

<b>Analisis Perilaku Keluarga Dengan Kejadian Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) Pada Balita Di Indonesia</b> <i>Laste Menanti<sup>1</sup>, R Azizah<sup>1</sup>, Mohd Talib Latif<sup>2</sup>, Acknes Leonita<sup>1</sup>, Arif Sumantri<sup>3</sup>, Siti N.A Jauharoh<sup>4</sup>, Muhammad Addin Rizaldi<sup>1</sup></i>	282-292
<b>Hubungan Pengetahuan Dan Sikap Dengan Perilaku Merokok Siswa SMAN 3 Kota Pagar Alam</b> <i>Dwi Putri Sulistya Ningsih<sup>1</sup>, Dirhan<sup>1</sup>, Gemala Refoliza<sup>1</sup></i>	293-299
<b>Literature Review: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Intervensi Berbasis Komunitas dalam Merubah Gaya Hidup</b> <i>Yesiti Permata<sup>1</sup>, Lina Handayani<sup>2</sup></i>	300-314
<b>Perluasan Theory Of Planned Behavior Dalam Menjelaskan Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Intensi Menerapkan Perilaku Hidup Sehat Pada Masa Covid-19</b> <i>Luthfia Nur Alyssa<sup>1</sup>, Ikhsan Fuady<sup>2</sup></i>	315-325
<b>Gangguan Kesehatan Masyarakat Yang Bermukim Di Sekitar Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Sampah Piyungan</b> <i>Astry Axmalia<sup>1</sup>, Rendi Ariyanto Sinanto<sup>2</sup>, Widodo Hariyono<sup>3</sup>, Surahma Asti Mulasari<sup>4</sup></i>	326-336
<b>Penerapan Model Utaut 2 Untuk Mengetahui Minat Penggunaan Aplikasi Si-GEMBUL Pada Kader Posyandu di Puskesmas Halmahera Semarang</b> <i>Melania Nur S<sup>1</sup>, Ririn Nurmandhani<sup>1</sup>, Vilda Ana Veria Setyawati<sup>1</sup>, Eti Rimawati<sup>1</sup>, Agung Wardoyo<sup>2</sup>, Muhammad Iqbal<sup>1</sup></i>	337-347
<b>Analisis Keberadaan Mikrobiologi Air Minum Depot Air Minum</b> <i>Muhamad Iqbal<sup>1</sup>, Ade Kamaludin<sup>1</sup>, Hana Gumiyarna<sup>2</sup></i>	348-357
<b>Gambaran Sanitasi Lingkungan Perumahan Griya Gurit Permai Rogojampi, Kabupaten Banyuwangi</b> <i>Reza Nabilla Aulyana<sup>1</sup>, Septia Hilda Aisyaroh<sup>2</sup>, Khuliyah Candraning Diyanah<sup>3</sup></i>	358-369
<b>Literatur review: Analisis Customer Relationship Marketing Dan Strategi Pendukung Dalam Meningkatkan Loyalitas Pasien RS Serta Kaitannya Dengan Pandemi Covid-19</b> <i>Athiya Adibatul Wasi<sup>1</sup>, Diansanto Prayoga<sup>2</sup></i>	370-381
<b>Efektivitas Penggunaan Ganyong (Canna Edulis) Sebagai Makanan Alternatif Diet Bagi Penderita Diabetes</b> <i>Abdul Hamid<sup>1</sup>, Rafi'ah<sup>2</sup>, Iga Maliga<sup>3</sup></i>	382-389
<b>Promosi Keselamatan dan Kesehatan Kerja Di Industri Informal Kripik Singkong Tahun 2021</b> <i>Adini Anggun Risanti Putri, Friska Ayu</i>	390-397
<b>Literature Review: Edukasi Perilaku Hidup Bersih Dan Sehat (PHBS) Sebagai Upaya Pencegahan Penularan Covid-19</b> <i>Raodah<sup>1</sup>, Lina Handayani<sup>2</sup></i>	398-408
<b>Literature Review: Bagaimana Kandungan Mikroplastik Pada Seafood?</b> <i>Rezka Rahmadhana<sup>1</sup>, Tri Joko<sup>2</sup>, Nikie Astorina<sup>2</sup></i>	409-420
<b>Access To Information And The Role Of Friends Related To Sexual Behavior At Risk Of Pregnancy In Deaf Adolescents</b> <i>Aprianti<sup>1</sup>, Kismi Mubarakah<sup>1</sup>, Fitria Dewi Puspita Anggraini<sup>1</sup>, Izzatul Fikrah<sup>1</sup></i>	421-430
<b>Keamanan Dan Kerahasiaan Dokumen Rekam Medis Bagian Filing Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang Tahun 2020</b> <i>Layla Nur Azizah<sup>1</sup>, Sylvia Anjani<sup>1</sup>, Zaenal Sugiyanto<sup>1</sup>, Faik Agiwahyunto<sup>1</sup>, Fitria Wulandari<sup>1</sup></i>	431-441
<b>Analisis Perilaku Keluarga Balita Dan Kondisi Lingkungan Fisik Rumah Terhadap Kejadian Pneumonia Pada Balita Di Indonesia: Literature Review Tahun 2012-2021</b> <i>Huseini Umarush Shiddiq<sup>1</sup>, R.Azizah<sup>1</sup>, Juliana Binti Jalaludin<sup>2</sup>, Lilis Sulistyorini<sup>1</sup>, Novi Dian Arfiani<sup>1</sup></i>	442-448
<b>Perspektif Ibu Dalam Memilih Kontrasepsi IUD: Scoping Review</b> <i>Intan Pramesti<sup>1</sup>, Machfudloh<sup>2</sup>, Is susiloningtyas<sup>3</sup></i>	449-465
<b>Kepatuhan Tenaga Medis Dalam Menggunakan APD Di Bangsal Covid: Studi Kasus Di RS X Semarang</b> <i>Ryna Mahdalena Ambarita<sup>1</sup>, Antono Suryoputro<sup>1</sup>, Yuliani Setyaningsih<sup>1</sup></i>	466-477
<b>Kajian Pengendalian Persediaan Obat Di Instalasi Farmasi Dinas Kesehatan Kabupaten "X" Jawa Tengah</b> <i>Siti Munisih<sup>1</sup>, Maria Caecilia N. Setiawati H<sup>2</sup>, F.X. Sulistiyanto W.S<sup>3</sup></i>	478-485
<b>Analisis Faktor Risiko Kondisi Lingkungan Luar Rumah Dengan Kasus Malaria Pada Masyarakat Di Indonesia - Meta Analysis 2016-2021</b> <i>Ganish Eka Fadillah<sup>1</sup>, R. Azizah<sup>2</sup></i>	486-498
<b>Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Nilai Pasien Di RS Islam Sultan Agung Pada Masa Pandemi Covid-19</b> <i>Yuzzi Afraniza<sup>1</sup>, Zahroh Shaluhiyah<sup>2</sup>, Septo Pawelas Arso<sup>3</sup></i>	499-509
<b>Literatur Review: Efektivitas Pijat Akupresur Terhadap Kejadian Mual Muntah Pada Ibu Hamil Trimester I</b> <i>Rr. Catur Leny Wulandari<sup>1</sup>, Muliatul Jannah<sup>2</sup>, Amanda Risqiana<sup>3</sup></i>	510-517
<b>Gambaran Penerimaan Pasien Terhadap Penggunaan Aplikasi Pustaka Dengan Metode UTAUT 2 Di Puskesmas Terakreditasi Paripurna Kota Semarang</b> <i>Muhammad Iqbal<sup>1</sup>, Haikal<sup>1</sup>, Bayu Yoni Setyo Nugroho<sup>1</sup>, Lutfiyah Rizquilloh<sup>2</sup>, Adelia Puspitasari<sup>1</sup></i>	518-527
<b>Gambaran Perbedaan Konsentrasi Ekstrak Etanol Daun Kunyit (Curcuma Longa L.) Terhadap Total Fenolik Secara Spektrofotometri Visibel</b> <i>Aloysius Barry Anggoro<sup>1</sup>, Yuliana Purwaningsih<sup>2</sup>, F.X. Sulistiyanto W.S.<sup>3</sup>, Erwin Indriyanti<sup>4</sup></i>	528-535
<b>Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dr. Oen Sobotku Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru</b> <i>Wihamara Elvando Swastara, Eti Rimawati, Haikal, Muhammad Iqbal<sup>1</sup></i>	247-255



