

ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RS X

Ima Hidayah¹, Lyliana Endang Setianingsih²

Program Studi Administrasi Kesehatan, Universitas Medika Suherman, Indonesia

Email: lyliana.thia@gmail.com

Received: 4-11-2022, 2022; Revised: 16-12-2022; Accepted: 19-12-2022

Abstract

Minimum Service Standards in the health sector as an effort to improve the quality of health services provide an overview of progress and measure the success of the healthcare service. Service quality that exceeds customer expectations will have an impact on patient loyalty. In the initial study, patient visits to the Outpatient Polyclinic of X Hospital in 2021 and 2022 from January to May showed a decrease. Research on service quality was carried out using the ServQual method. To analyze the relationship between perceptions of service quality and patient loyalty. This is a quantitative study with a cross sectional approach. Data collection was carried out from 1 to 31 July 2022. The population was 208 respondents with 135 samples, using proportional stratified random sampling technique. The research instrument used a questionnaire. Univariate and Bivariate analysis of Chi-Square test was performed. Chi-Square test analysis showed p-value <0.005, Ho was rejected and Ha was accepted, meaning that there was a relationship between physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with patient loyalty. there was a relationship between physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy with patient loyalty. Hospitals needs to improve their capabilities on the five dimensions of service quality in order to improve patient loyalty

Keywords: Service Quality, Servqual Method, Patient Loyalty

Abstrak

Standar Pelayanan Minimal di bidang kesehatan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan memberikan gambaran kemajuan dan tolak ukur keberhasilan pelayanan. Mutu pelayanan yang melebihi harapan pelanggan akan berdampak pada loyalitas pasien. Pada studi awal, kunjungan pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit X tahun 2021 dan 2022 bulan Januari sampai Mei menunjukkan penurunan. Penelitian mengenai mutu pelayanan dilakukan menggunakan Metode ServQual. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis hubungan persepsi mengenai mutu pelayanan dengan loyalitas pasien. Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan studi cross sectional. Pengumpulan data dilakukan dari tanggal 1 sampai 31 Juli 2022. Populasi berjumlah 208 responden dengan 135 sampel, menggunakan teknik proportional stratified random sampling. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Dilakukan Analisis univariat dan Bivariat uji Chi-Square. Analisis uji Chi-Square menunjukkan p-value < 0,005, Ho ditolak dan Ha diterima artinya terdapat hubungan antara bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dengan loyalitas pasien. Terdapat hubungan bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati dengan loyalitas pasien. Rumah sakit perlu meningkatkan kemampuan pada kelima dimensi untuk menciptakan loyalitas pasien.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Metode Servqual, Loyalitas Pasien

A. PENDAHULUAN

Peningkatan mutu pelayanan merupakan salah satu tuntutan bagi rumah sakit dalam menghadapi persaingan dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan yang bermutu akan meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit dan dapat meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit. Pasien yang loyal tentunya akan memberikan keuntungan bagi rumah sakit tersebut, sehingga sangat diharapkan rumah sakit bisa mempertahankan, bahkan meningkatkan loyalitas pasien dengan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan Minimal di bidang kesehatan sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan untuk memberikan gambaran adanya kemajuan, sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan dan membantu proses pengambilan keputusan manajemen. Penilaian standar yang ditetapkan dilakukan melalui kegiatan akreditasi. Oleh karena itu diperlukan indikator mutu sebagai tolak ukur yang harus dicapai dalam setiap pelayanan guna meningkatkan loyalitas pasien.

Berdasarkan studi awal yang dilakukan di unit Rekam Medis, tercatat pada laporan kunjungan pasien umum Poliklinik Rawat Jalan RS X, bahwa di Tahun 2021 sampai dengan Tahun 2022, pada Bulan Januari hingga Mei 2022 mengalami penurunan. Sama halnya jumlah pasien yang berkunjung ke poliklinik rawat jalan dari Bulan Maret sampai dengan Mei 2022 pun terus mengalami penurunan. Diketahui bahwa, indikator kepuasan pasien di Rumah Sakit X, dilihat dari *survey* kepuasan pasien melalui kuesioner yang dibedakan menjadi, kuesioner pasien rawat jalan, kuesioner pasien *Medichal Check-Up*, kuesioner pasien IGD, kuesioner pasien rawat inap. Dalam kuesioner tersebut, perspektif mutu diukur bukan berdasarkan 5 dimensi mutu ServQual.

