
HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PASIEN

DI POLI BEDAH RSUD dr. R. KOESMA TUBAN

*(The Correlation Between Service Quality And The Patients' Loyalty To The Surgical Department.
Dr. R. Koesma Hospital Tuban)*

Lukman Hakim^{1*}, Hyan Oktodia Basuki², Mokhamad Nurhadi³

¹²³ Institut Ilmu Kesehatan Nahdlatul Ulama Tuban

*Email: lukman1809@gmail.com

Email: hyancassava@gmail.com

Email: madinarrohmah@gmail.com

Abstract

Loyalty patient is a patient's willingness to re-use the health care services provided by the hospitals or health clinics. Loyalty to patients can occur due to several factors such as good quality service. Therefore, the study aims to determine the correlation between service quality and the patients' loyalty to the surgical department. dr. R. Koesma Hospital Tuban. The research used a correlational design with a cross-sectional approach involving 71 respondents drawn by accidental sampling technique. Data was taken from the questionnaire. Data were analyzed with the contingency coefficient test. The result showed most respondents have assumed that the hospital has intermediate (63,4%) and most of the respondents have less loyalty, there are 46.5%. SPSS results showed that H1 is accepted, so there is a correlation between service quality and loyalty of patients ($p = 0.000$, which obtained a significant value ≤ 0.005). It can be concluded that there is a correlation between service quality and patient loyalty. The description above can be concluded that service quality can affect patient loyalty. Therefore, it is expected the hospital can increase the ISO (International Organization for Standardization) for the sake of good quality and patient satisfaction for the hospital's income in the future.

Keywords: Loyalty, Patient, Service Quality

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan konsumen (Purwanza et al., 2020). Tujuan kualitas pelayanan adalah untuk memastikan bahwa jasa atau produk pelayanan kesehatan yang dihasilkan sesuai dengan standar/keinginan pasien (Nursalam, 2010 dalam Fitriani, 2013). Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan dan kebutuhan pemberi pelayanan, pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (Khesia & Dwimawanti, 2008). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka

kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono, 2005 dalam Julio Brayen Longdong et al., 2022).

Dari survei awal pasien poli Bedah sebanyak 10 orang pasien untuk pengambilan data awal, 4 orang (40%) yang mengatakan pelayanan sudah baik atau tidak mengalami keluhan pelayanan, 6 orang (60%) mengatakan ada beberapa yang belum diharapkan pasien. Dilihat dari hasil wawancara pasien mengatakan komunikasi perawat kurang baik selama proses melakukan pelayanan dan juga lamanya pelayanan yang mengakibatkan pasien menjadi malas untuk kembali lagi.

Pengukuran loyalitas pasien merupakan salah satu cara untuk mengukur penampilan Rumah Sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Rumah sakit

merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat (Gunawan & Djati, 2011). Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Menkes 2008 dalam Anggraini et al., 2021).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian "Analitik observasional" dengan pendekatan "cross-sectional" penelitian yang menekankan observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali dan dinilai secara simultan pada satu saat dengan hipotesis "ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien". Penelitian ini dilaksanakan di Poli Bedah RSUD dr. R. Koesma Tuban. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kejadian loyalitas pasien.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah: kuisisioner, wawancara dan observasi. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara: Melakukan pendekatan kepada subyek penelitian, Menjelaskan maksud dan tujuan penelitian, membuat legalitas persetujuan dengan surat persetujuan menjadi subyek penelitian, memberikan lembar kuisisioner pada responden di Poli Bedah. Penelitian ini dianalisis dengan teknik statistik yaitu dengan uji koefisien contingensi dengan $\alpha \leq 0,05$.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Kualitas Pelayanan dalam pelayanan pasien

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Poli Bedah RSUD dr. R. Koesma Tuban

No	Kualitas Pelayanan	f	Prosentase
1.	Baik	18	25,4
2.	Sedang	45	63,3
3.	Buruk	8	11,3
	Jumlah	71	100

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa 18 (25,4%) responden menyatakan kualitas pelayanan baik, 45 (63,3%) responden menyatakan

kualitas pelayanan yang sedang, dan 8 (11,3%) responden menyatakan kualitas pelayanan buruk.

