

**ANALISIS HUBUNGAN CITRA PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN POLI DIABETES MELLITUS  
RUMAH SAKIT UMUM Dr. SOETOMO SURABAYA**

ANALYSIS CORRELATION OF SERVICE TO IMAGE THE PATIENT LOYALTY AT THE DIA-  
BETES MELLITUS POLYCLINIC  
OF DR SOETOMO GENERAL HOSPITAL SURABAYA

**Hafid Luqman Hanafi**

*Program Studi S1 Kesehatan Lingkungan  
STIKES Widyagama Husada*

**ABSTRACT**

*The purpose of the present research was to analyze correlation of service image to patients' loyalty at the diabetes mellitus polyclinic of Dr Soetomo General Hospital Surabaya. Method was interview guided by close ended questionnaire. This present research was an analytical survey of patients who have received health service in the polyclinic of diabetes mellitus of Dr. Soetomo General Hospital from May to June 2010. Data was presented by the use of tables of frequency distribution, cross-tabulation, and spearman correlation test. Result indicated that all patients have favorable impressions concerning service image of the diabetes mellitus polyclinic and they were highly loyal patients. It followed that management must take image into account and kept maintaining performance and service quality, providing more attention and taking action for patient's complaints in order to increase rate of visit and generating favorable image in the eye of the public. Result of Spearman correlation test indicated no significant correlation of service image to patients' loyalty.*

**Keywords: Polyclinic Of diabetes Mellitus, Services Image, And Patient's loyalty**

## ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan citra pelayanan terhadap loyalitas pasien poli diabetes mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya. Metode dengan cara wawancara dipandu dengan kuesioner pertanyaan tertutup. Penelitian ini adalah penelitian survey yang bersifat analitik dengan sumber informasi pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan poli diabetes mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya yang dilakukan pada bulan Mei-Juni 2010. Penyajian data menggunakan tabel distribusi frekuensi, tabulasi silang (crosstabs), dan korelasi spearman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh kesan pasien terhadap citra pelayanan poli diabetes mellitus adalah baik, dan loyalitas pasien adalah loyal dan sangat loyal. Hal ini berarti pihak manajemen harus memperhatikan citra dan tetap menjaga kinerja serta kualitas pelayanan, lebih memberikan perhatian dan mengambil tindakan terhadap berbagai keluhan pasien untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan menimbulkan kesan yang baik di masyarakat. Hasil uji korelasi spearman menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara citra pelayanan terhadap loyalitas pasien.*

**Kata Kunci : Poli Diabetes Mellitus, Citra Pelayanan, Dan Loyalitas Pasien**

## PENDAHULUAN

Perkembangan dan peningkatan jasa dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bermunculan perusahaan di bidang jasa dan ketatnya persaingan atas pelayanan, harga dan promosi diantara semakin banyak perusahaan tersebut.

Di bidang perumahsakitannya contohnya, persaingan rumah sakit semakin ketat. Tumbuhnya rumah sakit swasta beberapa tahun belakangan ini akan memberikan dampak positif bagi penduduk Indonesia yang membutuhkan pelayanan medis yang berkualitas, mudah, cepat dan murah. Tetapi bagi pengelola rumah sakit dengan banyaknya rumah sakit baik milik Pemerintah maupun swasta terutama di kota-kota besar, tentu menjadi tantangan yang harus dihadapi dengan strategi bisnis yang tepat.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang perlu diprioritaskan oleh perusahaan jasa adalah bagaimana cara meningkatkan citra pelayanan terhadap pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, mempertahankan pasar. Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, misalnya dengan harga yang layak, waktu pencapaian jasa lebih cepat. Untuk itu perlu meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan.

Banyak rumah sakit di complain oleh pasien dan keluarganya justru bukan karena teknis pelayanan medisnya. Tetapi justru mulai dari penampilan rumah sakit yang kumuh, kotor, dan tidak terawat. Pelayanan dari tukang parkir, satpam, pelayanan pendaftaran, baru kemudian

perawat dan dokternya oleh karena penampilan personal yang langsung berhadapan dengan pelanggan, mereka terkesan lusuh, tidak rapi, tidak gesit, tua, dan tidak menarik.

Berdasarkan fakta yang ada tuntutan masyarakat yang demikian tinggi ditambah dengan persaingan yang sangat ketat memberikan tantangan tersendiri untuk menciptakan jenis produk yang kreatif dan inovatif. Diantara sekian banyak rumah sakit yang ada di Surabaya, salah satu contohnya adalah Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo. Merupakan Rumah Sakit kelas A, apakah di Rumah Sakit kelas A dan merupakan Rumah Sakit rujukan di wilayah Indonesia Timur masih ada tren penurunan jumlah kunjungan pasien? Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo sekarang, merupakan Rumah Sakit terbesar di Indonesia berdasarkan BOR (bed occupancy rate) dibandingkan dengan rumah sakit yang lain yang ada di Indonesia.

Diantara sekian banyak rumah sakit yang ada di Surabaya dan menyediakan jasa pelayanan Poli Diabetes Mellitus adalah RSUD Dr. Soetomo Surabaya. Kegiatannya meliputi memberikan pelayanan medis dan perawatan yang berhubungan dengan rehabilitasi pasien Diabetes Mellitus.

Dari data sekunder yang dihasilkan dari data rekam medik pusat RSUD Dr. Soetomo tahun 2010, kunjungan pasien di poli Diabetes Mellitus tahun 2006-2009 mengalami tren penurunan. Dikatakan meningkat apabila jumlah kunjungan tahun 2009 lebih besar daripada jumlah kunjungan tahun 2006, 2007 dan tahun 2008. Dikatakan menurun apabila jumlah kunjungan tahun 2009 lebih rendah daripada tahun 2006, 2007 dan tahun 2008.

Rincian data kunjungan pasien poli Diabetes Mellitus RSUD Dr. Soetomo Surabaya dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1  
Data jumlah kunjungan Poli Diabetes Mellitus  
Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya Tahun 2006-2009

No	Poli Diabetes Mellitus	Jumlah Pasien Lama	Jumlah Pasien Baru	Total Jumlah Pasien	%tren
1	Tahun 2006	39493	490	39983	-
2	Tahun 2007	38603	492	39095	-2,23
3	Tahun 2008	32807	350	33157	-15,01
4	Tahun 2009	32481	381	32862	-0,99

Sumber: Laporan tahunan rekam medik RSUD Dr. Soetomo Surabaya

Berdasarkan tabel 1 diatas menunjukkan menurunnya jumlah kunjungan pasien Poli Diabetes Mellitus RSUD Dr. Soetomo, tren penurunan pada tahun 2006-2007, mengalami penurunan sebesar 2,23% dari 39983 kunjungan menjadi 39095 kunjungan, tahun 2007-2008 juga mengalami penurunan sebesar 15,01% dari 39095 kunjungan menjadi 33157 kunjungan., dan tahun 2008-2009 mengalami penurunan sebesar 0,99% dari 33157 kunjungan menjadi 32862 kunjungan.