Lima dimensi mutu dalam metode Servqual, meliputi bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan pelayanan (*Assurance*), dan empati (*emphaty*), dimensi mutu

pelayanan di RS X diukur berdasarkan 6 perspektif, yaitu: (1) Penyampaian informasi, edukasi dan komunikasi dua arah; (2) Keramahan; (3) Penampilan; (4) Kepedulian dan cepat tanggap; (5) Cekatan, keterampilan, dan tepat waktu; serta (6) Waktu tunggu pendaftaran.

Berdasarkan data tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada pasien rawat jalan RS X. Diharapkan pengukuran menggunakan metode ServQual yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan pelayanan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) akan memberikan hasil analisa yang lebih mendalam mengenai persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang diterima di RS X, serta dapat mengetahui bagaimana hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan tersebut, dengan loyalitas pasien di Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit X.

Loyalitas pelanggan adalah kecenderungan pelanggan membelanjakan seluruh anggaran pada penjual yang tetap untuk memperoleh pelayanan yang diinginkan (Kotler dan Keller, 2012: 5). Menurut Baloglu, (2002) loyalitas pelanggan mempunyai 5 indikator, yaitu : (1) Kepercayaan (*Trust*), yaitu kepercayaan pelanggan terhadap kehandalan dan integritas perusahaan; (2) Komitmen Psikologis (*Psychological Commitment*), yaitu pelanggan merasa senang menggunakan produk perusahaan dan merasa memiliki terhadap produk atau perusahaan; (3) Perubahan Biaya (*Switching Cost*), yaitu waktu, usaha dan pengeluaran yang diperlukan untuk beralih dari satu perusahaan ke perusahaan lain; (4) Perilaku Publisitas (*Word Of Mouth*), yaitu aktivitas mempromosikan perusahaan dengan pernyataan positif, memberikan rekomendasi dan memberikan referensi tentang produk dan perusahaan; serta (5) Kerjasama (*Cooperation*), yaitu aktivitas kerjasama dan kesediaan pelanggan untuk membantu perusahaan, termasuk di dalamnya menyarankan hal-hal yang baik kepada perusahaan dan penggunaan pelanggan dalam kepentingan promosi perusahaan.

Mutu adalah kesesuaian terhadap persyaratan atau spesifikasi (Philip Crosby, 1978). Mutu merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen baik internal maupun eksternal, dan dapat diartikan juga sebagai proses perbaikan secara bertahap dan berkesinambungan (Al-Assaf, 1998). Menurut Kotler, (2008).

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang sifatnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan didefinisikan sebagai segala upaya yang dilakukan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan, individu, keluarga, kelompok ataupun masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan melampaui harapan pelanggan melalui peningkatan yang berkesinambungan. Pelanggan meliputi pasien, keluarga dan lainnya yang datang untuk mendapatkan pelayanan dokter (Mary R. Zimmerman dalam Purwoastuti, 2015).

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) terdapat lima dimensi pokok dalam mutu pelayanan sebagai berikut: (1) Bukti Fisik (*Tangible*), yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, kelengkapan peralatan/ perlengkapan, dan daya tarik material yang digunakan perusahaan. Seperti kebersihan, serta penampilan rapi dari karyawan; (2) Daya tanggap (*Responsiveness*) yang mengacu pada kemauan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan pelanggan, menginformasikan kepada mereka kapan pelayanan dapat diberikan dengan segera; (3) Reliability (*reliability*), yang mengacu kepada kemampuan pihak rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang bebas kesalahan, akurat sejak pertama kali dan memberikan layanan sesuai dengan waktu yang disepakati;

serta (4) Jaminan (*Assurance*) yang terkait perilaku karyawan yang dapat memberikan kepercayaan konsumen terhadap rumah sakit dan dapat menciptakan rasa aman diantara konsumen, jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau masalah konsumen; (5) Empati (*Emphaty*) yang menyatakan bahwa perusahaan memahami masalah konsumen dan bertindak demi kepentingan konsumen, memberi perhatian pribadi dan memiliki jam kerja yang menyenangkan.

