

HUBUNGAN KINERJA PETUGAS POLIKLINIK DENGAN LOYALITAS PASIEN UMUM DI UNIT RAWAT JALAN RSUD ARIFIN ACHMAD

**Muhammad Firdaus, Aprilia Putri*, Anastasya Shinta Yuliana,
Marian Tonis, Agus Salim**

S1 Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Awal Bros,
Jl. Karya Bakti, Simpang BPG, Pekanbaru, Indonesia
*email: apriliiaputri321@gmail.com

ABSTRAK

Loyalitas pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit yang dapat dipengaruhi oleh kinerja petugas. Survei awal di Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau menunjukkan adanya fluktuasi kunjungan pasien umum serta keluhan terkait keramahan, komunikasi, dan kejelasan informasi prosedur pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kinerja petugas poliklinik dengan loyalitas pasien umum di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Variabel independen meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku petugas, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien umum. Sampel penelitian berjumlah 98 responden dari populasi 4.036 pasien pembayaran umum rawat jalan yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis secara univariat serta bivariat menggunakan uji korelasi Spearman dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan ($r = 0,303$; $p = 0,002$), keterampilan ($r = 0,416$; $p = 0,000$), dan perilaku petugas ($r = 0,634$; $p = 0,000$) memiliki hubungan yang bermakna dengan loyalitas pasien umum. Sementara itu, sikap petugas tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan loyalitas pasien ($r = 0,129$; $p = 0,205$). Perilaku petugas merupakan variabel dengan hubungan paling kuat terhadap loyalitas pasien. Disarankan kepada RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja petugas, terutama pada aspek perilaku, pengetahuan, dan keterampilan, melalui pembinaan dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan guna meningkatkan loyalitas pasien umum.

Kata kunci: Kinerja Petugas; Loyalitas Pasien; Rawat Jalan; Poliklinik; Pasien Umum

ABSTRACT

Patient loyalty is one of the indicators of hospital service success and can be influenced by staff performance. A preliminary survey at Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province, showed fluctuations in general patient visits and complaints related to staff friendliness, communication, and clarity of service procedure information. This study aimed to analyze the relationship between polyclinic staff performance and general patient loyalty at the Outpatient Unit of Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province. This study used a quantitative method with an analytical survey design and a cross-sectional approach. The independent variables included staff knowledge, skills, attitude, and behavior, while the dependent variable was general patient loyalty. The sample consisted of 98 respondents from a population of 4,036 general outpatient patients selected using accidental sampling. Data were collected using

questionnaires and analyzed using univariate and bivariate analyses with the Spearman correlation test at a 95% confidence level ($\alpha = 0.05$). The results showed that staff knowledge ($r = 0.303$; $p = 0.002$), skills ($r = 0.416$; $p = 0.000$), and behavior ($r = 0.634$; $p = 0.000$) had significant relationships with general patient loyalty. Meanwhile, staff attitude was not significantly related to patient loyalty ($r = 0.129$; $p = 0.205$). Staff behavior had the strongest relationship with patient loyalty. It is recommended that Arifin Achmad Regional General Hospital, Riau Province, improve and maintain staff performance, particularly in terms of behavior, knowledge, and skills, through continuous service development and evaluation to improve general patient loyalty.

Keywords: Staff Performance; Patient Loyalty; Outpatient Care; Polyclinic; General Patients

Histori Artikel:

Diserahkan: 19 Agustus 2026 Diterima setelah Revisi: 23 September 2026 Diterbitkan: 31 Desember 2026

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan rumah sakit karena berkaitan dengan pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Loyalitas pasien menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan rumah sakit. Loyalitas dapat tercermin dari keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan serta memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dalam pelayanan rawat jalan, kinerja petugas menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan karena pasien berinteraksi secara langsung dengan petugas selama proses pelayanan.

