

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT KHUSUS MATA PROVINSI SUMATERA SELATAN

Adelina Fitri, Najmah, Asmaripa Ainy
Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

CORRELATION BETWEEN SERVICE QUALITY AND PATIENT LOYALTY AT OUTPATIENT DEPARTMENT IN SPECIALITY EYE HOSPITAL OF SOUTH SUMATERA PROVINCE

ABSTRACT

Background: The increasing number of hospitals in Indonesia, which is managed by the government and private demand to provide giving the level of care, professionalism and the maximum of competence to reflect the best quality of service. Quality gives special encouragement for company to understand customer expectations which in turn can increase customer satisfaction and create customer loyalty. The objective of the study is analyse correlation between service quality and patient loyalty

Method: This study used a survey of analytical methods, with the cross-sectional approach. The samples in this study were patients who were treated in outpatient installation specialty eye hospital South Sumatera Province with total 102 people based on inclusion criteria. The Sampling was taken by proportions random sampling. The data analysis was performed in univariate and bivariate statistical fisher-exact test. The data were presented in p-value, prevalence ratio(PR) and 95% confidence intervals (CI).

Results: Generally 46.2% respondent who are loyal aged 41-64 years, 32.3% graduate from primary school and 80.6% have distance >5 KM from hospital. From the bivariate analyzes relating to patients loyalty in specialty eye hospital South Sumatera Province are access to services (95% CI 4.3 PR (1.293-14.300)) and officer interaction with patients (95% CI 6.786 PR (2.140-21.515)), whereas safety (95% CI PR 1.248(0.281-5.540)), convenience (95% CI PR 4.136 (1.201-14.246)) and waiting times (95% CI PR 1.951 (0.259-14.717)) does not have a correlation with patient loyalty.

Conclusion: The loyalty of patients in Specialty Eyes Hospital South Sumatera Province have been affected by access to services and officer interaction with the patient.

Keywords: Service quality, satisfaction, loyalty.

ABSTRAK

Latar Belakang: Meningkatnya jumlah rumah sakit di Indonesia baik yang dikelola oleh pemerintah maupun swasta menuntut rumah sakit untuk memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi maksimal yang mencerminkan kualitas pelayanan terbaik. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi organisasi untuk memahami harapan pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Tujuan studi ini adalah menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien

Metode: Menggunakan metode survei analitik, dengan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah pasien yang sedang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSKM yang berjumlah 102 orang berdasarkan kriteria inklusi. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan sampling acak secara proporsi. Teknik analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji statistik *fisher-exact*. Data disajikan dalam analisis *p-value*, prevalensi rasio (PR) dan 95% interval kepercayaan (CI).

Hasil Penelitian: Secara umum sebanyak 46.2% responden yang loyal berusia 41-64 tahun, 32.3% tamat SD, 80.6% berjarak >5 KM dari rumah sakit. Dari analisis bivariat didapatkan variabel yang berhubungan dengan loyalitas pasien di RSKM Provinsi Sumatera Selatan adalah akses pelayanan (95% CI 4.3 PR (1.293-14.300)) dan interaksi petugas dengan pasien (95% CI 6.786 PR (2.140-21.515)), sedangkan keamanan (PR 95% CI 1.248 (0.281-5.540)), kenyamanan (PR 95% CI 4.136 (1.201-14.246)) dan waktu tunggu (PR 95% CI 1.951 (0.259-14.717)) tidak memiliki hubungan dengan loyalitas pasien.

Kesimpulan: Loyalitas pasien di RSKM Provinsi Sumatera Selatan dipengaruhi oleh akses pelayanan dan interaksi petugas dengan pasien.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas.

PENDAHULUAN

Beberapa profesional berpendapat bahwa walaupun persaingan semakin ketat, rumah sakit harus tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas layanan terbaik, karena kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil produk yang sangat menentukan tingkat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai salah satu perusahaan sektor industri jasa perhatian terhadap kualitas menjadi suatu keharusan untuk dilaksanakan.¹

Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan yang pada gilirannya perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Apabila suatu perusahaan mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka akan tercipta loyalitas pelanggan.²

Loyalitas adalah aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama. Pembangunan loyalitas akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan.³ Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Saragih (2011), dari kelima dimensi mutu pelayanan (*tangibles, responsiveness, assurance, empathy dan reliability*), ada 4 variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Herna Medan yaitu *tangibles, responsiveness, assurance dan empathy*. Sedangkan pada variabel *reliability* tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan loyalitas $p(0,970) > 0,05$.

