

**ANALISIS LOYALITAS PASIEN DALAM MENGGUNAKAN PELAYANAN RAWAT JALAN
DI POLIKLINIK UMUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH KOTA KENDARI TAHUN 2018**

Elpita Reski¹ Suhadi² Lisnawaty³

¹²³Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo

¹elpitareski123@gmail.com²Suhaditsel77@gmail.com³lisnaradhayah@gmail.com

ABSTRAK

Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis usaha untuk berkompetisi, termasuk usaha di bidang kesehatan. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut agar mampu meningkatkan loyalitas yaitu pembelian berulang secara teratur, mereferensikan kepada orang lain dan menunjukkan kekebalan terhadap daya tarik pesaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara Akses, Hambatan Pindah, kualitas layanan dengan loyalitas pasien. Metode penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada akhir bulan September-Oktober 2018 dengan lokasi penelitian di Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari dengan jumlah responden 154 orang dengan menggunakan persamaan slovin dengan kriteria inklusi dan eksklusi. Hasil penelitian dengan menggunakan analisis *chi square* menunjukkan terdapat hubungan antara akses ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari dengan loyalitas pasien (nilai *p value* = 0,040), terdapat hubungan antara hambatan pindah dengan loyalitas pasien (nilai *p value* = 0,039), terdapat hubungan antara dimensi kualitas layanan berupa *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dengan loyalitas pasien dengan masing-masing (nilai *p value* = 0,00), (nilai *p value* = 0,014), (nilai *p value* = 0,005), dan tidak terdapat hubungan antara dimensi kualitas pelayanan berupa *tangible* dan *emphaty* dengan loyalitas pasien (nilai *p value* = 0,248) dan (nilai *p value* = 0,093). Diharapkan pihak rumah sakit menjaga loyalitas pasien yang sudah ada, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata kunci : Loyalitas Pasien, Kualitas Layanan, Akses, Hambatan Pindah

ABSTRACT

The globalization erahas created challenges for all types of businesses to compete, including businesses in the health sector. The health care provider must be able to provide information and needs of patients so that the wishes of patients can be fulfilled and increase the patient satisfaction in order to be able to increase loyalty, namely repeated purchases regularly, referring to others and showing immunity to the attractiveness of competitors. This aim of studywas to determine the relationship of access, Barriers to move, service quality with the patient loyalty. The method of studywas analytical study with cross sectional approach. This study was conducted at the end of September-October in 2018. The location of study is in the General Polyclinic of the General Hospital of Kendari City.The number of respondents were 154 people using the Slovin equation with inclusion and exclusion criteria. The results of the study using chi square analysis showed that there was a relationship between access to the Kendari City General Hospital and patient loyalty (*p value* = 0.040), there was a relationship between Barriers to move with patient loyalty (*p value* = 0.039), there was a relationship between service quality in the form of *reliability*, *responsiveness*, *assurance* with patient loyalty with each relationship (*p value* = 0.00), (*p value* = 0.014), (*p value* = 0.005).There was no relationship between dimensions of service quality in the form of tangible and empathy with patient loyalty (*p value* = 0.248) and (*p value* = 0.093). It is expected that the hospital will maintain the loyalty of existing patients and it is necessary to improve the sustainable service quality.

Keywords: Patient Loyalty, Service Quality, Access, and Barriers to move

PENDAHULUAN

Era globalisasi telah menciptakan tantangan bagi semua jenis usaha untuk berkompetisi, termasuk usaha di bidang kesehatan. Pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan harus bisa memberikan informasi dan kebutuhan pasien supaya keinginan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien tersebut¹.

Salah satu pelayanan yang sangat penting dalam rumah sakit adalah pelayanan rawat jalan, dimana rawat jalan merupakan tulang punggung system pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya².

Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu keuntungan lain dari loyalitas yakni dapat menurunkan biaya pemasaran, mempersingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya turn over, dan word of mouth yang positif³.

