

PENILAIAN MUTU PELAYANAN DOKTER DAN PERAWAT TERHADAP LOYALITAS PASIEN POLI UMUM DI RS AISIYIAH BOJONEGORO

Quality Service Assessment of Doctors and Nurses Toward Patient Loyalty Of General Clinic At Aisiyyah Hospital, Bojonegoro

Nurul Hidayanti

¹*S1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya*

Email : nurulhida5@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan : Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan mutu pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit akan menentukan perilaku mereka selanjutnya dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Rendahnya mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit akan berdampak pada jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penilaian mutu pelayanan dokter dan perawat terhadap loyalitas pasien poli umum di Rumah Sakit Aisiyyah Bojonegoro. **Metode :** Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah *cross sectional* kepada 97 responden. Pada penelitian ini digunakan teknik sampling berupa *probability sampling*, dimana metode yang digunakan adalah *systematic random sampling*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah mutu pelayanan dokter dan perawat yang terdiri dari dimensi aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan. Sedangkan variabel terikat adalah loyalitas pasien. **Hasil :** Hasil uji Regresi Logistik menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah dimensi reliabilitas ($p=0,000$; $OR=0,053$) dan kebijakan ($p=0,008$; $OR=0,166$). **Pembahasan :** Kesimpulan dari penelitian adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien adalah dimensi reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pimpinan RS Aisiyyah supaya memperbaiki mutu pelayanan dokter dan perawat untuk meningkatkan loyalitas pasien di Rumah Sakit Aisiyyah Bojonegoro.

Kata Kunci : Dokter, mutu pelayanan, loyalitas pasien, perawat

ABSTRACT

Introduction: The quality of health care reflects the excellency of health care in building patient satisfaction and loyalty. Satisfied patients with the quality of health care of particular hospital will determine their following attitude in utilizing the health care services. The low quality of health care of particular hospital will affect the number of patient visits. This study aimed to analyze quality service assessment of doctors and nurses toward patient loyalty of general clinic at Aisiyyah Hospital, Bojonegoro. **Method:** Cross-sectional design study was employed to 97 respondents. Moreover, probability sampling was employed as the sampling technique of this study, where systematic random sampling was employed as the method. The independent variable in this study was the quality service of doctors and nurses consisting of the dimension of physical aspects, reliability, problem solving and policy. The dependent variable was patient loyalty. **Result :** The results of logistic regression test indicated that the influential factors on the patient loyalty are the dimension of reliability ($p=0.000$; $OR=0.053$) and policy ($p=0.008$; $OR=0.166$). **Discussion:** This study concludes that the most influential factor on patient loyalty is the dimension of reliability. It is suggested that the Board of Aisiyyah Hospital must improve the quality service of doctors and nurses to increase the patient loyalty at Aisiyyah Hospital, Bojonegoro.

Keywords : doctor, nurse, patient loyalty, service quality

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan pada hakekatnya merupakan sebuah upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa dalam rangka meningkatkan kesadaran,

kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sebagai bentuk investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi (Depkes,

2009). Pencapaian tersebut, diwujudkan oleh pemerintah dengan melakukan upaya pemerataan kesehatan kepada masyarakat dengan pengadaan pusat-pusat pelayanan kesehatan, salah satunya adalah rumah sakit.

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perseorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Selain itu rumah sakit merupakan suatu organisasi yang tujuan utamanya memberikan pelayanan jasa dalam bentuk pemeriksaan, pengobatan, tindakan medis dan tindakan diagnostik lainnya yang dibutuhkan pasien dalam batasan kemampuan teknologi dan fasilitas yang dimiliki oleh rumah sakit tersebut.

Rumah sakit dalam memberikan pelayanan dituntut dapat memuaskan pasiennya, karena dengan pelayanan yang bagus mampu mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dari standar suatu fasilitas dan sebagai suatu ukuran mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak pada jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi profitabilitas suatu penyedia jasa. Sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan, dimana kebutuhan pelanggan dari waktu akan meningkat, sama halnya dengan tuntutan akan mutu pelayanan yang diberikan (Atmojo, 2006).

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Mutu pelayanan kesehatan yang diberikan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap pasien (Bata, 2013).

Salah satu cara utama mendiferensiasikan pelayanan jasa kesehatan adalah dengan memberikan jasa pelayanan kesehatan yang berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten sesuai dengan kebutuhan pasien. Hal utama yang perlu diperhatikan adalah dengan memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Pasien setelah menerima jasa pelayanan, akan

membandingkan jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Maka, jika jasa yang dialami belum memenuhi, pasien tidak berminat lagi untuk memanfaatkan, sedangkan jika jasa yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan menggunakan kembali (Gustina, 2012).

