

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM MITRA SEJATI MEDAN TAHUN 2017

Susi Amenta Peranginangin

Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan
Email korespondensi: susiamenta01@gmail.com

ABSTRACT

The data from the patient visit to Mitra Sejati Hospital revealed that the number of outpatients in this hospital decreased. It was probably caused by the lack of service quality provided by the hospital. The objective of the research was to find out the correlation between service quality and outpatients' loyalty at Mitra Sejati Hospital, Medan, in 2017. The research used quantitative method with cross sectional design. The population was 405 outpatients who visited the hospital at least twice, and 100 of them were used as the samples, using accidental sampling technique. The data were analyzed by using univariate analysis, bivariate analysis, and multivariate analysis. The result of the research showed that there was the correlation of reliability ($p=0.004$), responsiveness ($p=0.015$), assurance ($p=0.018$), empathy ($p=0.032$), and tangibles ($p=0.009$) with outpatients' loyalty at Mitra Sejati Hospital, Medan, in 2017. Reliability had the most dominant correlation with outpatients' loyalty at $Exp \beta = 5.820$ which indicated that patients who were satisfied with outpatient service would increase 5.8 times more than patients who were not satisfied. It is recommended that the hospital management increase outpatient service in the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance.

Keywords: Service Quality, Patients' Satisfaction, Patients' Loyalty

ABSTRAK

Data kunjungan pasien Rumah Sakit Umum Mitra Sejati menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan mengalami penurunan. Penurunan tersebut diakibatkan karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan tahun 2017. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan yang datang berobat berulang minimal (2x) di rumah sakit Umum Mitra Sejati Medan yang berjumlah 405 orang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang (*accidental sampling*). Analisa data menggunakan univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan kehandalan ($p=0,004$), daya tanggap ($p=0,015$), jaminan ($p=0,018$), empati ($p=0,032$), dan bukti fisik ($p=0,009$) dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan tahun 2017. Kehandalan merupakan faktor yang dominan berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan tahun 2017 dengan nilai $Exp B = 5,820$, yang berarti pasien yang puas dengan layanan jasa rawat jalan akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 5,8 kali lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang tidak puas. Dengan demikian diharapkan agar RSU Mitra Sejati Medan dapat meningkatkan pelayanan rawat inapnya pada dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan.

Kata-kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu dari sarana kesehatan yang juga merupakan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan yaitu setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan (*rehabilitative*) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan (1).

Rumah sakit diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan pemerintah dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Mutu pelayanan rumah sakit mempunyai dua komponen, yaitu pemenuhan terhadap standar mutu yang telah ditetapkan dan pemenuhan akan kepuasan pelanggan. Rumah sakit juga harus memberikan pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa baik jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan (2).

Saat ini masih banyak pasien merasa tidak aman atau tidak puas dengan pelayanan dokter lokal, perawat dan tenaga medis, hal ini terjadi karena karena komunikasi efektif dengan pasien belum menjadi urusan utama dokter di Indonesia, sehingga tak heran sebagian besar masyarakat berbondong-bondong pergi untuk pengobatan ke negeri lain. Depertemen Kesehatan RI menyebutkan devisa negara yang dikeluarkan untuk berobat ke Singapura mencapai Rp 10 triliun. Fenomena ini jelas-jelas menunjukkan bahwa pelayanan rumah sakit di Indonesia secara umum cenderung belum mencapai kualitas optimal (3).

Data kunjungan pasien Rumah Sakit Umum Mitra Sehati menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan dan rawat inap terjadi kesenjangan antara yang berobat

dengan yang mendaftar pada tahun 2016, jumlah pasien yang mendaftar 111.553 orang dan yang jadi berobat 109.480 orang dan jumlah pasien yang tidak jadi berobat 2.073 orang.

