

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP UMUM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2019

Ertika Sekar Ningrum Jayadipraja^{1*}, Junaid², Wa Ode Sitti Nurzalmariah³

^{1,2,3}Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo

*¹ ertikasnjayadipraja@yahoo.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah merupakan suatu indikator yang di berikan oleh petugas kesehatan. Kualitas pelayanan adalah salah satu modal untuk mendapatkan pasien yang lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal. Mempunyai pasien yang loyal akan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Menurut data sekunder dari Rumah RSUD Kota Kendari Tahun 2019 terjadi penurunan tingkat loyalitas pasien di ruang unit rawat inap RSUD Kota Kendari. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien rawat inap umum di RSUD Kota Kendari dari aspek bukti langsung (tangible), empati (empaty), keterandalan (reliability), dan jaminan/ kepastian (assurance) di ruang rawat inap RSUD Kota Kendari. Penelitian ini menggunakan desain cross sectional dengan jumlah populasi sebanyak 1.292 dan sampel sebanyak 100 orang yang di tentukan dengan teknik probability sampling dengan memberikan kuisioner kepada pasien rawat inap di RSUD Kota Kendari. Berdasarkan hasil analisis hubungan dengan uji chi-square ($p < 0,05$) menunjukkan ada hubungan antara bukti langsung ($p = 0,000$), empati ($p = 0,000$), keterandalan ($p = 0,000$), dan jaminan/kepastian ($p = 0,000$) terhadap loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari. Bagi pihak rumah sakit agar lebih memperhatikan kenyamanan ruangan pasien dan meningkatkan keterampilan dalam melayani pasien sehingga menimbulkan kualitas pelayanan terhadap pasien dan mendorong pasien untuk kembali datang berobat di RSUD Kota Kendari.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta menuntut rumah sakit untuk tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas pelayanan terbaik. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi perusahaan untuk memahami harapan pelanggan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien (Adelina Fitri, 2014).

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting

sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Chandra, 2012).

Loyalitas konsumen merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Loyalitas adalah bukti konsumen yang selalu menjadi pelanggan yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas perusahaan itu (Tjiptono, 2011).

Akhir-akhir ini terlihat bahwa rumah sakit terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana seiring dengan perkembangan teknologi. Walaupun terdapat perkembangan rumah sakit dari waktu ke waktu, tetapi fungsi dasar suatu rumah sakit tetap tidak berubah. Fungsi dasar suatu rumah sakit adalah pemulihan kesehatan anggota masyarakat, baik secara pelayanan rawat inap maupun rawat jalan. Serta konsultasi pemeliharaan atau perawatan kesehatan anggota masyarakat. Rumah sakit merupakan suatu tempat pelayanan, yang menyelenggarakan pelayanan medik dan spesialisik, pelayanan penunjang medik, pelayanan instalasi medik dan pelayanan perawatan secara rawat jalan dan rawat inap (Kuncoro, 2011).

Rumah sakit merupakan usaha pelayanan jasa kesehatan yang salah satunya berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas pelayanan, dan Loyalitas Pasien menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilannya (Wulandari, 2010).

Tak terkecuali Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari dalam usahanya menjawab tantangan ini, dengan selalu berupaya terus untuk dapat meningkatkan pelayanan guna memuaskan pasien dan membangun kesetiaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dalam penelitian ini dibatasi oleh variabel kualitas pelayanan, dan tempat strategis rumah sakit. Semakin banyaknya pilihan bagi konsumen dalam memilih suatu rumah sakit, maka semakin ketat persaingan dalam memenangkannya. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengelolaan complain (keluhan) dari pasien sangat diperlukan. Sampai sekarang masih terdapat beberapa keluhan dari pasien serta keluarga pasien yang diterima oleh pihak rumah sakit baik secara langsung maupun tidak langsung

Peningkatan kualitas pelayanan yang baik tidak hanya berasal dari sudut Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari saja, tetapi harus pula dari sudut pandang pasien. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari harus pula mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien, oleh karena itu kualitas pelayanan yang diberikan harus benar-benar diperhatikan. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan maka diharapkan kepuasan pasien juga akan meningkat dan loyalitas pasien akan dapat tercipta. Loyalitas yang tinggi akan mengakibatkan perubahan dan profit bagi penyedia jasa. Oleh karena itu Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari harus mengetahui keinginan dan kebutuhan pasien pada saat ini, karena pasien yang tidak puas terhadap jasa yang diberikan rumah sakit akan cenderung mencari penyedia jasa lain yang dapat memberikan fasilitas dan pelayanan yang lebih baik.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan

hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Berdasarkan uraian diatas, Analisis Model Persamaan Struktural terhadap faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan pasien sebagai upaya meningkatkan loyalitas pasien merupakan fenomena yang menarik untuk diteliti (Sitayani, 2014).