Loyalitas pelanggan dapat dicapai dengan pelayanan yang dapat memuaskan dan sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan melebihi dari harapan konsumen. Oleh karena itu, dalam menciptakan loyalitas konsumen harus disertai dengan kepuasan konsumen. Keuntungan dari loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, jadi semakin lama loyalitas seorang pasien, semakin besar profitabilitas yang dapat diperoleh oleh penyedia jasa dari seorang pasien (Griffin, 2007).

Sehingga Rumah Sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu untuk tetap bertahan dan berkembang. Baik buruknya suatu pelayanan kesehatan akan berdampak pada kepuasan pasien. Baik buruknya suatu pelayanan kesehatan akan berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien selanjutnya akan mempengaruhi minat pemanfaatan ulang suatu rumah sakit (Dwijayanti, 2014).

RS Asisiyiah Bojonegoro adalah salah satu RS Umum yang berada di Kabupaten Bojonegoro. Sebagai RS yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan, RS Aisiyiah harus senantiasa menjaga mutu pelayanan yang diberikan agar tetap memperoleh pasar dan mempertahankan produktivitas. RS Aisiyiah menyediakan jasa pelayanan kesehatan yang terbagi menjadi beberapa instalasi, diantaranya instalasi rawat jalan, instalasi rawat inap, dan instalasi gawat darurat.

Salah satu bentuk penilaian terhadap kinerja instalasi rawat jalan RS Aisiyiah adalah jumlah kunjungan pasien pada tahun 2013-2015. Pada kurun waktu 2013-2015 terdapat salah satu poli yang mengalami penurunan kunjungan pasien pada tahun 2015 yaitu poli umum sebesar 25,6%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja RS Aisiyiah Bojonegoro kurang optimal jika dilihat dari penurunan jumlah kunjungan pasien poli umum. Dalam hal ini, rendahnya kinerja RS Aisiyiah Bojonegoro dapat disebabkan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh

rumah sakit dirasa kurang berkualitas kepada pasien.

Pada penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup penelitian yang mencakup karakteristik pasien yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pendapatan dan mutu pelayanan dokter dan perawat yang terdiri dari dimensi aspek fisik, reliabilitas, pemecahan masalah dan kebijakan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penilaian mutu pelayanan dokter dan perawat terhadap loyalitas pasien poli umum di RS Aisyiyah Bojonegoro. Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan pihak manajemen Rumah Sakit dalam perencanaan dan evaluasi strategis yang berkaitan dengan upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan studi yang digunakan adalah *cross-sectional*. Variabel bebas yaitu karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pendidikan dan penghasilan), dan mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari dimensi aspek fisik, reliabilitas, pemecahan masalah dan kebijakan. Variabel terikat yaitu loyalitas pasien.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro. Adapun tahapan pelaksanaannya diawali dengan pembuatan proposal penelitian terlebih dahulu pada tanggal 11 januari 2016. *Ethical clearance* telah dinyatakan lolos oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga. Pengambilan data hingga pembuatan laporan hasil penelitian dilaksanakan pada bulan januari sampai juni 2016.

Populasi target dalam penelitian ini adalah seluruh pasien poli umum yang mendapatkan pelayanan di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro pada bulan Mei 2016, rata-rata kunjungan pasien poli umum pada

tahun 2015 yaitu sebesar 381 pasien. Penentuan besar sampel penelitian didapat berdasarkan rumus Lemeshow (1997), sebagai berikut :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

Keterangan

n = Jumlah sampel minimal
 $Z_{1-\alpha/2}$ = Derajat kemaknaan 95% (1,96)
 P = Harga proporsi (0,5)
 d = Besarnya penyimpangan yang masih bisa ditolerir (0,1)

Berdasarkan rumus pengambilan sampel didapatkan besar sampel sebanyak 97 pasien. Cara pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *systematic random sampling* atau *sampling acak sistematis*.

HASIL PENELITIAN

Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah sebagian dari jumlah pasien yang sedang berobat di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro pada bulan Mei 2016. Karakteristik responden pada penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pendapatan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro pada bulan Mei 2016 berusia 26-45 tahun (Dewasa) sebesar (59,8%). Menurut karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro adalah Perempuan (59,8%), sedangkan laki-laki sebesar (40,2%). Dilihat dari karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro adalah lulusan SMA (45,3%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sebagian besar pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro berpendapatan RP. > 2.000.000 (55,7%).