2) Loyalitas Pasien dalam menggunakan pelayanan

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien di Poli Bedah RSUD dr. R. Koesma Tuban

No	Loyalitas Pasien	f	Prosentase
1.	Loyal	33	46,5
2.	Tidak loyal	38	53,5
	Jumlah	71	100

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh bahwa 33 (46,5%) responden loyal terhadap pelayanan dan 38 (53,5%) responden tidak loyal terhadap pelayanan.

3) Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien dalam menggunakan pelayanan kembali.

Tabel 3 Tabulasi Silang Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Poli Bedah RSUD dr. R. Koesma Tuban

Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pasien		Total
	Loyal	Tidak Loyal	
Baik	17 (94,4%)	1 (5,6%)	18 (100%)
Sedang	16 (35,6%)	29 (64,4%)	45 (100%)
Buruk	0 (0%)	8 (100%)	8 (100%)
Total	33 (46,5%)	38 (53,5%)	71 (100%)

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik mereka akan loyal terhadap pelayanan yaitu 17 (94,4%), responden yang menyatakan kualitas pelayanan sedang mereka cenderung tidak loyal yaitu 29 (64,4%), sedangkan responden yang menyatakan kualitas pelayanan buruk semuanya tidak loyal 8 (100%). Hal itu diperjelas dengan hasil uji statistik koefisien contingensi dengan SPSS didapatkan $p = 0,000$ dimana nilai *significant* < 0,05. Dengan demikian maka H1 diterima, atau dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

4. PEMBAHASAN

Tabel 1 di atas tentang kualitas pelayanan di Poli Bedah dalam memberikan pelayanan kepada pasien dapat diketahui bahwa 18 (25,4%) responden menyatakan kualitas pelayanan baik, 45 (63,3%) responden menyatakan kualitas pelayanan yang sedang, dan 8 (11,3%) responden menyatakan kualitas pelayanan buruk. Penelitian tentang kualitas pelayanan yang dilakukan di Poli Bedah Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Koesma Tuban mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan di poli bedah RSUD dr. R. Koesma adalah sedang yaitu sebesar (63,3%). Berdasar kuesioner yang disebar oleh peneliti, penyebab dari kualitas pelayanan di poli bedah RSUD dr. R. Koesma Buruk diantaranya adalah untuk mendapat pelayanan di klinik ini tidak mudah, harus mendaftar dan menunggu lama dulu di loket. setelah sampai di klinik atau poli bedah pasien juga harus menunggu kedatangan dokter yang hampir sampai jam 09.00, padahal jadwal pelayanan di instalasi rawat jalan yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit adalah mulai jam 07.00-12.00. Selain itu petugas juga kurang tanggap apabila ada keluhan dari pasien, sebagai pasien yang berobat yang diharapkan adalah selain pengobatan secara medis juga perhatian dari petugas karena dengan demikian dapat mempercepat penyembuhan pasien.

Kualitas merupakan suatu standar yang diharapkan oleh pelanggan dalam menggunakan jasa atau pelayanan yang diterima dari penyelenggara jasa itu sendiri, atau merupakan tipe pengawasan yang berhubungan dengan kegiatan yang dipantau atau diatur dalam pelayanan berdasarkan kebutuhan atau pandangan konsumen (Sulistiyowati, 2018). Kualitas adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk (Sulaeman, 2015).

Pelayanan kesehatan merupakan derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan secara aman dan

memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Mundung et al., 2019). Pelayanan merupakan kinerja yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, tidak saja yang dapat menimbulkan kepuasan kepada pasien sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk tetapi juga sesuai dengan standard dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Anisah et al., 2022). Pelayanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang berkualitas tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Prabowo et al., 2020)

Kualitas pelayanan yang baik akan tercapai apabila Rumah Sakit menerapkan secara sungguh – sungguh visi dan misi. Visi RSUD dr. R. Koesma Tuban sebagai pusat rujukan melalui pelayanan, *profesionalisme* dan keterjangkauan. Sebagai Rumah Sakit rujukan Kabupaten Tuban RSUD dr. R. Koesma Tuban merupakan yang paling terjangkau biaya pelayanannya dibanding dengan rumah sakit lain yang ada di Kabupaten Tuban. Beberapa misi RSUD dr. R. Koesma Tuban juga belum tercapai. Diantaranya, meningkatkan pelayanan yang ramah dan cepat tanggap, meningkatkan sarana, prasarana dan peralatan kesehatan yang modern, canggih dan berkualitas. Terbukti dengan pelayanan di poli bedah yang lama dan juga petugas yang kurang ramah. Sarana dan prasarana yang mendukung juga kurang modern. Dengan demikian peneliti dapat menyimpulkan bahwa visi dan misi RSUD dr. R. Koesma Tuban belum tercapai. Untuk itu RSUD dr. R. Koesma Tuban harus mewujudkan visi dan misi untuk mencapai kualitas pelayanan yang diharapkan.