Dalam rentang waktu 2011–2013 terjadi peningkatan jumlah kunjungan di

RSKM Provinsi Sumatera Selatan untuk setiap jenis kunjungan baik Umum, BPJS Kesehatan, maupun Jamsoskes yang diikuti dengan peningkatan kunjungan pasien baru dan lama, dimana pada pasien baru terjadi peningkatan sebanyak 6371 dari 694 pada tahun 2011-2012 menjadi 7065 pada tahun 2012-2013 dan peningkatan pasien lama sebesar 6765 dari 2356 pada tahun 2011-2012 menjadi 9121 pada tahun 2012-2013 yang mengindikasikan kelayakan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Sumatera Selatan.

Sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan selanjutnya kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas, serta belum pernah diadakannya survey mengenai loyalitas pasien di RSKM Provinsi Sumatera Selatan maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSKM Provinsi Sumatera Selatan.

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian survei analitik dengan desain potong lintang (*cross sectional*). Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Jumlah sampel adalah seluruh pasien yang sedang berobat di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan yang berjumlah 102 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan sampling acak secara proporsi. Teknik analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat. Data disajikan dalam analisa *p-value*, prevalensi rasio (PR) dan 95% interval kepercayaan (CI).

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang loyal sebanyak 46.2% berusia 41-64 tahun. Pendidikan responden loyal terbanyak terdapat pada Tamat SD32.3%.Sementara itu sebanyak 80.6% responden yang loyal mempunyai jarak

tempat tinggal >5 KM dari rumah sakit, pekerjaan responden yang loyal didominasi oleh ibu rumah tangga sebanyak 38.7%, sebanyak 43.0% responden yang loyal

ditanggung oleh BPJS Kesehatan dan 54.8% responden yang loyal berpenghasilan <Rp 1.000.000,00.

Tabel 1.
Karakteristik Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan

Variabel	Loyalitas		Total
	Loyal n (%)	Tidak Loyal n (%)	
Usia			
<17 Tahun	5 (5.4)	0 (0)	5
18-40 Tahun	21 (22.6)	2 (22.2)	23
41-64 Tahun	43 (46.2)	6 (66.7)	49
>65 Tahun	24 (25.8)	1 (11.1)	25
Pendidikan			
Tidak Sekolah/Tidak Tamat SD	5 (5.4)	1 (11.1)	6
Tamat SD	30 (32.3)	1 (11.1)	31
Tamat SMP/MTs	21 (22.6)	1 (11.1)	22
Tamat SMA/MAN	26 (28.0)	4 (44.4)	30
Perguruan Tinggi/Akademi	11 (11.8)	2 (22.2)	13
Jarak Tempat Tinggal			
5 KM	18 (19.4)	0 (0)	18
>5 KM	75 (80.6)	9 (100.0)	84
Pekerjaan			
Ibu Rumah Tangga	36 (38.7)	3 (33.3)	39
Pelajar/Mahasiswa	7 (7.5)	0 (0)	7
PNS/TNI/POLRI	13 (14.0)	2 (22.2)	15
Karyawan Swasta	6 (6.5)	2 (22.2)	8
Lain-lain	31 (33.3)	2 (22.2)	33
Penanggung Biaya			
Pribadi	19 (20.4)	2 (22.2)	21
BPJS Kesehatan	40 (43.0)	3 (33.3)	43
Jamsoskes	34 (36.6)	4 (44.4)	38
Penghasilan Per bulan			
<Rp 1.000.000,00	51 (54.8)	4 (44.4)	55
Rp 1.000.000,00 – Rp 1.600.000,00	17 (18.3)	0 (0)	17
Rp 1.700.000,00 – Rp 2.000.000,00	9 (9.7)	2 (22.2)	11
>Rp 2.000.000,00	16 (17.2)	3 (33.3)	19

Analisis Univariat

Tabel 2.
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Independen, Intermediate dan Variabel Dependen

