

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS KUNJUNGAN
BEROBAT PASIEN RAWAT INAP PADA INSTALASI RAWAT INAPANAK DI RSU HIDAYAH
DELITUA 2017**

Mhd Nurhidayat

(Mahasiswa Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Institut Kesehatan Helvetia Medan)

Asyiah Simanjorang

(Dosen Program Studi S2 Ilmu Kesehatan Masyarakat FKM Institut Kesehatan Helvetia Medan)

Jamaluddin

(Institut Kesehatan Helvetia Medan; mnh159delta@gmail.com; 081397941999)

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua merupakan rumah sakit swasta di kota Delitua yang berfungsi melayani kesehatan masyarakat. Mutu pelayanan RSU Hidayah Delitua masih belum maksimal sehingga menyebabkan loyalitas kunjungan berobat pasien rawat inap anak juga berkurang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi 5 indikator yakni bukti langsung, daya tanggap, reliabilitas, jaminan dan kepedulian terhadap loyalitas pasien berobat berobat pada instalasi rawat inap Rumah Sakit Hidayah Delitua. Jenis penelitian yang digunakan penelitian survei dengan menggunakan pendekatan *explanatory*. Sampel penelitian ini keluarga pasien rawat inap anak. Penentuan sampel menggunakan metode total sampling sehingga ada sebanyak 74 orang sampel penelitian. Analisis data dilakukan dengan uji regresi logistik untuk mengetahui variabel paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien berobat. Faktor paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien berobat pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah bukti fisik dan jaminan. Hal ini diindikasikan oleh nilai Exp (B) tertinggi yang dihasilkan oleh bukti fisik, yakni sebesar 8.498 disusul oleh variabel jaminan dengan nilai Exp (B) 7.750. Faktor paling dominan mempengaruhi loyalitas pasien berobat pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah bukti fisik dan jaminan

Kata kunci: Mutu pelayanan, Loyalitas kunjungan berobat, Pasien rawat inap anak

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 (1). Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat (2).

Salah satu fungsi utama rumah sakit adalah memberikan pelayanan berkualitas. 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. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien merupakan tuntutan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Bagi mereka yang membutuhkan pelayanan kesehatan pasti akan mencari penyedia layanan kesehatan yang baik dan dapat memberikan kepuasan bagi mereka (3).

Layanan kesehatan yang bermutu adalah suatu layanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat yang sangat ditentukan oleh profesi layanan kesehatan yang mampu memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan kesehatan dengan harga yang terjangkau. Keberhasilan rumah sakit bukan dilihat dari biaya, melainkan dari mutu. Apabila mutu dapat dicapai maka pelayanan akan terjamin maka hasilnya dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan mendatangkan keuntungan bagi rumah sakit (4). Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat yang diberikan oleh rumah sakit (5).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (6). Kualitas memberikan dorongan khusus bagi perusahaan untuk memahami harapan pelanggan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan (7). Loyalitas utamanya ditentukan oleh kepuasan pasien sebagai hasil dari pemanfaatan pelayanan yang berkualitas dan bermutu baik. Dalam hal ini mutu pelayanan menjadi kunci terwujudnya loyalitas

pasien. Penilaian pasien terhadap mutu pelayanan dipengaruhi oleh apa yang dirasakan pasien, apa yang pasien dengar dari pasien lain, komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh iklan/brosur (8).

Mutu pelayanan rumah sakit pada dasarnya terdiri dari 5 (lima) dimensi yakni bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Bukti fisik adalah penampilan fisik pelayanan, pegawai dan komunikasi, yang akan memberikan warna dalam pelayanan. Seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan. Pegawai adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan. Dalam hal ini sejauh mana pemerintah memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan (9).

Penilaian konsumen pada kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenarkan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Mutu pelayanan rumah sakit berpengaruh terhadap loyalitas pasien (10). Hasil penelitian Sri Mulia Fitri, 2015, berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh dan Hasil Analisis Menunjukkan Bahwa Ada Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (P-Value 0,000) Di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh (11).

