

LOYALITAS PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT KABUPATEN PIDIE

Patient Loyalty on the Effect of Service Quality in Pidie District Hospital

Nuryani¹, Nizam Ismail², dan Asnawi Abdullah³

^{1,3}Magister Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh, 23245

²Dinas Kesehatan Aceh, Banda Aceh, 23245

nuryaniabubakar@gmail.com, nizamismail@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Penelitian ini menilai lima dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan parasaruman, untuk menilai persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kabupaten Pidie. Lima dimensi tersebut adalah *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Pelayanan kesehatan juga berefek kepada perubahan perilaku apakah tetap atau berpindah dari rumah sakit. Perubahan tersebut berupa menyarankan kepada yang lain dan bersedia kembali di masa akan datang. Tujuan penelitian adalah menilai hubungan persepsi kualitas pelayanan terhadap loyalitas kepada penyedia layanan. **Metode:** Penelitian dengan pendekatan *cross sectional* menggunakan kuesioner dari 196 pasien di 4 rumah sakit di Kabupaten Pidie. Kuesioner terdiri dari 22 item pertanyaan dari instrumen SERVQUAL, dan 5 item pertanyaan untuk Loyalitas. Jawaban pertanyaan menggunakan skala Likert. Data statistik dianalisa dengan menggunakan SEM modeling. **Hasil:** penelitian menunjukkan 85,2% responden berumur di atas 50 tahun, 80,6% pendidikan responden dibawah SLTA dan dengan pendapatan di bawah 2 juta rupiah sebanyak 66,9%. Persepsi pelayanan kesehatan sebesar 92,3 % dan loyalitas pasien sebesar 93,4%. Dengan menggunakan Uji SEM dengan SmartPLS didapatkan hubungan yang bermakna antara ekpektasi terhadap persepsi dan loyalitas dan hubungan persepsi terhadap loyalitas. Loyalitas dipengaruhi 70,3% dari faktor persepsi, sisanya 29,7% dipengaruhi faktor lainnya. **Kesimpulan:** SERVQUAL sangat berguna menilai kualitas pelayanan dan bisa mengidentifikasi bagian yang memerlukan perubahan. Pasien yang mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan akan mempunyai loyalitas yang tinggi. Penelitian ini dapat diterapkan untuk menilai dan mengevaluasi faktor loyalitas pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Kabupaten Pidie.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Servqual, dan Rumah Sakit

ABSTRACT

Backgrounds: This paper employs five dimensions of service quality scale that is developed by Parasuraman for assessing the factors underlying health care patient perceptions of service quality in Pidie District. These dimensions investigated are namely *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Service quality relates to impact on patients behavioral responses that signal whether patient remain with or defect from a hospital. The purpose of this research was to determine whether there was a relationship between patient perception of service quality and loyalty to the service provider. **Methods:** This study are cross sectional survey with collected 196 questionnaire from patient in four medical centers in Pidie District. The questionnaire consists of 22 items for quality of service and 5 items for Loyalty. Likert scale used by the respondent in answering questions. A structural equation modeling (SEM) system used in data analysis. **Results:** of respondents showed 85,2% aged over 50 years, 80,6% under high school education and 66,9% with incomes below 2 million Rupiah. On patient service quality, perception scores are significantly 92,3 % and loyalty scores are 93,4%. The SEM with SmartPLS results indicates that expectations and perceptions are positively correlated, perceptions, expectations and loyalty are positively correlated and loyalty are positively correlated. Perception predispose 70,3% of patient loyalty and the remaining 29,7% influenced by other factors. **Conclusions:** The results of this research suggest that the SERVQUAL instrument is a useful measurement tool in assessing and monitoring service quality, enabling the staff to identify where service improvements are needed from the patients' perspectives. Patients perceive better service quality are significant for their loyalty. Its application in evaluating loyalty factors should be an important follow-up for the service quality in Pidie District Hospitals