Sedangkan tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan citra pelayanan terhadap loyalitas pasien poli diabetes mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya. Penelitian ini termasuk penelitian survey yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran tentang pendapat umum terhadap suatu pelayanan kesehatan yang sedang berjalan dan yang menyangkut seluruh lapisan masyarakat.

Sedangkan berdasarkan sifatnya penelitian adalah penelitian analitik, karena peneliti bermaksud menganalisis hubungan citra pelayanan terhadap loyalitas pasien Poli Diabetes Mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya dengan menggunakan enam kriteria citra.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat atau mendapat pelayanan kesehatan di Poli Diabetes Mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya, selama bulan Mei-Juni Tahun 2010.

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien Poli Diabetes Mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya yaitu pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan di Poli Diabetes Mellitus

Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan probability sampling.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan bahwa jumlah kunjungan pasien poli diabetes mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya selama tahun terakhir sebelum dilakukan penelitian di rata-rata sejumlah 2739 orang. Sehingga besar sampel pada penelitian ini adalah 93 sampel secara acak sistematis (systematic random sampling) dari data sekunder yang diperoleh. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan bulan Mei-Juni 2010

Variabel dalam penelitian ini meliputi karakteristik pasien, citra pelayanan poli diabetes mellitus dan loyalitas pasien terhadap pelayanan dokter, perawat, prosedur administrasi, fasilitas yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Karakteristik Pasien
  - a. Umur
  - b. Jenis Kelamin
  - c. Tingkat Pendidikan
  - d. Jenis Pekerjaan
2. Penilaian pasien terhadap citra pelayanan Poli Diabetes Mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya dilihat dari enam kriteria citra.
  - a. Kesan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan.
  - b. Kesan pasien terhadap proses pelayanan.
  - c. Kesan pasien terhadap pembaharuan.
  - d. Kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit

- dalam memenuhi keinginan konsumen.
- e. Kesan pasien terhadap kemungkinan berkembang di masa yang akan datang.
- f. Kesan pasien terhadap kualitas pelayanan
  1. Pelayanan Dokter
  2. Pelayanan Perawat
  3. Pelayanan Petugas Administrasi
  4. Fasilitas
- 3. Loyalitas pasien
  - a. Kontinuitas hubungan
  - b. Merekomendasikan Jenis
  - c. Rasa bangga

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Pasien

Karakteristik pasien dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Sedangkan kriteria sumber informasi yang akan dijadikan penelitian adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan dan berumur diatas 13 tahun serta mampu berkomunikasi dan bersedia untuk berpartisipasi tanpa unsur paksaan dan dalam keadaan sadar.

#### Umur

Karakteristik pasien berdasarkan umur dibagi menjadi 4 kelompok yaitu remaja (13-17) tahun, dewasa (18-40) tahun, pertengahan (41-60) tahun dan manula (>60) tahun. Terdapat 93 responden, pasien dan yang terbanyak adalah pasien dengan umur pertengahan dan pasien manula yaitu umur 41-60 tahun sebanyak 53 orang (57,0%), kemudian umur >60 tahun sebanyak 37 orang (39,8%),

#### Jenis Kelamin

Karakteristik pasien \ terdiri dari dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan, rata-rata pasien yang berjenis kelamin laki-laki dengan perempuan hampir sama, terdapat pasien terbanyak dari jenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang (55,9%), sedangkan responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang (44,1%).

#### Tingkat Pendidikan

Karakteristik tingkat pendidikan dalam penelitian dibagi menjadi 6 kelompok yaitu tidak bersekolah, tamat SD, tamat SMP, tamat SMA, tamat Akademi, tamat Sarjana dengan rata-rata tingkat pendidikan pasien adalah pendidikan rendah, jumlah pasien terbanyak pada pasien dengan pendidikan tamat SMP sejumlah 22 orang (23,7%), kemudian tamat SMA 21 orang (22,6%), tamat SD ada 19 orang (20,4%),

### Pekerjaan

Jenis pekerjaan dalam penelitian dibagi menjadi 6 kelompok yaitu tidak bekerja, pegawai negeri/pensiunan, ABRI, pegawai swasta, wira-swasta, petani dan pedagang, dengan profesi sebagian besar adalah pegawai negeri dan pasien yang tidak bekerja, jumlah pegawai negeri / pensiunan sebanyak 36 orang (38,7%), kemudian yang tidak bekerja sebanyak 31 orang (33,3%).

### A. Kesan pasien terhadap citra pelayanan

Gronos (1990) dalam Jasfar (2005) mendefinisikan citra sebagai representasi penilaian-penilaian dari konsumen, baik konsumen yang potensial maupun konsumen yang kecewa, termasuk kelompok-kelompok lain. Sedangkan menurut Bill Canton dalam Soemirat (2005) mengatakan bahwa citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.

Pemasaran yang baik hanya memungkinkan jika pemilik produk mengetahui dengan pasti bagaimana produk tersebut diterima pada saat tertentu. Untuk mengetahui hal tersebut maka diperlukan suatu *survey* untuk mengetahui apa yang dipikirkan konsumen mengenai produk. Hasilnya adalah persepsi konsumen yang timbul dari kumpulan perasaan dan emosi yang menyertai produk sehingga sifatnya subyektif. Persepsi inilah yang akan kemudian sering di-sebut sebagai citra.

Pengertian persepsi adalah suatu proses yang mana seorang memilih, mengorganisir dan menginterpretasikan suatu stimulus (paparan/rangsangan) menjadi satu gambaran yang berarti dan konsisten dengan apa yang telah menjadi cara berpikirnya (Supriyanto,2007). Selain itu persepsi juga dapat diartikan proses yang digunakan oleh individu untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasikan masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti (Kotler, 2009). Persepsi dapat sangat beragam antara individu satu dengan individu yang lain yang mengalami realitas yang sama. Gambaran tersebut yang nantinya mem-buat seseorang memberi kesan atau pan-dangan terhadap pelayanan yang diterimanya selama perawatan kesehatan. Citra atau kesan dari pa-sien dalam penelitian ini dilihat dari beberapa kesan pasien mengenai pelayanan yang diberikan Rumah Sakit meliputi lingkungan, kualitas, tingkat keamanan, kemudian bagaimana sudut pan-dang pasien, pembaharuan yang dilakukan, perkembangan, dan kualitas pelayanan yang meliputi pelayanan dokter, perawat, petugas administrasi serta fasilitas yang diberikan.

### A.1. Kesan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan

Kesan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan adalah bagaimana kesan atau pandangan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada kelayakan keadaan bangunan, layak atau tidaknya alat-alat medis yang digunakan, keamanan selama proses pemeriksaan, dan kerahasiaan pasien selama proses pemeriksaan. Sebanyak 92 pasien (98,9%) menyatakan layak terhadap alat-alat medis yang digunakan, aman dalam proses pemeriksaan, dan rahasia selama proses pemeriksaan. Untuk keadaan bangunan sebanyak 12 pasien (12,9%) menyatakan kurang layak dan 81 pasien (87,1%) menilai layak. Terdapat 1 pasien (1,1%) menyatakan sangat layak terhadap alat-alat medis yang digunakan dan sangat aman terhadap proses pemeriksaan.