Persepsi dapat diartikan sebagai proses diterimanya rangsang melalui panca indera yang didahului oleh perhatian sehingga mampu mengetahui, mengartikan dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada diluar maupun dalam diri individu (Trimuthy, 2008).

B. METODE

Rancangan yang digunakan pada penelitian ini adalah rancangan kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen, yaitu dimensi *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan pelayanan), *tangible* (bukti langsung), *empathy* (sikap petugas), *reliability* (kehandalan pelayanan), dengan variabel dependen yaitu loyalitas pasien yang mempunyai indikator, meliputi kepercayaan, komitmen psikologi, perubahan biaya, perilaku publisitas, dan kerjasama yang baik.

Jumlah populasi pasien umum rawat jalan di Poliklinik Jantung, Kandungan, Paru, Penyakit Dalam, Instalasi Rehabilitasi Medik, dan Syaraf sebanyak 208 pasien. Penghitungan jumlah sampel ditentukan melalui rumus Isaac dan Michael, dengan hasil sebanyak 135 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *proportional stratified random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dari suatu populasi tidak sejenis yang mempunyai strata, dengan sampel diambil dari tiap sub populasi yang jumlahnya disesuaikan dari jumlah masing-

masing sub populasi secara acak. Pada penelitian ini sub populasi ditentukan dari pasien rawat jalan di 6 poliklinik.

Kuesioner *servqual* digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini. Alternatif jawaban diukur dalam Skala Likert dengan 4 alternatif jawaban dengan nilai skor sebagai berikut, yaitu (1) skor 1 untuk jawaban sangat tidak baik; (2) skor 2 untuk jawaban kurang baik; (3) skor 3 untuk jawaban baik; dan (4) skor 4 untuk jawaban sangat baik.

Analisis univariat mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini untuk menentukan kategori skor dengan menghitung nilai mean (rata-rata) dan standar deviasi setiap variabel independen dan dependen. Butir pertanyaan pada variabel mutu pelayanan yang merupakan variabel independen secara keseluruhan terdapat 23 butir pertanyaan. Untuk variabel loyalitas pasien yang merupakan variabel dependen secara keseluruhan terdapat 15 butir pertanyaan.

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen dalam bentuk tabulasi silang (crosstab) dengan menggunakan program SPSS dengan uji statistik *chi-square*.

Metode analisis data yang akan digunakan adalah analisis univariat dengan tabel distribusi frekuensi dan tabulasi variabel-variabel penelitian. Hasil analisa disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan penjelasan. Data yang telah terkumpul kemudian diolah (*Editing, Coding, Entry, Tabulating, dan Cleaning Data*).

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis univariat menjelaskan secara deskriptif mengenai variabel yang terdiri dari karakteristik responden pasien rawat jalan 6 poliklinik RS X, yaitu Poliklinik Jantung, Kandungan, Paru, Penyakit Dalam, Instalasi Rehabilitasi Medik, dan Saraf, serta persepsi pasien terkait dimensi bukti fisik, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan dan dimensi empati, serta loyalitas pasien.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	41	30.4
2	Perempuan	94	69.6
	Total	135	100.0

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 135 responden, terdapat 94 responden (69,6%) berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 41 responden (30,4%) berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 31 tahun	68	50.4
2	> 31 tahun	67	49.6
	Total	135	100.0

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari total 135 responden, terdapat 68 responden (50,4%) berusia < 31 tahun, dan sebanyak 67 responden (49,6%) berusia > 31 tahun.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	1	0.7
2	SMP	7	5.2
3	SLTA	69	51.1
4	Perguruan Tinggi	58	43.0
	Total	135	100.0

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari total 135 responden terdapat sebanyak 69 responden (51,1%) berpendidikan SLTA dan terdapat 1 responden (0,7%) berpendidikan SD.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Wiraswasta	65	48.1
2	IRT	54	40.0
3	PNS	9	6.7
4	Guru	5	3.7
5	Pelajar	2	1.5
	Total	135	100.0

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari total 135 responden terdapat sebanyak 65 responden (48,1%) bekerja sebagai wiraswasta, dan sebanyak 2 responden (1,5%) sebagai pelajar.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Umum Rawat Jalan Mengenai Bukti Fisik