Dalam penelitian ini memfokuskan pada pelayanan pasien umum rawat jalan di rumah sakit umum Mitra Sehati Medan yang mengalami penurunan jumlah pasien umum rawat jalan selama 3 bulan terakhir ini. Dimana pada bulan Januari 2017 jumlah pasien umum rawat jalan sebanyak 988 orang, bulan Februari 2017 sebanyak 741 orang, bulan Maret 2017 sebanyak 537 orang.

Penurunan tersebut diakibatkan karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan diantaranya seperti waktu tunggu dokter yang lama, dokter datang tidak tepat waktu, informasi jam dokter datang tidak jelas dari perawat sehingga pasien kecewa dan akhir mereka pulang dan tidak jadi berobat, ini dapat di lihat dari jumlah pasien mendaftar dan jadi berobat, antrian loket dan apotik digabungkan sehingga pasien tidak mendengar namanya di panggil, tempat pendaftar pasien tidak jelas berobat jalan dan opname, alur dan peta rumah sakit tidak jelas, perawat kurang tanggap akan kebutuhan pasien dan keluarga.

METODE

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian survey analitik korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*, sedangkan rancangan penelitiannya adalah kuantitatif, yaitu untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan pada tahun 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien umum rawat jalan yang datang berobat berulang minimal (2x) di rumah sakit Umum Mitra Sehati Medan pada bulan Juni 2017 yang berjumlah 405 orang dengan jumlah keseluruhan pasien rawat jalan 454 orang (Data Rekam Medis RSUD Mitra Sehati Medan). Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dan teknik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Analisis Data data dalam penelitian ini menggunakan analisis univariat, analisis bivariat dengan uji *chi square*, dan analisis multivariat dengan uji regresi logistik berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hubungan Variabel Penelitian dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan

Variabel Penelitian	Loyalitas Pasien				Jumlah		p	PR (95% CI)
	Tidak Loyal		Loyal		N	%		
	n	%	n	%				
Kehandalan								
Kurang Baik	40	68	19	32	59	100	0,004	1,853 1,194-2,876
Baik	15	37	26	63	41	100		
Daya Tanggap								
Kurang Baik	41	65	22	35	57	100	0,015	1,720 1,096-2,700
Baik	14	38	23	62	43	100		
Jaminan								
Kurang Baik	35	67	17	33	52	100	0,018	0,615 1,100-2,373
Baik	20	42	28	58	48	100		
Empati								
Kurang Baik	30	68	14	32	44	100	0,032	1,527 1,071-2,177
Baik	25	45	31	55	56	100		
Bukti Fisik								
Kurang Baik	30	71	12	29	41	100	0,009	1,657 1,165- 2,357
Baik	25	43	33	57	59	100		

Pada variabel kehandalan, sebanyak 59 orang pasien rawat jalan menyatakan layanan rumah sakit kurang handal. Kondisi demikian menyebabkan pasien tidak loyal terhadap rumah sakit untuk berobat rawat jalan. Hasil uji diperoleh $p = 0,004 < 0,050$, artinya ada hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan loyalitas pasien rawat jalan, nilai *Prevalen Risk* (PR) = 1,853, berarti pelayanan rawat jalan rumah sakit yang handal akan meningkatkan loyalitas pasien sebanyak 1,8 kali lebih besar dibandingkan dengan yang tidak handal dalam memberikan pelayanan rawat jalannya.

Pada variabel daya tanggap, sebanyak 57 orang pasien menyatakan daya tanggap RSU Mitra Sejati dalam menangani pasien rawat jalan adalah kurang. Hal ini akan menyebabkan ketidak loyalan pasien kepada rumah sakit. Hasil uji diperoleh $p = 0,015 < 0,050$, artinya ada hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSU Mitra Sejati Medan, serta nilai PR = 1,720 yang berarti daya tanggap rumah sakit yang baik dalam melayani pasien rawat jalan akan meningkatkan loyalitas pasien sebanyak 1,7 kali lebih besar dibandingkan yang kurang daya tanggapnya dalam melayani pasien rawat jalan.