---

Volume 21, Nomor 2, September 2022

**Ketua Redaksi**

Dr. Drs. Slamet Isworo, M.Kes

**Editorial**

Fitria Wulandari, SKM, M.Kes

**Layout**

Puput Nur Fajri, SKM

**Admin**

Lice Sabata, SKM

**IT**

Oki Setiono, M.Kom

**Reviewer**

Enny Rachmani, SKM, M.Kom, Ph.D

Dr. Ir. Trijoko, M.Si

Dr. dr. Zaenal Sugiyanto M.Kes

Eti Rimawati SKM, M.Kes

Prof. Drs. Achmad Binadja Apt, MS, Ph.D

Dr. Adian Khoironi ST, M.Si

Kismi Mubarokah, M.Kes

Prof. Dr. Yuanita Windusari, S.Si, M.Si

Dr. Laila Fitria, SKM, M.Kes

Prof. Dr. Dwi Susilaningih, M.Pharm

Prof. Dr. Hari Sutrisno, MSc

Dr. Poerna Sri Oetari, S.Si, M.Si.Ling

Vilda Ana Veria, S.Gz, M.Gizi

Suharyo, M.Kes

Dr. Eni Mahawati, M.Kes

Dr. Drs. Slamet Isworo, M.Kes

Dr. MG Catur Yuantari, SKM, M.Kes

**Alamat Redaksi**

Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro Jl. Nakula I No. 5-11 Semarang