Hasil penelitian Sitti Nurzalmariah 2016 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016 dan hasil analisis membuktikan bahwa hubungan antara bukti fisik ($p=0,000$), empati ($p=0,000$), keterandalan ($p=0,000$), dan jaminan/kepastian ($p=0,000$) terhadap loyalitas pasien di RSUD Kota Kendari (12). Hasil penelitian Suryaningrat D tahun 2018 yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Yarsi Pontianak), hasil pengujian menunjukkan nilai probabilitas kualitas layanan sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas (13).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei dengan pendekatan *explanatory* yang bertujuan untuk menganalisis secara kualitatif dan kuantitatif pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi 5 indikator yakni *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan) dan kepedulian (*emphaty*) terhadap loyalitas kunjungan berobat pasien rawat inap pada Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Hidayah Delitua

Penelitian ini dilakukan tahun 2018 dengan sampel dalam penelitian yaitu seluruh anggota populasi menjadi sampel penelitian sehingga ada sebanyak 74 orang sampel penelitian. Analisis data menggunakan program SPSS for windows, analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden, sampel, distribusi dan frekuensi variable, analisis bivariat untuk melihat hubungan variable dengan uji Chi-Square. Analisis multivariat untuk melihat pengaruh variabel digunakan Uji *Regresi Logistic* Berganda (14).

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan tabel 1, Hasil dapat disimpulkan bahwa, dari 74 orang responden penelitian, 9 orang (12.%) berumur antara 20-25 tahun, 40 orang (54.1%) berumur antara 25-30 tahun dan 25 orang (33.8%) berumur antara 31-35 tahun. Dengan demikian, mayoritas responden berumur 26-30 tahun yakni sebanyak 40 orang (54.1%). Dengan demikian, mayoritas responden berumur antara 26-30 tahun yakni sebanyak 40 orang (54.1%).

Berdasarkan Tingkat pendidikan didapatkan hasil, dari 74 orang responden penelitian, 4 orang (5.4%) berpendidikan SD, 13 orang (27.6%) berpendidikan SMP, 42 orang (56.8%) berpendidikan SMA, 7 orang (9.55) berpendidikan D3 dan 8 orang (10.8%) berpendidikan S1. Dengan demikian, mayoritas responden berpendidikan SMA yakni sebanyak 42 orang (56.8%).

Berdasarkan jenis pekerjaan didapatkan hasil, dari 74 orang responden penelitian, 4 orang (5.4%) bekerja sebagai PNS, 29 orang (39.2%) bekerja sebagai pegawai swasta, 17 orang (23.0%) bekerja sebagai IRT dan 24 orang (32.4%) bekerja sebagai pedagang. Dengan demikian, mayoritas responden bekerja sebagai pegawaiswasta yakni sebanyak 29 orang (39.2%).

Tabel 1. Karakteristik sampel

Karakteristik sampel	Frekuensi	Persentase
Umur		
20-25 tahun	9	12,2
26-30 tahun	40	54,1
31-35 tahun	25	33,8
Pendidikan		
SD	4	5,4
SMP	13	17,6
SMA	42	56,8
D3	7	9,5
S1	8	10,8

Analisis Univariat

Berdasarkan hasil dapat disimpulkan bahwa, dari 74 orang responden penelitian, 42 orang (56.8%) menyatakan buktifisik adalah baik dan 32 orang (43.2%) menyatakan kurang. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan bukti fisik yang mendukung mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah baik yakni sebanyak 42 orang (56.8%). Berdasarkan variabel kehandalan didapatkan hasil, dari 74 orang responden penelitian, 43 orang (56.8%) menyatakan kehandalan adalah baik dan 31 orang (41.9%) menyatakan kurang. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan kehandalan yang mendukung mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah baik yakni sebanyak 43 orang (58.1%).

Berdasarkan variabel ketanggapan didapatkan hasil, dari 74 orang responden penelitian, 43 orang (56.8%) menyatakan ketanggapan adalah baik dan 31 orang (41.9%) menyatakan kurang. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan ketanggapan yang mendukung mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah baik yakni sebanyak 43 orang (58.1%). Berdasarkan variabel jaminan didapatkan hasil, dari 74 orang responden penelitian, 44 orang (59.5%) menyatakan jaminan adalah baik dan 30 orang (40.5%) menyatakan kurang. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan jaminan yang mendukung mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah baik yakni sebanyak 44 orang (59.5%).

Berdasarkan variabel empati didapatkan hasil, dari 74 orang responden penelitian, 44 orang (59.5%) menyatakan empati adalah baik dan 30 orang (40.5%) menyatakan kurang. Dengan demikian, mayoritas responden menyatakan empati yang mendukung mutu pelayanan pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah baik yakni sebanyak 44 orang (59.5%). Berdasarkan variabel loyalitas kunjungan berobat memperlihatkan bahwa dari 74 orang responden penelitian, 42 orang (56.8%) menyatakan loyalitas kunjungan berobat adalah baik dan 32 orang (43.2%) menyatakan kurang.