Data Dinas Kesehatan Kota Kendari menunjukkan bahwa tingkat loyalitas terhadap pasien rawat inap tiap tahun mengalami naik turun. Pada tahun 2018 tingkat pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien mencapai 1.687 per 100.000 penduduk. Pada tahun 2017 tingkat pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien yaitu 1.967 per 100.000 penduduk, dan pada tahun 2016 mencapai 1.580 per 100.00 penduduk. (Dinkes Kota Kendari, 2018).

Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari terletak di tengah-tengah Kota Kendari Sulawesi Tenggara, tepatnya di jalan Z.A. Sugianto No. 39. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari adalah rumah sakit negeri kelas C. Rumah sakit ini mampu memberikan pelayanan kedokteran spesialis terbatas. Rumah sakit ini juga menampung pelayanan rujukan dari puskesmas. Rumah sakit ini lebih besar tempat ini tersedia 100 tempat tidur inap, lebih banyak dibanding setiap rumah sakit di Sulawesi Tenggara yang tersedia rata-rata 50 tempat tidur inap. Jumlah dokter tersedia masih sedikit dengan 21 dokter, rumah sakit ini tersedia lebih sedikit dibanding rata-rata rumah sakit di Sulawesi Tenggara (Profil Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, 2018)

Bed Occupancy Ratio (angka penurunan tempat tidur) adalah angka penggunaan tempat tidur. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan tempat tidur rumah sakit. Nilai parameter BOR yang ideal adalah antara 60-85% sedangkan tingkat BOR pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari hanya mencapai 72% (Data RSUD Kota Kendari, 2018).

Turn Over Interval (interval penggunaan tempat tidur) adalah rata-rata hari dimana tempat tidur tidak ditempati dari telah diisi ke saat terisi berikutnya. Idealnya tempat tidur kosong tidak terisi pada kisaran 1-3 hari. Sedangkan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari penggunaan tempat tidur sampai 4 hari (Data RSUD Kota Kendari, 2018).

Average Length of Stay (rata-rata lamanya dirawat) adalah rata-rata lama rawat seorang pasien. Indikator ini disamping memberikan gambaran tingkat efisiensi rumah sakit. Nilai ALOS yang ideal di antara 6-9 hari. Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari lamanya dirawat sampai 4 hari (Data RSUD Kota kendari, 2018).

Data pasien dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2018 menunjukkan bahwa jumlah tiap tahunnya mengalami pasang surut, kadang-kadang naik atau sebaliknya. Berikut ini data mengenai data pasien tahun 2016 sampai dengan 2018. Data kunjungan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari dari tiga tahun terakhir ini mengalami penurunan. Pada tahun 2016 pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari mencapai 1.607 orang sedangkan pada tahun 2017

jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari adalah 1.309 orang dan pada tahun 2018 jumlah pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari kembali mengalami penurunan angka pasien rawat inap mencapai 1.292 orang (rekapan data rekam medic Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari).

Dari data diatas dapat dilihat terjadinya penurunan dan kenaikan pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari karena adanya masalah hubungan pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.

METODE

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional yang di maksudkan untuk mengetahui hubungan pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien instalasi rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Pada penelitian ini berusaha mempelajari dinamika atau korelasi antara faktor-faktor resiko dengan dampak atau efeknya

Penelitian ini di laksanakan pada bulan Juli sampai Agustus 2019 dan lokasi penelitian dilaksanakan di kota Kendari tepatnya di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari. Alasan pemilihan tempat penelitian ini dikarenakan tingkat loyalitas pelayanan kesehatan di rumah sakit ini mengalami naik turun tiap tahun.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap di RSUD Kota Kendari sebanyak 1292 orang. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik sampel yang digunakan adalah *propability sampling*. Merupakan pengambilan sampel dari populasi secara acak berdasarkan frekuensi probabilitas setiap anggota populasi.