No	Bukti Fisik	Jumlah	Presentase
1	Sangat tidak baik	3	2.2
2	Kurang baik	60	44.4
3	Baik	48	35.6
4	Sangat baik	24	17.8
	Total	135	100.0

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari total 135 responden, didapatkan hasil persepsi pasien terkait dimensi mutu bukti fisik yaitu sebanyak 63 responden (46,6%) memiliki persepsi kurang baik dan sangat tidak baik, sedangkan sebanyak 72 responden (53,4%) memiliki persepsi baik dan sangat baik.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Umum Rawat Jalan Mengenai Kehandalan

No	Kehandalan	Jumlah	Presentase
1	Sangat Tidak Baik	13	9.6
2	Kurang Baik	4	3.0
3	Baik	104	77.0
4	Sangat Baik	14	10.4
	Total	135	100.0

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari total 135 responden, didapatkan hasil persepsi pasien terkait dimensi mutu kehandalan sebanyak 118 responden (87,4%) memiliki persepsi baik dan sangat baik, sedangkan sebanyak 17 responden (12,6%) memiliki persepsi kurang baik dan sangat tidak baik.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Umum Rawat Jalan Mengenai Ketanggapan

No	Ketanggapan	Jumlah	Presentase
1	Sangat Tidak Baik	12	8.9
2	Kurang Baik	19	14.1
3	Baik	90	66.7
4	Sangat Baik	14	10.4
	Total	135	100.0

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari total 135 responden, didapatkan hasil persepsi pasien terkait dimensi mutu ketanggapan sebanyak 104 responden (77%) memiliki persepsi yang baik dan sangat baik, sedangkan

sebanyak 31 responden (23%) memiliki persepsi kurang baik dan sangat tidak baik.

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Umum Rawat Jalan Mengenai Jaminan

No	Jaminan	Jumlah	Presentase
1	Sangat Tidak Baik	4	3.0
2	Kurang Baik	9	6.7
3	Baik	99	73.3
4	Sangat Baik	23	17.0
	Total	135	100.0

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari total 135 responden, didapatkan hasil persepsi pasien terkait dimensi mutu jaminan sebanyak 122 responden (90,3%) memiliki persepsi yang baik dan sangat baik, sedangkan sebanyak 13 responden (9,7%) memiliki persepsi kurang baik dan sangat tidak baik.

Tabel 9. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Umum Rawat Jalan Mengenai Empati

No	Empati	Jumlah	Presentase
1	Sangat Tidak Baik	13	9.6
2	Kurang Baik	4	3.0
3	Baik	95	70.4
4	Sangat Baik	23	17.0
	Total	135	100.0

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari total 135 responden, didapatkan hasil persepsi pasien terkait dimensi mutu empati sebanyak 118 responden (87,4%) memiliki persepsi yang baik dan sangat baik, sedangkan sebanyak 17 responden (12,6%) memiliki persepsi kurang baik dan sangat tidak baik.

Tabel 10. Distribusi Frekuensi Loyalitas

No	Loyalitas Pasien	Jumlah	Presentase
1	Sangat Tidak Baik	13	9.6
2	Kurang Baik	12	8.9
3	Baik	97	71.9
4	Sangat Baik	13	9.6
	Total	135	100.0

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari total 135 responden, didapatkan hasil loyalitas responden, dimana terdapat sebanyak 110

responden (81,5%) memiliki loyalitas yang baik dan sangat baik, sedangkan 25 responden (18,5%) memiliki loyalitas yang kurang baik dan sangat tidak baik.