Tabel 1. Distribusi frekuensi responden berdasarkan karakteristik responden

Variabel	N	Persentase %
Usia		
12-25 (Remaja)	30	31,0

Variabel	N	Persentase %
26-45 (Dewasa)	58	59,8
46-65 (Lansia)	9	9,2
> 65 (Manula)	0	0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	39	40,2
Perempuan	58	59,8
Pendidikan Responden		
Tidak Sekolah	-	-
SD	15	15,4
SMP	9	9,2
SMA	44	45,3
Diploma	5	5,1
Sarjana	24	24,8
Pendapatan Responden		
Rp <1.000.000	4	4,1
Rp.1.000.000 -1.499.999	9	9,2
Rp.1.500.000-1.999.999	30	31,0
Rp > 2.000.000	54	55,7

Tabel 2. Distribusi penilaian dimensi aspek fisik terhadap loyalitas pasien di poli umum RS aisyiyah tahun 2016

Dimensi Aspek Fisik	Loyalitas Pasien				Jumlah	
	Tidak Loyal		Loyal			
	N	%	N	%	N	%
Buruk	37	92,5	3	7,5	40	100
Baik	26	45,6	31	54,4	57	100

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa mereka yang menilai dimensi aspek fisik dalam kategori buruk memiliki kecenderungan untuk tidak loyal dibandingkan dengan yang loyal. Dari hasil penelitian, 40 responden yang menilai dimensi aspek fisik dalam kategori buruk, sebanyak 37 orang (92,5%) masuk dalam kategori tidak loyal sedangkan sisanya sebanyak 3 orang (7,5%) masuk dalam kategori loyal.

Sebaliknya, jika mereka yang menilai dimensi aspek fisik dalam kategori baik memiliki kecenderungan lebih loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal. Dari 57 responden yang menilai dimensi aspek fisik dalam kategori baik, sebanyak 31 orang (54,4%) masuk dalam kategori loyal dan sebanyak 26 orang (45,6%) masuk dalam kategori tidak loyal.

Sebaran responden berdasarkan penilaian dimensi reliabilitas terhadap loyalitas pasien dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Distribusi penilaian dimensi reliabilitas terhadap loyalitas pasien di poli umum RS aisyiyah bojonegoro tahun 2016

Dimensi Reliabilitas	Loyalitas Pasien				Jumlah	
	Tidak Loyal		Loyal			
	N	%	N	%	N	%
Buruk	50	90,9	5	9,1	55	100
Baik	13	31,0	29	69,0	42	100

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa mereka yang menilai dimensi reliabilitas dalam kategori buruk memiliki kecenderungan tidak loyal dibandingkan dengan yang loyal. Dari 55 responden yang menilai dimensi reliabilitas dalam kategori buruk, sebanyak 50 orang (90,9%) masuk dalam kategori tidak loyal sedangkan sisanya sebanyak 5 orang (9,1%) masuk dalam kategori loyal.

Sebaliknya, mereka yang menilai dimensi reliabilitas dalam kategori baik

memiliki kecenderungan lebih loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal. Dari 42 responden yang menilai dimensi reliabilitas dalam kategori baik, sebanyak 29 orang (69,0%) masuk dalam kategori loyal dan sebanyak 13 orang (31,0%) masuk dalam kategori tidak loyal.

Sebaran responden berdasarkan penilaian dimensi pemecahan masalah terhadap loyalitas pasien dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut.

Tabel 4. Distribusi penilaian dimensi pemecahan masalah terhadap loyalitas pasien di poli umum RS aisyiyah bojonegoro tahun 2016

Dimensi Pemecahan Masalah	Loyalitas Pasien				Jumlah	
	Tidak Loyal		Loyal		N	%
	N	%	N	%		
Buruk	47	82,5	10	17,5	57	100
Baik	16	40,0	24	60,0	40	100

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa mereka yang menilai dimensi pemecahan masalah dalam kategori buruk memiliki kecenderungan tidak loyal dibandingkan dengan yang loyal. Dari 57 responden yang menilai dimensi pemecahan masalah dalam kategori buruk, sebanyak 47 orang (82,5%) masuk dalam kategori tidak loyal sedangkan sisanya sebanyak 10 orang (17,5%) masuk dalam kategori loyal.

Sebaliknya, mereka yang menilai dimensi pemecahan masalah dalam kategori

baik memiliki kecenderungan lebih loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal. Dari 40 responden yang menilai dimensi pemecahan masalah dalam kategori baik, sebanyak 24 orang (60,0%) masuk dalam kategori loyal dan sebanyak 16 (40,0%) masuk dalam kategori tidak loyal.

Sebaran responden berdasarkan penilaian dimensi kebijakan terhadap loyalitas pasien dapat dilihat pada tabel 5. sebagai berikut.

