loyalitas pasien.

3. Metodologi

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

Studi ini menggunakan pengaturan potong lintang dan metodologi kuantitatif dengan desain observasional analitis. Karena penelitian ini bermaksud menggunakan analisis statistik untuk mengevaluasi hubungan sebab-akibat antara variabel, metode kuantitatif dipilih. Karena semua data variabel dikumpulkan sekaligus, digunakan desain potong lintang.

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada penerapan berbagai inovasi pelayanan, baik dari aspek kualitas pelayanan, fasilitas rumah sakit, maupun transformasi digital layanan yang telah dikembangkan oleh rumah sakit.

Studi ini, yang akan mencakup persiapan instrumen, pengujian validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, pemrosesan, analisis, dan penulisan laporan, dijadwalkan berlangsung antara September dan Oktober 2026.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Semua pasien rawat jalan yang mendapatkan perawatan di Rumah Sakit Umum Bhakti Asih selama periode penelitian merupakan populasi.

3.3.2 Sampel

Pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi menjadi sampel penelitian.

Kriteria inklusi

1. Berusia ≥18 tahun.
2. Telah memperoleh pelayanan di RSU Bhakti Asih.
3. Bersedia menandatangani formulir persetujuan setelah diberi penjelasan untuk ikut serta dalam penelitian.
4. Mampu membaca dan mengisi survei secara mandiri.

Kriteria eksklusi

1. Kondisi pasien kritis.
2. Orang-orang yang mengalami masalah komunikasi.
3. Kuesioner tidak terisi lengkap.

Teknik Sampling

Purposive sampling, yang memilih responden berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan, adalah pendekatan sampling yang digunakan.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Hasil

Tabel 1. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis (Pengaruh Langsung)

Hipotesis	Hubungan antarvariabel	Beta (β)	t	Sig.	Keputusan
H1	Kualitas pelayanan → Kepuasan pasien	0,232	3,167	0,002	Didukung
H2	Fasilitas RS → Kepuasan pasien	0,396	5,775	0,000	Didukung
H3	Transformasi digital → Kepuasan pasien	0,310	4,994	0,000	Didukung

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

Hipotesis	Hubungan antarvariabel	Beta (β)	t	Sig.	Keputusan
H4	Kualitas pelayanan → Loyalitas pasien	0,207	2,853	0,005	Didukung
H5	Fasilitas RS → Loyalitas pasien	0,197	2,743	0,007	Didukung
H6	Transformasi digital → Loyalitas pasien	0,278	4,350	0,000	Didukung
H7	Kepuasan pasien → Loyalitas pasien	0,272	3,931	0,000	Didukung

Tabel 2. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis (Pengaruh Tidak Langsung/Mediasi)

Hipotesis	Hubungan antarvariabel	Beta (β)	CI 95% bootstrap	Keputusan
H8	Kualitas pelayanan → Kepuasan → Loyalitas	0,063	0,023-0,115	Didukung
H9	Fasilitas rumah sakit → Kepuasan → Loyalitas	0,108	0,053-0,175	Didukung
H10	Digitalisasi layanan → Kepuasan → Loyalitas	0,084	0,036-0,145	Didukung

4.2. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (β = 0,232; t = 3,167; p = 0,002). Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang dirasakan pasien, semakin tinggi kecenderungan pasien untuk merasa puas terhadap pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan dalam konteks ini tidak hanya berkaitan dengan tindakan medis, tetapi juga mencakup keandalan proses, daya tanggap petugas, kejelasan informasi, sikap profesional, dan empati dalam berinteraksi dengan pasien. Hasil tersebut sejalan dengan kajian Dewi et al., (2023) yang menguraikan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, serta Hidayah et al., (2024) yang menegaskan relevansi dimensi SERVQUAL dalam evaluasi pelayanan rumah sakit. Dengan demikian, rumah sakit perlu memantau pengalaman pasien secara berkala dan menindaklanjuti keluhan, khususnya terkait waktu tunggu, kejelasan informasi, dan keramahan petugas.

2. Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

Fasilitas rumah sakit memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (β = 0,396; t = 5,775; p = 0,000). Di antara ketiga variabel independen pada model kepuasan, fasilitas rumah sakit memiliki koefisien beta terbesar. Artinya, berdasarkan model yang dilaporkan, fasilitas merupakan faktor dengan kontribusi relatif paling kuat terhadap kepuasan pasien. Fasilitas yang bersih, nyaman, aman, mudah diakses, serta didukung peralatan dan sarana penunjang yang memadai dapat membantu membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Temuan ini konsisten dengan pembahasan Saadi & Junadi, (2024) mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan loyalitas pasien rawat jalan, termasuk aspek pengalaman pelayanan. Pengelola rumah sakit perlu mengevaluasi kondisi ruang tunggu, kebersihan, petunjuk arah, aksesibilitas, toilet, area parkir, serta keandalan fasilitas penunjang. Prioritas perbaikan sebaiknya ditentukan melalui audit fasilitas dan masukan pasien, bukan hanya berdasarkan persepsi manajemen.

3. Pengaruh Transformasi Digital Layanan terhadap Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien terpengaruh secara positif dan signifikan oleh transformasi digital layanan (β = 0,310; t = 4,994; p = 0,000). Pendaftaran daring, antrean elektronik, rekam medis elektronik, dan pembayaran digital dapat memperbaiki pengalaman pasien ketika teknologi tersebut mudah digunakan dan benar-benar menyederhanakan proses pelayanan. Sementara Juliansyah et al., (2025) membahas kelebihan dan kesulitan dalam memperkenalkan catatan medis elektronik di fasilitas kesehatan Indonesia, *World Health Organization* (2021) menyajikan kesehatan digital sebagai cara untuk mendorong sistem kesehatan yang lebih terintegrasi. Oleh sebab itu, transformasi digital sebaiknya tidak diukur hanya dari banyaknya aplikasi yang tersedia, tetapi juga dari kemudahan akses, stabilitas sistem, kejelasan petunjuk, perlindungan data, dan ketersediaan bantuan bagi pasien yang mengalami kesulitan. Rumah sakit juga perlu mempertahankan alternatif layanan non-digital agar pasien dengan keterbatasan perangkat atau literasi digital tetap dapat mengakses pelayanan.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan koefisien beta sebesar 0,207, nilai t sebesar 2,853, dan nilai p sebesar 0,005. Artinya, kualitas pelayanan memiliki hubungan langsung dengan kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit, merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, dan mempertahankan pilihan terhadap penyedia layanan tersebut. Hubungan ini dapat dijelaskan melalui teori pemasaran jasa, yang memandang kualitas interaksi dan konsistensi pelayanan sebagai unsur pembentuk hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dalam pelayanan kesehatan, pasien tidak hanya menilai hasil pelayanan, tetapi juga pengalaman selama proses pelayanan, termasuk komunikasi, kejelasan prosedur, sikap petugas, dan kepastian memperoleh bantuan. Pengalaman yang konsisten dan dapat dipercaya dapat memperkuat keyakinan pasien terhadap rumah sakit sehingga mendorong niat untuk menggunakan kembali layanan ketika dibutuhkan.

Temuan ini sejalan dengan pembahasan Belda & Irawan, (2024), yang mengaitkan kualitas pengalaman pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien, serta pembahasan Dewi et al., (2023) dan Hidayah et al., (2024) mengenai relevansi kualitas pelayanan dalam membentuk evaluasi pasien. Hasil penelitian ini memperluas pembahasan tersebut dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap memiliki hubungan langsung dengan loyalitas ketika kepuasan pasien turut dimasukkan ke dalam model. Implikasinya, rumah sakit perlu menjaga konsistensi standar pelayanan pada setiap titik kontak pasien, mulai dari pendaftaran, pemeriksaan,

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

farmasi, hingga proses administrasi setelah pelayanan. Pelatihan komunikasi, penguatan respons terhadap keluhan, dan pemantauan kepatuhan terhadap standar prosedur dapat menjadi bagian dari strategi membangun loyalitas. Namun, loyalitas pasien tetap perlu ditafsirkan secara hati-hati karena keputusan kembali berobat juga dipengaruhi kebutuhan medis, sistem rujukan, biaya, lokasi, dan ketersediaan layanan.

5. Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan koefisien beta sebesar 0,197, nilai t sebesar 2,743, dan nilai p sebesar 0,007. Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak hanya berhubungan dengan kepuasan pasien, tetapi juga memiliki hubungan langsung dengan kecenderungan pasien untuk memilih kembali rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain. Secara teoritis, hubungan ini dapat dijelaskan melalui dimensi bukti fisik dalam pemasaran jasa. Fasilitas yang bersih, nyaman, aman, mudah diakses, dan berfungsi dengan baik memberikan petunjuk nyata bagi pasien ketika menilai organisasi pelayanan yang sifatnya tidak sepenuhnya dapat dievaluasi sebelum digunakan. Pengalaman positif terhadap fasilitas dapat memperkuat persepsi profesionalisme dan kesiapan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien. Sebaliknya, fasilitas yang tidak terawat atau sulit digunakan dapat menimbulkan ketidaknyamanan meskipun aspek pelayanan lainnya telah berjalan baik.

Hasil ini relevan dengan pembahasan Saadi & Junadi, (2024) mengenai faktor-faktor yang berkaitan dengan loyalitas pasien rawat jalan serta Rosana, (2025) mengenai pengalaman pasien dalam lingkungan pelayanan rumah sakit. Namun, temuan ini tidak berarti bahwa peningkatan fasilitas secara otomatis menghasilkan loyalitas tanpa mempertimbangkan mutu klinis dan aspek pelayanan lainnya. Implikasi manajerialnya, pengelola rumah sakit perlu mengembangkan sistem pemeliharaan fasilitas yang terencana, memastikan ketersediaan sarana pendukung, memperbaiki aksesibilitas, dan melakukan evaluasi berdasarkan kebutuhan pasien. Investasi fasilitas juga sebaiknya dihubungkan dengan indikator pemanfaatan dan pengalaman pasien agar anggaran diarahkan pada sarana yang benar-benar memberikan manfaat. Dengan demikian, fasilitas diperlakukan sebagai bagian dari strategi mutu dan pengalaman pasien, bukan sekadar unsur fisik untuk memperindah lingkungan rumah sakit.

6. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dengan koefisien beta sebesar 0,278, nilai t sebesar 4,350, dan nilai p kurang dari 0,001. Dibandingkan dengan koefisien pengaruh langsung kualitas pelayanan sebesar 0,207 dan fasilitas rumah sakit sebesar 0,197, digitalisasi layanan memiliki koefisien langsung terbesar dalam model loyalitas. Hal ini mengindikasikan bahwa, pada model dan responden penelitian ini, digitalisasi layanan mempunyai kontribusi relatif paling kuat di antara ketiga variabel tersebut dalam menjelaskan loyalitas pasien. Secara teoritis, hubungan ini dapat diterangkan melalui konsep pengalaman digital dan penerimaan teknologi. Ketika layanan digital mempermudah akses, mempercepat proses administrasi, menyediakan informasi secara transparan, dan mengurangi ketidakpastian prosedur, pasien dapat menilai rumah sakit sebagai penyedia layanan yang lebih praktis dan responsif. Pengalaman digital yang positif berpotensi memperkuat niat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit.

Temuan ini sejalan dengan pembahasan Rosana (2025) mengenai integrasi layanan E-Patient dan Green Hospital dalam kaitannya dengan loyalitas pasien, serta Juliansyah et al. (2025)

Published by:
Training & Research Institute
JERAMBA ILMU SUKSES

mengenai manfaat sistem digital dalam meningkatkan efisiensi dan koordinasi pelayanan. Kesamaan ini menunjukkan bahwa digitalisasi dapat menjadi unsur strategis dalam pengembangan layanan rumah sakit, tetapi keberhasilannya bergantung pada kemudahan penggunaan, keandalan sistem, perlindungan data, dan kesesuaian teknologi dengan kebutuhan pasien. Implikasinya, rumah sakit perlu memastikan bahwa pendaftaran daring, sistem antrean, pembayaran digital, dan akses informasi terintegrasi dengan proses pelayanan yang sebenarnya. Pengembangan layanan digital juga harus mempertimbangkan pasien yang tidak memiliki perangkat memadai atau mengalami kesulitan menggunakan teknologi. Dengan demikian, digitalisasi menjadi sarana meningkatkan akses dan pengalaman pasien, bukan menambah hambatan baru dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

7. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan pasien (β = 0,272; t = 3,931; p = 0,000). Temuan ini mendukung gagasan bahwa memenuhi harapan pasien bisa membuat mereka lebih cenderung kembali dan merekomendasikan rumah sakit ke orang lain. Campuran layanan yang tepat waktu, fasilitas yang memadai, dan pengalaman digital yang sederhana bisa menciptakan kepuasan. Namun, kepuasan tidak selalu identik dengan mutu klinis, penilaian pasien perlu dilengkapi dengan indikator keselamatan, mutu klinis, dan efektivitas pelayanan. Dalam kerangka pelayanan yang berpusat pada pasien, kualitas perlu mencakup pengalaman pasien sekaligus aspek keamanan dan efektivitas layanan (WHO, 2018). Oleh karena itu, rumah sakit perlu menggabungkan survei kepuasan dengan pemantauan keluhan, indikator mutu, dan evaluasi keselamatan pasien.

8. Peran Mediasi Kepuasan Pasien pada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,063, dengan interval kepercayaan bootstrap 95% sebesar 0,023-0,115. Karena interval kepercayaan tersebut tidak mencakup angka nol, pengaruh tidak langsung dinyatakan signifikan sehingga Hipotesis didukung. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan loyalitas melalui dua jalur: jalur langsung dan jalur tidak langsung melalui kepuasan pasien. Secara teoritis, mekanisme tersebut sesuai dengan *Expectation Confirmation Theory*, karena pelayanan yang memenuhi harapan dapat membentuk kepuasan, yang kemudian berhubungan dengan niat untuk kembali dan merekomendasikan rumah sakit. Temuan ini juga sesuai dengan teori pemasaran jasa yang memandang pengalaman pelayanan sebagai dasar pembentukan hubungan jangka panjang dengan pengguna layanan. Dengan demikian, kepuasan menjelaskan sebagian mekanisme yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Temuan ini sejalan dengan Afkarina et al., (2024), yang menemukan peran mediasi kepuasan pasien dalam hubungan mutu pelayanan pendaftaran rawat jalan dan loyalitas pasien peserta BPJS Non-PBI. Kesamaan tersebut memperkuat argumen bahwa kualitas pelayanan dapat berhubungan dengan loyalitas melalui evaluasi kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas juga tetap signifikan, yaitu sebesar 0,207 dengan p = 0,005. Implikasinya, rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memastikan bahwa peningkatan tersebut menghasilkan pengalaman yang memuaskan. Perbaikan komunikasi, daya tanggap, kejelasan informasi, dan konsistensi prosedur harus disertai evaluasi kepuasan agar manajemen mengetahui aspek pelayanan mana yang paling perlu ditingkatkan.

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

9. Peran Mediasi Kepuasan Pasien pada Pengaruh Fasilitas Rumah Sakit terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,108, dengan interval kepercayaan bootstrap 95% sebesar 0,053-0,175. Interval kepercayaan yang tidak mencakup angka nol menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung tersebut signifikan sehingga Hipotesis didukung. Hasil ini mengindikasikan bahwa fasilitas yang lebih baik berhubungan dengan loyalitas bukan hanya melalui manfaat langsung yang dirasakan pasien, tetapi juga melalui peningkatan kepuasan terhadap pengalaman pelayanan. Secara teoritis, fasilitas berperan sebagai bukti fisik yang membantu pasien menilai kualitas lingkungan pelayanan. Ketika fasilitas bersih, nyaman, mudah diakses, dan berfungsi dengan baik, pengalaman pasien cenderung menjadi lebih positif dan dapat memperkuat evaluasi kepuasan. Kepuasan tersebut selanjutnya berhubungan dengan niat untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikan rumah sakit.