Setiap pasien yang datang kepada pelayanan kesehatan mempunyai kesan atau pandangan tersendiri mengenai pelayanan kesehatan tersebut. Menurut Adisasmito (2009) rumah sakit yang memiliki ISO 14001 telah menunjukkan bahwa rumah sakit tersebut benar-benar peduli pada lingkungan. Dengan telah memenuhi standar dalam ISO 14001, pasien akan merasa bahwa lingkungan rumah sakit tersebut telah terlindungi. Hal ini sangat berhubungan dengan usaha rumah sakit meningkatkan hubungan baik dengan masyarakat melalui kepercayaan pasien. Perlindungan dan keamanan lingkungan akan didasarkan pada sertifikat ISO 14001 yang lebih mudah diukur. Apabila ada pernyataan tentang lingkungan yang tidak didukung oleh bukti-bukti yang cukup akan mengakibatkan rendahnya kepercayaan pasien. Dengan sertifikat ISO 14001, suatu rumah sakit dapat meyakinkan para pasien mereka dan masyarakat luas bahwa rumah sakit benar-benar melakukan kegiatan perlindungan terhadap lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan. Apa yang ingin diketahui oleh pasien sebenarnya adalah bahwa rumah sakit menjamin pelayanan yang mereka terima.

Dengan perhatian rumah sakit terhadap lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan maka dapat dipastikan akan mendapatkan respon yang positif dari masyarakat dan dapat meningkatkan citra yang menjadi nilai tambah bagi rumah sakit.

Sedangkan kesan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan rata-rata mempunyai kesan perhatian, sebanyak 92 pasien (98,9%) mempunyai kesan Rumah Sakit perhatian atau cukup perhatian pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan.

### A.2. Kesan pasien terhadap proses pelayanan

Kesan dari sudut pandang pasien terhadap proses pelayanan adalah bagaimana kesan dari pasien yang meliputi kecepatan penanganan dokter dalam menangani pasien, bagaimana cara penanganannya atau cara merawatnya, dan kejelasan prosedur pelayanan, baik dari pasien umum maupun dari pasien yang menggunakan jasa asuransi.

Pengukuran terhadap kecepatan penanganan dokter adalah *cepat* sebanyak 91 pasien (97,8%), cara penanganan baik sebanyak 90 pasien (96,8%), dan jelas terhadap prosedur pelayanan sebanyak 84 pasien (90,3%). Rata-rata terendah sebanyak 2 pasien (2,2%) menyatakan kurang cepat. 1 pasien (1,1%) menyatakan kurang baik, dan 3 pasien (3,2%) kurang jelas terhadap prosedur pelayanan.

Rata-rata kesan pasien terhadap proses pelayanan adalah baik, ada 86 pasien (92,5%) mempunyai kesan yang baik, dan sebanyak 6 pasien (6,5%) mempunyai kesan yang sangat baik, terhadap proses pelayanan yang telah diterimanya.

Sudut pandang pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan dapat bervariasi meskipun mendapatkan pelayanan yang sama dan jenis yang sama. Dari sebagian besar pasien merasa prosedur pelayanan tidak membingungkan, karena sudah jelas ada perbedaan tempat pelayanan antara pasien umum dengan pasien asuransi. Akan tetapi sebagian besar pasien mempunyai keluhan terhadap waktu tunggu oleh karena waktu tunggu pasien dibedakan atas waktu tunggu pasien umum, jamkesmas, askes, dll.

Menurut Kotler (1996) dalam Wasesa (2005) ada tiga proses seleksi ketika seseorang mempersepsikan sesuatu. Pertama *selective attention*, yaitu dimana seseorang akan mempersepsikan sesuatu berdasarkan perhatiannya, hal ini dapat terjadi karena banyaknya informasi yang diterima saat bersamaan. Kedua *selective distortion*, yaitu kecenderungan seseorang untuk memilah-milah informasi berdasarkan kepentingan pribadinya dan menerjemahkan informasi berdasarkan pola pikir sebelumnya yang berkaitan dengan informasi tersebut. Ketiga *selective retention*, yaitu dimana seseorang akan mudah mengingat informasi yang dilakukan secara berulang-ulang. Menurut Tjiptono (2008<sup>b</sup>) kecepatan dalam penanganan keluhan, kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi maka rasa tidak puas terhadap rumah sakit akan menjadi permanen

dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas atau memberikan kesan yang baik.

Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinan pasien akan menjadi pelanggan rumah sakit.

### **A.3. Kesan pasien terhadap pembaharuan**

Kesan pasien terhadap pembaharuan adalah bagaimana perlakuan terhadap nilai tambah atau pembaharuan yang telah dilakukan, yang meliputi nilai tambah ruang tunggu baik dari segi tata letak maupun tambahan pelayanan atau peningkatan pelayanan ruang tunggu dan ketersediaan alat-alat medis yang mutakhir, yaitu alat-alat medis yang mengikuti perkembangan zaman.

Sedangkan kesan mengenai pembaharuan poli sebanyak 93 pasien (100%) jumlah dari seluruh total responden menyatakan *up to date* terhadap ketersediaan alat-alat medis yang mutakhir. Untuk nilai tambah ruang tunggu sebanyak 50 pasien (53,8%) kurang bernilai tambah.

Berdasarkan tabel 11 rata-rata kesan pasien terhadap pembaharuan adalah melakukan pembaharuan, sebanyak 56 pasien (60,2%) mempunyai kesan bahwa poli tersebut melakukan pembaharuan, dan lainnya mempunyai kesan kurang melakukan pembaharuan sebanyak 37 pasien (39,8%).

Salah satu syarat menjadi rumah sakit yang baik adalah selalu melakukan inovasi dan senantiasa mengembangkan kreativitas. Samson (1989) dalam Ellitan dan Anatan (2009) menyatakan ada tiga tipe inovasi yaitu inovasi produk, inovasi proses, dan inovasi sistem manajerial. Salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan adalah cepatnya perubahan lingkungan bisnis yaitu semakin dinamik. Selanjutnya Saleh dan Wang (1993) dalam Ellitan dan Anatan (2009) telah mengembangkan satu dari model komprehensif yang mengidentifikasi tiga kunci sukses organisasi untuk melakukan inovasi secara efektif yaitu *entrepreneurial* strategis yaitu berani mengambil resiko, melakukan pendekatan bisnis yang proaktif, dan komitmen manajemen; struktur organisasi yaitu dengan struktur yang lebih fleksibel, adanya disiplin infungsional, dan orientasi pada tim kerja lintas fungsional; iklim organisasi yaitu iklim promotif dan terbuka, kekuatan dan kekuasaan dalam organisasi disebarkan tidak terpusat pada jenjang atas, dan memberikan sistem imbalan yang efektif. Keberhasilan mengelola inovasi sangat menentukan keberhasilan organisasi untuk menjadi *competitive*.