Telp/Fax. (024) 3549948

Email : [visikes@fkes.dinus.ac.id](mailto:visikes@fkes.dinus.ac.id)

Website : [Http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/ndex](http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/visikes/ndex)

**Visikes** Diterbitkan Mulai Maret 2002

Oleh Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

---

---

**Analisis Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Nilai Pasien Di RS Islam Sultan Agung Pada Masa Pandemi Covid-19**Yuzzi Afraniza<sup>1\*</sup>, Zahroh Shaluhiah<sup>2</sup>, Septo Pawelas Arso<sup>3</sup><sup>1,2,3</sup> Magister Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro**Received : 05-07-2022****Accepted : 21-07-2022****Published : 30-09-2022**

---

**ABSTRACT**

*Trust in management and policy practice (MPP) and in front line employee (FLE) at hospital are essential factors that need to be assured in the Covid-19 pandemic so that patients can feel safe. Patients' trust in this pandemic is mainly influenced by patients' experiences while using the health service provided by hospital, thus affecting patient's value that might determine patients' loyalty. This study is aimed to analyze the effect of trust towards loyalty thorough patients' value. A quantitative study was conducted by distributing a self-administered questionnaire to outpatients at Sultan Agung Hospital during November – December 2021. The partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM) was used to analyze the relationships between trust, value, and loyalty. This study showed that patients' trust to MPP have positive association towards patients' value to FLE (H1: t-values = 40.597,  $p < 0.05$ ). A positive association was also observed in patients' trust to FLE towards patients' value (H3: t-values = 5.915,  $p < 0.05$ ) and patients' value towards patients' loyalty (H4: t-values = 25.914,  $p < 0.05$ ). There was no significant effect of patients' trust to MPP towards patients' value (H2: t-values = 1.444,  $p = 0,149$ ).*

*Keywords: Covid-19, hospital, loyalty, trust, value*

*\*Corresponding Author: yafraniza89@gmail.com*

**PENDAHULUAN**

Semenjak awal tahun 2020 dunia dikagetkan dengan adanya Corona Virus Disease 19 (Covid-19). Sejak pandemi covid-19 kunjungan pasien di berbagai pelayanan kesehatan terutama rumah sakit mengalami penurunan. Rumah Sakit Islam (RSI) Sultan Agung merupakan

rumah sakit swasta tipe B yang ditetapkan sebagai salah satu rumah sakit rujukan Covid. RSI Sultan Agung dalam pelayanan pasien non-covid telah menerapkan protokol kesehatan agar pasien terhindar dari penularan Covid-19, namun kunjungan pasien rawat jalan RSI Sultan Agung masih mengalami

penurunan terutama pada tahun pertama pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 mengubah perilaku pasien dan mengubah manajemen pelayanan pasien di rumah sakit<sup>1-3</sup>. Keamanan dan keselamatan tenaga medis dan pasien menjadi prioritas dalam pelayanan kesehatan di masa pandemi Covid-19, tetapi untuk dapat menciptakan rasa aman kepada pasien terlebih dahulu harus terbentuk kepercayaan baik terhadap manajemen dan karyawan<sup>4,5</sup>. Tingkat kepercayaan pasien pada layanan kesehatan di masa pandemi Covid-19 sangat dipengaruhi oleh pengalaman pasien saat menggunakan layanan kesehatan.

Hubungan yang baik antara pelanggan, dalam hal ini pasien, dan penyedia pelayanan kesehatan dapat menciptakan kunjungan berulang oleh pasien atau loyalitas.<sup>5</sup> Pasien yang loyal akan melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit, menceritakan pengalaman baik dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain yang akan memiliki pengaruh kuat dalam aspek promosi dan jumlah kunjungan di masa yang akan datang<sup>6,7</sup>. Loyalitas pasien diketahui dapat dipengaruhi oleh kepercayaan melalui nilai pelanggan yang berkedudukan sebagai mediator penghubung antara kepercayaan dan loyalitas<sup>5</sup>.

Pandemi Covid-19 juga mengakibatkan meningkatnya biaya operasional rumah sakit, terutama untuk

pengadaan alat pelindung diri yang harus digunakan baik oleh tenaga medis maupun pasien untuk mencegah penularan Covid-19. Meningkatnya biaya operasional rumah sakit dan menurunnya jumlah kunjungan pasien menyebabkan tidak sehatnya kondisi keuangan rumah sakit. Untuk menjaga keberlangsungan pelayanan rumah sakit di masa pandemi Covid-19 rumah sakit dituntut untuk dapat mengelola terciptanya loyalitas pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas melalui nilai pasien di RSI Sultan Agung.