Analisis dilakukan secara deskriptif pada masing-masing variabel dengan analisis pada distribusi frekuensi. Pada analisis bivariate, untuk melihat hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat inap dengan menggunakan uji *Chi Square* dengan derajat kepercayaan 95%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Tabel 1. Umur Responden

No.	Umur	Jumlah	Perse n (%)
1	Antara 5-17 Tahun	13	13.0
2	Antara 18-28	35	35.0
3	Antara 29-39	23	23.0
4	Antara 40-49	15	15.0
5	50 Tahun keatas	14	14.0
Total		100	100

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 13 responden (13.0%) berumur antara 5-17 tahun, 35 responden (35.0%) berumur antara 18-28 tahun, 23

responden (23.0%) berumur antara 29-39 tahun, 15 responden (15.0%) berumur antara 40-49 tahun dan 14 responden (14.0%) responden berumur diatas 50 tahun.

Tabel 2. Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
1	Laki-laki	42	42.0
2	Perempuan	58	58.0
Total		100	100

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 42 responden 42.0 % berjenis kelamin laki-laki dan 58 responden 58.0% berjenis kelamin perempuan.

Analisis Univariat

Tabel 3. Bukti Langsung/ Penampilan fisik (Tangible)

No.	Bukti Langsung/ penampilan fisik	Jumlah	Perse n (%)
1	cukup	80	80.0
2	Kurang	20	20.0
Total		100	100.0

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 80 responden (80%) menyatakan bukti langsung/ penampilan fisik dalam kategori cukup dan 20 responden (20%) menyatakan bukti langsung/ penampilan fisik dalam kategori kurang.

Tabel 4. Empati (Empaty)

No.	Empati	Jumlah	Persen (%)
1	cukup	80	80.0
2	kurang	20	20.0
Total		100	100.0

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 80 responden (80%) menyatakan empati dalam kategori cukup dan 20 responden (20%) menyatakan empati dalam kategori kurang.

Tabel 5. Keterandalan (Reliability)

No.	Keterandalan	Jumlah	Perse n (%)
1	cukup	81	81.0
2	Kurang	19	19.0
Total		100	100.0

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 81 responden (80%) menyatakan empati dalam kategori cukup dan 19 responden (20%)

menyatakan empati dalam kategori kurang.

Tabel 6. Jaminan (Assurance)

No.	Jaminan	Jumlah	Persen (%)
1	cukup	82	82.0
2	Kurang	18	18.0
Total		100	100.0

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 82 responden (82%) menyatakan jaminan dalam kategori cukup dan 18 responden (18%) menyatakan jaminan dalam kategori kurang.

Tabel 7. Loyalitas

No.	Loyalitas	Jumlah	Persen (%)
1	cukup	84	84.0
2	kurang	16	16.0
Total		100	100.0

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden menunjukkan bahwa sebanyak 84 responden (84%) menyatakan loyalitas dalam kategori cukup dan 16 responden (16%) menyatakan loyalitas dalam kategori kurang.

Analisis Bivariat

Tabel 8. Hubungan Bukti Langsung/ Penampilan Fisik dengan Loyalitas Pasien

Bukti Langsung (Tangible)	Loyalitas				Total		Hasil Uji
	Cukup		Kurang				
	(n)	(%)	(n)	(%)	N	(%)	
Cukup	79	98.8	1	1.2	80	100	0.000
Kurang	5	25.0	15	75.5	20	100	
Total	84	84.0	16	16.0	100	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden terdapat 79 responden (98.8%) yang menyatakan bukti langsung cukup dan 1 responden (1.2%) yang menyatakan bukti langsung kurang sedangkan, dari 20 responden terdapat 5 responden (25.5%) yang menyatakan bukti langsung kurang dan 15 responden (75.5%) yang menyatakan bukti langsung kurang.

Hasil uji statistik *chi-square* di peroleh nilai $p = 0.000$ karena $p < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara bukti langsung dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Kendari Tahun 2019.