Tabel 5. Distribusi Penilaian Dimensi kebijakan Terhadap Loyalitas Pasien di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro Tahun 2016

Dimensi Kebijakan	Loyalitas Pasien				Jumlah	
	Tidak Loyal		Loyal		N	%
	N	%	N	%		
Buruk	57	76,0	18	24,0	75	100
Baik	6	27,3	16	72,7	22	100

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa mereka yang menilai dimensi kebijakan dalam kategori buruk memiliki kecenderungan tidak loyal dibandingkan dengan yang loyal. Dari 75 responden yang menilai dimensi aspek fisik dalam kategori buruk, sebanyak 57 orang (76,0%) masuk

dalam kategori tidak loyal sedangkan sisanya sebanyak 18 orang (24,0%) masuk dalam kategori loyal.

Sebaliknya, mereka yang menilai dimensi kebijakan dalam kategori baik memiliki kecenderungan lebih loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal. Dari

22 responden yang menilai dimensi pemecahan masalah dalam kategori baik, sebanyak 16 orang (72,7%) masuk dalam

kategori loyal dan sebanyak 6 (27,3%) masuk dalam kategori tidak loyal.

Tabel 6. Hasil uji regresi logistik multivariate berdasarkan variabel dependen dengan variabel independen

Variabel	Nilai p	B	OR
Aspek Fisik	0,305	-0,985	0,373
Reliabilitas	0,000	-2,933	0,053
Pemecahan Masalah	0,515	0,576	1,178
Kebijakan	0,008	-1,798	0,166

Tabel 6 menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel reliabilitas dan kebijakan terhadap loyalitas pasien Poli Umum di RS Aisyiyah Bojonegoro. Hasil analisis regresi logistik multivariate pada variabel reliabilitas didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan variabel kebijakan dengan nilai signifikansi sebesar 0,008.

Hasil analisis regresi logistik multivariat didapatkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai Exp (B) digunakan untuk melihat nilai OR, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap dimensi reliabilitas dengan kategori buruk 1/0,053 memiliki peluang untuk semakin tidak loyal daripada responden dengan penilaian dimensi reliabilitas dalam kategori baik.

Hasil *Odds Ratio* (OR) pada masing-masing variabel independen dapat dijelaskana bahwa, analisis regresi logistik multivariat didapatkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,008. Nilai Ex (B) digunakan untuk melihat nilai OR, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap dimensi kebijakan dengan kategori buruk 1/0,166 memiliki peluang untuk semakin tidak loyal daripada responden dengan penilaian dimensi kebijakan dalam kategori baik.

Hasil analisis regresi logistik multivariat didapatkan hasil bahwa nilai B yang paling besar adalah pada dimensi reliabilitas dengan nilai -2.933. Hal ini dapat diketahui bahwa dimensi reliabilitas paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Aspek fisik merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman fasilitas pelayanan RS yang memadai dan

kerapian kebersihan penampilan dokter dan perawat.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji regresi logistik multivariate pada dimensi aspek fisik diperoleh nilai signifikansi dari mutu pelayanan dari aspek fisik yaitu p (0,305), dengan nilai α 0,05 maka aspek fisik tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien karena nilai p lebih besar dari α 0,05.

Reliability adalah penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan RS Aisyiyah Bojonegoro yang berkaitan dengan kemampuan dokter dan perawat memberikan pelayanan atau profesionalisme sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji regresi logistik multivariate pada dimensi reliabilitas diperoleh nilai signifikansi yaitu p (0,000) dengan nilai α 0,05 maka dimensi reliabilitas mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien karena nilai p kurang dari α 0,05.

Perhatian dalam pemecahan masalah merupakan salah satu bagian dari dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara khusus atau istimewa. Dengan demikian rasa simpati dari petugas rumah sakit merupakan alat utama untuk memenuhi harapan pasien akan akan perlakuan istimewa tersebut. Simpati artinya berdiri di tempat pasien, yaitu dengan cara memahami apa yang diinginkan dan dirasakan pasien. Perlu adanya kesamaan persepsi antara dokter dan perawat yang melayani pasien tentang pentingnya membina hubungan personal dengan pasien, hal ini dapat dilakukan

misalnya dengan mengadakan pelatihan tentang komunikasi (Saragih, 2010).

Oleh karena itu keluhan-keluhan ataupun permintaan pasien harus didengar dengan seksama, menyesuaikan pelayanan dan mengajukan pertanyaan yang tepat. Jika hal ini dilakukan maka akan meningkatkan rasa simpati pasien yang akhirnya meningkatkan loyalitas pasien.

Kebijakan rumah sakit dapat memperkuat aspek kualitas pelayanan, apabila para pelanggan mengevaluasi apakah suatu rumah sakit mempunyai kebijakan yang tepat, hal ini dapat dilihat dari kebijakan rumah sakit tersebut responsif terhadap kebutuhan para pelanggan atau tidak (Sari, 2010). Dimensi ini meliputi jam buka yang sesuai dengan kebutuhan pasien, fasilitas parkir yang luas, nyaman dan teduh.