Hasil ini dapat dikaitkan dengan pembahasan Saadi dan Junadi (2024) tentang faktor-faktor yang berkaitan dengan loyalitas pasien serta Rosana (2025) mengenai pengalaman pelayanan dan integrasi fasilitas pendukung. Meskipun koefisien pengaruh tidak langsung fasilitas sebesar 0,108 merupakan yang terbesar di antara ketiga jalur mediasi dalam penelitian ini, perbedaan koefisien tersebut tidak dengan sendirinya membuktikan bahwa mediasi fasilitas secara statistik lebih kuat daripada mediasi variabel lain. Pengaruh langsung fasilitas terhadap loyalitas juga tetap signifikan, yaitu sebesar 0,197 dengan p = 0,007. Implikasinya, manajemen rumah sakit perlu menggabungkan pemeliharaan fasilitas dengan pengukuran pengalaman pasien, sehingga investasi fasilitas diarahkan pada aspek yang benar-benar meningkatkan kenyamanan, aksesibilitas, keamanan, dan kepuasan pasien.

10. Peran Mediasi Kepuasan Pasien pada Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Loyalitas Pasien

Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa digitalisasi layanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien sebesar 0,084, dengan interval kepercayaan bootstrap 95% sebesar 0,036-0,145. Karena interval kepercayaan tidak mencakup angka nol, pengaruh tidak langsung dinyatakan signifikan dan Hipotesis didukung. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berkaitan dengan loyalitas melalui pengalaman yang lebih memuaskan, selain melalui hubungan langsung yang tetap terdapat dalam model. Secara teoritis, hubungan ini dapat dijelaskan melalui konsep penerimaan teknologi dan pengalaman digital pasien. Teknologi yang mudah digunakan, mampu mempercepat prosedur, menyediakan informasi yang jelas, dan mengurangi beban administratif dapat meningkatkan evaluasi pasien terhadap pelayanan. Kepuasan yang terbentuk dari pengalaman tersebut kemudian berhubungan dengan niat pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Sebaliknya, aplikasi yang rumit, sistem yang sering terganggu, atau kurangnya bantuan bagi pengguna dapat mengurangi manfaat digitalisasi.

Temuan ini sejalan dengan pembahasan Rosana (2025), yang mengaitkan integrasi layanan E-Patient dan Green Hospital dengan kepuasan serta loyalitas pasien, dan Juliansyah et al. (2025), yang membahas manfaat penerapan sistem digital terhadap efisiensi dan koordinasi pelayanan kesehatan. Dalam penelitian ini, pengaruh langsung digitalisasi terhadap loyalitas juga tetap signifikan, dengan koefisien beta sebesar 0,278 dan p kurang dari 0,000. Implikasinya, rumah sakit perlu mengembangkan layanan digital yang terintegrasi, andal, aman, dan mudah diakses, disertai pendampingan bagi pasien yang mengalami kesulitan. Evaluasi transformasi digital

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

sebaiknya tidak hanya didasarkan pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada perubahan pengalaman pasien, kemudahan penggunaan, waktu tunggu, keluhan, dan tingkat kepuasan setelah penerapan sistem.

5. Kesimpulan

Studi ini menunjukkan kalau kepuasan pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh fasilitas rumah sakit, transformasi layanan digital, dan kualitas layanan. Kepuasan pasien paling dipengaruhi oleh fasilitas rumah sakit (β = 0,396), diikuti oleh kualitas layanan (β = 0,232) dan transformasi digital layanan (β = 0,310). Temuan ini menunjukkan pentingnya penyediaan fasilitas yang memadai dan nyaman, didukung pelayanan yang berkualitas serta proses digital yang memudahkan pasien.

Selain itu, loyalitas pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh ketiga faktor tersebut. Manfaat langsung terbesar datang dari transformasi digital (β = 0,278), diikuti oleh fasilitas rumah sakit (β = 0,197) dan kualitas layanan (β = 0,207). Selain itu, loyalitas pasien dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepuasan pasien (β = 0,272). Oleh karena itu, upaya untuk menumbuhkan loyalitas harus dilakukan secara terpadu dengan meningkatkan kualitas layanan, merenovasi bangunan, dan menciptakan layanan digital yang ramah pengguna, aman, dan berfokus pada pasien.