Tabel 9. Hubungan Empati dengan Loyalitas Pasien

Empati (Empaty)	Loyalitas				Total		Hasil Uji
	Cukup		Kurang				
	(n)	(%)	(n)	(%)	N	(%)	
Cukup	79	98.8	1	1.2	80	100	0.000
Kurang	5	25.0	15	75.0	20	100	
Total	84	84.0	16	16.0	100	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 80 responden terdapat 79 responden (98.8%) yang menyatakan empati cukup dan 1 responden (1.2%) yang menyatakan empati kurang sedangkan, dari 20 responden terdapat 5 responden (25.5%) yang menyatakan empati kurang dan 15 responden (75,5%) yang menyatakan empati kurang.

Hasil uji statistik *chi-square* di peroleh nilai $p = 0.000$ karena $p < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara empati dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Kendari Tahun 2019.

Tabel 10. Hubungan Keterandalan dengan Loyalitas Pasien

Keterandalan (Reliability)	Loyalitas				Total		Hasil Uji
	Cukup		Kurang				
	(n)	(%)	(n)	(%)	N	(%)	
Cukup	80	98.8	1	1.2	81	100	0.000
Kurang	4	21.1	15	78.9	19	100	
Total	84	84.0	16	16.0	100	100	

Sumber: Data Primer, Februari 2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 81 responden terdapat 80 responden (98.8%) yang menyatakan keterandalan cukup dan 1 responden (1.2%) yang menyatakan keterandalan kurang sedangkan, dari 19 responden terdapat 4 responden (21.1%) yang menyatakan keterandalan kurang.

Hasil uji statistik *chi-square* di peroleh nilai $p = 0.000$ karena $p < 0.05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara keterandalan dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Kendari Tahun 2019.

Tabel 11. Hubungan Jaminan dengan Loyalitas Pasien

Jaminan (Assurance)	Loyalitas				Total		Hasil Uji
	Cukup		Kurang		n	(%)	
	(n)	(%)	(n)	(%)			
Cukup	84	100	0	0	84	100	0.000
Kurang	0	0	16	2.6	16	100	
Total	84	84.0	16	16.0	100	100	

Sumber: Data Primer Tahun 2019

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari 84 responden terdapat 84 responden (100%) yang menyatakan jaminan cukup dan 0 responden (0%) yang menyatakan jaminan kurang sedangkan, dari 16 responden terdapat 0 responden (2.6%) yang menyatakan jaminan kurang.

Hasil uji statistik *chi-square* di peroleh nilai $p = 0.000$ karena $p < 0.05$ maka H_0

ditolak dan Ha diterima. Hal ini berarti ada hubungan antara jaminan dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kota Kendari Tahun 2019.

PEMBAHASAN

Hubungan antara bukti langsung/ penampilan fisik (*tangible*) dengan loyalitas pasien

Bukti langsung/ penampilan fisik adalah adalah dimana petugas kesehatan menunjukkan sikap ramah dan sopan santun dalam melayani pasien dan sangat memperhatikan kelengkapan peralatan dan kenyamanan yang ada di rumah sakit. Karena sikap ramah dan sopan santun petugas kesehatan kepada pasien akan menumbuhkan tingkat kepuasan dari pasien kepada petugas kesehatan. Kelengkapan peralatan di rumah sakit akan meningkatkan keinginan pasien untuk kembali lagi berobat di rumah sakit ini.

Dari segi kenyamanan sangat berpengaruh terhadap bukti langsung karena ketika seorang pasien nyaman terhadap fasilitas yang ada di rumah sakit maka mereka akan kembali lagi datang ke rumah sakit ini jika sakit atau akan menyampaikan kepada keluarga atau kerabat dekat tentang fasilitas yang cukup yang mereka dapatkan di rumah sakit ini.

Beberapa hal yang mendukung bukti langsung pelayanan yang sudah baik adalah kenyamanan gedung perawatan secara keseluruhan yang ditunjang oleh prasarana yang memadai yang sesuai dengan kebutuhan para pasien. Ketidakpuasan responden terhadap bukti langsung/ penampilan fisik pelayanan yang dirasakan oleh pasien di unit rawat inap ini terjadi karena adanya ketidaknyamanan dari lingkungan rumah sakit.