Pada dimensi kebijakan diperoleh nilai signifikansi yaitu $p(0,008) < \alpha 0,05$ artinya nilai p kurang dari $\alpha 0,05$ maka dimensi kebijakan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, karakteristik responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pendapatan di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro, sebagian besar berusia 26-45 tahun (Dewasa) yang cukup tinggi dalam menggunakan pelayanan kesehatan poli umum di RS Aisyiyah Bojonegoro. Usia seseorang dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, seseorang dengan umur yang lebih tua umumnya lebih bijaksana dalam menilai dan merespon perilaku orang lain bila dibandingkan dengan umur yang lebih muda.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro adalah Perempuan (59,8%), sedangkan laki-laki sebesar (40,2%).

Haidar (2005) dalam Putro (2010) bahwa pola usia akan mempengaruhi permintaan terhadap pelayanan kesehatan. Seiring dengan bertambahnya umur seseorang maka semakin besar kebutuhan akan pelayanan kesehatan. Umur responden dalam penelitian ini mayoritas pada usia produktif, yang artinya sebagian besar adalah pada kelompok umur dewasa. Berdasarkan

distribusi jenis kelaminnya, hasil serupa dinyatakan oleh Haidar (2005) dalam Putro (2010), bahwa dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan wanita lebih sering daripada laki-laki.

Berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro adalah lulusan SMA. Seseorang yang berpendidikan lebih tinggi cenderung mempunyai pengetahuan tentang kesehatan yang lebih besar dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan rendah, sehingga cenderung memiliki kesadaran yang lebih tinggi terhadap kondisi kesehatannya. Pendidikan yang tinggi juga memungkinkan kesempatan yang lebih besar untuk mendapatkan pekerjaan dan pendapatan yang lebih tinggi (Ratnawati, 2003).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, sebagian besar pasien di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro berpendapatan Rp > 2.000.000. Sehingga, upaya yang dapat dilakukan oleh pihak RS Aisyiyah Bojonegoro adalah dengan melakukan kerja sama dengan perusahaan yang menyediakan asuransi bagi pegawainya guna melakukan advokasi, komunikasi dan promosi untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien dan dengan adanya kerjasama ini diharapkan mutu pelayanan yang diberikan di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro dapat meningkat sehingga loyalitas pasien dapat tercapai.

Aspek fisik (*Physical Aspect*) meliputi penampilan fisik dan kenyamanan yang ditawarkan kepada pelanggan berkaitan dengan *layout* fasilitas fisik (Rahmawati, 2013).

Berdasarkan hasil tabulasi silang (*crosstab*) didapatkan bahwa, jika responden menilai dimensi aspek fisik dalam kategori baik maka mereka cenderung akan loyal dibandingkan dengan mereka yang menilai aspek fisik dalam kategori buruk mereka cenderung tidak loyal.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Lovelock & Wright (2005) dalam Gunawan (2011), karena kinerja jasa berwujud, terutama aspek fisik memberi petunjuk tentang kualitas jasa dalam beberapa hal akan sangat mempengaruhi pelanggan dalam menilai jasa tersebut, sehingga perlu dipikirkan secara cermat sifat dan aspek fisik yang ditawarkan kepada

pelanggan, misalnya terkait dengan perlengkapan dan fasilitas yang dimiliki oleh RS harus memadai. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gunawan (2011), bahwa penampilan fisik rumah sakit umum swasta yang baik akan membuat pasien semakin loyal dengan penyedia jasa pelayanan kesehatan.

Dimensi kehandalan (*reliability*) dalam indikator kualitas pelayanan merupakan hal sangat penting dan vital bagi penyedia jasa dalam menunjukkan kinerjanya karena kehandalan merupakan salah satu bentuk ciri khas atau karakteristik dari pegawai yang memiliki prestasi. Banyak perusahaan yang berlomba-lomba dalam memperbaiki dimensi kehandalan pada kinerjanya. Kehandalan yang dimaksud meliputi bagaimana kualitas kinerja dokter dan perawat, kehandalan dalam menggunakan *skill* mereka saat melayani konsumen, dan sebagainya.

Berdasarkan hasil tabulasi silang (*crosstab*) didapatkan bahwa jika responden menilai dimensi reliabilitas dalam kategori baik maka mereka cenderung akan loyal dibandingkan dengan mereka yang menilai dimensi reliabilitas dalam kategori buruk mereka cenderung tidak loyal.