Pada variabel jaminan diperoleh sebanyak 52 orang pasien menyatakan jaminan pelayanan rawat inap pada RSU Mitra Sejati Medan kurang baik. Hasil analisis diketahui nilai $p = 0,018 < 0,050$, yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara

jaminan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan, dengan nilai PR = 1,615, yang berarti bahwa rumah sakit yang memberikan jaminan pelayanan yang baik pada pasien rawat jalan akan meningkatkan loyalitas pasien sebanyak 1,6 kali lebih besar dibanding dengan yang tidak kurang baik jaminan pelayanannya.

Pada variabel empati diperoleh bahwa sebanyak 44 orang pasien rawat jalan kurang berempati dengan pelayanan rawat jalan RSU Mitra Sejati Medan, Empati yang baik mengenai pelayanan rawat jalan rumah sakit akan meningkatkan loyalitas pasien pada rumah sakit. Nilai $p = 0,032 < 0,050$, artinya ada hubungan yang signifikan antara empati dengan loyalitas pasien rawat jalan. Nilai PR = 1,527, yang berarti empati yang baik dalam memberikan pelayanan rawat jalan akan meningkatkan loyalitas pasien sebanyak 1,5 kali lebih besar dibandingkan dengan yang tidak berempati dalam pelayanan rawat jalannya.

Pada variabel bukti fisik diperoleh sebanyak 41 orang pasien rawat jalan menyatakan bahwa bukti fisik RSU Mitra Sejati Medan kurang baik, Nilai $p = 0,009 < 0,050$, artinya ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan loyalitas pasien. Nilai PR = 1,657, yang berarti bahwa bukti fisik yang baik akan meningkatkan loyalitas pasien sebanyak 1,6 kali lebih besar dalam menggunakan jasa pelayanan rumah sakit dibandingkan dengan bukti fisik yang kurang baik.

Analisis Multivariat

Tabel 2. Hasil Akhir Regresi Logistik Berganda

Variabel	B	Sig	Exp B	95%CI	
				Lower	Upper
Kehandalan	1,761	,001	5,820	2,123	15,960
Empati	1,198	,013	3,315	1,286	8,547
Bukti Fisik	1,745	,001	5,728	2,039	16,089
Constant	-2,677	,000	,069		

Sesuai hasil yang diperoleh pada tabel 4, ditemukan bahwa variabel yang dominan berhubungan dengan loyalitas pasien adalah variabel kehandalan dengan nilai OR (Exp B = 5.820), yang artinya layanan yang handal akan meningkatkan loyalitas pasien sebesar 5,8 kali lebih besar dibandingkan dengan layanan yang tidak handal.

Hubungan Kehandalan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan

Hasil penelitian mengenai kehandalan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan loyalitas pasien ($p=0,004$), yang bermakna bahwa pelayanan rawat jalan rumah sakit yang handal akan berhubungan dengan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa layanan rawat jalan rumah sakit.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya, dimana nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari $\alpha=0,05$, maka H_1 diterima atau terdapat hubungan antara kehandalan dengan loyalitas pasien Di Poliklinik Interna Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon (4).

Penelitian pada pasien rawat inap RS Anutapura Kota Palu bahwa semakin baik kehandalan maka semakin besar pula kepuasan pasien terhadap pelayanan Rumah Sakit (5). Penelitian di RS Tugu Ibu Depok, didapatkan bahwa kehandalan bukanlah variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien, hal ini karena pasien di rumah sakit tersebut telah sangat puas pada variabel kehandalan sehingga variabel perhatian menjadi dominan berpengaruh pada kepuasan pasien (6).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian pada Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan, yang menyatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *reliability* (kehandalan pelayanan) dengan loyalitas pasien. Dimana diketahui bahwa *reliability* (kehandalan pelayanan) di RSUD Herna Medan kurang baik, adapun penyebabnya seperti masih ada diagnosa dokter yang kurang

akurat, masih ada dokter yang datang tidak tepat waktu dan terburu-buru artinya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan petugas kesehatan kepada pasien (7).