#### **METODE PENELITIAN**

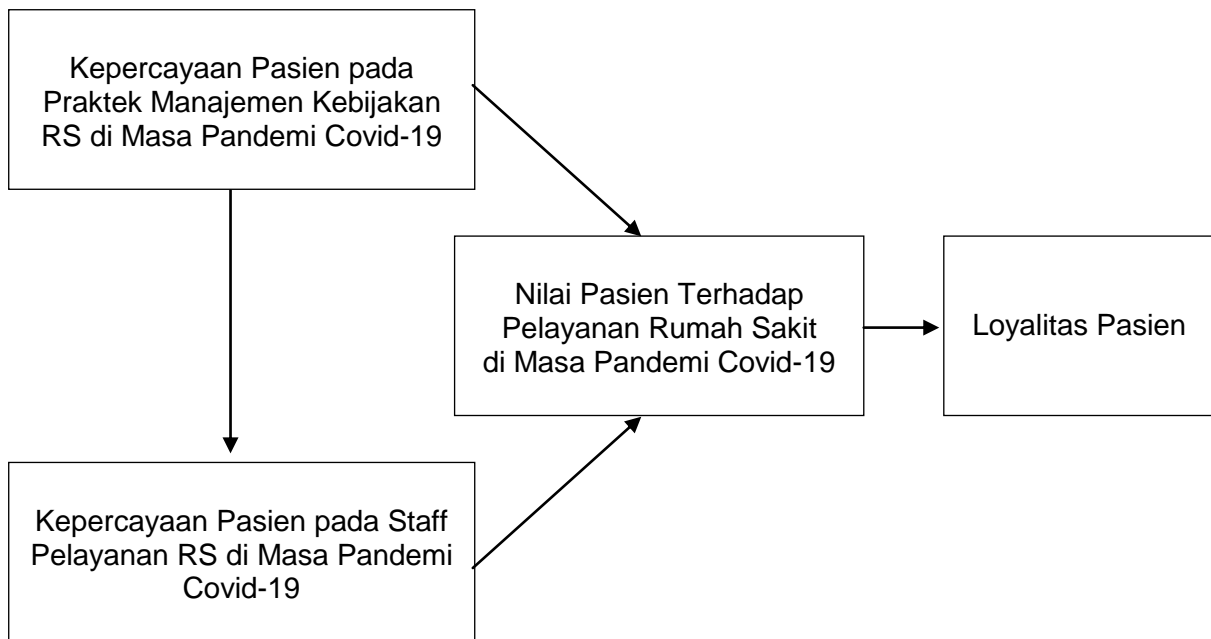
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSI Sultan Agung Semarang. Jumlah sampel dalam penelitian ini 100 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Pada pasien anak dengan usia kurang dari 17 tahun kuesioner dapat diwakilkan oleh keluarga yang mendampingi pasien selama berada di instalasi rawat jalan di RSI Sultan Agung. Penelitian ini dilakukan dari bulan November sampai dengan Desember 2021. Instrumen dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan 10 skala semantik differensial. Dalam skala semantik differensial, di bagian kiri garis (angka 1) menunjukkan bahwa responden memberikan tanggapan yang sangat tidak setuju terhadap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan, sedangkan di

bagian kanan garis (angka sepuluh) menunjukkan sangat setuju. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis *Structural Equation Model Partial Least*

*Square* (SEM-PLS). Penelitian ini telah memiliki *ethical clearence* dengan No. 20/KEPK-RSISA/X/2021.

Tabel 1. Definisi operasional variabel penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kepercayaan pasien pada praktek manajemen kebijakan di masa pandemi Covid-19.	Persepsi pasien berupa keyakinan bahwa praktek manajemen kebijakan rumah sakit dapat diandalkan untuk memenuhi kewajibannya melindungi pasien dari penularan Covid-19.	1. dapat diandalkan 2. kompeten 3. integritas 4. responsive
Kepercayaan pasien pada staff di masa pandemi Covid-19.	Persepsi pasien berupa keyakinan bahwa staff dapat diandalkan untuk memenuhi kewajibannya melindungi pasien dari penularan Covid-19.	1. dapat diandalkan 2. kompeten 3. integritas 4. responsive
Nilai Pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit di masa pandemi Covid-19	Persepsi pasien pada perbandingan antara manfaat dan keamanan pelayanan Rumah Sakit dengan pengorbanan yang telah dikeluarkan.	1. Harga yang dibayarkan & risiko penularan Covid-19 yang dihadapi dibanding manfaat yang diterima 2. Waktu yang diluangkan & risiko penularan Covid-19 yang dihadapi dibanding manfaat yang diterima 3. Usaha yang dilakukan & risiko penularan Covid-19 yang dihadapi dibanding manfaat yang diterima
Loyalitas Pasien	Sikap pasien atau kecenderungan perilaku pasien yang menggambarkan kesetiaan pada Rumah Sakit.	1. Kemungkinan untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. 2. Kemungkinan untuk datang lagi ke rumah sakit bila mengalami sakit yang sama. 3. Kemungkinan untuk datang lagi ke rumah sakit untuk menggunakan layanan yang berbeda