Dimensi pemecahan masalah ini berkaitan kepekaan dokter dan perawat dalam mengatasi keluhan dan pengangan masalah dari pasien dan keluarganya. Aspek ini melibatkan interaksi antara pasien dan pegawai rumah sakit, secara spesifik berkaitan dengan penanganan masalah.

Berdasarkan hasil tabulasi silang (*crosstab*) didapatkan bahwa jika responden menilai dimensi pemecahan masalah dalam kategori baik maka mereka cenderung akan loyal dibandingkan dengan mereka yang menilai dimensi pemecahan masalah dalam kategori buruk mereka akan cenderung tidak loyal.

Dimensi kebijakan ini mencakup aspek kualitas jasa yang secara langsung akan dipengaruhi kebijakan rumah sakit. Kebijakan rumah sakit mencerminkan bahwa rumah sakit tersebut responsif terhadap kebutuhan pelanggan atau tidak. Dimensi ini meliputi jam buka yang sesuai dengan kebutuhan pasien, fasilitas parkir yang luas, nyaman dan teduh serta dekat dengan fasilitas umum.

Berdasarkan hasil tabulasi silang (*crosstab*) didapatkan bahwa jika responden menilai dimensi kebijakan dalam kategori baik maka mereka cenderung akan loyal dibandingkan dengan mereka yang menilai dimensi kebijakan dalam kategori buruk mereka cenderung tidak loyal.

Aspek fisik merupakan wujud kenyataan secara fisik yang meliputi perlengkapan yang dimiliki, tenaga medis yang ada, ruang perawatan yang nyaman, kondisi kerapian penampilan dokter dan perawat serta fasilitas yang memadai. Bila pasien merasa nyaman dengan layanan di sebuah Rumah Sakit, maka kenyamanan akan mempengaruhi kepuasan pasien, sehingga mendorong pasien untuk berobat kembali guna mendapatkan layanan kesehatan yang sama (Pohan, 2007).

Berdasarkan hasil analisis regresi multivariat pada penelitian di RS Aisyiyah Bojonegoro diperoleh nilai signifikansi dari mutu pelayanan dokter dan perawat dari aspek fisik yaitu p (0,305), dengan nilai α 0,05 maka aspek fisik tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien karena nilai p lebih besar dari α 0,05.

Ada beberapa indikator pada penelitian yang telah dilakukan dan hasil pada penelitian ini antara lain terkait kondisi kerapian, kebersihan petugas rumah sakit (dokter dan perawat). Dari indikator tersebut akan dikaitkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden menjawab indikator pada dimensi aspek fisik dalam kategori baik, sehingga aspek fisik dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap loyalitas hal ini didasari karena indikator aspek fisik yang ada di RS Aisyiyah sudah dirasakan baik oleh responden.

Reliability adalah penilaian pasien (responden) terhadap kemampuan dokter dan perawat RS Aisyiyah Bojonegoro yang berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan atau profesionalisme sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian di Poli Umum RS Aisyiyah Bojonegoro, didapatkan hasil bahwa pada dimensi reliabilitas diperoleh nilai signifikansi yaitu p (0,000) < α 0,05 artinya nilai p kurang dari α 0,05

maka dimensi reliabilitas mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Tarigan (2009) yang dilakukan di RSUD dr. H. Kumpulan Pane Kota Tebing Tinggi menyatakan bahwa dimensi reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan dan loyalitas pasien.

Menurut Lovelock dan Wright yang dikutip Puti (2007), *reliability* adalah kesesuaian pelayanan medis yang diberikan oleh dokter dan perawat dari apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu. Jika semua pelayanan yang diberikan belum bisa memuaskan pasien hal ini akan berakhir pada rendahnya loyalitas pasien. Pelayanan yang konsisten adalah pelayanan yang paling diinginkan oleh pasien, dalam arti pelayanan tersebut harus bisa diandalkan. Pelayanan yang dapat diandalkan mengandung unsur diantaranya, melakukan apa yang sudah dijanjikan kepada pasien, profesional dalam melayani pasien dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pasien. Jika hal tersebut dapat diberikan kepada pasien, maka kepuasan pasien yang pada akhirnya akan berpengaruh pada tingginya loyalitas pasien.

Berdasarkan dari beberapa indikator *reliability* ada beberapa yang menjadi indikator dalam *reliability* antara lain prosedur penerimaan pasien yang akurat, pelayanan dokter, perawat yang akurat, dokter dan perawat dapat diandalkan dalam menangani masalah, dokter dan perawat dapat menyampaikan pelayanan yang akan diberikan sejak pertama kali pasien datang dan dokter dan perawat RS Aisyiyah dapat menepati pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas rumah sakit.