Berdasarkan hasil observasi awal di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari, peneliti melakukan pengambilan data kunjungan pasien rawat jalan pada 14 poli dan secara keseluruhan jumlah kunjungannya relative meningkat namun pada poliklinik umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari yang hanya menerima pasien umum diketahui selama tiga tahun terakhir mengalami penurunan yaitu pada tahun 2015 jumlah kunjungan di poliklinik umum sebanyak 3650 kunjungan dari jumlah kunjungan keseluruhan rawat jalan 46617 atau sekitar 8% dengan jumlah kunjungan pasien lama sebanyak 1043 dan jumlah kunjungan pasien baru sebanyak 2607. Kemudian pada tahun 2016 jumlah kunjungan di poliklinik umum sebanyak 3636 kunjungan dari jumlah keseluruhan rawat jalan 53684 atau sekitar 6,8% dengan jumlah kunjungan pasien lama sebanyak 840 dan jumlah kunjungan pasien baru sebanyak 2796. Sedangkan untuk tahun 2017 jumlah kunjungan di poliklinik umum sebanyak 3361 kunjungan dari jumlah kunjungan keseluruhan rawat jalan 60208 atau sekitar 5,9% dengan jumlah kunjungan pasien lama sebanyak 789 dan jumlah kunjungan pasien baru sebanyak 2572⁴.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional study*. *Studi cross sectional* adalah suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor yang dianggap sebagai faktor risiko dengan faktor yang dianggap sebagai efek, dengan cara pendekatan, observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*)⁵. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata perbulan kunjungan pasien di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari dari Januari - Juni Tahun 2018 yaitu sebanyak 250 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien lama yang telah berkunjung di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari saat penelitian berlangsung. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakan dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat.

HASIL

Tabel 1. Karakteristik responden

| Karakteristik Responden | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|----------------------------|-------------------|-----------------------|
| Umur | | |
| 16-24 | 86 | 55,8 |
| 25-33 | 36 | 23,4 |
| 34-42 | 13 | 8,4 |
| 43-51 | 14 | 9,1 |
| 52-60 | 5 | 3,3 |
| Jumlah | 154 | 100 |
| JenisKelamin | Jumlah (n) | Persentase (%) |
| Laki-laki | 97 | 63 |
| Perempuan | 57 | 37 |
| Jumlah | 154 | 100 |
| Pendidikan terakhir | Jumlah (n) | Persentase (%) |
| SMA | 46 | 29,9 |
| D1 | 3 | 1,9 |
| D3/S1 | 105 | 68,2 |
| Jumlah | 154 | 100 |
| Pekerjaan | Jumlah (n) | Persentase (%) |
| PNS/TNI/POLRI | 35 | 22,7 |
| Karyawan swasta | 49 | 31,8 |

| | | |
|-------------------|------------|------------|
| Pelajar/Mahasiswa | 18 | 11,7 |
| Wiraswasta | 23 | 15,0 |
| Tidak Bekerja | 29 | 18,8 |
| Jumlah | 154 | 100 |

Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan Akses terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2018

| No | Akses | Loyalitas Pasien | | | | Total | | PValue |
|--------------|-------------|------------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|--------|
| | | Loyal | | Tidak Loyal | | n | % | |
| | | n | % | n | % | | | |
| 1 | Akses Mudah | 62 | 40,3 | 42 | 27,3 | 104 | 67,6 | 0,040 |
| 2 | Akses Sulit | 21 | 13,6 | 29 | 18,8 | 50 | 32,4 | |
| Total | | 83 | 53,9 | 71 | 46,1 | 154 | 100 | |

Sumber: *Data Primer, 2018*

Tabel 3. Hubungan Hambatan Pindah Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2018

| No | Hambatan Pindah Tempat Pelayanan Kesehatan | Loyalitas Pasien | | | | Total | | PValue |
|--------------|--------------------------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|--------|
| | | Loyal | | Tidak Loyal | | n | % | |
| | | n | % | n | % | | | |
| 1 | Ada hambatan | 60 | 39 | 40 | 26 | 100 | 65 | 0,039 |
| 2 | Tidak ada hambatan | 23 | 14,9 | 31 | 20,1 | 54 | 35 | |
| Total | | 83 | 53,9 | 71 | 46,1 | 154 | 100 | |

Sumber: *Data Primer, 2018*

Tabel 4. Hubungan Tampilan Fisik Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2018

| No | Tampilan Fisik | Loyalitas Pasien | | | | Total | | PValue |
|--------------|----------------|------------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|--------|
| | | Loyal | | Tidak Loyal | | n | % | |
| | | n | % | n | % | | | |
| 1 | Baik | 62 | 40,3 | 47 | 30,5 | 109 | 70,8 | 0,248 |
| 2 | Tidak Baik | 21 | 13,6 | 24 | 15,6 | 45 | 29,2 | |
| Total | | 83 | 53,9 | 71 | 46,1 | 154 | 100 | |