Tabel 2. Analisis mutu pelayanan dan loyalitas kunjungan berobat

Karakteristik	n	Persentase
Bukti Fisik		
Baik	42	56,8
Kurang	32	43,2
kehandalan		
Baik	43	58,1
Kurang	31	41,9
Ketanggapan		
Baik	43	58,1
Kurang	31	41,9
Jaminan		
Baik	44	59,5
Kurang	30	40,5
Empati		
Baik	44	59,5
Kurang	30	40,5
Loyalitas Kunjungan Berobat		
Loyal	42	56,8
Kurang	32	43,2

Analisis Bivariat

Berdasarkan tabel 3. didapatkan hasil, pada variabel bukti fisik memperlihatkan bahwa dari 42 responden dengan bukti fisik baik, 35 orang (83.3%) loyal melakukan kunjungan berobat dan 7 orang (16.7%) kurang loyal. Selanjutnya, dari 32 orang responden yang menyatakan bukti fisik kurang, 7 orang (21.9%) loyal melakukan kunjungan berobat dan 25 orang (78.1%) kurang loyal. Dengan demikian, mayoritas responden yang loyal melakukan kunjungan berobat adalah yang menyatakan bukti fisik adalah baik yakni sebanyak 35 orang (83.3%). Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa pada *table contingency 2x2*, tidak ada yang memiliki nilai harapan (*expected value E*) kurang dari 5, sehingga nilai p-value yang dipergunakan adalah nilai *contingency correction t_{hitung}* = 25.503 dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat dan bukti fisik berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai p (0.000) < 0.25.

Tabel 3. Tabulasi silang mutu pelayanan dengan loyalitas kunjungan berobat

Mutu pelayanan	Loyalitas kunjungan berobat				Total		p-Value
	Loyal		Kurang		f	%	
	f	%	f	%			
Bukti Fisik							
Baik	35	83,3	7	16,7	42	100,0	0,000
Kurang	7	21,9	25	78,1	32	100,0	
Kehandalan							
Baik	34	79,1	9	20,9	43	100,0	0,000
Kurang	8	25,8	23	74,2	31	100,0	
Ketanggapan							
Baik	34	77,3	10	22,7	40	100,0	0,000
Kurang	8	26,7	22	73,3	40	100,0	
Jaminan							
Baik	36	80,0	9	20,0	45	100,0	0,000
Kurang	6	20,7	23	79,3	29	100,0	
Empati							
Baik	35	79,5	9	20,5	44	100,0	0,000
Kurang	7	23,3	23	76,6	30	100,0	

Variabel kehandalan memperlihatkan bahwa dari 43 responden dengan kehandalan baik, 34 orang (79.1%) loyal melakukan kunjungan berobat dan 9 orang (20.9%) kurang loyal. Selanjutnya, dari 31 orang responden yang menyatakan kehandalan kurang, 8 orang (25.8%) loyal melakukan kunjungan berobat dan 23 orang (74.2%) kurang loyal. Dengan demikian, mayoritas responden loyal melakukan kunjungan berobat adalah yang menyatakan kehandalan adalah baik yakni sebanyak 34 orang (79.1%). Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa pada *table contingency 2x2*, tidak ada yang memiliki nilai harapan (*expected value E*) kurang dari 5, sehingga nilai p-value yang dipergunakan adalah nilai *contingency correction t_{hitung}* = 18.708 dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat dan kehandalan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai p (0.000) < 0.25.

Variabel ketanggapan memperlihatkan bahwa dari 44 responden dengan ketanggapan baik, 34 orang (77.3%) loyal melakukan kunjungan berobat dan 10 orang (22.7%) kurang loyal. Selanjutnya, dari 30 orang responden yang menyatakan ketanggapan kurang, 8 orang (26.7%) loyal melakukan kunjungan berobat dan 22 orang (73.3%) kurang loyal. Dengan demikian, mayoritas responden yang loyal melakukan kunjungan berobat adalah yang menyatakan ketanggapan adalah baik yakni sebanyak 34 orang (77.3%).