Variabel Independen	Variabel Intermediate		Variabel Dependen	
	Kepuasan		Loyalitas	
	Puas n (%)	Tidak Puas n (%)	Loyal n (%)	Tidak Loyal n (%)
Akses Pelayanan				
Baik	83 (88.3)	3 (37.5)	81 (87.1)	5 (55.6)
Tidak Baik	11 (11.7)	5 (62.5)	12 (12.9)	4 (44.4)
Keamanan				
Aman	76 (80.9)	7 (87.5)	76 (81.7)	7 (77.8)
Tidak Aman	18 (19.1)	1 (12.5)	17 (18.3)	2 (22.2)
Kenyamanan				
Nyaman	86 (91.5)	5 (62.5)	85 (91.4)	6 (66.7)
Tidak Nyaman	8 (8.5)	3 (37.5)	8 (8.6)	3 (33.3)
Waktu Tunggu				
60 Menit	77 (81.9)	5 (62.5)	74 (79.6)	8 (88.9)
>60 Menit	17 (18.1)	3 (37.5)	19 (20.4)	1 (11.1)
Interaksi Petugas dengan Pasien				
Baik	89 (94.7)	6 (75.0)	89 (95.)	6 (66.7)
Tidak Baik	5 (5.3)	2 (25.0)	4 (4.3)	3 (33.3)
Total	94	8	93	9

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden memiliki persepsi yang baik terhadap akses pelayanan, kenyamanan, keamanan dan interaksi petugas dengan pasien dengan waktu tunggu 60 Menit. Penelitian ini menunjukkan mayoritas responden puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSKM Provinsi Sumatera Selatan.

Analisis Bivariat

Analisis bivariat yang dilakukan dengan tabulasi silang (*crosstabs*) dari masing-masing variabel independen, variabel intermediat dan variabel dependen dengan menggunakan statistic *fisher-exact*. Analisis bivariat juga dilakukan dengan mengukur Prevalensi Rasio (PR) dan nilai *p-value*. Tingkat kepercayaan (*confidence interval*) yang digunakan adalah 95%.

Tabel 3.
Hubungan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan

Variabel	PR (95%CI)	<i>p-value</i>
Akses Pelayanan	12.576 (2.634-60.051)	0.002
Keamanan	0.603 (0.070-5.216)	1.000
Kenyamanan	6.450 (1.297-32.083)	0.039
Waktu Tunggu	0.368 (0.080-1.690)	0.187
Interaksi Petugas dengan Pasien	5.933 (0.946-37.226)	0.093

Berdasarkan tabel di atas diketahui variabel yang berhubungan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan yaitu akses pelayanan (*p-value* = 0.002) dan kenyamanan (*p-value* = 0.039).

Tabel 4.
Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan

Variabel	PR (95%CI)	<i>p-value</i>
Kepuasan	1.536 (0.167-14.097)	0.536
Variabel Intermediate	Variabel Dependen Loyalitas	
	Loyal n (%)	Tidak Loyal n (%)
Kepuasan		
Puas	86 (92.5)	8 (88.9)
Tidak Puas	7 (7.5)	1 (11.1)
Total	93	9

Berdasarkan tabel di atas kepuasan tidak berhubungan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan (*p-value* = 0.536).

Tabel 5.
Hubungan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan

Variabel	PR (95%CI)	<i>p-value</i>
Akses Pelayanan	5.4 (1.269-22.971)	0.032
Keamanan	1.277 (0.224-6.698)	0.673
Kenyamanan	5.312 (1.112-25.383)	0.055
Waktu Tunggu	2.054 (0.242-17.443)	0.685
Interaksi Petugas dengan Pasien	11.125 (2.012-61.513)	0.014

Berdasarkan tabel diatas diketahui variabel yang berhubungan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan adalah akses pelayanan ($p\text{-value} = 0.032$) dan interaksi petugas dengan pasien ($p\text{-value} = 0.014$).

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan, maka telah diketahui terdapat hubungan antara akses pelayanan dan kenyamanan dengan kepuasan, tidak ada hubungan antara keamanan, waktu tunggu, interaksi petugas dengan pasien dengan kepuasan, tidak ada hubungan antara kepuasan dan loyalitas, ada hubungan antara akses pelayanan dan interaksi petugas dengan pasien dengan loyalitas, serta tidak ada hubungan keamanan, kenyamanan dan waktu tunggu dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan.

Hubungan Akses Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan $p\text{-value} < (0.05)$, yang berarti bahwa ada hubungan antara akses terhadap layanan kesehatan dengan kepuasan responden. Hal ini sejalan dengan penelitian Widhiastuti (2013) yang menyatakan bahwa aksesibilitas dan fleksibilitas pelayanan secara simultan berpengaruh dengan kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Terpadu Surabaya.