Sumber: *Data Primer, 2018*

Tabel 5. Hubungan Kehandalan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2018

| No | Kehandalan | Loyalitas Pasien | | | | Total | | PValue |
|--------------|--------------|------------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|--------|
| | | Loyal | | Tidak Loyal | | n | % | |
| | | n | % | n | % | | | |
| 1 | Handal | 70 | 45,5 | 37 | 24,0 | 107 | 69,5 | 0,00 |
| 2 | Tidak Handal | 13 | 8,4 | 34 | 22,1 | 47 | 30,5 | |
| Total | | 83 | 53,9 | 71 | 46,1 | 154 | 100 | |

Sumber: *Data Primer, 2018*

Tabel 6. Hubungan Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2018

| No | Daya Tanggap | Loyalitas Pasien | | | | Total | | PValue |
|--------------|---------------|------------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|--------|
| | | Loyal | | Tidak Loyal | | n | % | |
| | | n | % | n | % | | | |
| 1 | Tanggap | 71 | 46,1 | 49 | 31,8 | 120 | 77,9 | 0,014 |
| 2 | Tidak Tanggap | 12 | 7,8 | 22 | 14,3 | 34 | 22,1 | |
| Total | | 83 | 53,9 | 71 | 46,1 | 154 | 100 | |

Sumber: *Data Primer, 2018*

Tabel 7. Hubungan Jaminan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2018

| No | Jaminan | Loyalitas Pasien | | | | Total | | PValue |
|--------------|-------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|--------|
| | | Loyal | | Tidak Loyal | | n | % | |
| | | n | % | n | % | | | |
| 1 | Ada Jaminan | 71 | 46,1 | 47 | 30,5 | 118 | 76,6 | 0,005 |
| 2 | Tidak Ada Jaminan | 12 | 7,8 | 24 | 15,6 | 36 | 23,4 | |
| Total | | 83 | 53,9 | 71 | 46,1 | 154 | 100 | |

Sumber: *Data Primer, 2018*

Tabel 8. Hubungan Empati Terhadap Loyalitas Pasien Pada Pasien Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2018

| No | Empati | Loyalitas Pasien | | | | Total | | PValue |
|--------------|--------------|------------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|--------|
| | | Loyal | | Tidak Loyal | | N | % | |
| | | n | % | n | % | | | |
| 1 | Empati | 78 | 50,6 | 61 | 39,6 | 139 | 90,3 | 0,093 |
| 2 | Tidak Empati | 5 | 3,2 | 10 | 6,5 | 15 | 9,7 | |
| Total | | 83 | 53,9 | 71 | 46,1 | 154 | 100 | |

Sumber: *Data Primer, 2018*

DISKUSI

Hubungan Akses dan Loyalitas Pasien

Akses pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Salah satunya yaitu keadaan geografis yang dapat diukur dengan jarak, lama perjalanan, jenis transportasi dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan⁶.

Akseibilitas dapat disebabkan oleh tiga faktor yaitu Akses fisik, terkait dengan ketersediaan pelayanan kesehatan atau jaraknya terhadap pengguna pelayanan. Akses fisik dapat dihitung dari waktu tempuh, jarak tempuh, jenis transportasi, dan kondisi pelayanan kesehatan kemudian Aksesibilitas Ekonomi dapat dilihat dari kemampuan finansial responden untuk mengakses pelayanan kesehatan

dan Akseibilitas Sosial yang berupa kondisi non fisik dan finansial yang mempengaruhi pengambilan keputusan untuk ke pelayanan kesehatan⁷.

Dari penelitian ini, berdasarkan hasil lembar kuesioner rata-rata pasien yang berkunjung kembali ke pelayanan rawat jalan poliklinik umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari pada tahun 2018 berasal dari pasien dengan biaya transportasi murah dan jarak yang mudah (akses mudah) berdasarkan uraian responden hal tersebut di karenakan rumah sakit yang paling mudah dijangkau oleh responden adalah rumah sakit umum daerah kota kendari yang berarti bahwa loyalitas pasien kurang dirasakan bagi pasien yang memiliki biaya transportasi dan jarak yang jauh (akses sulit) sehingga rumah sakit umum daerah kota kendari bukanlah suatu hal yang utama dalam pemilihan penyedia pelayanan kesehatan namun terdapat responden dengan akses mudah tapi tidak loyal hal tersebut di karenakan kesembuhan

dari penyakit yang dialami telah mengalami peningkatan kemudian untuk responden yang berasal dari akses sulit namun tetap loyal hal tersebut di karenakan adanya urusan di sekitar rumah sakit tersebut sehingga pasien memilih berkunjung di rumah sakit tersebut.