Key words : Service Quality, Loyalty, SERVQUAL, Hospital

PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit di saat ini berkembang sebagai sebuah industri padat karya, padat modal dan padat teknologi. Disebut demikian karena rumah sakit memanfaatkan sumber daya manusia, jumlah dana yang besar serta memanfaatkan berbagai teknologi kedokteran mutakhir untuk meningkatkan mutu pelayanan. Produk umum rumah sakit adalah jasa pelayanan kesehatan. Jasa merupakan kegiatan yang sengaja dijual untuk memberikan kepuasan kepada pemakainya. Jasa yang diberikan oleh pemberi pelayanan sangat dipengaruhi oleh mutu interaksi dan komunikasi terhadap pengguna jasa tersebut. Kepuasan pasien adalah tanggapan penerima jasa terhadap pelayanan kinerja yang dapat dirasakan setelah menerima layanan¹.

Kepuasan pelanggan (disebut juga pasien) sangat mempengaruhi perilaku pasien khususnya loyalitas pasien yang terwujud dalam keinginan membeli ulang serta merekomendasikan pada orang lain. Pemberi pelayanan berupaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas melalui beberapa cara misalnya mendesain proses pelayanan berbeda dengan pesaing, menciptakan suasana yang menjamin kenyamanan pengunjung, menjaga kebersihan, menetapkan harga yang sesuai, menciptakan kesan yang ramah melalui pelayanan karyawan, memperhatikan kebutuhan pasien dan mendesain interior yang menarik. Upaya-upaya ini dirancang dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan memiliki ikatan emosional yang tinggi terhadap pemberi pelayanan, sehingga mereka akan dapat membangun loyalitas sejati pada diri pasien².

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan sangat beragam, terutama penderita penyakit kronis yang berkunjung secara berulang. Persepsi kualitas pelayanan oleh penderita penyakit kronis sangat layak layak dinilai karena mereka merasakan dampak langsung dilayani

rumah sakit secara berulang³. Ditambahkan juga pada penderita penyakit kronik dapat mengalami stres mental, rasa ingin marah, kegalauan, dan dapat menyebabkan gangguan pada hubungan interpersonal. Mengalami penyakit kronik merupakan hal sulit bagi seorang pasien, bukan saja karena ketakutan terhadap penyakitnya, tetapi juga pemeriksaan penunjang yang dianggap menyakitkan dan berulang. Aspek ini merupakan hal yang sulit untuk dilakukan pembahasan karena setiap pasien mempunyai reaksi tersendiri terhadap penyakitnya dan kaitannya dengan tempat pelayanan kesehatan yang dipilih⁴.

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal terpenting dalam menilai baik atau buruknya suatu kondisi rumah sakit, kualitas yang baik akan diikuti oleh kepuasan pasien, sehingga mereka akan loyal terhadap rumah sakit tersebut. Tingginya loyalitas pasien yang berobat di Rumah Sakit menandakan peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan yang dimiliki pasien. Data jumlah kunjungan pasien yang mendapat pelayanan di 4 rumah sakit (RS) di Kabupaten Pidie cenderung fluktuatif. Rumah sakit tersebut adalah RS Tgk. Chik Ditiro, RS Citra Husada, RS Mufid dan RS Tgk. Abdullah Syafie. Kondisi fluktuasi ini disebabkan oleh berbagai aspek dari pelayanan dan akan mempengaruhi pengembangan jangka panjang dimasa yang akan datang. Melihat pada kondisi tersebut, kapasitas, keunggulan kompetitif, serta bagaimana strategi dan posisi dari rumah sakit terhadap pelayanan yang diberikan akan sangat mempengaruhi persepsi dari kualitas pelayanan dan loyalitas mereka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian survei dengan pendekatan *cross-sectional*, peneliti mengobservasi variabel-variabel pada waktu yang sama, dan subjek yang diamati hanya diobservasi

sekali saja. Populasi penelitian dibatasi pada pasien penyakit kronis hipertensi dengan pengambilan sampel secara *non random sampling*.