Kinerja petugas dalam memberikan pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil pekerjaan, tetapi juga dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dalam penelitian ini, kinerja petugas dilihat melalui empat aspek, yaitu pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku. Pengetahuan berkaitan dengan kemampuan petugas memahami informasi dan tugas pelayanan, keterampilan berkaitan dengan kemampuan melaksanakan pekerjaan, sedangkan sikap dan perilaku berkaitan dengan cara petugas memberikan pelayanan serta berinteraksi

dengan pasien. Keempat aspek tersebut digunakan sebagai variabel independen dalam penelitian ini.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, termasuk pelayanan rawat jalan bagi pasien umum. Berdasarkan survei awal yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, ditemukan adanya fluktuasi jumlah kunjungan pasien umum serta keluhan pasien yang berkaitan dengan keramahan petugas, komunikasi, dan kejelasan informasi mengenai prosedur pelayanan. Kondisi tersebut menjadi perhatian karena pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan dapat berkaitan dengan keinginan pasien untuk kembali menggunakan pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan data kunjungan pasien umum rawat jalan dalam tiga bulan terakhir tahun 2025, jumlah kunjungan pada bulan Oktober sebanyak 1.433 pasien, November sebanyak 1.153 pasien, dan Desember sebanyak 1.450 pasien. Dengan demikian, jumlah keseluruhan kunjungan pasien umum rawat jalan selama tiga bulan tersebut adalah 4.036 pasien. Data tersebut kemudian menjadi dasar dalam penentuan populasi penelitian.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa loyalitas pasien berkaitan dengan berbagai aspek pelayanan kesehatan, termasuk kualitas pelayanan, kepercayaan, kinerja petugas, dan kompetensi tenaga kesehatan. Purba et al. (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan merupakan aspek yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan. Penelitian Rauf dan HB (2024) juga menunjukkan adanya berbagai faktor yang berkaitan dengan kinerja petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan. Selain itu, penelitian Winata et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki keterkaitan dengan loyalitas pasien melalui pengalaman pelayanan yang diterima pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja petugas merupakan aspek yang penting dalam mendukung terbentuknya loyalitas pasien. Penelitian internasional oleh Dayan et al. (2022) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, hubungan pasien dengan pemberi pelayanan, dan citra rumah sakit merupakan faktor yang berkaitan dengan kepuasan dan loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan. Temuan tersebut memperkuat pentingnya kualitas interaksi dan pelayanan yang diterima pasien dalam membentuk loyalitas.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, penelitian mengenai loyalitas pasien telah banyak dilakukan dengan meninjau kualitas pelayanan, kepercayaan, maupun kompetensi petugas. Namun, penelitian ini secara khusus menganalisis hubungan empat aspek kinerja petugas, yaitu pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku, dengan loyalitas pasien umum di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Keempat aspek tersebut dianalisis berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat

memberikan informasi mengenai aspek kinerja petugas yang memiliki hubungan dengan loyalitas pasien umum.

Berbeda dengan penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini secara khusus menganalisis hubungan empat aspek kinerja petugas, yaitu pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku, dengan loyalitas pasien umum di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Keempat aspek tersebut dipilih berdasarkan kerangka konsep penelitian dan dinilai berdasarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan kinerja petugas poliklinik yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku dengan loyalitas pasien umum di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Hipotesis penelitian: terdapat hubungan antara pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku petugas poliklinik dengan loyalitas pasien umum di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei analitik dan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau pada tahun 2026. Populasi penelitian adalah pasien poliklinik rawat jalan dengan status pembayaran umum yang menerima pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan data kunjungan pasien umum pada bulan Oktober, November, dan Desember 2025, jumlah populasi penelitian adalah 4.036 pasien, dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan

kebetulan terhadap pasien yang ditemui peneliti dan memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku petugas, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pasien umum. Keempat variabel kinerja petugas tersebut dianalisis hubungannya dengan loyalitas pasien.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala Likert 4 poin, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3), dan sangat setuju (4). Skor setiap item dijumlahkan untuk memperoleh skor total masing-masing variabel, kemudian dikategorikan secara berjenjang.

Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat. Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dan persentase karakteristik responden serta masing-masing variabel penelitian. Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan loyalitas pasien. Uji statistik yang digunakan adalah korelasi *Spearman Rank* karena data penelitian berskala ordinal. Pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% dengan $\alpha = 0,05$. Apabila nilai $p < 0,05$, maka terdapat hubungan yang signifikan antara variabel yang diuji, sedangkan apabila nilai $p \geq 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan. Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 98 responden pasien umum di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Karakteristik responden meliputi

jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	43	43,9
Perempuan	55	56,1
Usia (tahun)		
19–28	38	38,8
29–38	35	35,7
39–48	18	18,4
49–61	7	7,1
Pendidikan Terakhir		
SD	1	1,0
SMP	2	2,0
SMA	35	35,7
D3	8	8,2
S1	43	43,9
S2	8	8,2
S3	1	1,0
Pekerjaan		
Bidan	2	2,0
Guru	2	2,0
IRT	10	10,2
Mahasiswa	16	16,3
Pedagang	18	18,4
Pegawai	25	25,5
Petani	9	9,2
PNS	10	10,2
POLRI	1	1,0
TNI	3	3,1
Wiraswasta	2	2,0

Berdasarkan Tabel 1, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 55 orang (56,1%), sedangkan laki-laki sebanyak 43 orang (43,9%). Berdasarkan usia, responden terbanyak berada pada kelompok usia 19–28 tahun sebanyak 38 orang (38,8%). Berdasarkan pendidikan terakhir, sebagian besar responden berpendidikan S1 sebanyak 43 orang (43,9%). Berdasarkan pekerjaan, responden terbanyak bekerja sebagai pegawai sebanyak 25 orang (25,5%).

Distribusi Variabel Penelitian

Hasil analisis univariat menunjukkan distribusi penilaian responden terhadap kinerja petugas yang terdiri atas pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku.

Tabel 2. Distribusi Kinerja Petugas

Variabel	Kategori	n	%
Pengetahuan	Buruk	8	8,2
	Sedang	20	20,4
	Baik	44	44,9
	Sangat baik	26	26,5
Keterampilan	Buruk	2	2,0
	Sedang	29	29,6
	Baik	17	17,3
	Sangat baik	50	51,0
Perilaku	Buruk	3	3,1
	Sedang	40	40,8
	Baik	29	29,6
	Sangat baik	26	26,5
Sikap	Buruk	7	7,1
	Sedang	36	36,7
	Baik	25	25,5
	Sangat baik	30	30,6

Berdasarkan Tabel 2, pengetahuan petugas paling banyak dinilai dalam kategori baik sebanyak 44 responden (44,9%). Keterampilan petugas paling banyak dinilai sangat baik sebanyak 50 responden (51,0%). Perilaku petugas paling banyak dinilai dalam kategori sedang sebanyak 40 responden (40,8%), sedangkan sikap petugas paling banyak berada pada kategori sedang sebanyak 36 responden (36,7%).

Distribusi Loyalitas Pasien**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Loyalitas Pasien

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Buruk	4	4,1
Sedang	10	10,2
Baik	23	23,5
Sangat Baik	61	62,2
Total	98	100,0

Berdasarkan Tabel 3, dari 98 responden, sebagian besar memiliki tingkat loyalitas pasien pada kategori sangat baik, yaitu sebanyak 61 responden

(62,2%). Selanjutnya, sebanyak 23 responden (23,5%) berada pada kategori baik, 10 responden (10,2%) berada pada kategori sedang, dan 4 responden (4,1%) berada pada kategori buruk. Dengan demikian, secara keseluruhan loyalitas pasien dalam penelitian ini berada pada kategori sangat baik.

Hubungan Kinerja Petugas dengan Loyalitas Pasien

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku petugas dengan loyalitas pasien umum menggunakan uji korelasi Spearman.

Tabel 4. Hasil Uji Korelasi Spearman Kinerja Petugas dengan Loyalitas Pasien

Variabel	r	P-value	Keterangan
Pengetahuan	0,303	0,002	Ada hubungan
Keterampilan	0,416	0,000	Ada hubungan
Sikap	0,129	0,205	Tidak ada hubungan
Perilaku	0,634	0,000	Ada hubungan

Berdasarkan Tabel 4, pengetahuan petugas memiliki hubungan dengan loyalitas pasien dengan nilai $r = 0,303$ dan $p = 0,002$. Keterampilan petugas memiliki hubungan dengan loyalitas pasien dengan nilai $r = 0,416$ dan $p = 0,000$. Sikap petugas tidak memiliki hubungan dengan loyalitas pasien dengan nilai $r = 0,129$ dan $p = 0,205$. Sementara itu, perilaku petugas memiliki hubungan paling kuat dengan loyalitas pasien dengan nilai $r = 0,634$ dan $p = 0,000$.