Menurut Zeithaml (dalam Fandi Tjiptono, 2006. P.70), bukti nyata adalah bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Layanan atau service merupakan suatu proses. Proses ini terdiri dari banyak kegiatan yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan penyedia jasa. Tujuan dari interaksi ini adalah untuk dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Iga Trimurthi (2008) di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang yang menyatakan ada hubungan antara persepsi pasien bukti langsung pelayanan dengan minat penggunaan ulang pelayanan rawat jalan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti langsung/ penampilan fisik memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan kepada pasien sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan antara bukti langsung/penampilan fisik dengan loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari. Penelitian ini sejalan dengan Hariyanti (2011) tentang hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Arifin Nu'mang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa distribusi responden berdasarkan bukti langsung sebagian besar menyatakan cukup puas terhadap aspek bukti langsung (80,3%), berdasarkan

hasil analisis hubungan dengan chi-square ($p < 0,05$) menunjukkan ada hubungan antara kenyamanan ($p = 0,000$) dengan loyalitas pasien.

Hasil penelitian Tjahjono Koentjoro (2007) yang menyatakan bahwa bukti langsung berpengaruh pada kualitas pelayanan kesehatan dan loyalitas pasien dimana bukti langsung meliputi kenyamanan pasien saat berada di rumah sakit ini dan hal ini juga akan mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan kesehatan.

Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (*tangibles*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh petugas kesehatan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan pelanggan dalam memilih suatu produk / jasa.

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa jika aspek bukti langsung baik, maka akan menciptakan kualitas dan akan terkait pada loyalitas pasien untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan di RSUD Kota Kendari.

Hubungan antara empati (*emphaty*) dengan loyalitas pasien

Empati (*emphaty*) adalah memberikan perhatian yang tulus sifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Tjiptono (2005:296) juga mendefenisikan nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa dari perusahaan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut memberi nilai tambah.

Kepuasan pasien yang terjadi pada variabel ini terjadi karena pasien merasa bahwa setiap petugas kesehatan tidak hanya memberikan pelayanan yang baik dalam proses pengobatan tetapi para petugas kesehatan juga memberikan perhatian khusus dengan para pasien yang sedang dirawat di ruang rawat inap rumah sakit.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Iga Trimurthi di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang yang menyatakan ada hubungan antara persepsi pasien *emphaty* pelayanan dan minat penggunaan ulang pelayanan rawat jalan.

Empati memiliki hubungan dengan pasien rawat inap. Hal ini dikarenakan sebagian responden menyatakan telah mendapatkan perhatian yang tulus dari petugas kesehatan misalnya petugas mampu menghibur pasien jika pasien tersebut gelisah dan dapat menerima keluhan pasien dengan baik, tidak membedakan status sosial hanya sebagian orang saja yang mendapatkan perhatian khusus dan pelayanan ekstra saat di rawat.

Hal inilah yang menyebabkan responden merasa puas dan akan menggunakan kembali unit rawat inap RSUD Kota Kendari jika membutuhkan perawatan di lain hari dan akan merekomendasikannya ke orang lain yang membutuhkan pelayanan rawat inap.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empati memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa kualitas pelayanan kepada pasien sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sitorus (2006) tentang pengaruh pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit tebing tinggi tahun 2006.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat empati pasien pada petugas kesehatan diketahui bahwa yang menyatakan puas sebanyak 30 orang (58,83%), yang menyatakan kurang puas sebanyak 12 orang (23,53%) dan yang menyatakan tidak puas lebih sedikit yakni 9 orang (17,64%). Berdasarkan uji regresi yang dilakukan pada variabel empati oleh peneliti tersebut di dapatkan hasil ($p=0,0001$) yang menunjukkan adanya pengaruh antara empati dengan kepuasan pasien di RSU Tebing Tinggi.

Walaupun sebagian besar responden puas akan empati petugas kesehatan, namun di dalam pelaksanaannya masih ada pasien yang merasa belum puas.

Hal ini di mungkinkan karena kurangnya kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan dalam melayani pasien. Semakin tinggi pendidikan dan kemampuan seorang petugas kesehatan akan lebih cepat tangkap dalam melayani pasien. Sehingga petugas kesehatan akan lebih mampu dalam membantu pasien untuk mengatasi masalah kesehatan yang di derita.