### **A.4 Kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen**

Kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen adalah apakah poli diabetes mellitus selalu berorientasi kepada keinginan-keinginan atau harapan-harapan pasien dalam pelayanannya, yang meliputi pemenuhan kebutuhan pasien dalam pelayanan misalnya adanya fasilitas penunjang untuk mempermudah dalam pelayanan, memperhatikan keluhan-keluhan yang dirasakan pasien, mempermudah dalam pelayanan, pasien mendapat perlakuan yang sama, dan mempunyai waktu tunggu tidak melebihi target jarak antar pasien atau target waktu tunggu tidak melebihi target. Pernah atau tidaknya dilakukan survey kepuasan pasien yaitu untuk mengetahui batas kepuasan pasien atas pelayanan yang telah diterimanya.

Untuk survey kepuasan pasien sebanyak 84 pasien (90,3%) tidak pernah disurvei. Untuk pemenuhan kebutuhan pasien dalam pelayanan sebanyak 89 pasien (95,7%) mempunyai kesan sudah cukup memenuhi kebutuhan

Rata-rata kesan pasien terhadap Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen sebanyak 80 pasien (86,0%) menyatakan Rumah Sakit kurang berorientasi terhadap keinginan-keinginan konsumen.

Dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit sebaiknya berorientasi kepada keinginan konsumen. Menurut Tjiptono (2008<sup>a</sup>) kemudahan sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya dan sangat dibutuhkan metode komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya. Sifat pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada konsumen penerima pelayanan (*customer services*), hasil perawatan pasien sebagai *customer* rumah sakit ada tiga kemungkinan yaitu sembuh sempurna, cacat, atau mati. Apapun kemungkinan hasilnya, kualitas pelayanan harus diarahkan untuk kepuasan pasien (*customer satisfaction*) dan keluarganya (Muninjaya, 2004).

### **A.5. Kesan pasien terhadap kemungkinan berkembang di masa yang akan datang**

Kesan pasien terhadap kemungkinan berkembang di masa yang akan datang adalah tentang perkembangan poli dari sudut pandang pasien apakah mempunyai harapan berkembang atau tidak dan persaingan dengan rumah sakit lain yaitu persaingan dalam hal pelayanan kesehatan terhadap rumah sakit lain.

Sedangkan mengenai perkembangan RS dimasa yang akan datang sebanyak 93 pasien (100%) jumlah dari seluruh responden menyatakan Rumah Sakit bersaing dengan rumah sakit lain. Sedangkan untuk perkembangan poli diabetes mellitus menurut 90 pasien (96,8%) mempunyai kesan berkembang di masa yang akan datang.

Jumlah total dari seluruh pasien sebanyak 93 pasien (100%) mempunyai kesan poli diabetes mellitus berkembang di masa yang akan datang yaitu mempunyai harapan untuk berkembang di masa yang akan datang.

Menurut Anggoro (2005), citra harapan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Namun citra harapan tersebut tidak selalu sama dengan citra sebenarnya, maka perlu kesan atau pandangan pasien mengenai citra yang sebenarnya.

Menurut Tjiptono (2008<sup>a</sup>) harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.

Trisnantoro (2006) menyatakan di Indonesia saat ini lembaga pemberi pelayanan kesehatan sedang mencari bentuk, apakah mengarah ke lembaga usaha ataukah bentuk lainnya. Persaingan rumah sakit negeri dan rumah sakit swasta menuju lembaga yang didasari konsep usaha adalah sebuah fenomena global, terhadap persaingan dunia.

## **A.6 Kesan pasien terhadap kualitas pelayanan.**

Kesan pasien terhadap kualitas pelayanan adalah bagaimana kesan sebuah pelayanan kesehatan dikatakan baik yang meliputi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi dan fasilitas yang diberikan.

### **A.6.1 Pelayanan Dokter**

Pelayanan dokter adalah bagaimana kerapian dokter dalam berpakaian, keserasian, dll, kesesuaian diagnosa yang dirasakan oleh pasien, keahlian dokter dalam menangani pasien, serta kemampuan dokter berbicara atau berkomunikasi yaitu mendengarkan dengan baik keluhan-keluhan pasien

Kualitas pelayanan dokter rata-rata yaitu keahlian dokter dalam menangani pasien adalah ahli menurut 92 pasien (98,9%), kesesuaian diagnosa dokter sebanyak 91 pasien (97,8%) menyatakan sesuai, kemampuan dokter berbicara atau berkomunikasi sebanyak 90 pasien (96,8%) menyatakan

mampu, kerapian dokter sebanyak 86 pasien (92,5%) menyatakan rapi. Sedangkan yang terendah untuk kerapian dokter adalah kurang rapi sebanyak 1 pasien (1,1%).

### **A.6.2 Pelayanan Perawat**

Pelayanan perawat adalah kualitas pelayanan yang diberikan perawat yang meliputi kerapian perawat dalam berpakaian serta keseragaman, keahlian perawat dalam menangani pasien, dan kemampuan perawat berbicara atau berkomunikasi dengan baik terhadap pasien, tidak mudah marah, dan melayani pasien dengan baik.

Untuk kerapian, keahlian dan kemampuan perawat berbicara atau berkomunikasi dengan pasien sebanyak 93 pasien (100%) dari total jumlah pasien mempunyai kesan bahwa perawat rapi, ahli, dan mampu.

### **A.6.3 Pelayanan Petugas Administrasi**

Pelayanan petugas Administrasi adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas administrasi yang meliputi kerapian petugas dan kemampuan petugas administrasi berbicara atau berkomunikasi menanggapi pertanyaan-pertanyaan pasien serta perlakuan petugas administrasi terhadap pasien

Untuk kemampuan petugas administrasi berbicara atau berkomunikasi dengan pasien sebanyak 92 pasien (98,9%) menyatakan mampu dan untuk kerapian petugas administrasi adalah rapi sebanyak 91 pasien (97,8%).

### **A.6.4 Fasilitas**

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang disediakan oleh Rumah Sakit untuk menunjang pelayanan kesehatan yang meliputi kebersihan ruang tunggu pasien, kenyamanan ruang tunggu, serta pemenuhan syarat tempat pemeriksaan dari sudut pandang pasien.

Rata-rata kesan pasien terhadap kualitas pelayanan terbanyak adalah pemenuhan syarat tempat pemeriksaan telah memenuhi syarat sebanyak 83 pasien (89,2%). Untuk kebersihan ruang tunggu adalah bersih sebanyak 81 pasien (87,1%), untuk kenyamanan ruang tunggu sebanyak 73 pasien (78,5%) menyatakan nyaman atau cukup nyaman. Sebanyak 84 pasien (90,3%) mempunyai kesan baik atas kualitas pelayanan, dan sebanyak 9 pasien (9,7%) mempunyai kesan sangat baik terhadap kualitas pelayanan.