Gambar 1. Kerangka konsep penelitian

## HASIL

### Responden Data

Responden dalam penelitian ini yaitu sekitar 100 orang, dimana karakteristik responden dapat dilihat dalam tabel 2. Hasil penelitian berdasarkan karakteristik responden menunjukkan bahwa jenis kelamin responden mayoritas perempuan sebesar 69% dengan rentang usia responden terbesar antara 26-34 tahun sebesar 34%. Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir tamat Diploma/Sarjana/Magister/Doktoral) yaitu sebesar 40% yang bekerja sebagai

pegawai swasta/ professional (26%) dengan penghasilan < 1,5 juta (42%). Jarak tempat tinggal mayoritas responden adalah lebih dari 10 km yaitu sebesar 44% dan berkunjung ke RSI Sultan Agung Semarang mayoritas dikarenakan penyakit infeksi akut (24%). Sebagian besar responden yang datang ke poliklinik rumah sakit merupakan pasien rujukan yaitu sebanyak 62% dan hampir sebagian besar pasien (82%) merupakan pasien BPJS. Mayoritas responden dalam penelitian ini telah dilakukan vaksinasi Covid-19 sebanyak 2 kali 53 persen.

Tabel 2. Karakteristik responden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
<b>1</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki – laki	31	31,0
	Perempuan	69	69,0
<b>2</b>	<b>Usia</b>		
	< 17 tahun	4	4,0
	17 - 25 tahun	22	22,0
	26 - 34 tahun	26	26,0
	35 - 44 tahun	21	21,0
	45 - 54 tahun	11	11,0
	> 55 tahun	16	16,0
<b>3</b>	<b>Pendidikan</b>		
	Tidak sekolah	1	1,0
	Tamat SD	19	19,0
	Tamat SMP	11	11,0
	Tamat SMA	29	29,0
	Tamat Diploma/Sarjana/Magister/Doktoral	40	40,0
<b>4</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	Tidak bekerja	28	28,0
	PNS/TNI/Polri/BUMD/BUMN	5	5,0
	Pegawai swasta/Profesional	29	29,0
	Wiraswasta	25	25,0
	Petani/Nelayan/Buruh	2	2,0
	Lainnya	11	11,0
<b>5</b>	<b>Penghasilan</b>		
	< 1,5 juta	42	42,0
	1,5 - 2,5 juta	25	25,0
	2,5 - 3,5 juta	21	21,0
	3,5 - 4,5 juta	10	10,0
	4,5 - 5,5 juta	1	1,0
	> 5,5 juta	1	1,0
<b>6</b>	<b>Jarak Tempat Tinggal Dengan Rumah Sakit</b>		
	< 2,5 km	10	10,0
	2,5 - 5 km	25	25,0
	5 - 7,5 km	13	13,0
	7,5 - 10 km	8	8,0
	> 10 km	44	44,0
<b>7</b>	<b>Penyakit/alasan Kunjungan Rumah Sakit</b>		
	Penyakit infeksi akut	24	24,0
	Penyakit infeksi kronis	4	4,0
	Penyakit metabolic	19	19,0
	Mebutuhkan pemeriksaan segera	14	14,0
	Tumor, kanker	9	9,0
	Kehamilan	7	7,0
	Lainnya	23	23,0
<b>8</b>	<b>Metode Pembayaran</b>		
	Bayar sendiri	15	15,0
	BPJS	82	82,0
	Asuransi swasta/perusahaan	3	3,0
<b>9</b>	<b>Status Vaksinasi Covid-19</b>		
	Belum Vaksin	25	25,0
	1 kali	13	13,0
	2 kali	53	53,0

## Model Pengukuran

Tabel 2 menyajikan hasil nilai *loading factor* pada masing-masing indikator mengindikasikan bahwa seluruh indikator telah memiliki validitas konvergen yang baik karena nilai *loading factor* di atas 0,7 sehingga indikator tersebut valid dan baik digunakan untuk mengukur semua variabel laten. Nilai AVE

menunjukkan tiap variabel laten adalah lebih besar dari 0,8, sehingga dapat dikatakan bahwa semua indikator memiliki validitas konvergen yang sangat baik. Nilai CA dan CR lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator memiliki reliabilitas yang sangat baik.