Hubungan antara keterandalan (*reliability*) dengan loyalitas pasien

Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan keterandalan yang meliputi pelayanan pemeriksaan pasien oleh dokter, pelayanan keperawatan dan pengobatan, serta kelancaran prosedur pelayanan selama ia dirawat di rumah sakit. Menurut Zithaml (dalam Fandi Tjiptono, 2006 p. 70), keterandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Keterandalan pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsemen atau pelanggan.

Pengalaman masa lalu pasien akan pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusannya untuk memilih atau menggunakan pelayanan tersebut pada masa yang akan datang. Selain itu hal ini juga berpengaruh terhadap orang lain yang ingin menggunakan jasa pelayanan yang sama karena rekomendasi dari orang lain biasanya cepat diterima sebagai referensi untuk memilih tempat pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Iga Trimurthi (2008) di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang yang menyatakan ada hubungan antara persepsi pasien kehandalan pelayanan dan minat penggunaan ulang pelayanan rawat jalan.

Hubungan keterandalan dengan loyalitas pasien di RSUD kota Kendari dapat di lihat dari petugas kesehatan yang terampil dan cekatan dalam memeriksa pasiennya. Petugas kesehatan juga dengan tepat waktu dan sabar dalam melayani pasien, sehingga para pasien tersebut merasa puas dengan pelayanan yang di terimanya dan ingin kembali lagi berobat di rumah sakit ini tanpa memikirkan masalah biaya karena kesehatan dan keselamatannya sangat berharga.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara keterandalan

dengan loyalitas dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan terhadap keterandalan maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan oleh Miranty (2013) tentang faktor yang berhubungan dengan kualitas pasien rawat jalan di puskesmas Rantepao tahun 2013. Dimana hasil penelitian ini di peroleh nilai $p=0,026 < \alpha$ (0,05). Karena nilai $p < 0,05$ maka H_0 ditolak. Dengan demikian dikatakan bahwa ada hubungan antara keterandalan dengan kualitas pelayanan pasien di puskesmas Rantepao. Berdasarkan nilai koefisien *Cramers's* di peroleh hasil $\phi=0,703$. Interpretasi ini menunjukkan adanya kekuatan hubungan dalam kategori kuat karena berada di antara nilai 0,51-0,75.

Hasil penelitian ini sependapat dengan Koentjoro (2007) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga terkait dengan kemampuan dan keterampilan pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sesuai dengan prosedur yang ada.

Hubungan antara jaminan/ kepastian (*assurance*) dengan loyalitas pasien

Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Kotler dan Armstrong (2001) berpendapat bahwa jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Kepercayaan dan keyakinan konsumen ditunjukkan dengan tingkat penggunaan jasa dari perusahaan penyedia jasa.

Jaminan juga dapat dikatakan seberapa besar perusahaan menciptakan rasa aman kepada pelanggan sehingga mereka memberi kepercayaan kepada perusahaan tersebut. Dengan adanya jaminan yang baik kepada pelanggan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa.

Sebagian pasien yang merasa kurang puas dengan jaminan pelayanan kesehatan masih mengharapkan jaminan pelayanan yang lebih baik. Mereka masih mengeluhkan pengetahuan petugas dalam menangani masalah/ keluhan mereka.

Hal ini perlu mendapat perhatian khusus dari pihak rumah sakit dengan cara meningkatkan SDM semua perawat baik kualitas maupun kuantitas melalui penambahan tenaga sesuai kebutuhan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Iga Trimurthi (2008) di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang yang menyatakan ada hubungan antara persepsi pasien terhadap jaminan pelayanan dan minat penggunaan ulang pelayanan rawat inap.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara jaminan dengan loyalitas pasien dengan nilai $p=0,000$. Hal ini berarti semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan kesehatan terhadap jaminan maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismawan (2008), dari hasil penelitian yang dilakukan di rumah sakit Dedi Jaya di Brebes tahun

2008 tentang analisis jaminan dan hubungan dengan loyalitas pasien rawat inap di ketahui bahwa responden yang mempunyai jaminan/kepatian yang rendah terhadap pelayanan kesehatan yang diterima di unit rawat inap mempunyai sikap loyal yang rendah (83,9%) lebih besar di dibandingkan dengan yang mempunyai sikap loyal yang tinggi (24,1%). Responden yang mempunyai sikap jaminan/kepatian yang tinggi terhadap pelayanan yang di terimanya di unit rawat inap mempunyai sikap loyal yang tinggi (75,9%) lebih besar dibandingkan dengan yang mempunyai sikap loyal yang rendah (16,1%).