Kriteria sampel adalah pasien hipertensi berobat rawat jalan di poliklinik penyakit dalam dan pasien bersedia diwawancarai dan mampu menjawab pertanyaan dengan baik. Sampel yang diambil sebagai responden adalah sebesar 196 orang untuk seluruh rumah sakit. Waktu melakukan penelitian untuk setiap rumah sakit selama 2 (dua) minggu.

Instrumen penelitian ditujukan untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan di poli klinik untuk setiap rumah sakit menggunakan model instrumen SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal⁵ yang terdiri dari lima dimensi pelayanan yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Instrumen loyalitas pasien dikembangkan oleh Zeithaml, Berry² dengan dua fokus utama yaitu *words of mouth* dan *repatronage intentions* yaitu memberikan komentar positif terhadap produk dilanjutkan merekomendasikan produk kepada yang lain dan bersedia menjadikan pilihan pertama terhadap dimasa yang akan datang.⁶

Instrumen kuesioner penelitian diberikan secara langsung di saat pasien mengunjungi poliklinik penyakit dalam. Responden menjawab 22 item pertanyaan sesuai instrumen SERVQUAL untuk kualitas pelayanan dan 5 item pertanyaan untuk loyalitas pasien. Jawaban kuesioner diberikan nilai sesuai dengan skala Likert dengan skor 0-5. Kuesioner tersebut sebelumnya telah dilakukan uji reliabilitas dengan hasil signifikan seluruh item pertanyaan kurang dari 0,05 yang berarti seluruh item dalam kuesioner tersebut valid dalam mengukur variabel penelitian dan seluruh instrumen penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,7 yang berarti seluruh instrumen penelitian reliabel (handal) dalam mengukur variabel penelitian di 4 rumah sakit di Kabupaten Pidie.

Selanjutnya dilakukan analisa data dengan menggunakan dengan SPSS untuk analisa data deskriptif dan analisa variabel kualitas pelayanan dan loyalitas pasien dilakukan dengan SEM (*Structural Equation Models*), karena analisa dengan SEM mampu menjelaskan keterkaitan variabel secara kompleks dan serta efek langsung maupun tidak langsung dari satu atau beberapa variabel terhadap variabel lainnya. Analisa SEM dilakukan dengan pendekatan PLS-SEM dengan software SmartPLS 3.0.⁷

HASIL PEMBAHASAN

Gambaran responden dari segi jenis kelamin adalah sebanyak 57,1% responden berjenis kelamin perempuan dan sisanya sebanyak 42,9% responden berjenis kelamin laki-laki. Karakteristik umur rata-rata adalah 61 tahun, sebagian besar responden berumur antara 60-70 tahun (36,7%), terbanyak kedua berumur 50-60 tahun (29,6%) dan terbanyak ketiga berumur 70-80 tahun (18,9%). Dari segi tingkat pendidikan, sebagian besar responden tidak sekolah (31,6%), terbanyak kedua berpendidikan Sekolah Dasar/SD (26%) dan terbanyak ketiga berpendidikan Sekolah Menengah Atas/SMA (23%). Hal ini menunjukkan sebagian besar responden (80,6%) memiliki pendidikan SMA atau di bawahnya. Dari segi jenis pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai ibu rumah tangga/IRT (40,8%), terbanyak kedua bekerja sebagai petani (23%) dan terbanyak ketiga bekerja sebagai wiraswasta (20,9%). Selanjutnya, dari segi pendapatan, sebagian besar responden memiliki pendapatan antara Rp500.000-1.000.000 (49%), terbanyak kedua berpendapatan antara Rp2.000.000-5.000.000 (19,4%) dan terbanyak ketiga berpendapatan antara Rp1.000.000-2.000.000 (17,9%).