Perhitungan efek tidak langsung menghasilkan nilai 0,063 untuk kualitas pelayanan, 0,108 untuk fasilitas rumah sakit, dan 0,084 untuk transformasi digital layanan.

Diharapkan temuan penelitian ini bisa memperkuat peran kepuasan pasien sebagai mediator dan memberikan bukti empiris tentang elemen utama yang memengaruhi loyalitas pasien. Untuk menciptakan pengalaman layanan yang lebih efektif, efisien, dan berfokus pada pasien, manajemen rumah sakit diharapkan menggunakan temuan penelitian sebagai dasar untuk mengembangkan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan standar layanan, penyediaan fasilitas yang berorientasi pada pasien, dan optimalisasi transformasi digital.

Referensi

Published by:
Training & Research Institute
JERAMBA ILMU SUKSES

Afkarina, I. I., Gusti, T. E., & Dewi, A. T. (2024). Peran Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Mediasi Pengaruh Mutu Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Terhadap Loyalitas Pasien Peserta BPJS Non PBI Di RS " X " Kecamatan Tulangan Kabupaten Sidoarjo Tahun 2023-2024. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan*, *9*(2), 338–349. https://doi.org/https://doi.org/10.51851/jmis.v9i2.604

Belda, M., & Irawan, A. P. (2024). Private Hospital Development Strategy : Exploring The Influence To Enhance Patient Loyalty. *International Journal of Application on Economics and Business (IJAEB)*, *2*(1), 3279–3288. https://doi.org/https://doi.org/10.24912/ijaeb.v2i1.3279-3288

Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. *The Indonesian Journal of Health Promotion*, *6*(10), 1940–1949. https://doi.org/https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075 Review Articles 1940

Enrilladela, R. P., & Ernawaty. (2026). From Service Quality To Patient Loyalty: A Scoping Review Of Healthcare Experience. *[Mahesa: Malahayati Health Student Journal*, *6*(7), 159–172. https://doi.org/https://doi.org/10.33024/mahesa.v6i7.23670

Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit : Systematic Review. *Prepotif : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *8*(3), 6300–6308. https://doi.org/https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178

Juliansyah, R., Aqid, B., Salsabila, A. P., & Nurfiyanti, K. (2025). Implementation of EMR System in Indonesian Health Facilities : Benefits and Constraints – A Case Study of Two Clinics in Central Java. *Journal of Indonesian Health Policy and Administration*, *10*(1). https://doi.org/10.7454/ihpa.v10i1.1140

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2022 tentang Rekam Medis*. Kementerian Kesehatan RI

OECD. (2023). *Health at a Glance 2023*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/en/publications/health-at-a-glance-2023_7a7afb35-en.html

Rosana, I. W. (2025). The Effect of E-Patient and Green Hospital Integration on Patient Loyalty with Patient Satisfaction as a Mediating Variable. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research (EAJMR)*, *4*(10), 5205–5216. https://doi.org/https://doi.org/10.55927/eajmr.v4i10.434

Saadi, M. T., & Junadi, P. (2024). Factors Associated With Outpatient Loyalty In Hospital : Systematic Literature Review. *Eduvest-Journal of Uinversal Studies*, *4*(9), 741–749. https://doi.org/https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i9.1347

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES

Saadi, M. T., & Junadi, P. (2024). Factors Associated With Outpatient Loyalty In Hospital : Systematic Literature Review. *Eduvest-Journal of Uinversal Studies*, *4*(9), 741–749. https://doi.org/https://doi.org/10.59188/eduvest.v4i9.1347

WHO. (2018). *Delivering quality health services*. https://www.who.int/publications/i/item/9789241513906

World Health Organization. (2021). *Global strategy on digital health 2021-2025*. WHO. https://www.who.int/publications/i/item/9789240020924

Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to the journal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Published by:
Training & Research Institute JERAMBA ILMU SUKSES