Gambaran langsung dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung di poliklinik umum rumah sakit umum kota kendari berasal dari akses mudah yaitu yang memiliki jarak \leq 5 km dari rumah responden dengan biaya transportasi yang murah bahkan terdapat responden yang menggunakan kendaraan pribadi untuk berkunjung ke rumah sakit tersebut serta rumah sakit umum daerah kota kendari merupakan rumah sakit yang mudah dijangkau oleh alat transportasi sehingga dalam penelitian ini terdapat hubungan antara akses dengan loyalitas yang artinya bahwa semakin jauh jarak tempat tinggal responden dari rumah sakit maka responden akan cenderung tidak loyal terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut.

Hubungan Hambatan Pindah Tempat Pelayanan Kesehatan dan Loyalitas Pasien

Hambatan pindah tempat pelayanan kesehatan adalah kesulitan untuk berpindah ke penyedia produk atau jasa lain yang dirasakan oleh konsumen yang tidak puas dengan layanan yang ada saat ini, atau beban keuangan/finansial, beban sosial dan beban psikologis yang dirasakan pelanggan ketika beralih ke penyedia produk atau jasa lain.

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan loyalitas pelanggan juga memperkuat hasil penelitian ini, yang menyatakan bahwa hambatan pindah mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan⁸.

Dari hasil penelitian dengan menggunakan lembar kuesioner di peroleh bahwa rata-rata responden yang menggambarkan loyalitas pada pelayanan rawat jalan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari adalah yang merasakan hambatan pindah cukup besar hal ini dipengaruhi oleh faktor dokter senior yang ada dan berpengalaman di bidangnya, faktor kebiasaan berobat di pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah kota Kendari sehingga pasien merasa enggan untuk pindah, dan faktor keberadaan catatan medis pasien yang dapat diartikan bahwa loyalitas responden kurang digambarkan oleh responden yang tidak memiliki hambatan pindah sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari bukanlah suatu hal yang

menjadi prioritas dalam mencari pelayanan kesehatan namun ada juga responden yang menyatakan ada hambatan tapi tidak loyal hal tersebut di karenakan adanya rekomendasi dari kerabat mengenai pelayanan di rumah sakit lain sehingga menimbulkan daya tarik untuk berkunjung ke rumah sakit lain kemudian untuk responden yang menyatakan tidak ada hambatan namun tetap loyal hal tersebut di karenakan dibagian poliklinik umum jumlah pasiennya terkadang tidak sebanyak di rumah sakit lain sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama apalagi ketika responden dalam keadaan terburu-buru.

Gambaran langsung dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung di Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari merasakan hambatan pindah tempat pelayanan kesehatan yang besar dikarekan petugas kesehatan yang berpengalaman misalnya petugas administrasi yang memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat untuk melayani pasien yang berkunjung di rumah sakit tersebut selain itu dokter di poliklinik umum memberikan pelayanan dengan kemampuan dan pengetahuan yang baik misalnya saja ketika dokter menjelaskan mengenai hasil pemeriksaan sehingga pasien enggan pindah ke rumah sakit lain sehingga dalam penelitian ini terdapat hubungan antarahambatan pindah dengan loyalitas yang artinya bahwa semakin kecil hambatan pindah yang dirasakan responden maka responden cenderung tidak loyal terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut.

Hubungan Tampilan Fisik dan Loyalitas Pasien

Tampilan fisik (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan.

Penelitian sebelumnya mengemukakan bahwa Dimensi tangibles menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan, dimana pelanggan akan menggunakan indera penglihatannya untuk menilai, yang meliputi penampilan fisik seperti gedung, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan komunikasi, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam pelayanan, dan penampilan karyawan⁹.