PEMBAHASAN

Hubungan Pengetahuan Petugas dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan petugas dengan loyalitas pasien umum di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan hasil uji korelasi Spearman diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,303 dengan p -value 0,002 ($p < 0,05$). Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan positif dengan kekuatan hubungan yang rendah. Artinya, semakin baik pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan, maka loyalitas pasien cenderung semakin meningkat.

Pengetahuan petugas merupakan salah satu aspek yang dapat mendukung pelaksanaan pelayanan kesehatan. Petugas yang memiliki pengetahuan yang baik akan lebih mampu memahami kebutuhan pasien, memberikan informasi yang sesuai, serta menjalankan pelayanan berdasarkan tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi tersebut dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pasien dan mendukung terbentuknya loyalitas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Winata, Wahyoedi, dan Gunardi (2022) yang membahas pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh citra rumah sakit dan kepuasan pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berkaitan dengan loyalitas pasien. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pasien, termasuk kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, dapat menjadi bagian yang mendukung terbentuknya loyalitas pasien.

Meskipun terdapat hubungan yang signifikan, kekuatan hubungan pengetahuan dengan loyalitas pasien tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pasien tidak hanya

dipengaruhi oleh pengetahuan petugas, tetapi dapat berkaitan dengan berbagai aspek pelayanan lainnya. Oleh karena itu, peningkatan pengetahuan petugas tetap diperlukan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

Hubungan Keterampilan Petugas dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keterampilan petugas dengan loyalitas pasien. Hasil uji korelasi Spearman memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,416 dengan p -value 0,000 ($p < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan hubungan sedang. Artinya, semakin baik keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, maka semakin tinggi kecenderungan loyalitas pasien.

Keterampilan petugas berkaitan dengan kemampuan dalam melaksanakan pelayanan secara tepat dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Petugas yang mampu memberikan pelayanan secara terampil dapat membantu menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif dan memberikan rasa percaya kepada pasien. Pengalaman pelayanan yang baik tersebut dapat mendorong pasien untuk tetap menggunakan pelayanan rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rahmat dan Kusumayati (2024) yang melalui *systematic literature review* mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit. Kompetensi petugas kesehatan menjadi salah satu aspek yang berkaitan dengan loyalitas pasien. Petugas yang memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan secara profesional dapat meningkatkan kepercayaan dan pengalaman pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil tersebut, keterampilan petugas perlu

dipertahankan dan ditingkatkan secara berkelanjutan melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi. Peningkatan keterampilan diharapkan dapat mendukung kualitas pelayanan sekaligus mempertahankan loyalitas pasien.

Hubungan Sikap Petugas dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas dengan loyalitas pasien. Hasil uji korelasi Spearman memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,129 dengan *p-value* 0,205 ($p > 0,05$). Nilai tersebut menunjukkan hubungan positif yang sangat rendah, tetapi secara statistik tidak signifikan.

Tidak adanya hubungan yang signifikan menunjukkan bahwa sikap petugas belum menjadi faktor yang secara statistik berkaitan dengan loyalitas pasien dalam penelitian ini. Meskipun demikian, sikap tetap merupakan bagian penting dalam proses pelayanan karena pasien berinteraksi secara langsung dengan petugas selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Chandra, Windyaningsih, dan Trigono (2025) mengenai *service excellence* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek pelayanan prima, termasuk sikap petugas, berkaitan dengan pengalaman pelayanan pasien dan loyalitas. Perbedaan hasil dapat terjadi karena adanya perbedaan karakteristik responden, kondisi pelayanan, maupun konteks rumah sakit yang diteliti.

Berdasarkan hasil distribusi penelitian, sikap petugas paling banyak dinilai dalam kategori sedang. Oleh karena itu, meskipun secara statistik tidak menunjukkan hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien, peningkatan sikap pelayanan tetap perlu diperhatikan.

Penguatan budaya pelayanan seperti 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) dapat menjadi salah satu upaya untuk menciptakan interaksi pelayanan yang lebih baik.

Hubungan Perilaku Petugas dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara perilaku petugas dengan loyalitas pasien. Hasil uji korelasi Spearman memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,634 dengan *p-value* 0,000 ($p < 0,05$). Nilai tersebut menunjukkan hubungan positif dengan kekuatan hubungan yang kuat. Selain itu, perilaku petugas memiliki nilai koefisien korelasi paling tinggi dibandingkan dengan pengetahuan, keterampilan, dan sikap.