Hasil penelitian menunjukkan mutu pelayanan dokter kurang baik pada ketepatan datang dan kehandalan informasi kepada pasien baik oleh dokter maupun perawat, serta kurang handalnya perawat dalam memberikan layanan. Dimana oleh karena dokter datang tidak tepat waktu serta kurang jelasnya informasi yang diberikan perawat mengenai jam kedatangan dokter menyebabkan pasien menunggu lama sehingga akhirnya pasien pulang dan tidak jadi berobat karena lama menunggu. Padahal dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dokter, pasien di IGD harus mendapatkan pertolongan dokter paling lambat 15 menit dari pertama datang. Disamping itu, dokter terkesan terburu-buru saat memeriksa pasien sehingga informasi yang diberikan kurang jelas bagi pasien yang pada akhirnya pasien tidak mengikuti pengobatan yang dianjurkan dokter. Selain itu perawat kurang segera memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan saat dibutuhkan pasien, misalnya dalam mengarahkan pasien ke tempat pemeriksaan dokter sesuai keluhan yang dialaminya. Sementara komunikasi yang efektif sangat berperan dalam pemberian mutu layanan, dimana komunikasi akan efektif bila komunikasi yang dilakukan saling memberikan kemudahan dalam memahami pesan yang disampaikan baik oleh dokter, maupun perawat kepada pasien. Pasien yang mempersepsikan ketepatan datang dan kehandalan informasi kepada pasien baik oleh dokter maupun perawat, serta kurang handalnya perawat dalam memberikan layanan, memiliki potensi bagi pasien tidak minat melakukan kunjungan ulang. Dengan demikian berarti minat kunjungan ulang pasien dalam melakukan rawat jalan akan menurun jika kualitas layanan rumah sakit tidak dikembangkan. Selain itu, tidak sebandingnya jumlah petugas dengan jumlah pasien yang ada, membuat petugas dalam memberikan pelayanan cenderung sedikit lambat dan kurang handal dalam menjalankan tugasnya, padahal seorang pasien yang sedang

menjalani rawat jalan biasanya menginginkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Hubungan Daya Tanggap dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan

Hasil penelitian mengenai hubungan daya tanggap dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara daya tanggap dengan loyalitas pasien rawat jalan ($p=0,004$), hasil distribusi diperoleh mayoritas pasien menyatakan daya tanggap petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan rawat jalan kurang (57%).

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian di Poliklinik Interna Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon, yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,044 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari $\alpha=0,05$, maka H_1 diterima atau terdapat hubungan antara daya tanggap dengan loyalitas pasien (4).

Penilaian pasien akan kurangnya daya tanggap terutama dalam hal membantu menyiapkan obat yang harus diminum pasien. Seorang pasien sangat membutuhkan obat untuk mengurangi rasa sakitnya bila dalam kondisi sakit, apabila obat yang dibutuhkan tidak segera diberikan atau permintaan pasien tidak segera dilayani, maka akan timbul rasa kecewa dan tidak puas pada diri pasien atas pelayanan yang diberikan. Dalam rangka meningkatkan loyalitas dapat dilakukan dengan cara menambahkan nilai apa yang ditawarkan, menambahkan nilai dapat dilakukan dengan cara seperti meningkatkan kecepatan pelayanan (4).