Identifikasi Loyalitas Pasien

Tabel 2 di atas tentang loyalitas pasien di poli bedah diperoleh bahwa 33 (46,5%) responden loyal atas pelayanan, 38 (53,5%) responden tidak loyal atas pelayanan yang telah diberikan. Hasil penelitian yang dilakukan, 38 dari 71 responden atau 53,5% pasien di Poli Bedah dapat dikatakan tidak loyal atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poli Bedah. Hal ini dikarenakan kualitas dari pelayanan yang kurang maksimal. Untuk mendapatkan loyalitas pasien memang sangat

mustahil apabila hanya dengan pelayanan yang biasa saja. Pasien akan meninggalkan dan tidak menggunakan pelayanan di Poli bedah dan lebih memilih berobat ke tempat lain apabila kualitas pelayanan yang diberikan masih biasa saja dan cenderung kurang.

Loyalitas pasien adalah kemauan dan kesediaan kembali pasien untuk menggunakan 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 (Maulina & Supriyanto, 2014). Pengertian Loyalitas menurut Oliver yang dikutip oleh Mahanani & Alam, (2022), sebagai berikut: “Komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten. Menurut Kotler (2005 : 18) menyebutkan bahwa *customer loyalty* adalah suatu pembelian ulang yang dilakukan oleh seorang pelanggan karena komitmen pada suatu merek atau perusahaan. Sebenarnya ada banyak faktor yang mempengaruhi suatu konsumen untuk loyal, antara lain faktor harga/tarif. Seseorang tentu akan memilih perusahaan atau merek yang menurutnya menyediakan alternatif harga/tarif paling murah diantara pilihan-pilihan yang ada (Afrida et al., 2020).

Dampak yang akan timbul apabila pasien loyal adalah pendapatan Rumah Sakit akan meningkat dan biaya promosi rumah sakit akan menurun. Hal yang paling penting adalah derajat kesehatan dari pasien yang loyal juga akan meningkat, kesembuhan dari penyakit yang diderita cepat tercapai dan hubungan yang baik antara pasien dan Rumah Sakit akan terbentuk (Afrida et al., 2020).

Tingkat loyalitas pasien atas pelayanan di poli bedah juga dapat dilihat pada penelitian sebelumnya Taufik Rachim (2012) diketahui bahwa loyalitas pasien dari 74 responden yang loyal sebanyak 23 (25,5%) dan 51 (74,5%) responden tidak loyal dalam perawatan.

Analisis hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien

Hasil penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Poli Bedah RSUD dr. R. Koesma Tuban, setelah dilakukan uji statistik *koefisien kontingensi* dengan SPSS didapatkan nilai $\rho = 0,000$ dimana nilai *significant* < 0,05. Dengan demikian maka H1

diterima, atau dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Loyalitas pasien di Poli Bedah RSUD dr. R. Koesma Tuban sangat berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Poli Bedah itu sendiri. Kinerja pegawai yang baik, sarana dan prasarana yang menunjang, waktu tunggu yang tidak lama serta kenyamanan lingkungan dalam pelayanan dapat menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan loyalitas pasien. Sebaliknya apabila perawat dan petugas lainnya kurang baik seperti contoh jarang senyum, tidak ramah, kurang sopan, tidak tanggap apabila ada keluhan dari pasien, sarana dan prasarana kurang menunjang serta lingkungan yang kurang bersih dan tidak nyaman semua itu menjadi alasan loyalitas pasien menjadi rendah. Padahal dalam ilmu keperawatan dasar disebutkan bahwa perawat di haruskan menjaga sikap (*attitude*) yang baik agar pasien yang di rawat menjadi senang dan dapat pula mempercepat kesembuhan pasien dalam perawatan pasien. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang konsumen bayangkan, maka konsumen cenderung akan puas dan mencobanya lagi atau bisa dikatakan loyal (Setianto et al., 2017).