Tabel 11. Hubungan Loyalitas Pasien dengan Bukti Fisik

Bukti Fisik	Loyalitas Pasien								Total	P- Value
	Sangat tidak baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Sangat Tidak Baik	2	66,7	0	0	1	33,3	0	0	3	100
Kurang Baik	11	18,3	8	13,3	41	68,3	0	0	60	100
Baik	0	0	4	8,3	36	75,0	8	16,7	48	100
Sangat Baik	0	0	0	0	19	79,2	5	20,8	24	100
Total	13	9,6	12	8,9	97	71,9	13	9,6	135	100

Tabel 11, menunjukkan hasil tabulasi silang hubungan persepsi pasien mengenai bukti fisik dengan loyalitas pasien, dengan hasil terdapat sebanyak 13 responden (9,6%) memiliki loyalitas sangat tidak baik dengan persepsi kurang baik dan sangat tidak baik. Sebanyak 97 (71,9%) responden memiliki loyalitas baik, dengan persepsi tentang mutu bukti fisik kurang baik dan tidak baik sebanyak 42 responden, serta baik dan sangat baik sebanyak 55 responden. Hasil analisis menggunakan uji Chi Square diperoleh nilai p value sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien mengenai bukti fisik dengan loyalitas pasien.

Tabel 12. Hubungan Loyalitas Pasien dengan Kehandalan

Kehandalan	Loyalitas Pasien								Total	P- Value
	Sangat tidak baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
Sangat Tidak Baik	13	100	0	0	0	0	0	0	13	100
Kurang Baik	0	0	0	0	4	100	0	0	4	100
Baik	0	0	12	11,5	88	84,6	4	3,8	104	100
Sangat Baik	0	0	0	0	5	35,7	9	64,3	14	100
Total	13	9,6	12	8,9	97	71,9	13	9,6	135	100

Tabel 12, menunjukkan hasil tabulasi silang hubungan persepsi pasien mengenai kehandalan dengan loyalitas pasien, dengan hasil terdapat sebanyak 13 responden (9,6%) memiliki loyalitas sangat tidak baik dengan persepsi sangat tidak baik. Sebanyak 97 (71,9%) responden memiliki loyalitas baik, dengan persepsi tentang mutu kehandalan kurang baik sebanyak 4 responden, serta baik dan sangat baik sebanyak 93 responden. Hasil analisis menggunakan uji Chi Square diperoleh nilai p value sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien mengenai bukti fisik dengan loyalitas pasien.

Tabel 13. Hubungan Loyalitas Pasien dengan Ketanggapan

Ketanggapan	Loyalitas Pasien								Total	P- Value	
	Sangat tidak baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik				
	n	%	n	%	n	%	n	%	n		%
Sangat Tidak Baik	8	66,7	3	25	1	8,3	0	0	12	100	0,000
Kurang Baik	0	0	8	42,1	11	57,9	0	0	19	100	
Baik	5	5,6	0	0	72	80,0	13	14,4	90	100	
Sangat Baik	0	0	1	7,1	13	92,9	0	0	14	100	
Total	13	9,6	12	8,9	97	71,9	13	9,6	135	100	

Tabel 13, menunjukkan hasil tabulasi silang hubungan persepsi pasien mengenai ketanggapan dengan loyalitas pasien, dengan hasil terdapat sebanyak 13 responden (9,6%) memiliki loyalitas sangat tidak baik dengan 5 orang yang memiliki persepsi baik, dan 8 orang yang memiliki persepsi sangat tidak baik. Sebanyak 97 (71,9%) responden memiliki loyalitas baik, dengan persepsi tentang mutu ketanggapan kurang baik dan sangat tidak baik 12 responden, dan yang memiliki persepsi baik dan sangat baik sebanyak 85 responden. Hasil analisis menggunakan uji Chi Square diperoleh nilai p value sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien mengenai bukti fisik dengan loyalitas pasien.

Tabel 14. Hubungan Loyalitas Pasien dengan Jaminan

Jaminan	Loyalitas Pasien								Total	P- Value
	Sangat tidak baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
Sangat Tidak Baik	4	10,0	0	0	0	0	0	0	4	100
Kurang Baik	0	0	0	0	9	100	0	0	9	100
Baik	9	9,1	12	12,1	70	70,7	8	8,1	99	100
Sangat Baik	0	0	0	0	18	78,3	5	21,7	23	100
Total	13	9,6	12	8,9	97	71,9	13	9,6	135	100

Tabel 14, menunjukkan hasil tabulasi silang hubungan persepsi pasien mengenai jaminan dengan loyalitas pasien, dengan hasil terdapat sebanyak 13 responden (9,6%) memiliki loyalitas sangat tidak baik dengan persepsi sangat tidak baik sebanyak 4 orang dan persepsi baik sebanyak 9 orang. Sebanyak 97 (71,9%) responden memiliki loyalitas baik, dengan persepsi tentang mutu jaminan kurang baik sebanyak 9 responden, serta baik dan sangat baik sebanyak 88 responden. Hasil analisis menggunakan uji Chi Square diperoleh nilai p value sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien mengenai bukti fisik dengan loyalitas pasien.