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa pada *table contingency 2x2*, tidak ada yang memiliki nilai harapan (*expected value E*) kurang dari 5, sehingga nilai p-value yang dipergunakan adalah nilai *contingency correction t_{hitung}* = 18.608 dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketanggapan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat dan ketanggapan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai p (0.000) < 0.25. Berdasarkan variabel jaminan memperlihatkan bahwa dari 45 responden dengan jaminan baik, 36 orang (80.0%) loyal melakukan kunjungan berobat dan 9 orang (20.0%) kurang loyal. Selanjutnya, dari 29 orang responden yang menyatakan jaminan kurang, 6 orang (20.7%)

loyal melakukan kunjungan berobat dan 23 orang (79.3%) kurang loyal. Dengan demikian, mayoritas responden yang loyal melakukan kunjungan berobat yang baik adalah yang menyatakan jaminan adalah baik yakni sebanyak 36 orang (80.0%). Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa pada *table contingency 2x2*, tidak ada yang memiliki nilai harapan (*expected value E*) kurang dari 5, sehingga nilai p-value yang dipergunakan adalah nilai *contingency correction t_{hitung}* = 22.917 dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat dan jaminan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p(0.000) < 0.25$.

Variabel empati memperlihatkan bahwa dari 44 responden dengan empati baik, 35 orang (79.5%) loyal melakukan kunjungan berobat dan 9 orang (20.5%) kurang loyal. Selanjutnya, dari 30 orang responden yang menyatakan empati kurang, 6 orang (20.7%) loyal melakukan kunjungan berobat dan 23 orang (79.3%) kurang loyal. Dengan demikian, mayoritas responden yang loyal melakukan kunjungan berobat yang baik adalah yang menyatakan empati adalah baik yakni sebanyak 35 orang (79.5%). Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa pada *table contingency 2x2*, tidak ada yang memiliki nilai harapan (*expected value E*) kurang dari 5, sehingga nilai p-value yang dipergunakan adalah nilai *contingency correction t_{hitung}* = 20.732 dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa empati memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat dan empati berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p(0.000) < 0.25$.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan dengan alasan untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh terhadap loyalitas kunjungan berobat dengan menggunakan uji parsial. Sedangkan uji simultan dilakukan dengan alasan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap variabel dependen (loyalitas kunjungan berobat).

Pengaruh Parsial

Dari 5 variabel bebas yakni bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap variabel bebas (loyalitas kunjungan berobat), ada 1 (satu) variabel yang tidak memberi pengaruh signifikan terhadap loyalitas kunjungan berobat yakni empati dengan nilai sig-p 0.158, lebih besar dari 0.05 sedangkan ke-4 variabel bebas lainnya yakni bukti fisik, kehandalan, ketanggapan dan empati secara berturut turut memiliki nilai signifikansi masing-masing adalah 0.014, 0.044, 0.027, 0.020 masing-masing ≤ 0.05 . Dengan kata lain, hanya 4 (empat) dari 5 variabel bebas yang memberi pengaruh signifikan terhadap loyalitas kunjungan berobat.

Tabel 5. Hasil pengaruh parsial

		B	S.E.	Wald	Df	Sig.	Exp(B)	95.0% C.I. for EXP(B)	
Step 1(a)	X1_Buktifisik	2.140	.866	6.102	1	0.014	8.498	1.556	46.411
	X2_Handal	1.663	.825	4.065	1	0.044	5.274	1.048	26.551
	X3_Tanggap	1.823	.827	4.860	1	0.027	6.188	1.224	31.280
	X4_Jaminan	2.048	.880	5.414	1	0.020	7.755	1.381	43.542
	X5_Empati	1.255	.890	1.990	1	0.158	3.509	0.613	20.082
	Constant	-4.960	1.287	14.843	1	0.000	0.007		

a Variable(s) entered on step 1: X1_Buktifisik, X2_Handal, X3_Tanggap, X4_Jaminan, X5_Empati

Variabel Paling Dominan Pengaruhnya

Berdasarkan nilai Exp (B) untuk ke-5 variabel independen, terbukti bahwa nilai Exp (B) tertinggi dihasilkan oleh bukti fisik, yakni sebesar 8.498 disusul oleh variabel jaminan dengan nilai Exp (B) 7.750. Hal ini berarti bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi loyalitas kunjungan berobat pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah bukti fisik dan jaminan.

Uji Determinasi R

Tabel 6 memperlihatkan bahwa nilai koefisien nagelkerke R square adalah sebesar 0.744. Hal ini berarti besarnya pengaruh simultan variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 0.744 x

100% = 74.4%. Dengan kata lain, sebesar 74.4% variabel terikat (loyalitas kunjungan berobat) dapat diasumsikan atau dijelaskan oleh ke-5 variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati)

Tabel 6. Hasil uji determinasi R logistik

Model Summary			
Step	-2 Log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	41.417(a)	.553	.744

a. Estimation terminated at iteration number 6 because parameter estimates changed by less than 0.001.