Hasil penelitian menunjukkan daya tanggap petugas rumah sakit kurang dalam memberikan layanan pada pasien rawat inap di RSUD Mitra Sehati Medan. Kurangnya daya tanggap perawat saat melayani pasien, kurangnya ketelitian saat memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien serta lamanya waktu menunggu saat datang berobat menyebabkan pasien merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Bagi sebuah rumah sakit, sangat penting adanya petugas terutama perawat yang cepat tanggap dalam melayani pasien, karena perawat merupakan sumber daya rumah sakit yang paling sering berinteraksi dengan pasien. Oleh karena itu perawat dituntut untuk mahir dalam bidangnya, dimana perawat juga membantu tugas dokter seperti dalam perawatan bedah, dan perawatan anastesi. Oleh karena itu pemberian pelatihan kepada perawat sangat diperlukan untuk meningkatkan

kemampuannya agar menjadi lebih tanggap dalam memberikan pelayanan pada pasien. Daya tanggap petugas dalam melayani pasien berhubungan erat dengan minat untuk kunjungan ulang pasien di RSUD Mitra Sehati Medan.

Hubungan daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien di RSUD Mitra Sehati Medan melalui daya tanggap petugas kesehatan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk kunjungan ulang. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap daya tanggap maka minat untuk kunjungan ulang pasien di RSUD Mitra Sehati Medan akan semakin tinggi, dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk, maka minat untuk kunjungan ulang pasien di RSUD Mitra Sehati Medan akan semakin rendah. Hal ini sesuai dengan pendapat ahli, bahwa kepuasan mampu memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan (8).

Hubungan Jaminan dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan

Hasil penelitian mengenai hubungan jaminan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan loyalitas pasien rawat jalan ($p=0,018$), yang bermakna bahwa jaminan layanan yang diberikan petugas kesehatan saat melayani pasien rawat jalan akan berhubungan dengan loyalitas pasien dalam menggunakan jasa layanan rawat jalannya. Berdasarkan hasil distribusi diperoleh mayoritas pasien menyatakan jaminan pelayanan rawat jalan RSUD Mitra Sehati Medan kurang baik (52%).

Hasil penelitian Di Poliklinik Interna Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari $\alpha=0,05$, maka H_1 diterima atau terdapat hubungan antara jaminan dengan loyalitas pasien (4). Dilihat dari hasil penelitian di instalasi rawat jalan RSI Sultan Agung Semarang menunjukkan bahwa responden yang mempersepsikan pengetahuan ilmiah dokter kurang baik memiliki potensi untuk respon tidak minat kunjungan ulang karena pada responden yang memiliki persepsi tentang pengetahuan ilmiah dokter kurang baik mempunyai tidak minat kunjungan ulang (91.7%) lebih besar dari pada minat kunjungan ulang pasien (43.8%) (9)

Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan atau kesegaran, lingkungan perawatan yang menyenangkan, dan keramahan petugas. Jaminan meliputi kemampuan atas pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Keramahan, kenyamanan dan kesopanan perawat juga termasuk sebagai indikator dari variabel jaminan sangat mempengaruhi penilaian kepuasan pelanggan akan mutu pelayanan sebuah rumah sakit (8).

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali, yang menyatakan bahwa jaminan pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Dimana dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa Rumah Sakit Umum pada Kota Singaraja belum mampu memberikan jaminan yang memuaskan sehingga responden memberikan persepsi kurang terhadap alat ukur yang ditetapkan peneliti (10).

Setiap pasien pada dasarnya ingin diperlakukan secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit. Adanya jaminan bahwa pasien yang datang akan dilayani secara baik oleh pihak pengelola rumah sakit, akan memberikan rasa aman kepada pasien, sehingga kemandirian pribadi pasien akan bertambah. Dengan demikian, kepercayaan mereka terhadap rumah sakit akan bertambah. Namun dalam penelitian ini ditemukan kurangnya kemampuan petugas kesehatan dalam melaksanakan tugas dengan cara yang optimal, seperti tindakan perawat kurang meyakinkan saat memasang infus, dan kurangnya kepercayaan pasien akan kemampuan dokter saat menangani pasien. Padahal seharusnya perawat dan dokter harus dapat memberikan keyakinan kepada pasien saat melakukan perawatan maupun pengobatan, karena perawat diharuskan mendapatkan sertifikasi pelatihan PPGD (Pertolongan Pertama pada Gawat Darurat) sebagai standar pelayanan perawat kepada pasien, sementara dokter diharuskan mempunyai sertifikat profesi dan kompetensi kedokteran.