Dari hasil penelitian di peroleh bahwa rata-rata responden yang menggambarkan loyalitas pada pelayanan rawat jalan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari yaitu yang merasakan tampilan fisiknya baik hal ini dipengaruhi oleh kerapian seluruh petugas kesehatan khususnya yang terlibat serta kelengkapan alat dalam poliklinik umum namun terdapat responden yang menyatakan walaupun secara keseluruhan tampilan fisik di poliklinik umum sudah baik namun faktor ruang tunggu yang kurang bersih dan tidak nyaman di karenakan ke tidak seimbangan antara kursi tunggu untuk semua poli dengan pasien yang berkunjung di tambah lagi tidak tersedianya pendingin ruangan sehingga pasien merasa kepanasan ketika mengantri untuk memperoleh pelayanan di poliklinik dari semua poli rawat jalan sehingga rumah sakit tersebut menjadi alternatif terakhir ketika tidak menemukan pelayanan yang sesuai dengan keluhan responden namun ada juga responden yang menyatakan tampilan fisik baik tapi tidak loyal hal tersebut di karenakan umumnya responden yang menyatakan hal tersebut adalah berasal dari akses sulit sehingga mereka membutuhkan biaya transportasi dan jarak yang lebih jauh apabila berkunjung ke rumah sakit umum daerah kota kendari kecuali mempunyai urusan di sekitar rumah sakit sehingga bisa berkunjung lagi kemudian untuk responden yang menyatakan tampilan fisik tidak baik tapi loyal hal tersebut di karenakan kepercayaan responden terhadap dokter yang dianggap telah profesional dan berpengalaman.

Gambaran langsung dilapangan menunjukkan bahwa pasien yang berkunjung di poliklinik umum rumah sakit umum kota kendari kurang memperdulikan kondisi di rumah sakit umum daerah khusus ruangan penunjang pelayanan di poliklinik umum mulai dari tempat tunggu yang terkadang dalam keadaan kotor hingga suhu ruangan yang panas namun pasien memilih berkunjung di Poliklinik Umum Daerah Kota Kendari di dasarkan pada senioritas dokter dalam melayani pasien sehingga dalam penelitian ini tidak terdapat hubungan antara tampilan fisik dengan loyalitas yang artinya bahwa baik buruknya tampilan fisik yang dirasakan responden tidak berdampak terhadap loyalitas pasien poliklinik umum di rumah sakit tersebut.

Hubungan Kehandalan dan Loyalitas Pasien

Kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*) sehingga perlu ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang dibutuhkan dari waktu ke waktu.

Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa adanya hubungan pandangan pasien tentang kehandalan terhadap loyalitas pasien di Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP Gryatama) dengan Minat Pemanfaatan Ulang di BRSU Tabanan Tahun 2013¹⁰.

Dari penelitian ini, berdasarkan hasil lembar kuesioner diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kategori handal dan loyal, hal yang mendukung *reliability* (kehandalan pelayanan) adalah para petugas kesehatan seperti perawat dan staf rumah sakit yang melayani pasien dengan tepat waktu, terutama loket rumah sakit yang melakukan pendaftaran pasien dengan cepat dan tepat waktu Sedangkan, terdapat responden yang berada pada kategori tidak handal sehingga tidak loyal hal yang menyebabkan adalah responden yang beranggapan bahwa dokter tidak tepat waktu dalam melayani pasien dikarenakan waktu kunjungan dokter yang terlambat untuk memeriksa pasien, kedisiplinan waktu membuka pelayanan di poliklinik umum walaupun petugas di ruangan tersebut telah mengetahui bahwa jam kerja adalah 08:00-14:00 kemudian terdapat responden yang menyatakan pelayanan handal namun tidak loyal hal tersebut di karenakan responden telah mengalami kesembuhan terhadap gangguan kesehatan sedangkan responden yang menyatakan tidak handal tapi loyal hal tersebut dikarenakan faktor pemakluman bahwa dokter di poliklinik umum memiliki tugas yang cukup banyak yang tidak hanya bertugas di poliklinik saja.

Gambaran langsung dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung di Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari merasakan adanya kehandalan dalam pelayanan dikarenakan keseluruhan petugas kesehatan yang terlibat dalam pelayanan di poliklinik umum baik dari petugas administrasi sampai dokter yang bertugas memberikan pelayanan dengan tepat waktu dengan ketelitiannya misalnya petugas administrasi yang memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat untuk melayani pasien yang berkunjung di rumah

sakit tersebut sedangkan dokter di poliklinik umum memberikan pelayanan dengan penuh ketelitian misalnya saja ketika dokter melakukan pemeriksaan kepada pasien sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kehandalan terhadap loyalitas pasien yang artinya bahwa semakin handal pelayanan yang dirasakan responden maka responden cenderung loyal terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut.