Hasil penilaian dari 5 pilihan jawaban dengan pendekatan skala Likert, dianalisa terhadap masing-masing dimensi kualitas

pelayanan dan loyalitas pasien selanjutnya hasil dari penilaian di kategorikan menjadi 3 (tiga) kelompok kriteria, yaitu responden dengan persepsi kualitas pelayanan baik, cukup dan kurang, demikian halnya

terhadap loyalitas dikategorikan menjadi 3 (tiga), yaitu loyalitas baik, cukup dan kurang. Hasil penilaian kualitas pelayanan dapat dilihat pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Perbandingan Persepsi Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit di Kabupaten Pidie

Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan	Responden	Kurang n (%)	Cukup n (%)	Baik n (%)
RS Tgk. Chik Ditiro	106	3 (2,8)	2 (1,9)	101 (95,3)
RS Citra Husada	30	0	1 (3,3)	29 (96,7)
RS Mufid	30	1 (3,3)	2 (6,7)	27 (90)
RS Tgk. Abdullah Syafie	30	1 (3,3)	8 (26,7)	21 (70)
4 RS di Pidie	196	5 (2,6)	10 (5,1)	181 (92,3)

Persepsi kualitas pelayanan dari pasien di rumah sakit di Kabupaten Pidie adalah baik dengan nilai 92,3%. Hal ini bisa diakibatkan oleh karena karakteristik dengan pendapatan rendah di bawah 2 juta rupiah sebanyak 66,9% dan pendidikan yang di bawah SMA sebanyak 80,6%. Mereka tidak mempunyai banyak pilihan, oleh karena ketebatasan biaya. Ini juga mempengaruhi persepsi mereka, karena hanya itu pilihan bagi mereka. Hasil ini sesuai dengan penelitian Mulyawan⁸, bahwa masyarakat miskin merasakan kepuasan mereka akan pelayanan di rumah sakit daerah.

Sedangkan loyalitas pasien rumah sakit

di Kabupaten Pidie juga baik, yaitu 93,4% (**Tabel 2**). Mereka loyal untuk memilih rumah sakit di Kabupaten Pidie juga bisa dipengaruhi oleh kondisi sosial ekonomi mereka. Secara umum persepsi kualitas pelayanan yang baik dan loyalitas yang tinggi juga memberikan arti bahwa pelayanan yang diberikan telah sangat memadai bagi pasien dan mereka percaya dan puas akan pelayanan tersebut. Sedangkan persepsi masyarakat yang lebih mampu secara finansial dan memiliki pendidikan lebih baik perlu menjadi pendalaman pada penelitian selanjutnya. Ada kemungkinan mereka memilih fasilitas yang lain.

Tabel 2. Perbandingan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit di Kabupaten Pidie

Variabel Loyalitas Pasien	Responden	Kurang n (%)	Cukup n (%)	Baik n (%)
RS Tgk. Chik Ditiro	106	3 (2,8)	1 (0,9)	102 (96,2)
RS Citra Husada	30	0	3 (10,0)	27 (90,0)
RS Mufid	30	1 (3,3)	2 (6,7)	27 (90,0)
RS Tgk. Abdullah Syafie	30	1 (3,3)	3 (10,0)	26 (86,7)
4 RS di Pidie	196	5 (2,6)	8 (4,1)	183 (93,4)