PEMBAHASAN

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai *contingency correction* $t_{hitung} = 25.503$ dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sitti Nurzalmariah 2016 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016 dan hasil analisis membuktikan bahwa hubungan antara bukti fisik ($p=0,000$), 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 (12).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Santoso, dengan judul Analisis Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang dan dengan menggunakan analisis regresi sederhana membuktikan bahwa bukti fisik dengan ke-5 dimensi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan kepedulian memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p<0.05$) (15).

Bukti fisik mencakup sarana dan prasarana. Untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan SK Menteri Kesehatan RI No. 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang Pedoman Organisasi Institusi Kesehatan, maka sebuah pelayanan kesehatan yang handal harus menjalankan beberapa fungsi, salah satu diantaranya adalah fungsi menyelenggarakan pelayanan medis dan non medis dengan melengkapi sarana dan pra sarana yang dibutuhkan pada saat bekerja. Secara umum dalam sebuah instansi kesehatan sarana itu merupakan salah satu bagian dari lingkungan kerja yang akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (16)

Berdasarkan hasil penelitian dan teori terkait tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa bukti fisik yang dimiliki RSU Hidayah Delitua seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan turut mendukung bukti fisik sehingga menyebabkan pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Kehandalan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa pada *table contingency 2x2*, tidak ada yang memiliki nilai harapan (*expected value E*) kurang dari 5, sehingga nilai p-value yang dipergunakan adalah nilai *contingency correction* $t_{hitung} = 18.708$ dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kehandalan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat dan kehandalan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p(0.000) < 0.25$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sitti Nurzalmariah 2016 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016 dan hasil analisis membuktikan bahwa hubungan antara keterandalan ($p=0,000$ 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(12).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Santoso, dengan judul Analisis Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang dan dengan menggunakan analisis regresi sederhana membuktikan bahwa bukti fisik

dengan ke-5 dimensi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan kepedulian memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0.05$)(15).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Firdaus dengan judul Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta, dan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda bahwa bukti fisik dan ketrampilan medis memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien(17).

Keandalan adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan. Ada pula yang mendefinisikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Hal ini berarti tingkat kehandalan di mata pelanggan, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap, kredibilitas/ bonafiditas/ citra perusahaan dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan(18)

Berdasarkan hasil penelitian dan teori terkait tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kehandalan yang dimiliki RSUD Hidayah Delitua seperti fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan turut mendukung kehandalan sehingga menyebabkan pasien cukup puas dengan pelayanan yang diberikan.

Pengaruh Ketanggapan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai *contingency correction* $t_{hitung} = 18.608$ dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketanggapan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat dan ketanggapan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p (0.000) < 0.25$.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Santoso, dengan judul Analisis Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang dan dengan menggunakan analisis regresi sederhana membuktikan bahwa bukti fisik dengan ke-5 dimensi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan kepedulian memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0.05$)(15).

Menurut teori, daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi demikian pula sebaliknya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas(18).

Daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan begitu pula sebaliknya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas(19).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori terkait tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat sehingga dapat memberi kepuasan bagi pasien dalam berobat.

Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai *contingency correction* $t_{hitung} = 18.608$ dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat dan jaminan berpeluang untuk disertakan kedalam uji regresi logistik karena memiliki nilai $p (0.000) < 0.25$.

Hasil penelitian Sitti Nurzalmariah 2016 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016 dan hasil analisis membuktikan bahwa hubungan antara 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(12).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Santoso, dengan judul Analisis Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang dan dengan menggunakan analisis regresi sederhana membuktikan bahwa bukti fisik dengan ke-5 dimensi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan kepedulian memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0.05$)(15).

Assurance (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal (18).

Berdasarkan hasil penelitian dan teori terkait tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya jaminan pelayanan dan perawatan medis yang baik memberi kepuasan tersendiri bagi pasien. Dengan kata lain, semakin terjamin pelayanan kesehatan, semakin tinggi loyalitas kunjungan berobat.

Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Kunjungan Berobat

Hasil uji chi-square memperlihatkan bahwa nilai *contingency correction* $t_{hitung} = 20.732$ dan p-value = 0.000, lebih kecil dari 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa empati memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas kunjungan berobat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Zuhdi Firdaus, 2011, dengan judul Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakarta, dan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda bahwa bukti fisik dan ketrampilan medis memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien(17).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Santoso, dengan judul Analisis Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang dan dengan menggunakan analisis regresi sederhana membuktikan bahwa bukti fisik dengan ke-5 dimensi bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan kepedulian memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($p < 0.05$)(15).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sitti Nurzalmariah 2016 Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016 dan hasil analisis membuktikan bahwa hubungan antara empati ($p = 0,000$) 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(12)

Empati (emphaty) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen dan membuktikoan bahwa kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi demikian juga sebaliknya(17).