Jaminan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka loyalitas pasien akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap jaminan buruk maka loyalitas pasien akan semakin rendah. Dengan demikian berarti bahwa jaminan yang baik akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit.

Hubungan Empati dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan

Hasil penelitian mengenai hubungan empati dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara empati dengan loyalitas pasien ($p=0,032$), yang bermakna bahwa empati yang baik dari petugas kesehatan rumah sakit dalam memberikan layanan berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan. Hasil distribusi diperoleh bahwa empati petugas dalam memberikannya adalah baik (56%), dan yang loyal ada sebanyak 31 orang.

Demikian halnya dengan hasil penelitian di Poliklinik Interna Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari $\alpha=0,05$, maka H_1 diterima atau terdapat hubungan antara perhatian dengan loyalitas pasien (4).

Hasil penelitian di instalasi rawat jalan RSI Sultan Agung Semarang menunjukkan perhatian mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kunjungan ulang pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap perhatian maka minat untuk kunjungan ulang pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap kepedulian buruk, maka minat untuk kunjungan ulang pasien di poliklinik interna akan semakin rendah (9).

Dimensi perhatian berkaitan dengan pemberian pelayanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian di Instalasi Rawat Inap Keluarga Sehat Hospital Pati yang mendapatkan bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Penelitian mengenai Loyalitas Pasien di Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar ditemukan bahwa variabel perhatian berhubungan erat dengan terciptanya pelayanan yang bermutu. Pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan

akan mengundang mereka untuk datang kembali dan menjadi pelanggan yang loyal (8,11,12).

Pasien sebagai orang sakit pada umumnya sangat mengharapkan perhatian dari orang-orang yang ada di sekitarnya. Dokter dan perawat sebagai petugas rumah sakit yang berinteraksi dengan pasien maupun keluarga pasien dituntut untuk bisa menunjukkan rasa empatinya. Hal ini dapat dilaksanakan dengan meningkatkan hubungan interpersonal petugas kesehatan agar lebih ramah dalam melayani pasien, selalu memberi motivasi kepada pasien agar teratur mengambil obat ke Rumah Sakit dengan menjelaskan jika pengobatan tidak tuntas maka akan memperberat sakit yang diderita pasien dan proses penyembuhannya akan lama, serta dengan selalu memperhatikan perkembangan kesehatan pasien, juga tidak membeda-bedakan pasien. Kondisi demikian tentunya berdampak pada minat pasien untuk loyal di RSU Mitra Sehati Medan, karena dengan empati yang diberikan kepada pasien maka loyalitas akan meningkat yang diaplikasikan dengan minat pasien untuk sering melakukan kunjungan ulang rawat jalan.

Hubungan Bukti Fisik dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan

Hasil penelitian mengenai hubungan bukti fisik dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati Medan diperoleh bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan loyalitas pasien rawat jalan ($p=0,005$). Berdasarkan hasil distribusi diperoleh bahwa RSU Mitra Sehati Medan memiliki bukti fisik yang baik (59%), dan dengan kondisinya tersebut ada 34 orang yang loyal untuk melakukan rawat jalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan di Poliklinik Interna Rumah Sakit Gunung Maria Tomohon, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari $\alpha=0,05$, maka H_1 diterima atau terdapat hubungan antara bukti fisik dengan loyalitas pasien (4).

Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik dengan minat untuk loyal adalah : bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka minat untuk melakukan

kunjungan ulang akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka minat untuk melakukan kunjungan ulang semakin rendah (12).