Hasil penilaian dimensi reliabilitas menurut responden termasuk dalam kategori baik, berdasarkan hasil uji regresi multivariate menunjukkan bahwa dimensi reliabilitas berpengaruh terhadap loyalitas pasien, hal ini dapat disebabkan karena terdapat beberapa indikator reliabilitas yang dirasakan kurang oleh pasien.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dalimunthe (2007), bahwa *reliability* mempunyai pengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien partikular di bagian rawat inap rumah Sakit Islam Malahayati

Medan, dengan nilai $p=0,032 < 0,05$ artinya nilai p kurang dari nilai $\alpha 0,05$.

Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo (2015), bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa *reliability* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi pemecahan masalah diperoleh nilai signifikansi yaitu $p (0.515) > \alpha 0,05$ artinya nilai p lebih dari $\alpha 0,05$ maka dimensi pemecahan masalah tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pasien.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Chrismardani (2015), menyatakan bahwa dimensi pemecahan masalah tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Ada beberapa indikator pada penelitian yang telah dilakukan dan hasil pada penelitian ini antara lain kesediaan dokter dan perawat dalam menangani masalah serta kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan pasien. Dari indikator tersebut akan dikaitkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dari responden menjawab indikator pada dimensi pemecahan masalah dalam kategori baik, sehingga dimensi pemecahan masalah dalam penelitian ini tidak berpengaruh terhadap loyalitas hal ini didasari karena indikator yang termasuk dalam dimensi pemecahan masalah yang ada di RS Aisyiyah sudah dirasakan baik oleh responden.

Kebijakan rumah sakit dapat memperkuat aspek kualitas pelayanan. Apabila para pelanggan mengevaluasi apakah suatu rumah sakit mempunyai kebijakan yang tepat, hal ini dapat dilihat dari kebijakan rumah sakit tersebut responsif terhadap kebutuhan para pelanggan atau tidak (Sari, 2010).

Berdasarkan dari beberapa indikator kebijakan ada beberapa yang menjadi indikator utama dalam antara lain ketersediaan tempat parkir, ruang tunggu, kebijakan RS dalam hal tarif dan jam buka poli umum.

Hasil penilaian pada dimensi kebijakan menurut responden termasuk dalam kategori baik, berdasarkan hasil uji regresi multivariate menunjukkan bahwa dimensi kebijakan berpengaruh terhadap

loyalitas pasien, hal ini dapat disebabkan karena terdapat beberapa indikator dimensi kebijakan yang dirasakan kurang oleh pasien.

Pada variabel kebijakan berpengaruh terhadap loyalitas pasien di poli umum RS Aisyiyah Bojonegoro hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Stevi (2015) di Instalasi Rawat Jalan RS Advent Manado bahwa kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh manajemen rumah sakit yang berhubungan dengan indikator produk yang terdiri dari kelengkapan pelayanan, mutu klinis pelayanan, mutu keamanan pelayanan dan mutu efisiensi pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pasien yang datang ke rumah sakit. Dimana produk yang ditawarkan oleh rumah sakit bisa memenuhi kebutuhan atau keinginan pasien. Jika bisa memenuhi kebutuhan maka pasien akan semakin loyal.

Maka dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasiennya pihak manajemen rumah sakit tidak bisa bertindak sesuai dengan kemauannya sendiri dalam memutuskan semua kebijakan operasionalnya, akan tetapi harus mampu mewujudkan pelayanan, kepercayaan serta komitmen yang terbaik pada pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang (Puspitasari, 2011).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan yang dilakukan mengenai penilaian mutu pelayanan dokter dan perawat yang meliputi aspek fisik, reliabilitas, pemecahan masalah dan kebijakan terhadap loyalitas pasien poli umum di RS Aisyiyah Bojonegoro, karakteristik pasien yang menjadi responden berdasarkan usia mayoritas berusia 26-45 tahun sebesar 59,2%, dimana pada usia tersebut termasuk dalam usia produktif. Berdasarkan jenis kelamin mayoritas pasien adalah perempuan sebesar 59,8% dan laki-laki sebesar 40,2%, untuk tingkat pendidikan sebagian besar adalah lulusan SMA. Sedangkan, berdasarkan tingkat pendapatan sebagian besar responden berpendapatan Rp. > 2.000.000,00 sebesar 55,7%.

Hasil *crosstab* (tabulasi silang) menunjukkan bahwa, jika responden menilai dimensi mutu pelayanan dokter dan perawat

dalam kategori baik, mereka akan cenderung loyal dibandingkan dengan mereka yang menilai dimensi mutu pelayanan dokter dan perawat dalam kategori buruk.