Tabel 2. Hasil analisis outer model tiap indikator

Indikator	Loading Factor * >0.70	Cronbach's alpha * >0.70	Composite reliability * >0.70	AVE * >0.50
Kepercayaan Pasien terhadap PMK RS		0.981	0.986	0.947
KPM1	0.971			
KPM2	0.982			
KPM3	0.978			
KPM4	0.961			
Kepercayaan Pasien terhadap S RS		0.979	0.984	0.941
KPS1	0.967			
KPS2	0.978			
KPS3	0.986			
KPS4	0.949			
Nilai Pasien		0.976	0.985	0.955
NP1	0.972			
NP2	0.982			
NP3	0.978			
Loyalitas Pasien		0.961	0.975	0.928
LP1	0.946			
LP2	0.974			
LP3	0.970			

### Model Struktural

Tabel 3 dapat dilihat nilai R-square variabel laten endogen adalah lebih besar dari 0,26 sehingga dapat disimpulkan bahwa model struktural merupakan model yang baik. Tabel 3 dapat diinterpretasikan bahwa sebesar 91,6% Kepercayaan Pasien terhadap Staff Rumah Sakit dipengaruhi oleh Kepercayaan Pasien terhadap Praktik Manajemen Kebijakan

Rumah Sakit dan sisanya 8,4% dipengaruhi oleh factor lain. Sebesar 83,9% Nilai Pasien dipengaruhi oleh Kepercayaan Pasien terhadap Praktik Manajemen Rumah Sakit dan Kepercayaan Pasien terhadap Staff Rumah Sakit, sisanya 16,1% dipengaruhi oleh factor lainnya. Sebesar 89,5% Loyalitas Pasien dipengaruhi oleh Nilai Pasien dan sisanya 10,5% dipengaruhi oleh faktor lain.



Tabel 3. Nilai R-square

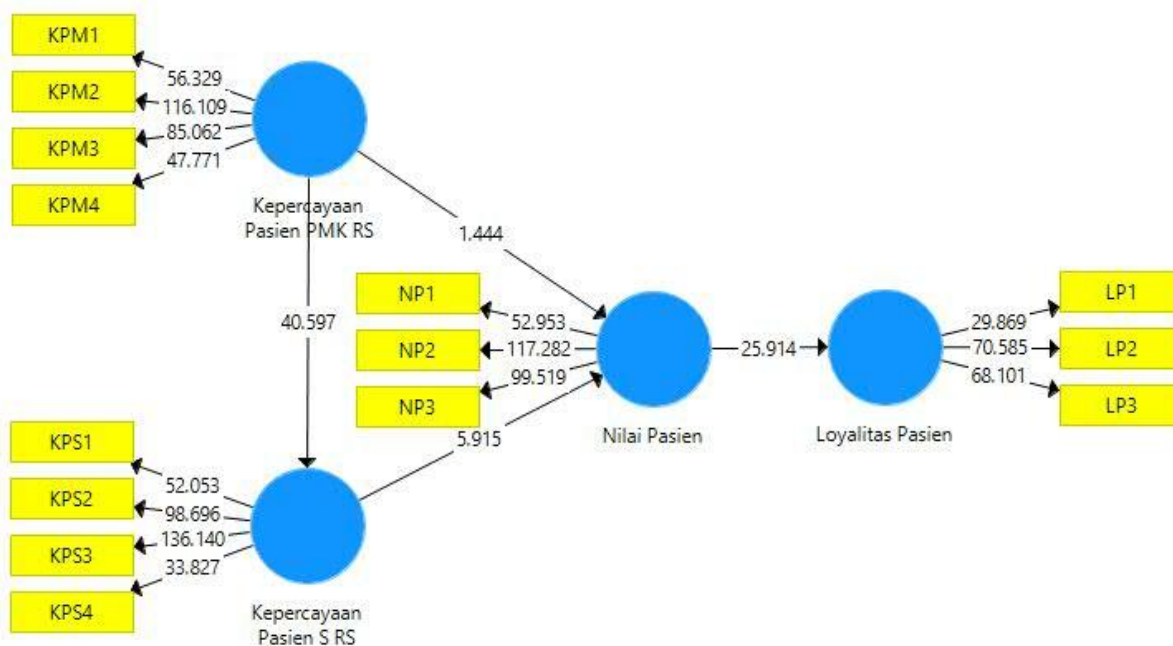
Variabel Laten Endogen	R Square	Keterangan
Kepercayaan Pasien S RS	0.916	Sangat Baik
Nilai Pasien	0.839	Sangat Baik
Loyalitas Pasien	0.895	Sangat Baik

Tabel 4 merupakan hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan hubungan antara variabel apabila nilai t lebih besar dari 1,96 maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variable tersebut signifikan. Berdasarkan tabel 4 kepercayaan pasien pada PMK RS memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien pada S RS (H1: Nilai t-statistik = 40.597,  $p < 0.05$ ).