Aditama (2007) menyatakan pelayanan pasien yang bermutu hanya dapat diberikan bila ada gabungan dari berbagai disiplin yang bekerja sama dalam satu tim yang kompak. Semua harus menyadari bahwa citra pelayanan yang sebenarnya adalah yang diberikan oleh pasien yang mendapatkan pelayanan tersebut. Kesan kualitas

pelayanan tersebut dalam penelitian ini meliputi pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan petugas administrasi dan fasilitas yang diberikan.

Masalah yang paling menonjol yang ditemukan pada subsistem pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan tersebut menjadi terkotak-kotak, sangat tergantung pada berbagai peralatan kedokteran canggih serta cenderung mengorganisir pelayanan kesehatan yang menyeluruh. Pasien akhirnya bagaikan berbelanja ke banyak toko, berpindah dari satu tempat ke tempat lain, tanpa tahu kegunaannya dan manfaatnya. Karena pelayanan yang terkotak-kotak ini, maka hubungan dokter dengan pasien menjadi renggang. Sering ditemukan perhatian dokter hanya terhadap keluhan yang disampaikan, bukan terhadap diri penderita secara keseluruhan (Azwar, 2010).

## B. Indikator Loyalitas Pasien

Indikator Loyalitas pasien adalah kemauan dan kesediaan kembali pelanggan untuk menggunakan suatu produk atau jasa yang sama secara kontinu dalam waktu yang panjang dan secara sukarela serta eksklusif merekomendasikan produk atau jasa rumah sakit kepada teman, relasi, dan kelompok masyarakat lainnya.

Loyalitas pelanggan dibagi menjadi tiga kategori, terdiri dari pendekatan perilaku, pendekatan sikap, dan pendekatan terintegrasi menurut Lupiyoadi (2008). Loyal dapat diartikan dia akan memanfaatkan kembali bila membutuhkan, dapat pula dia sebagai advokator (orang yang akan membela kita dan memasarkan produk atau jasa kita) (Supriyanto, 2007). Hasil pelayanan rawat jalan (*performance*) sering tidak diketahui, ini disebabkan karena banyak dari pasien tidak datang lagi ke klinik (Azwar, 2010).

### B.1 Indikator kontinuitas hubungan

Indikator kontinuitas hubungan adalah indikator kontinuitas pasien di dalam penyediaan jasa pelayanan kesehatan yang meliputi, keinginan untuk menggunakan jasa pelayanan di kemudian hari dan kesediaan mematuhi jadwal kunjungan yang disarankan oleh dokter. Kesediaan mematuhi jadwal kunjungan dokter sebanyak 67 pasien (72,0%) sangat bersedia, sebanyak 64 pasien (68,8%) sangat berkeinginan menggunakan jasa pelayanan di kemudian hari. Sebanyak 68 pasien (73,1%) sangat berkeinginan, dan sebanyak 24 pasien (25,8%) berkeinginan menggunakan kembali pelayanan jasa kesehatan.

Supriyanto (2007) menyatakan indikator kontinuitas hubungan adalah salah satu indikator untuk menentukan loyalitas pasien. Pasien akan mematuhi jadwal kunjungan, selain mematuhi jadwal kunjungan yang disarankan oleh

dokter karena keinginan pasien untuk segera sembuh, pasien juga berkeinginan selalu cek kondisi kesehatannya serta pasien bersedia menggunakan jasa pelayanan kesehatan dengan alasan lebih murah daripada rumah sakit lain dan ada peningkatan dalam pelayanan kearah yang lebih baik. Pasien yang datang kembali ke rumah sakit atau secara kontinyu, akan menggambarkan bahwa pasien tersebut adalah pasien yang loyal terhadap rumah sakit.

Menurut Jasfar (2005) membangun hubungan dengan konsumen tidak dapat hanya dilakukan sehari atau dua hari. Hubungan ini tercipta melalui satu proses, melalui rasa kepercayaan yang tinggi, dimana setiap komitmen yang dibuat dengan konsumen harus dipenuhi, karena komitmen rumah sakit sama dengan utang yang harus dibayar. Apabila kepercayaan ini sudah tertanam, maka sangat mudah bagi rumah sakit untuk membina hubungan selanjutnya.

### B.2 Indikator merekomendasikan jenis

Indikator merekomendasikan jenis adalah indikator pasien terhadap kesediaan menceritakan kepada orang lain tentang pelayanan yang telah diterima dan kesediaan pasien untuk mengajak atau merekomendasikan kepada keluarga, saudara, teman, atau tetangga apabila ada yang sakit dan atau mempunyai keluhan yang sama untuk segera memeriksakan diri. Untuk kesediaan merekomendasikan distribusi terbanyak pada nomor 3 yaitu sebanyak 55 pasien (59,1%) bersedia menceritakan kepada orang lain, sebanyak 50 pasien (53,8%) bersedia mengajak atau merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan tabel 23 sebanyak 49 pasien (52,7%) bersedia merekomendasikan pelayanan, sebanyak 44 pasien (47,3%) sangat bersedia merekomendasikan pelayanan yang telah diterimanya.

Merekomendasikan jenis adalah suatu bentuk loyalitas pasien sebagai advokator (orang yang akan membela kita dan memasarkan produk atau jasa kita) (Supriyanto, 2007). Ketika pasien tidak membutuhkan pelayanan maka pasien dapat sebagai advokator yaitu akan memasarkan produk atau jasa pelayanan kesehatan kepada orang lain, dengan cara tersebut dapat diketahui bagaimana loyalitas pasien yang telah mendapatkan pelayanan kesehatan.

Pasien merasa penyakitnya dapat sembuh dan ditangani oleh dokter-dokter ahli sehingga pasien bersedia merekomendasikan pelayanan kesehatan kepada orang lain. Duriyanto (2004) menyatakan pembeli yang setia adalah mereka yang mempunyai kebanggaan dalam menggunakan suatu merek, merek tersebut bahkan menjadi

sangat penting baik dari segi fungsi maupun sebagai ekspresi siapa sebenarnya penggunanya. Ciri yang tampak pada kategori ini adalah tindakan pembeli untuk merekomendasikan merek yang dia gunakan kepada orang lain.

### B.3 Indikator rasa bangga

Indikator rasa bangga adalah ukuran untuk menilai loyalitas pasien berdasarkan perasaan pasien setelah mendapatkan pelayanan kesehatan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit.

Untuk indikator rasa bangga distribusi terbanyak pada nomor tiga yaitu sebanyak 61 pasien (65,6%) merasa bangga setelah mendapatkan pelayanan, sebanyak 49 pasien (52,7%) percaya terhadap rumah sakit.

Sebanyak 48 pasien (51,6%) menyatakan bangga atas pelayanan yang diberikan, sebanyak 45 pasien (48,4%) menyatakan sangat bangga terhadap pelayanan yang diberikan Rumah Sakit.