Berdasarkan data dari responden tentang kualitas pelayanan yang menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 18 (25,4%), yang menyatakan kualitas pelayanan sedang 45 (63,3%) dan yang mengatakan kualitas pelayanan buruk 8 (11,3%). Hasil penelitian menunjukkan pula bahwa sebanyak 33 (46,5%) responden tidak loyal atas pelayanan, 38 (53,5%) responden loyal atas pelayanan yang diterima,

Penelitian lain yang dilakukan oleh Novita Kumalasari (2009) yang berjudul hubungan kualitas pelayanan rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien di Bangsal Mawar I RSUD dr. Moewardi Surakarta menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Saat ini di Poli Bedah RSUD dr. R. Koesma

Tuban pasien yang berobat mendapatkan pelayanan yang kurang baik, hal ini di karenakan sikap dari perawat dalam merawat pasien kurang tanggap apabila ada keluhan dari pasien, hal ini menjadikan pasien maupun keluarga pasien tidak puas dan dampaknya akan enggan untuk kembali berobat di Poli Bedah lagi. Faktor lain yang

mengakibatkan pasien kurang puas dan tidak loyal atas pelayanan di Poli Bedah adalah fasilitas dan sarana prasarana yang kurang modern.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat di simpulkan sebagai berikut: Sebagian besar responden berpendapat bahwa kualitas pelayanan sedang sebanyak 45 pasien. Sebagian besar responden mempunyai loyalitas yang kurang sebanyak 38 pasien. Ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di poli bedah RSUD dr. R.Koesma Tuban.

5. REFERENSI

- Afrida, R., Yacob, S., & Sari, N. (2020). Membangun loyalitas pelanggan melalui kualitas produk dan citra merek (studi pada pelanggan Oppo Jambi). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8(1), 7–16. <https://doi.org/10.22437/jdm.v8i1.16829>
- Anggraini, A., Rachman, I., & Stefanus Sampe. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Lapangan Sawang Kabupaten Kepulauan Siau Tagulandang Biaro. *Jurnal Governance*, 1(2), 2.
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2020). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare* ..., 8(2), 1252–1262. <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/2393>
- Fitriani, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk*. 1–19.
- Gunawan, K., & Djati, S. P. (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(1). <https://doi.org/10.9744/jmk.13.1.32-39>
- Julio Brayen Longdong, K., J. Rogahang, J., & F. C. Walangitan, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maesa Print Kawangkoan. *Journal Productivity*, 3(1), 13–17.
- Khesia, & Dwimawanti, I. H. (2008). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Rowosari Kecamatan Tembalang Kota Semarang*. 282.
- Mahanani, E., & Alam, I. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan D'besto Cabang Darmaga Caringin Bogor, Jawa Barat. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 19(01), 11–21. <https://doi.org/10.36406/jam.v19i01.550>
- Maulina, N. A., & Supriyanto, S. (2014). Promotion Effects Dan Switching Barriers Terhadap Loyalitas Pasien Ruang Sakinah Rumah Sakit Muhammadiyah Lamongan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 2, 108–119.
- Mundung, R., Wowor, R., & Maramisi, F. R. R. (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Motoling Barat. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado*, 53(9), 1689–1699. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/kesmas/article/view/27234/26800>
- Prabowo, F., Widodo, Z. D., Zailani, A., Tunas, U., & Surakarta, P. (2020). *Analisis Hubungan Pelayanan Optimal Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pt Pegadaian Cp Sukoharjo*. 10, 343–353.
- Purwanza, S. W., Anggreyanti, I. P., & Wibowo, C. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Peran Perawat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 7(4), 203–206. <https://doi.org/10.30651/jkm.v7i4.14348>
- Setianto, G., Wartini, S., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2017). Management Analysis Journal Pengaruh Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen. *Management Analysis Journal*, 6(4). <http://maj.unnes.ac.id>
- Sulaeman, E. R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Charly VHT Family Karaoke Cabang Garut). *Jurnal Manajemen*, 14(2), 175–196.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya* (S. B. Sartika & M. T. Multazam (eds.); 1st ed.). UMSIDA Press.