Variabel kepercayaan pasien pada S RS memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap nilai pasien (H3: Nilai t-statistik = 5.915,  $p < 0.05$ ). Variabel nilai pasien memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (H4: Nilai t-statistik = 25.914,  $p < 0.05$ ). Kepercayaan pasien pada PMK RS tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap nilai pasien.

Tabel 4. Hasil uji hipotesis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P-value
H1: Kepercayaan Pasien PMK RS → Kepercayaan Pasien S RS	0.957	0.952	0.024	40.597	0,000
H2: Kepercayaan Pasien PMK RS → Nilai Pasien	0.194	0.188	0.134	1.444	0,149
H3: Kepercayaan Pasien S RS → Nilai Pasien	0.759	0.760	0.128	5.915	0,000
H4: Nilai Pasien → Loyalitas Pasien	0.916	0.908	0.035	25.914	0,000



Gambar 2. Model struktural

## PEMBAHASAN

Kepercayaan pasien pada PMK RS di masa pandemi Covid 19 memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien pada staff RS Islam Sultan Agung. Ketidakpastian yang timbul akibat pandemi Covid 19 menjadikan kepercayaan pelanggan sebagai faktor kunci untuk memulai sebuah hubungan jangka panjang<sup>8</sup>. Keberhasilan perusahaan dalam membangun kepercayaan pelanggan berhubungan dengan manajemen *trust* dalam perusahaan tersebut karena pelanggan pada perusahaan jasa melakukan pembelian pelayanan terlebih dahulu sebelum mengalami proses pelayanan sehingga kepercayaan menjadi pertimbangan utama yang menimbulkan perasaan nyaman serta keyakinan akan proses pelayanan dan hubungan di masa

yang akan datang<sup>9</sup>. Sejalan dengan hasil penelitian ini semakin tinggi kepercayaan pasien pada praktek manajemen kebijakan RS maka akan semakin tinggi pula kepercayaan pasien pada staff pelayanan RS.

Dalam penelitian ini kepercayaan pasien terhadap PMK RS saja tidak berpengaruh signifikan terhadap nilai pasien. Untuk dapat mewujudkan nilai pasien, kepercayaan pasien terhadap PMK RS harus melalui Kepercayaan Pasien terhadap S RS. Kepercayaan pasien terhadap S RS berpengaruh signifikan terhadap nilai pasien, Safran et al mengungkapkan hubungan pasien - staff pelayanan yang baik merupakan bagian penting dari awal permulaan terbentuknya kepercayaan pasien. Penelitian D.Gomez et al sejalan dengan hasil penelitian ini semakin tinggi kepercayaan pasien pada

protokol kesehatan Covid-19 yang dilakukan oleh staff rumah sakit akan meningkatkan nilai pasien<sup>10,11</sup>. Dalam konteks penelitian ini pada hakekatnya kepercayaan secara intrinsik merupakan suatu manfaat, sedangkan manfaat tersebut merupakan nilai bagi pelanggan<sup>5</sup>. Hasil penelitian ini berbeda dengan Sirdemukh et al pada layanan retail dan penerbangan yang menunjukkan pengaruh signifikan antara kepercayaan pelanggan pada PMK perusahaan terhadap terhadap nilai pasien<sup>5</sup>. Perbedaan tersebut dapat disebabkan karena pada jasa layanan kesehatan manfaat utama yang dirasakan oleh pelanggan adalah kinerja layanan yang dilakukan oleh staff pelayanan.<sup>12</sup> Nilai pelanggan merupakan perbandingan antara manfaat (benefits) yang dirasakan oleh pelanggan dengan apa yang pelanggan korbankan (costs) untuk mendapatkan atau mengkonsumsi produk/jasa tersebut.<sup>13</sup> Manfaat tersebut pada bidang jasa layanan kesehatan merupakan hasil dan proses dari layanan kesehatan, namun keunggulan kinerja layanan yang dilakukan oleh staff pelayanan adalah komponen utama dari manfaat utama yang dirasakan pasien<sup>12</sup>.