Pada umumnya sebuah rumah sakit memonitor tiga aspek / variable ketika melakukan analisis pesaing, yaitu *share of market* atau *overall market share* adalah persentase cakupan kunjungan pasien terhadap rumah sakit, selanjutnya yang kedua *share of mind* adalah persentase kastemer yang menyebut rumah sakit sebagai pernyataan "nama yang muncul pertama kali dalam benak kastemer sederetan rumah sakit disebutkan", ketiga *share of heart* adalah persentase kastemer yang menyatakan tentang pilihan, "menyebut nama Rumah Sakit di mana kastemer lebih suka membeli" (Supriyanto, 2007).

Suatu kepercayaan berkaitan erat dengan atau hampir sama dengan istilah citra, citra lebih bersifat abstraksi mengenai suatu pandangan, persepsi, opini, penilaian secara umum yang mengandung pengertian positif (Muslimin, 2005). Kepercayaan tersebut lebih konkret sifatnya, lebih mengarah kepada pendapat atau penilaian positif yang bersifat pandangan pribadi atau individu terhadap suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Kotler (2009) kepercayaan adalah suatu pemikiran deskriptif yang dimiliki seseorang tentang sesuatu. Jafar (2005) menyatakan kepercayaan adalah kunci kesuksesan untuk melanjutkan usaha, terutama dibidang jasa. Apabila rumah sakit tidak mampu membina dan mempertahankan kepercayaan konsumen, maka sangat sulit bagi rumah sakit untuk mengembalikan kepercayaan ini. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus selalu membina komunikasi dengan konsumen dan selalu berusaha untuk selalu memuaskan pelangganya.

### B.4 Loyalitas Pasien

Loyalitas pasien adalah kemauan dan kesediaan kembali pelanggan untuk mengguna-

kan jenis pelayanan suatu produk atau jasa yang sama secara kontinu dalam waktu yang panjang dan secara sukarela serta eksklusif merekomendasikan produk atau jasa rumah sakit kepada teman, relasi, dan kelompok masyarakat lainnya, terbagi dalam empat kategori penilaian sebanyak 73 pasien (78,5%) menyatakan sangat loyal terhadap pelayanan yang diberikan dan 20 pasien (21,5%) menyatakan loyal atau cukup loyal, tidak ada pasien yang tidak loyal maupun kurang loyal.

## C. Hubungan Citra Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

Hubungan citra pelayanan terhadap loyalitas adalah bagaimana hubungan antara citra pelayanan terhadap loyalitas pasien apakah ada hubungan atau tidak ada hubungan anatara citra pelayanan dengan loyalitas pasien, meliputi:

### C.1 Hubungan kesan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan dengan loyalitas pasien.

Hubungan kesan untuk perhatian Rumah Sakit terhadap lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan dengan loyalitas pasien adalah analisis hubungan antara kesan untuk perhatian Rumah Sakit terhadap lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan terhadap loyalitas pasien hampir seluruh pasien atau sebanyak 92 pasien (98,9%) menyatakan Rumah Sakit perhatian terhadap lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan, maka 72 pasien (77,4%) sangat loyal terhadap Rumah Sakit dan 20 pasien (21,5%) loyal terhadap Rumah Sakit. Terdapat 1 pasien (1,1%) yang mempunyai kesan Rumah Sakit sangat perhatian terhadap lingkungan, kualitas, serta tingkat keamanan dan pasien tersebut sangat loyal. Hasil dari tabulasi silang tidak menggambarkan perbedaan yang berarti antara kesan untuk perhatian Rumah Sakit terhadap lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan terhadap loyalitas pasien

Berdasarkan hasil perhitungan secara analisa statistik melalui uji korelasi spearman diperoleh hasil tingkat signifikansi  $p : 0,603$  maka  $p > \alpha$  ( $\alpha : 0,05$ ) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan penelitian diatas tidak terbukti adanya hubungan kesan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan dengan loyalitas pasien, oleh karena sebagian besar pasien yang datang dengan keadaan atau penyakit yang kronis, sehingga secara terpaksa pasien tersebut loyal dan ada

beberapa pasien yang terpaksa memanfaatkan jenis pelayanan oleh karena jaminan kesehatan yang diterimanya.

Durianto (2004) menyatakan tingkat loyalitas paling dasar adalah pembeli yang berpindah-pindah. Semakin sering pembelian konsumen berpindah dari suatu merek ke merek yang lain mengindikasikan bahwa mereka tidak loyal, semua merek dianggap memadai. Dalam hal ini citra memegang peranan yang kecil dalam keputusan pembelian. Ciri paling jelas dalam kategori ini adalah mereka membeli suatu merek karena banyak konsumen lain membeli karena harganya murah.

### **C.2 Hubungan kesan pasien terhadap proses pelayanan dengan loyalitas pasien.**

Hubungan kesan pasien terhadap proses pelayanan dengan loyalitas pasien adalah analisis hubungan antara kesan dari sudut pandang pasien terhadap loyalitas pasien. Dapat disimpulkan bahwa kesan pasien terhadap proses pelayanan mempunyai kesan baik, maka 67 pasien (72,0%) sangat loyal dan 19 pasien (20,4%) loyal. Pada pasien yang mempunyai kesan sangat baik terdapat 6 pasien (6,5%) yang sangat loyal dan tidak ada pasien yang loyal, terdapat 1 pasien (1,1%) yang mempunyai kesan kurang baik akan tetapi pasien tersebut loyal. Hasil dari tabulasi silang tidak menggambarkan perbedaan yang berarti antara kesan dari sudut pandang pasien terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan secara analisa statistik melalui uji korelasi spearman diperoleh hasil tingkat signifikansi  $p : 0,055$  maka  $p > \alpha$  ( $\alpha : 0,05$ ) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap proses pelayanan dengan loyalitas pasien.

Berdasarkan penelitian diatas tidak terbukti bahwa ada hubungan antara kesan pasien terhadap proses pelayanan dengan loyalitas pasien. Meskipun setiap pasien selalu mempunyai keluhan waktu tunggu yang relatif lama akan tetapi setiap pasien selalu membutuhkan pelayanan kesehatan karena dukungan sumber daya manusia dan sebagai rumah sakit rujukan di wilayah Indonesia Timur.

Menurut Supriyanto (2007) loyalitas terbentuk apabila konsumen sangat puas terhadap pelayanan rumah sakit dan menurut Peters (1999) dalam Jasfar (2005) loyalitas pasien tidak berpengaruh terhadap citra. Faktor yang mempengaruhi citra dan yang dapat dilihat langsung oleh konsumen diantaranya adalah kepuasan konsumen, pengelolaan proses, hasil yang dapat dicapai.

Salah satu kesulitan dalam proses pelayanan jasa adalah tidak dapat dibuat sebelumnya atau dirancang sebelumnya karena sifatnya yang tidak dapat disimpan dan keterlibatan konsumen dalam proses jasa secara langsung, produk jasa tidak bisa disiapkan sebelumnya untuk menyesuaikan harapan atau keinginan konsumen (Jasfar, 2005). Harapan pasien akan menentukan loyalitas pasien tersebut, karena pasien merasa kecewa dan atau harapan-harapannya dapat terpenuhi atau tidak.