Pada pelayanan kesehatan, akses biasanya didefinisikan sebagai akses ke pelayanan, *provider* dan institusi. Menurut beberapa ahli akses merupakan pelengkap pelayanan kesehatan karena pelayanan dapat dijangkau apabila tersedia akses pelayanan yang baik. Sementara umumnya para ahli menyadari bahwa karakteristik pengguna mempengaruhi karakteristik *provider* dalam memberikan pelayanan atau dengan kata lain akses ke pelayanan terbentuk dari hubungan antara pengguna dan sumber daya pelayanan kesehatan.⁴

Hubungan Keamanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara dimensi keamanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Provinsi Sumatera Selatan dengan $p\text{-value} (1.000) > (0.05)$. Keamanan jika dikaji dari penelitian sebelumnya merupakan bagian dari variabel jaminan. Hasil penelitian Sufriana (2012) menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi *assurance* (keamanan dan jaminan) dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Ananda Bekasi Tahun 2009 dengan $p\text{-value} (0.312) > (0.05)$.

Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari risiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang dapat ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri. Keamanan berhubungan dengan bagaimana rumah sakit dalam menyediakan standar fasilitas pelayanan kesehatan mulai dari sarana dan prasarana, perawat, dokter yang bertujuan untuk memberikan rasa aman dan keyakinan terhadap pelayanan yang diberikan.⁵

Hubungan Kenyamanan dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara kenyamanan dengan kepuasan $p\text{-value} < (0.05)$. Hasil penelitian Anggraini (2012) menyatakan ada hubungan tingkat kepuasan pelayanan sarana dan prasarana penunjang dengan minat kunjungan ulang pasien ke Klinik Dokter Keluarga $p\text{-value} (0.014) < (0.05)$. Penelitian lain yang dilakukan oleh Saragih (2009) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi *tangibles* $p\text{-value} (0.000) < (0.05)$.

Karakteristik intangibilitas jasa berimplikasi pada sulitnya pelanggan potensial dalam mengevaluasi sebuah jasa

sebelum jasa tersebut dikonsumsi dan pada gilirannya menyebabkan persepsi terhadap risiko pembelian meningkat. Oleh karena itu, pelanggan seringkali mengandalkan *tangible cues* atau *physical evidence* dalam mengevaluasi sebuah jasa sebelum membelinya dan menilai kepuasannya selama dan setelah konsumsi. Fasilitas fisik perusahaan pada hakikatnya dapat “membungkus” atau “mengemas” jasa yang ditawarkan dan mengkomunikasikan citra eksternal tentang apa yang ada di dalamnya kepada para pelanggan.⁶

Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan responden $p\text{-value}$ (0.187) > (0.05). Hal ini menggambarkan puas atau tidaknya pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan oleh Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan tidak dipengaruhi oleh waktu tunggu. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2013) menunjukkan bahwa kecepatan waktu pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pada Poli THT dengan $p\text{-value}$ (0.961) > (0.05).

Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pasien dalam pelayanan kesehatan, salah satunya adalah faktor waktu tunggu atau antrian. Waktu tunggu merupakan komponen penting dari kepuasan pasien.⁷ Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Jerald Young (1984), mengatakan bahwa pelanggan akan keluar atau pindah dari suatu penyelenggara pelayanan kesehatan sebanyak 23% karena waktu yang lama.⁸

Hubungan Interaksi Petugas dengan Pasien dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan interaksi petugas dengan pasien dengan kepuasan, $p\text{-value}$ (0.093) >

(0.05). Penelitian lain yang dilakukan oleh Hamid (2013) diperoleh nilai $p = 0.026 < (0.05)$ yang berarti H_0 ditolak, artinya dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara hubungan antarmanusia dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar. Perbedaan pada penelitian sebelumnya terkait dengan tempat penelitian yang mana penelitian Hamid dilakukan di puskesmas.

Hubungan antar manusia berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat.⁹ Pernyataan hubungan antar manusia yang cukup dan puas dapat diketahui dari pernyataan responden mengenai keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan dokter, perawat dan petugas pelayanan saat melayani pasien. Keluhan sakit yang disampaikan pasien senantiasa ditanggapi pihak puskesmas dengan baik dan cepat. Proses konsultasi saat memeriksa kesehatan pun berlangsung dengan baik.¹⁰

Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan dengan $p\text{-value}$ (0.536) > (0.05), penelitian lain yang dilakukan oleh Patawayati (2013) menyatakan tidak terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di Rumah Sakit Publik Sulawesi Tenggara dengan $p\text{-value}$ (0.529) > (0.05), sementara itu penelitian yang dilakukan oleh Laksono (2008) menyatakan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Dedi Jaya ($p < 0.05$).