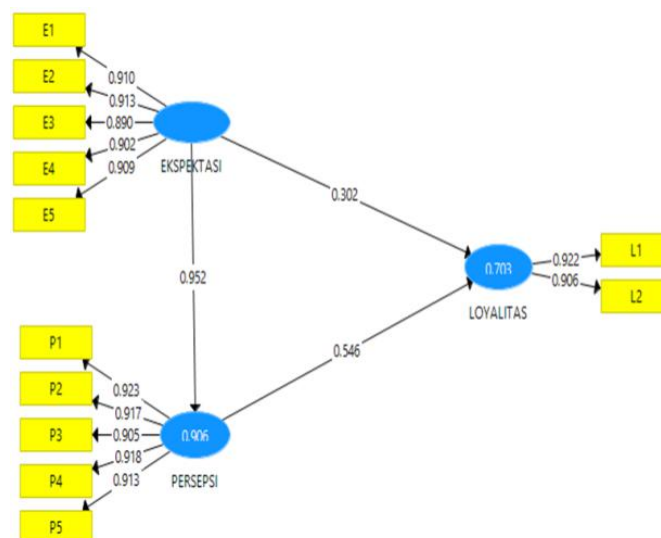
Rumah sakit belum mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat ekonomi yang lebih mapan. Mereka mempunyai kesempatan untuk memperoleh pelayanan yang lebih berkualitas dari segi fasilitas dan tenaga

penyedia layanan dikarenakan kemampuan ekonomi yang lebih tinggi. Mereka akan memilih rumah sakit di luar daerah bahkan luar negeri. Sejalan dengan penelitian Martina and Yustina⁹ dan Haryanto and Ollivia¹⁰ bahwa banyak pasien Indonesia

yang berobat ke luar negeri dan jumlahnya terus meningkat. Sebuah data dari salah satu situs menyebutkan di Singapura saja setiap tahunnya sekitar 300.000 pasien internasional datang berobat. Sekitar 7200 orang di antaranya merupakan warga Indonesia (website Komunikasi Dokter Pasien edisi 13 Mei 2009). Sementara itu jumlah orang Indonesia yang berobat ke Malaysia tahun-tahun terakhir ini sudah melampaui yang ke Singapura. Data lainnya menyebutkan jumlah pasien Indonesia yang berobat di RS Lam Wah Ee Malaysia mencapai 12.000 per tahun atau sekitar 32 pasien per hari. Di RS Adventist Malaysia jumlah pasien Indonesia yang terdata mencapai 14.000 pertahun atau sekitar 38 pasien perhari. Bahkan sedikitnya seribuan pasien dari Aceh dan sekitarnya dilaporkan terpaksa pergi ke luar negeri setiap bulannya, terutama ke Penang, Malaysia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima. Kecenderungan ini datang karena mereka kurang puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit-rumah sakit yang ada di Aceh dan sekitarnya (Serambi online 14 Juli 2007). Tingginya minat masyarakat berobat keluar negeri seperti Malaysia dan Singapura secara umum disebabkan faktor kelengkapan fasilitas dan kualitas

pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien.

Hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dan loyalitas pasien dapat dilihat pada **Gambar 1**. Hasil analisis statistik dengan menggunakan metode SEM PLS, nilai *p-value* pengaruh ekspektasi terhadap loyalitas adalah $0,044 < 0,05$ dan nilai *t* hitung sebesar 2,018 (**Tabel 3**). Artinya ekspektasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Semakin tinggi ekspektasi (harapan) responden terhadap rumah sakit, maka loyalitasnya juga akan semakin tinggi, begitu sebaliknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil Lin³ yang meneliti pada responden penderita penyakit ginjal kronis. Pada penelitian ini menggunakan penderita penyakit kronis, karena mereka sangat layak dinilai oleh karena selalu menggunakan fasilitas rumah sakit. Penelitian Lin, Sheu¹¹ lainnya adalah pada penderita operasi LASIK (*Laser-Assisted in situ Keratomileusis*). Responden ini juga sangat layak dinilai persepsinya karena hasil operasi yang mereka dapatkan adalah penglihatan setelah operasi yang semakin baik. Hubungan yang signifikan ini juga terdapat pada penelitian Chang, Tseng¹² & Choi, Cho¹³ tentang loyalitas pasien di rumah sakit.