### **C.3 Hubungan kesan pasien terhadap pembaharuan dengan loyalitas pasien.**

Hubungan kesan pasien terhadap pembaharuan dengan loyalitas pasien adalah analisis hubungan kesan selalu melakukan pembaharuan terhadap loyalitas pasien dapat diketahui bahwa kesan pasien terhadap pembaharuan diikuti dengan loyalitas pasien, sebanyak 43 pasien (46,2%) sangat loyal, sebanyak 13 pasien (14,0%) loyal. Semakin melakukan pembaharuan maka semakin tinggi loyalitas pasiennya dan sebaliknya semakin kurang melakukan pembaharuan atau tidak melakukan pembaharuan maka semakin rendah loyalitas pasien baik pasien yang loyal maupun pasien yang sangat loyal. Hasil dari tabulasi silang menggambarkan perbedaan yang berarti antara kesan selalu melakukan pembaharuan terhadap loyalitas pasien

Berdasarkan hasil perhitungan secara analisa statistik melalui uji korelasi spearman diperoleh hasil tingkat signifikansi  $p : 0,626$  maka  $p > \alpha$  ( $\alpha : 0,05$ ) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap pembaharuan dengan loyalitas pasien.

Semakin melakukan pembaharuan maka semakin tinggi loyalitas pasiennya dan sebaliknya semakin kurang melakukan pembaharuan atau tidak melakukan pembaharuan maka semakin rendah loyalitas pasien baik pasien yang loyal maupun pasien yang sangat loyal.

Berdasarkan penelitian diatas tidak terbukti adanya hubungan antara kesan pasien terhadap pembaharuan dengan loyalitas pasien, oleh karena setiap pasien tidak terlalu memperhatikan nilai tambah, akan tetapi yang diperhatikan adalah tarif pelayanan yang relatif murah dan sebagian besar pasien adalah pasien asuransi serta letak rumah sakit yang strategis sehingga memudahkan dalam jangkauan masyarakat, maka loyalitas tersebut datang dengan sendirinya akibat dari alasan-alasan pasien tersebut. Meskipun sebagian besar pasien mempunyai keluhan terhadap ruang tunggu pasien akan tetapi pasien sangat membutuhkan pelayanan kesehatan, sehingga loyalitas timbul oleh karena sebab-sebab tersebut.

#### **C.4 Hubungan kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen dengan loyalitas pasien.**

Hubungan kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen dengan loyalitas pasien adalah analisis hubungan antara kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen dengan loyalitas pasien dapat diketahui bahwa kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen terbanyak adalah kurang berorientasi terhadap keinginan-keinginan konsumen, sebanyak 80 pasien (86,0%) terdiri dari 64 pasien (68,8%) sangat loyal dan 16 pasien (17,2%) loyal. Pada pasien lain yang menilai tidak berorientasi sebanyak 3 pasien (3,2%) dan berorientasi 10 pasien (10,8%). Hasil dari tabulasi silang tidak menggambarkan perbedaan yang berarti antara kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan secara analisa statistik melalui uji korelasi spearman diperoleh hasil tingkat signifikansi  $p : 0,717$  maka  $p > \alpha$  ( $\alpha : 0,05$ ) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen dengan loyalitas pasien.

Berdasarkan penelitian diatas tidak terbukti adanya hubungan antara kesan pasien terhadap Rumah Sakit memenuhi keinginan konsumen dengan loyalitas pasien, oleh karena sebagian besar pasien tidak pernah disurvei tentang kepuasan pasien, sehingga sulit membedakan pasien yang loyal oleh karena puas dan pasien yang loyal karena terpaksa yang berhubungan dengan penyakit yang dideritanya. Kepuasan pasien berhubungan dengan citra atau identitas (Jasfar, 2005).

#### **C.5 Hubungan kesan pasien terhadap kemungkinan berkembang di masa yang akan datang dengan loyalitas pasien.**

Hubungan kesan pasien terhadap kemungkinan berkembang di masa yang akan datang dengan loyalitas pasien adalah analisis hubungan kesan lebih lanjut di masa yang akan datang dengan loyalitas pasien dapat diketahui bahwa kesan pasien terhadap kemungkinan berkembang di masa yang akan datang seluruh pasien atau sebanyak 93 pasien (100%) menyatakan berkembang, sebagian besar sebanyak 73 pasien (78,5%) sangat loyal dan sebanyak 20 pasien (21,5%) loyal. Hasil dari tabulasi silang tidak menggambarkan perbedaan yang berarti antara kesan lebih lanjut di masa yang akan datang terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan secara analisa statistik melalui uji korelasi spearman diperoleh hasil tingkat signifikansi  $p : .$  maka  $p > \alpha$  ( $\alpha : 0,05$ ) artinya tidak dapat dianalisis antara kesan pasien terhadap kemungkinan berkembang di masa yang akan datang dengan loyalitas pasien, oleh karena data bersifat homogen.

Berdasarkan penelitian diatas tidak dapat dianalisis hubungan antara kesan pasien terhadap kemungkinan berkembang di masa yang akan datang dengan loyalitas pasien, oleh karena jawaban responden sifatnya homogen dan secara tidak langsung rumah sakit sangat bersaing dengan rumah sakit lain karena rumah sakit milik pemerintah dan merupakan rumah sakit rujukan, apabila ada sumbangan peralatan medis yang modern dari pemerintah tidak menutup kemungkinan rumah sakit mendapatkan alat medis tersebut. Bagaimanapun citra rumah sakit tersebut baik atau tidak, pasien akan tetap loyal terhadap rumah sakit.

#### **C.6 Hubungan kesan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.**

Hubungan kesan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien adalah analisis hubungan kesan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dapat diketahui bahwa kesan pasien terhadap kualitas pelayanan sebagian besar baik sebanyak 84 pasien (90,3%), terdiri dari 65 pasien (69,9%) sangat loyal dan 19 pasien (20,4%) loyal.. Hasil dari tabulasi silang tidak menggambarkan perbedaan yang berarti antara kesan kepada keinginan-keinginan konsumen terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil perhitungan secara analisa statistik melalui uji korelasi spearman diperoleh hasil tingkat signifikansi  $p : 0,430$  maka  $p > \alpha$  ( $\alpha : 0,05$ ) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Berdasarkan penelitian diatas tidak terbukti adanya hubungan antara kesan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien, oleh karena sebagian besar pasien mempunyai keluhan tentang kenyamanan ruang tunggu pasien, akan tetapi pasien lebih mengutamakan sumber daya manusia yang ada. Sehingga pasien akan tetap loyal meskipun pasien mempunyai keluhan pada ruang tunggu atau fasilitas yang lain. Untuk kemampuan berkomunikasi, meskipun menurut pasien kurang puas atas jawaban dari keluhan-keluhan yang dirasakan pasien, akan tetapi tingkat kesembuhan dan kepercayaan pasien sangat tinggi, sehingga pasien akan tetap loyal.