Loyalitas pelanggan dan kepuasan erat berkaitan, walaupun keterkaitannya adalah tidak selalu beriringan. Kepuasan adalah langkah yang penting dalam pembentukan loyalitas tetapi menjadi kurang signifikan

ketika loyalitas mulai timbul melalui mekanisme-mekanisme lainnya. Mekanisme lainnya itu dapat berbentuk kebulatan tekad dan ikatan sosial.¹¹

Hubungan Akses Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan p -value $(0.032) < (0.05)$, ini berarti terdapat hubungan antara akses terhadap layanan kesehatan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Trimuthy (2008) bahwa terdapat hubungan antara persepsi kehandalan terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang.

Keterjangkauan pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan kepuasan pasien dan kepuasan pasien berhubungan dengan mutu pelayanan, maka suatu pelayanan disebut bermutu apabila pelayanan tersebut dapat dijangkau oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan.¹²

Hubungan Keamanan dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara keamanan dengan loyalitas dengan p -value $(0.673) > (0.05)$. Penelitian Gunawan (2011) menemukan tidak ada pengaruh dimensi *assurance* (keamanan dan jaminan) terhadap kualitas layanan dan loyalitas pasien pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali dengan p $(0,653)$. Penelitian lain yang dilakukan oleh Riswan (2013) yang menunjukkan bahwa faktor keamanan tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Rumah sakit merupakan salah satu tempat yang memiliki keragaman aktivitas baik kegiatan medis maupun non-medis. Jaminan rumah sakit dapat dinilai dari data kasus kecelakaan pasien maupun persepsi

pasien/keluarga pasien dikarenakan jaminan keamanan di rumah sakit tidak hanya untuk pasien dan petugas kesehatan saja melainkan juga untuk keluarga yang sedang menunggu pasien.¹³ Kebutuhan pelanggan layanan kesehatan terhadap lingkungan yang aman merupakan upaya yang dilakukan demi keamanan pelanggan dan mengurangi terjadinya bahaya cedera dan akibat yang merugikan yang mungkin terjadi dalam organisasi layanan kesehatan.¹⁴

Hubungan Kenyamanan dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian didapatkan p -value $(0.055) > (0.05)$, ini berarti tidak ada hubungan antara kenyamanan dengan loyalitas pasien Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Agustini (2013) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kenyamanan dengan pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Instalasi Rawat Inap RS Pusri Palembang. Perbedaan ini terkait dengan tempat penelitian yang mana Agustini melakukan penelitian di Rumah Sakit Swasta dan respondennya merupakan pasien rawat inap.

Hasil penelitian Kelana (2010) menunjukkan bahwa meskipun jasa bersifat *intangible*, kualitas bukti fisik (*tangibles*) seperti ruang tunggu, penampilan petugas memiliki hubungan erat dengan loyalitas. Proses ini terjadi karena penginderaan pelanggan terhadap bukti fisik (*tangible*) menyebabkan pelanggan memiliki pengetahuan tentang penyedia layanan. Selanjutnya pengetahuan tersebut digunakan oleh pelanggan untuk membentuk persepsinya terhadap kualitas layanan dan menentukan tingkat kepuasannya.

Hubungan Waktu Tunggu dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan loyalitas $p\text{-value}$ (0.685) > (0.05). Pada penelitian ini sebanyak 17.2% responden yang loyal memiliki waktu tunggu >60 Menit. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fratika (2013) waktu tunggu yang lama dan jam buka Puskesmas Imandi yang sering terlambat merupakan salah satu penyebab masyarakat tidak memanfaatkan Puskesmas Imandi. Perbedaan ini terkait dengan teori penelitian dimana menggunakan teori Notoatmodjo, tempat penelitian yang dilakukan di Puskesmas dan pengambilan sampel yang dilakukan dengan *purposive sample*.

Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana suatu rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam pelayanan rawat jalan di rumah sakit, waktu tunggu adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dari tempat pendaftaran sampai dilayani oleh dokter spesialis, sesuai standar apabila 60 Menit.¹⁵ Berdasarkan penelitian ini mayoritas responden sebanyak 80.4% memiliki waktu tunggu 60 Menit, hal ini berarti waktu tunggu pelayanan rawat jalan di RSKM Provinsi Sumatera Selatan sebagian besar telah memenuhi standar pelayanan minimal rumah sakit Menteri Kesehatan Tahun 2008.