Menurut Lupiyoadi dalam Istiqomah pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen adalah termasuk dalam emphaty. Adapun indikator-indikator emphaty dalam penelitian ini adalah: tersedia layanan 24 jam, mengetahui keinginan pelanggan atau tamu dan mampu berkomunikasi dengan baik(20).

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian teori tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa bukti fisik pada RSUD Hidayah Delitua adalah kurang baik (53.3%) dan mayoritas responden menyatakan kurang puas pasien dengan bukti fisik RSUD Hidayah Delitua (53.3%). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan linier antara bukti fisik dengan loyalitas kunjungan berobat pasien rawat inap. Dengan kata lain, semakin buruk bukti fisik, semakin rendah pula loyalitas kunjungan berobat.

KESIMPULAN

Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati memiliki hubungan dan pengaruh signifikan terhadap loyalitas kunjungan berobat. Semakin baik bukti fisik, semakin tinggi pula loyalitas kunjungan berobat.

Faktor yang paling dominan mempengaruhi loyalitas kunjungan berobat pada Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua adalah bukti fisik dan jaminan. Hal ini diindikasikan oleh nilai Exp (B) tertinggi yang dihasilkan oleh bukti fisik, yakni sebesar 8.498 disusul oleh variabel jaminan dengan nilai Exp (B) 7.750.

Kepada RSUD Hidayah Delitua, disarankan untuk lebih memperhatikan aspek aspek bukti fisik seperti kesediaan dan kelengkapan fasilitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas kunjungan berobat, lebih meningkatkan kehandalan petugas seperti dalam menangani pasien selama rawat inap sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas kunjungan berobat di masa

berikutnya, lebih meningkatkan daya tanggap petugas terutama dalam menerima pasien dan saat mendengar keluhan pasien sehingga dapat kepuasan dan loyalitas pasien, lebih meningkatkan kecakapan petugas dalam memberi pelayanan bagi pasien sehingga loyalitas kunjungan berobat dan untuk lebih meningkatkan empati petugas dalam memberi pelayanan bagi pasien sehingga setiap pasien yang datang berobat merasa lebih dihargai.

Ucapan Terimakasih

Terima kasih kepada kepala Rumah Sakit Umum Hidayah Delitua yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Intalasi Rawat Inap Anak RSUD Hidayah Delitua.

DAFTAR PUSTAKA

1. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi, dan Aplikasi. 2009;
2. World Health Organization. Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit. 2012.
3. Assuari. Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dan Usahawan. Jakarta; 2010. p. 25–30.
4. Supriyanto S, Ernawati. Pemasaran Industri Jasa Kesehatan. 2010;1.
5. Aditama TY. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta: UI-Press; 2004.
6. Kementerian Kesehatan RI. Dinas Kesehatan Republik Indonesia. Data Kesehat Nas. 2015;
7. Nursalam N. Manajemen Keperawatan. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
8. Tjiptono F, Chandra G. Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: Cv. Andi Offset; 2010.
9. Wahdi N. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien (Studi empiris pada Rumah Sakit Panti Wilasa "Citarum" Semarang). Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro; 2009.
10. Dewi R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan, Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. 2017;
11. Fitri SM. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Bedah Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. 2015;
12. Junaid J, Nurzalmariah WOS. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum di Rumahsakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016. 2017;
13. Suryaningrat D. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Dalam Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Yarsi Pontianak). 2018;
14. Sugiyono. Metode penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar; 2014.
15. Santoso S, Khasanah I. Analisis Pengaruh Bukti fisik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Pada RS. Roemani Muhammadiyah Semarang. Fakultas Ekonomika dan Bisnis; 2012.
16. Kementerian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan No. 983/Menkes/SK/XI/1992. Sekretariat Negara, Jakarta; 2006.
17. Firdaus Z, Muhlisin HM. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakart. 2010;
18. Khasanah I, Pertiwi OD. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. 2012;
19. Ariani DW. Manajemen Kualitas. Universitas Terbuka; 2014.
20. Istiqomah NF. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskesmas Tambak Kabupaten Banyumas. Universitas Negeri Semarang; 2016.