Gambar 1. Output SmartPLS

Nilai koefisien jalur hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien dapat

dilihat pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Nilai Koefisien Jalur Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien

	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>Standard Deviation (STDEV)</i>	<i>t Statistics (O/STDEV)</i>	<i>p-value</i>
EKSPEKTASI -> LOYALITAS	0,302	0,150	2,018	0,044
EKSPEKTASI -> PERSEPSI	0,946	0,024	39,319	0,001
PERSEPSI -> LOYALITAS	0,529	0,148	3,693	0,000

Hasil penelitian (**Tabel 4**) juga menunjukkan kontribusi faktor ekspektasi dan persepsi terhadap loyalitas adalah 70,3% sedangkan sisanya sebanyak 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar

variabel tersebut. Selanjutnya kontribusi variabel ekspektasi terhadap persepsi adalah 90,6%, sedangkan sisanya sebanyak 9,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar ekspektasi.

Tabel 4. Nilai *r Square* dari Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien

	<i>r Square</i>	<i>r Square Adjusted</i>
LOYALITAS	0,703	0,700
PERSEPSI	0,906	0,906

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan rumah sakit di Kabupaten Pidie tergolong baik, hal ini dapat dilihat dari persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan adalah tinggi (92,3%). Loyalitas pasien rumah sakit di Kabupaten Pidie juga tergolong tinggi (93,4%). Loyalitas ini dapat dilihat dari skor responden pada pertanyaan terkait menyarankan kepada yang lain (*word of mouth*) dan bersedia kembali di masa yang akan datang (*purchase intentions*) yang tinggi.

Persepsi kualitas pelayanan dan loyalitas yang baik bisa diakibatkan oleh karakteristik responden yang sebagian besar responden berumur di atas 50 tahun (85,2%), pendidikan responden terbanyak di bawah SMA (80,6%), dan dengan pendapatan di bawah 2 juta rupiah adalah (66,9%).

DAFTAR PUSTAKA

1. Muninjaya A. A. G., **Manajemen Kesehatan**, Jakarta: EGC; 2011.
2. Zeithaml V. A., Berry L. L., Parasuraman A., **The Behavioral Consequences of Service Quality**, *The Journal of Marketing*; 1996:31-46.
3. Lin D. J., Li Y. H., Pai J. Y., Sheu C., Glen R., Chou M. J., et al. **Chronic Kidney-Disease Screening Service Quality: Questionnaire Survey Research Evidence from Taichung City**, *BMC health services research*; 2009;9(1):1.
4. Herwana E., **Prevalensi Penyakit Kronis dan Kualitas Hidup pada Lanjut Usia di Jakarta Selatan**, 2006.
5. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L., **SERVQUAL: a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality**, *Journal of Retailing*; 1988;64(1):12.

6. Söderlund M., **Measuring Customer Loyalty with Multi-Item Scales: a Case for Caution**, *International Journal of Service Industry Management*; 2006;17(1):76-98.
7. Mustafa Z, Wijaya T., **Panduan Teknik statistik SEM & PLS dengan SPSS AMOS**, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka; 2012.
8. Mulyawan B., **Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (Studi tentang Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Indramayu)**, *Jurnal Aspirasi*; 2015;5(2).
9. Martina, Yustina I., **Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Cut Meutia Kabupaten Aceh Utara 2011**.
10. Haryanto J. O., Ollivia O., **Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura**, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*; 2011;14(2).
11. Lin D. J., Sheu C., Pai J. Y., Bair A., Hung C. Y., Yeh Y. H., et al. **Measuring Patient's Expectation and the Perception of Quality in Lasik Services**, *Health and quality of life outcomes*; 2009;7(1):1.
12. Chang C. W., Tseng T. H., Woodside A.G., **Configural Algorithms of Patient Satisfaction, Participation in Diagnostics, and Treatment Decisions' Influences on Hospital Loyalty**, *Journal of Services Marketing*; 2013;27(2):91-103.
13. Choi K. S., Cho W. H., Lee S., Lee H., Kim C.. **The Relationships among Quality, Value, Satisfaction and Behavioral Intention in Health Care Provider Choice: a South Korean Study**, *Journal of Business Research*; 2004;57(8):913-21.