Ellitan dan Anatan (2009) menyatakan kepuasan pelanggan sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas, maka yang berhubungan dengan kesan kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien. Berdasarkan pernyataan tersebut citra pelayanan (kualitas pelayanan) tidak berhubungan dengan loyalitas pasien. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa tidak ada indikator yang berhubungan antara citra pelayanan (kesan pasien) terhadap loyalitas pasien. Karena  $p > \alpha$  ( $\alpha : 0,05$ ) artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap loyalitas pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik Responden  
Pasien terbanyak dari poli diabetes mellitus adalah umur 41-60 tahun (pertengahan), jenis kelamin terbanyak adalah perempuan, tingkat pendidikan terbanyak adalah SMP, dan pekerjaan terbanyak adalah pegawai negeri.
2. Citra Pelayanan  
Berdasarkan kesan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan, sebagian besar pasien mempunyai kesan Rumah Sakit perhatian. Kesan pasien terhadap proses pelayanan sebagian besar pasien mempunyai kesan baik. Kesan pasien terhadap pembaharuan sebagian besar pasien mempunyai kesan melakukan pembaharuan. Kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen sebagian besar pasien menyatakan Rumah Sakit kurang berorientasi, dari seluruh pasien mempunyai kesan berkembang terhadap Rumah Sakit, dan sebagian besar pasien mempunyai kesan baik terhadap kualitas pelayanan.
3. Loyalitas Pasien  
Berdasarkan indikator kontinuitas hubungan sebagian besar pasien berkeinginan menggunakan kembali pelayanan kesehatan, sebagian besar pasien bersedia merekomendasikan pelayanan, sebagian besar pasien merasa bangga terhadap pelayanan dan kesimpulan loyalitas bahwa 73 pasien (78,5%) sangat loyal.
4. Hubungan citra pelayanan dengan loyalitas pasien.  
Tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap perhatian Rumah Sakit pada lingkungan, kualitas, dan tingkat keamanan dengan loyalitas pasien. Tidak ada

hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap proses pelayanan dengan loyalitas pasien. Tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap pembaharuan dengan loyalitas pasien. Tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap upaya Rumah Sakit dalam memenuhi keinginan konsumen dengan loyalitas pasien. Tidak dapat dianalisis antara kesan pasien terhadap kemungkinan berkembang di masa yang akan datang dengan loyalitas pasien, dan tidak ada hubungan yang signifikan antara kesan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

Pertama Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya hendaknya melakukan upaya sosialisasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan kepada pasien, misalnya prosedur antrian atau prosedur penerimaan pasien. Sosialisasi ini dapat menggunakan poster dan papan pengumuman.

Kedua Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya hendaknya perlu memperhatikan waktu tunggu pasien yang relatif lama dengan cara menambah sumber daya manusia atau dokter dalam melayani pasien, sehingga dapat mempercepat waktu tunggu pasien.

Ketiga Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo Surabaya hendaknya memperhatikan fasilitas ruang tunggu karena banyak keluhan atas ketidaknyamanan ruang tunggu pasien dengan cara menambah kursi yang menyesuaikan jumlah pasien rata-rata setiap harinya dan memperhatikan letak ruang tunggu yang memenuhi syarat, yaitu terdapat bed untuk pasien yang tidak mampu duduk terlalu lama atau tidak mampu duduk.

Keempat Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya hendaknya memperhatikan batas waktu pendaftaran terakhir atau jam tutup pendaftaran pasien, dengan cara disiplin waktu antara jam buka poli dan jam tutup poli, sehingga tidak ada penolakan pasien oleh karena alasan jam tutup poli.

Kelima Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya hendaknya melakukan *survey* kepuasan pasien untuk mengetahui batasan kepuasan pasien dan harapan-harapan pasien, hendaknya minimal dilakukan setahun dua kali.

Keenam Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya hendaknya mempertahankan citra yang telah terbentuk dan meningkatkan citra kearah sangat baik, dengan cara menangani keluhan-keluhan dan harapan yang dirasakan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, Wiku. 2009. *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*. Jakarta: Rajawali Press
- Aditama, Tjandra Yoga. 2007. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia Press (UI-Press)
- Al-Assaf, A.F. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan : Perspektif Internasional*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Anggoro, M.Linggar. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Adminitrasi Kesehatan*. edisi III . Jakarta: Binarupa Aksara Publiser
- Durianto, Darmadi, Sugiarto dan Lie Joko Budiman, 2004. *Bran Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ellitan, Lena dan Anatan, Lina. 2009. *Manajemen Inovasi: Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta
- Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga, 2009. *Pedoman Penulisan dan Tata Cara Ujian Skripsi*. Surabaya
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relation*. edisi V. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2009<sup>a</sup>. *Manajemen Pemasaran*. edisi XII jilid I. Jakarta:PT. INDEKS
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2009<sup>b</sup>. *Manajemen Pemasaran*. edisi XII jilid II. Jakarta: PT. INDEKS
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. edisi II. Jakarta: Salemba Empat
- Muninjaya, A.A. Gede. 2004. *Manajemen Kesehatan*. edisi II. Jakarta: EGC
- Muslimin. 2004. *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang: UMM Press
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005<sup>a</sup>. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2005<sup>b</sup>. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007<sup>a</sup>. *Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007<sup>b</sup>. *Kesehatan Masyarakat Ilmu dan Seni*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Ed.Rev. Jakarta: Rineka Cipta
- RSU Dr. Soetomo. 2009. *Laporan Tahunan Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*. Surabaya
- RSU Dr. Soetomo. 2010<sup>a</sup>. *Panduan Informasi Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*. Surabaya
- RSU Dr. Soetomo. 2010<sup>b</sup>. *Data Rekam Medik Pasien Poli Diabetes Mellitus Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*. Surabaya
- Soemirat, Soleh dan Ardianto Elvinardo. 2005. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Supriyanto, S. 2007. *Pemasaran Jasa Industri Kesehatan*. Surabaya: Departeman Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
- Supriyanto, S dan Dwi Wulandari, Ratna. 2007. *Manajemen Mutu*. Surabaya: Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
- Tim Penyusun, Pusat Bahasa, Departeman Pendidikan Nasional, 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional
- Tjiptono, Fandy. 2008<sup>a</sup>. *Strategi Pemasaran*. edisi III. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008<sup>b</sup>. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi
- Trisnantoro, Laksono. 2006. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Wasesa, Silih Agung. 2005. *Strategi Public Relation*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Wibowo, Arif, Soenartalina, Indawati Rachmah, Mahmudah, dan Indriani Diah. 2008. *Modul SPSS*. Surabaya: Departemen Biostatistika & Kependudukan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Airlangga
- Wijono, Djoko. 2009. *Organisasi Kesehatan*. Surabaya: CV. Duta Prima Airlangga