Pada penelitian di RSUD Pasaman Barat, tidak menemukan hubungan yang signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian di Puskesmas Pandamaran Kota Semarang, bukti fisik berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pasien, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien sebenarnya merujuk kepada penampilan/wujud dari pelayanan bahwa makin sempurna penampilan pelayanan, maka makin sempurna pula mutu/kualitasnya (13,14).

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap, bahwa ada hubungan yang bermakna antara tangibel (bukti langsung) dengan loyalitas pasien, karena kondisi ruangan yang bersih dan didukung tersedianya fasilitas penunjang di ruangan, kenyamanan ruangan dan penampilan petugas kesehatan yang rapi dan bersih, sedangkan ruang tunggu yang pengap menyebabkan pasien merasa kurang nyaman (15).

Sesuai dengan data yang diperoleh menunjukkan bahwa bukti fisik yang saat ini ada sudah sangat baik di mata para pasien RSU Mitra Sehati Medan. Bukti fisik ini meliputi tata ruang, kebersihan ruangan dan ketersediaan alat untuk diagnosa penyakit pasien, disamping itu juga tanggapan dan pelayanan yang baik dari pihak karyawan yang berinteraksi terhadap pasien. Bukti fisik merupakan elemen yang sangat penting bagi konsumen karena bukti fisik merupakan elemen yang langsung dapat dirasakan oleh pasien yang akan menimbulkan kepuasan yang pada akhirnya akan membentuk loyalitas pasien. Hubungan antara pasien dengan penyedia layanan kesehatan yang baik akan meningkatkan loyalitas, kerjasama dan partisipasi terhadap penyedia layanan kesehatan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti Langsung (*Tangibles*) dengan loyalitas pasien rawat jalan. Dan variabel keandalan merupakan variabel yang dominan berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Mitra Sehati

Medan tahun 2017. Dengan demikian diharapkan kepada Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui kehandalan, yakni dengan meningkatkan mutu pelayanan dokter agar datang tepat waktu, memberikan informasi yang akurat kepada pasien baik oleh dokter maupun perawat, serta meningkatkan kemampuan perawat dengan memberikan pelatihan serta mengikuti seminar agar lebih handal dalam memberikan layanan

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.11 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif di Rumah Sakit. Jakarta: Depkes RI, 2016.
2. Utama. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Medika Pratama Hijau Jakarta Barat. Jurnal Magister Manajemen Kesehatan Rumah Sakit. Universitas Esa Unggulan 2013.
3. Siregar F. S. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Non askes di RSUP H. Adam Malik Medan. Tesis. Medan: Program Pascasarjana Magister Manajemen. Universitas Terbuka, 2011.
4. Sewow R. N. J. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Poliklinik Interna Rumah Sakit Gunung Maria. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Samratulangi. 2016.
5. Yusuf M. W. S. Developing Strategy For Customer Value Creation Towards A Professional Service. 2012.
6. Ayunda V. R. Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Dokter di RS Tugu Ibu Depok Tahun 2009. Skripsi. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat, 2009.
7. Saragih R, Lubis A. N, Sutatningsih R. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Jurnal. Medan : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. 2010.
8. Tjiptono F. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi, 2012.
9. Karyati SB. Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Spesialis Obstetri dan Ginekologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang Tahun 2006. Tesis. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, 2006.
10. Gunawan K dan SP Djati. Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 2011; 13(1): 32-9.
11. Puspitasari MG dan Edris M. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. Analisis Manajemen 2011; 5(2): 49-62.
12. Berlianty A, Nurhayani. Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap RS Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar. Jurnal. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Makassar. 2013.
13. Hardi J. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap di RSUD Pasaman Barat Tahun 2010*. Tesis. Padang: Program Pascasarjana Universitas Andalas Padang, 2010.
14. Trimumpuni I. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Miant Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro, 2009.
15. Sulni YA, Darmawansyah, dan Indar. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2013. Jurnal. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin. 2013.