Tabel 15. Hubungan Loyalitas Pasien dengan Empati

Empati	Loyalitas Pasien								Total	P- Value
	Sangat tidak baik		Kurang Baik		Baik		Sangat Baik			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Sangat Tidak Baik	9	69,2	4	33,3	0	0	0	0	13	100
Kurang Baik	4	100	0	0	0	0	0	0	4	100
Baik	0	0	8	66,7	79	83,2	8	8,4	95	100
Sangat Baik	0	0	0	0	18	78,3	5	27,1	23	100
Total	13	9,6	12	8,9	97	71,9	13	9,6	135	100

Tabel 15, menunjukkan hasil tabulasi silang hubungan persepsi pasien mengenai empati dengan loyalitas pasien, dengan hasil terdapat sebanyak 13 responden (9,6%) memiliki loyalitas sangat tidak baik dengan

persepsi kurang baik dan sangat tidak baik. Sebanyak 97 (71,9%) responden memiliki loyalitas baik, dengan persepsi tentang mutu empati baik dan sangat baik. Hasil analisis menggunakan uji Chi Square diperoleh nilai p value sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien mengenai bukti fisik dengan loyalitas pasien.

D. KESIMPULAN

Lima dimensi mutu Servqual yang berdampak pada loyalitas pasien dapat dijadikan sebagai dasar bagi pihak manajemen untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam menghadapi pesaing yang semakin kompetitif dengan mengidentifikasi secara efektif dan efisien mutu pelayanan dari dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien, maka peningkatan loyalitas pasien dapat dijadikan prioritas dan tantangan bagi pihak manajemen.

Rumah sakit dapat meningkatkan mutu dari dimensi bukti fisik dengan meningkatkan kebersihan, kenyamanan, kerapian tenaga medis dan petugas, menyediakan peralatan, perlengkapan dan fasilitas yang memadai sehingga loyalitas akan menjadi lebih baik.

Rumah sakit dapat meningkatkan mutu dari dimensi kehandalan dengan meningkatkan kehandalan petugas pendaftaran, perawat dan dokter sehingga loyalitas akan lebih baik.

Rumah sakit dapat meningkatkan mutu dari dimensi ketanggapan dengan mempersingkat waktu tunggu pelayanan yang dilakukan oleh petugas pendaftaran, perawat, dokter dan petugas farmasi sehingga loyalitas pasien menjadi lebih baik.

Rumah sakit dapat meningkatkan mutu dari dimensi jaminan dengan meningkatkan kemampuan tenaga medis dalam memberikan penjelasan hasil pemeriksaan, penjelasan petugas dalam memberikan informasi.

Rumah sakit dapat meningkatkan mutu dari dimensi empati seperti keramahan tenaga

medis dan petugas, sehingga loyalitas akan lebih baik.

E. REFERENSI

Hasan, S. and Kusuma, A. H. P. (2018) *Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai dan Kepuasan*. Jurnal Manajemen Indonesia. Vol. 18(3).

Hastono, Sutanto Priyo. (2016). *Analisis Data Pada Bidang Kesehatan*. Raja Grafindo Persada. Depok.

Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Alfabeta. Bandung.

Paidin (2020). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar*. JKMM. Vol. 1 No. 2.

RS PKU Aisyiyah Boyolali.
<http://eprints.ums.ac.id/87517/14/NASKAH%20PUBLIKASI%20rev.pdf>.
Diakses 4 Juni 2022.

Sektiyaningsih, Indria Sukma, Haryana, Arif, R. S. S. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien pada Unit Rawat Jalan RSUD Mampang Prapatan Jakarta Selatan*. Journal of Business Studies. Vol. 4 No. 1.

Utari, U., Rivai, F. and Sapada, N. S. A. (2018). *Pengaruh Pengalaman Pasien terhadap Loyalitas*