Berdasarkan hasil uji pengaruh dengan menggunakan regresi logistik diperoleh faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien poli umum yaitu dimensi reliabilitas dan kebijakan

SARAN

Diharapkan RS Aisyiyah Bojonegoro dapat meningkatkan mutu pelayanan dokter dan perawat khususnya pada dimensi reliabilitas yaitu petugas harus mampu memenuhi janji pelayanan, misalnya kesesuaian antara jadwal pelayanan dengan penanganan dokter. Dokter dan perawat harus cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, dengan memberikan layanan yang baik kepada pasien, maka pasien akan memberikan kepercayaan kepada rumah sakit sehingga pasien menjadi loyal.

Diharapkan RS Aisyiyah Bojonegoro agar benar-benar responsif terhadap kebutuhan para pelanggan, sebab dimensi ini memperkuat aspek-aspek yang secara langsung dipengaruhi oleh kebijakan rumah sakit, misalnya kebijakan terkait ketersediaan tempat parkir, sebaiknya fasilitas parkir di RS Aisyiyah Bojonegoro diperluas, sehingga dapat memudahkan konsumen yang menggunakan kendaraan untuk tidak susah mencari tempat parkir di RS Aisyiyah dan diharapkan RS lebih memperhatikan lagi mengenai kenyamanan ruang tunggu di Poli Umum untuk menunjang peningkatan mutu pelayanan karena akan berdampak pada kepuasan pasien ketika sedang menunggu giliran mendapatkan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, Y. T., 2006. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Website (<http://tri-atmojo.wordpress.com>). 23 Juni 2016 jam 18.30 WIB)
- Bata, Y.W., Arifin M.A dan Darmawansyah. 2013. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Pengguna Askes Sosial Pada Pelayanan Rawat Inap Di RSUD

- Lakipadada Kabupaten Tana Toraja Tahun 2013. *Jurnal Unhas*
- Chrimardani, Y., 2015. Mengukur Loyalitas Pelanggan Melalui Retail Service Quality. *Jurnal Neo-bis*. Volume 9, No.2
- Dalimunthe, R.F., 2007. Analisis Persepsi Pasien Partikular Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Loyalitas di Ruang Rawat Inap RS Islam Malahayati Medan. *Jurnal USU*
- Depkes. 2009. Sistem Kesehatan Nasional. Departemen Kesehatan RI : Jakarta
- Dwijayanti, R., 2014. *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus Di IRJ RS Karya asih Palembang*. Skripsi. Universitas Sriwijaya : Palembang
- Griffin, J., 2007. *Customer Loyalty : Edisi Revisi dan Terbaru*. Jakarta: Erlangga
- Gustina., 2012. Faktor-Faktor Berpengaruh Pada Kepuasan Konsumen Untuk Penggunaan Jasa Rumah Sakit (Suatu Kajian Pada RSI Yarsi Ibnu Sina Padang). Volume 4 No. 2 : Halaman 26-27
- Kotler, P and Kevin, L., 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Kedua, Edisi Keduabelas, Cetakan Ketiga. Jakarta : PT Indeks
- Lemeshow, S., 1997, Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan, Gadjah Mada University, Yogyakarta
- Pohan, I.S., 2007. Jaminana Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran. ECG. Jakarta
- Puti, W.C., 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. *Skripsi*. Universitas Widyatama : Bandung
- Prasetyo, U., 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Islam Sultasn Agung Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*
- Puspitasari, M.G., dan Edris. M. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati. *Jurnal Manajemen*. Vol.5 No. 2
- Putro, G., 2010. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Poli Umum di Majapahit Medical Center (MMC) Lamongan. *Media Litbang Kesehatan*. Vol. XX No.3
- Pohan, S., 2007. Jaminana Mutu Layanan Kesehatan. Penerbit Buku Kedokteran. ECG : Jakarta
- Rahmawati, A., 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* 1(2):134.
- Ratnawati, P., 2003, Mengukur Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pendidikan, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan* No. 43 Tahun ke-9.
- Saragih, R., 2010. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal USU*
- Sari, P.K., 2010. Analisis Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien Poli Umum Di Majapahit Medical Centre (MMC) Lamongan. Volume XX : 131
- Stevi R., 2015. Hubungan Antara Persepsi Pasien Umum Tentang Bauran Pemasaran Jasa dengan Loyalitas Pasien di Intalasi Rawat Jalan RS Advent Manado. *JIKMU*, Vol.5, N0.1, Januari 2015
- Supriyanto, S and Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Surabaya : Andi Yogyakarta
- Supranto., 2001, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243
- Tarigan, I., 2009. Pengaruh Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Partikular dan Hubungannya dengan Loyalitas di RSUD Dr. H. Kumpulan Pane Tebing Tinggi
- Tjiptono, F., 2006. *Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Yogyakarta : Bayumedia Publishing