Hubungan yang kuat tersebut menunjukkan bahwa perilaku petugas merupakan aspek penting dalam membentuk loyalitas pasien. Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, berinteraksi dengan pasien, serta menunjukkan respons terhadap kebutuhan pasien dapat memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh pelayanan. Ketika pasien memperoleh pengalaman pelayanan yang baik, kepercayaan terhadap rumah sakit dapat meningkat sehingga pasien memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Rahmat dan Kusumayati (2024) yang menunjukkan bahwa berbagai aspek kualitas pelayanan dan kompetensi petugas merupakan faktor yang berkaitan dengan loyalitas pasien rawat jalan. Interaksi pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman positif kepada pasien dan mendukung terbentuknya loyalitas.

Dibandingkan dengan variabel lainnya, perilaku petugas memiliki hubungan paling kuat dengan loyalitas

pasien dalam penelitian ini. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan perilaku pelayanan yang baik melalui pembinaan, evaluasi, dan penguatan budaya pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien.

Pembahasan Umum

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga aspek kinerja petugas, yaitu pengetahuan, keterampilan, dan perilaku, memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien, sedangkan sikap petugas tidak menunjukkan hubungan yang signifikan. Di antara keempat aspek tersebut, perilaku petugas memiliki hubungan paling kuat dengan loyalitas pasien dengan nilai $r = 0,634$ dan $p = 0,000$.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa loyalitas pasien berkaitan dengan pengalaman pasien selama menerima pelayanan, khususnya dalam interaksi dengan petugas. Pengetahuan dan keterampilan mendukung kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan perilaku petugas tercermin melalui cara berinteraksi, memberikan respons, dan memenuhi kebutuhan pasien. Penelitian internasional juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan hubungan antara pasien dengan pemberi pelayanan dapat berperan dalam membentuk loyalitas pasien rawat jalan.

Berdasarkan hasil penelitian, rumah sakit perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas kinerja petugas, terutama pada aspek perilaku, serta memperkuat pengetahuan dan keterampilan melalui pembinaan dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Upaya tersebut diharapkan dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan mendukung peningkatan loyalitas pasien umum.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan, keterampilan, dan perilaku petugas poliklinik dengan loyalitas pasien umum di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Sementara itu, sikap petugas tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien. Dari keempat aspek kinerja petugas yang diteliti, perilaku petugas memiliki hubungan paling kuat dengan loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan kualitas perilaku pelayanan petugas menjadi aspek penting dalam mendukung loyalitas pasien umum di Unit Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani. (2025). Peran Relationship Marketing Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pasien: Studi Pada Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 14(01), 165–184.
- Chandra, C. C., Windyaningsih, C., & Trigono, A. (2025). Hubungan *service excellence* terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RS Primaya Makassar. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 9(2), 220–229.
- Dayan, M., Al Kuwaiti, I. A., Husain, Z., Ng, P. Y., & Dayan, A. (2022). Factors influencing patient loyalty to outpatient medical services: An empirical analysis of the UAE's government healthcare system. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 39(1), 176–203.

- Latupeirissa, L. W. (2022). *Manajemen Rumah Sakit untuk Mahasiswa dan Praktisi*. Penerbit Nem.
- Mahaida, S., Karen, T. A., Putri, D. R., & Tari, P. I. (2025). Pengaruh mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit: *Systematic review*. *Jurnal Inovasi Kesehatan Adaptif*.
- Purba, L., Halim, E. H., & Widayatsari, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. *Jurnal Ekonomi KIAT*, 32(2).
- Rahmat, I. F., & Kusumayati, A. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien rawat jalan di rumah sakit: *Systematic literature review*. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 13(3), 263–271.
- Sabet. (2023). Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Provita. *Journal of Economics Review (JOER)*, 3(2), 73–87.
- Yunanda. (2024). Hubungan Citra Rumah Sakit dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. *Journal of Public Administration and Management Studies*, 2(2), 73–79.
- Winata, H., Wahyoedi, S., & Gunardi, W. D. (2022). Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh citra rumah sakit dan kepuasan pasien (Studi pada pasien rawat inap RS Ukrida Jakarta). *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 6(2).