Nilai Pasien yang semakin tinggi pada pelayanan rumah sakit di masa pandemi covid-19, maka akan mengakibatkan semakin tinggi pula loyalitas pasien. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelum masa pandemi covid 19 bahwa pelanggan

akan berperilaku loyal kepada penyedia jasa sepanjang dalam hubungan pertukaan tersebut penyedia jasa dapat menyediakan nilai yang maksimal bagi pelanggan<sup>5,14-16</sup>.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dapat dihasilkan kesimpulan yaitu kepercayaan pasien pada staff pelayanan RS memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai pasien pada layanan rumah sakit di masa pandemi Covid 19. Kepercayaan pasien pada praktek manajemen kebijakan RS tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap nilai pasien pada layanan rumah sakit di masa covid 19 namun memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pasien pada staff layanan rumah sakit. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan pasien pada praktek manajemen kebijakan RS maka akan semakin tinggi pula kepercayaan pasien pada staff pelayanan RS. Kepercayaan pasien pada praktek manajemen kebijakan RS maupun kepercayaan pasien pada staff pelayanan RS di masa pandemi Covid tidak terbukti secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Nilai pasien pada layanan rumah sakit di masa pandemi Covid 19 memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Rumah sakit melakukan evaluasi kebijakan manajemen secara berkala terkait standar protokol kesehatan yang efisien dan efektif yang dapat dipahami

dan dipraktekkan dengan baik oleh semua staff pelayanan. Rumah sakit memberikan pelatihan kepada staff pelayanan dan memantau kesesuaian tingkat interaksi, pengetahuan, dan sikap staff pelayanan terhadap pasien. Rumah sakit melakukan identifikasi dan menciptakan nilai pasien dengan mengembangkan produk dan layanan yang menawarkan manfaat menarik bagi pasien di masa pandemi Covid-19 sehingga dapat membangun hubungan jangka panjang yang mengarah pada pertumbuhan dan profitabilitas yang berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

1. Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. Petunjuk Teknis Penggunaan Alat Perlindungan Diri (APD) Dalam Menghadapi Wabah COVID-19 [Internet]. 2020. Available from: <https://covid19.go.id/p/protokol/petunjuk-teknis-penggunaan-alat-perlindungan-diri-apd-dalam-menghadapi-wabah-covid-19>
2. Aziza L, Aqmarina A, Ihsan M, editors. Pedomam Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19). 5th ed. Kementerian Kesehatan RI; 2020. 1–214 p.
3. Chu DK, Akl EA, Duda S, Solo K, Yaacoub S, Schünemann HJ, et al. Physical distancing, face masks, and eye protection to prevent person-to-person transmission of SARS-CoV-2 and COVID-19: a systematic review and meta-analysis. *Lancet* [Internet]. 2020 Jun 27 [cited 2021 Mar 13];395(10242):1973–87. Available from: <https://doi.org/10.1016/>
4. Meyer BA, Lee TH. Earning Trust in the Era of Covid-19 | Catalyst non-issue content [Internet]. 2020 [cited 2021 Mar 8]. Available from: <https://catalyst.nejm.org/doi/full/10.1056/CAT.20.0459>
5. Sirdeshmukh D, Singh J, Sabol B. Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *J Mark.* 2002;66(1):15–37.
6. Fatima T, Malik SA, Shabbir A. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *Int J Qual Reliab Manag.* 2018;35(6):1195–214.
7. Pai YP, Chary ST. Dimensions of hospital service quality: A critical review: Perspective of patients from global studies. Vol. 26, *International Journal of Health Care Quality Assurance.* 2013. p. 308–40.
8. Changjoon L, Soohyo K. Patient Fidelity to Medical Services: The Roles of Authenticity and Affective Trust. *J Ind Disribution Bus.* 2020;11(11):19–28.
9. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark.* 1985;49(4):41.
10. Cirrincione L, Plescia F, Ledda C, Rapisarda V, Martorana D, Moldovan RE, et al. COVID-19 Pandemic: Prevention and protection measures to be adopted at the workplace. *Sustain.* 2020;12(9):1–18.
11. Gómez-Carmona D, Paramio A, Cruces-Montes S, Marín-Dueñas PP. Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atención Primaria.* 2022 Feb 1;54(2):102178.
12. Choi KS, Cho WH, Lee S, Lee H, Kim C. The relationships among quality, value, satisfaction and behavioral intention in health care provider choice: A South Korean study. *J Bus Res.* 2004 Aug 1;57(8):913–21.
13. Woodruff RB. Marketing in the 21st Century Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage. *J Acad Mark Sci.* 1997;25(3):256–256.
14. Zhou WJ, Wan QQ, Liu CY, Feng XL, Shang SM. Determinants of patient

- loyalty to healthcare providers: An integrative review. *Int J Qual Heal Care*. 2017;29(4):442–9.
15. Kessler DP, Mylod D. Does patient satisfaction affect patient loyalty? *Int J Health Care Qual Assur*. 2011 May 3;24(4):266–73.
  16. Chiou JS, Droge C, Hanvanich S. Does Customer Knowledge Affect How Loyalty is Formed? *J Serv Res*. 2002;5(2):113–24.