Berdasarkan hasil analisa hubungan yang di lakukan dengan uji *chi-square* di dapatkan value 0,0001 ($p < 0,05$) sehingga hipotesa nol di tolak dan ada hubungan antara tingkat jaminan/kepastian dengan tingkat loyalitas pasien rawat inap rumah sakit Dedy Jaya (Laksono, 2008).

Jaminan/kepastian merupakan salah satu modal utama untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal atau setia. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali dan bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang sama. Pasien yang loyal merupakan sarana promosi yang murah. Mempunyai pasien yang loyal akan meningkatkan daya jual institusi pelayanan kesehatan serta kemampuannya untuk ber laba (Ernawati, 2010).

Jika pasien sudah memiliki rasa memiliki dan mempunyai ikatan emosional yang baik dengan rumah sakit tersebut, biasanya seseorang tersebut tidak akan pindah ke rumah sakit lain untuk berobat ataupun di rawat. Meskipun terjadi perubahan harga di rumah sakit tersebut. Seseorang sudah merasa nyaman, percaya, dan simpatik pada rumah sakit tersebut dan akan mudahnya mempromosikan rumah sakit dan membawa dampak yang positif bagi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.

Berdasarkan keempat variabel yang dikaji, maka dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, sangat penting memperhatikan *tangible* (bukti langsung/penampilan fisik berupa kelengkapan peralatan dan sikap ramah dan sopan santun petugas kesehatan kepada pasien), *empaty* (perhatian yang tulus pada pasien), *reliability* (keterandalan pelayanan kesehatan yang diberikan), dan *Assurance* (jaminan rasa percaya pasien) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukan: 1) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan aspek bukti langsung/ penampilan fisik dengan loyalitas pasien. 2) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan aspek empati dengan loyalitas pasien. 3) Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan aspek keterandalan dengan loyalitas pasien. 4) Terdapat hubungan kualitas pelayanan berdasarkan aspek jaminan/ kepastian dengan loyalitas pasien

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, H. P. (2013). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Inap RS Pusri Palembang Tahun 2013*. Palembang : FKM Unsri.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aryani, D. A. dan Rosita, F. (2010). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Vol17 nomor 2.
- Berlianty, A. Dan Nurhayani. (2013). *Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar*.
- Dinkes Kota Kendari, 2015. *Data Kesehatan Kota Kendari*. Kendari.
- Djastuti, I. dan Arimawati, R. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kinerja Pegawai Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Diponegoro*.
- Ernawaty. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Febriani, A. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Fitra, N. (2010). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*.
- Fitri, A. (2014). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan*.
- Fujirah, A. (2010). *Studi Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RS Bayangkara Tahun 2009*. FKM. Unhas.
- Hamid, Rachmadani, Darmawansyah, Balqis. (2013). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013*. Makassar : FKM UNHAS.
- Hariyanti. (2011). *Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Nu'mang*. Univesitas Hasanuddin. Makassar.
- Hastono, S. (2007). *Analisis Data Kesehatan*. FKM. Universitas Indonesia. 2007.
- Ikasari, D. (2011). *Tingkat Standar Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Haji Jakarta Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- Khairani, L. (2007). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat*.
- Koentijoro. (2007). *Regulasi Kesehatan Indonesia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Laksono. (2008). *Analisis Jaminan Dan Hubungan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Dedy Jaya Brebes*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Miranty. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Rantepao Tahun 2013*. FKM Unhas.
- Nurhandika R., D. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Ngrembel Asri*.
- Puti, C. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dan Rawat Rumah Sakit Otorita Batam*.

- RSUD Abunawas Kota kendari. (2015). Profil Kesehatan Rekam Medik RSUD Kota Kendari.
- Supriyanto, S dan Ernawati. (2010). *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wahdi, N. (2006). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mmempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien*.
- Wijono, D. (1999). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasinya*. Surabaya: Airlangga University Press. Vol 1.