Hubungan Interaksi Petugas dengan Pasien dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara interaksi petugas dengan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan, $p\text{-value}$ (0.014) < (0.05). Penelitian Ulfa (2012) menunjukkan bahwa responden yang menilai dimensi *responsiveness* baik

akan lebih loyal dibandingkan responden yang menilai dimensi *responsiveness* tidak baik dapat dilihat dari mayoritas responden 69.6% yang menilai baik terhadap dimensi *responsiveness* juga menyatakan loyal terhadap pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Tugu Ibu.

Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita oleh pasien.¹² Interaksi petugas yang baik dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, *responsive* dan memberi perhatian pada hakikatnya akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas.⁵

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Sumatera Selatan ($p\text{-value}$ = 0.006), dengan uraian sebagai berikut :
 - a. Ada hubungan antara akses pelayanan dan kenyamanan dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan.
 - b. Tidak ada hubungan antara keamanan, waktu tunggu dan interaksi petugas dengan pasien dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan.
 - c. Tidak ada hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan.
 - d. Ada hubungan antara akses pelayanan dan interaksi petugas dengan pasien dengan loyalitas pasien di Instalasi

Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan.

- e. Tidak ada hubungan antara keamanan, kenyamanan dan waktu tunggu dengan loyalitas pasien di Instalasi Rawat Jalan RSKM Provinsi Sumatera Selatan.

Saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlunya perbaikan sistem keamanan rumah sakit khususnya dengan membuat seragam bagi petugas keamanan yang menunjukkan ciri khas petugas keamanan, karena berdasarkan hasil penelitian di dapatkan 39.2% responden menyatakan kurang baik terhadap pihak keamanan yang mengontrol dan menjaga setiap ruangan.
2. Perlunya penambahan kotak sampah di setiap sudut rumah sakit.
3. Melakukan peningkatan kebersihan toilet dan kenyamanan toilet dengan lebih memberikan pengharum ruangan dan

memastikan agar tidak ada kebocoran air, tersedianya *tissue*.

4. Menerapkan standar prestasi/motivasi, dengan mengukur prestasi kerja dokter, perawat dan petugas administrasi, sehingga mereka senantiasa bekerja berdasarkan tugas yang telah ditetapkan agar ketelitian dan ketepatan dalam memberikan pelayanan dapat dilaksanakan dengan maksimal.
5. Mendorong para pegawai untuk mengungkapkan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya mencapai tujuan kualitas, sehingga panjangnya antrian pada saat pendaftaran dan menunggu di periksa oleh dokter spesialis dapat diketahui penyebabnya.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sudibyo, Yvonne Agustine. *The Relationship of Business Process Capabilities and Internal Service Quality to HealthCare Service Quality, Patient Satisfaction, and Behavioral Intentions, and Its Relationship to Business Performance*. Nova Southeastern University: Proquest Information and Learning Company [Disertasi]. 2002.
2. Tjiptono, Gregorius. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2005.
3. Hasan, Ali. *Marketing Dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta : CAPS (Center for Academic Publishing Service). 2013.
4. Lavesque, J, Harris M & Russell, G. *Patient-centered Access to Health Care : Conceptualising Access at the Interface of Health System and Population*. International Journal for Equity in Health. 2013.
5. Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : EGC. 2012.
6. Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : CV. Andi. 2009.
7. Soetjiningsih, dr. Sp.A.K. *Modul Komunikasi Pasien-Dokter: suatu pendekatan holistic*. Jakarta : EGC. 2007.
8. Isnati. *Mutu Pelayanan Medik pada Peserta Askes*. Padang : Fakultas Kedokteran Universitas Andalas. 2007.
9. Wijono, Djoko. *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien-Prinsip dan Praktik*. Surabaya : CV Duta Prima Airlangga. 2008.
10. Hamid, Rachmadani, Darmawansyah, Balqis. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Batua Kota Makassar Tahun 2013*. Makassar : FKM UNHAS. 2013.
11. Mardalis, Ahmad. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka. 2005.
12. Azwar, Azrul. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Sinar Harapan. 1996.
13. Agustini, Heni Putri. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Inap RS Pusri Palembang Tahun 2013*. Palembang : FKM Unsri. 2013.

14. Pohan, Imbalo S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : Kedokteran EGC. 2006.
15. _____. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. 2008.