Hubungan Daya Tanggap dan Loyalitas Pasien

Daya tanggap adalah keinginan setiap karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap¹¹. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa adanya hubungan tentang daya tanggap dengan loyalitas Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP Gryatama) dengan Minat Pemanfaatan Ulang di BRSU Tabanan Tahun 2013¹⁰.

Dari penelitian ini, berdasarkan hasil lembar kuesioner menunjukkan bahwa rata-rata pasien yang berkunjung kembali ke pelayanan rawat jalan poliklinik umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari pada tahun 2018 berasal dari pasien yang merasakan daya tanggapnya baik berdasarkan uraian responden hal tersebut di karenakan dokter yang bertugas di poliklinik umum memberikan pelayanan sesuai dengan keluhan pasiennya yang berarti bahwa loyalitas pasien kurang dirasakan bagi pasien yang merasakan tidak adanya daya tanggap sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari bukanlah suatu hal yang utama dalam pemilihan penyedia pelayanan kesehatan namun terdapat responden yang menyatakan daya tanggap baik tapi tidak loyal hal tersebut di karenakan pasien telah sembuh dari gangguan kesehatannya sehingga mereka akan berkunjung ketika mengalami gangguan kesehatan lagi, kemudian di rumah sakit lain juga mempunyai daya tanggap yang baik khususnya di poliklinik umumnya sehingga responden tidak menoton melakukan pengobatan pada poliklinik umum rumah sakit umum daerah kota kendari kemudian untuk responden yang merasakan pelayanan tidak tanggap namun tetap loyal hal tersebut di karenakan telah terbiasa berkunjung di rumah sakit ini sehingga sudah mempunyai catatan medis.

Gambaran langsung dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung di Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari mengatakan adanya daya tanggap dalam pelayanan

yang dirasakan pasien dikarenakan secara keseluruhan petugas kesehatan yang terlibat dalam pelayanan di poliklinik umum baik dari petugas administrasi sampai dokter yang bertugas menggambarkan ketanggapan yang baik dengan kemampuan dan kesiapan petugas untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pasien dengan baik misalnya petugas administrasi yang memberikan pelayanan dengan tepat untuk melayani pasien yang berkunjung di rumah sakit tersebut sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antaradaya tanggap terhadap loyalitas pasien yang artinya bahwa semakin baik daya tanggap pelayanan yang dirasakan responden maka responden cenderung loyal terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut.

Hubungan Jaminan dan Loyalitas Pasien

Jaminan Pelayanan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan dan sifat dapat dipercaya harus dimiliki para staf untuk membangun hubungan dengan pelanggannya¹².

Dari penelitian ini, berdasarkan hasil lembar kuesioner diperoleh bahwa rata-rata responden yang menggambarkan loyalitas pada pelayanan rawat jalan di Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari adalah yang merasakan jaminan cukup besar hal ini dipengaruhi oleh pasien merasa dokter dan perawat memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik dan telah berpengalaman dalam menangani pasien sehingga pasien merasa aman selama menjalani perawatan di poliklinik umum tersebut serta responden juga merasa perilaku yang ditunjukkan dokter sudah baik yang perlu di pertahankan yang dapat diartikan bahwa loyalitas responden kurang digambarkan oleh responden yang tidak merasakan adanya jaminan sehingga Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari bukanlah suatu hal yang menjadi prioritas dalam mencari pelayanan kesehatan namun ada juga responden yang menyatakan ada jaminan tapi tidak loyal hal tersebut di karenakan pasien merasa telah sembuh dari gangguan kesehatan kemudian untuk responden yang menyatakan tidak ada jaminan namun tetap loyal hal tersebut di karenakan karena faktor kemudahan akses dalam menjangkau Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit.

Gambaran langsung dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung di

Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari merasakan adanya jaminan dalam pelayanan dikarenakan petugas kesehatan yang terlibat dalam pelayanan di poliklinik umum misalnya dokter memberikan pelayanan dengan pengetahuan dan kemampuan dalam pelayanannya yang dapat dicerminkan dari setiap pemeriksaan dan resep obat yang di berikan pasien cocok untuk pasiennya sehingga dalam penelitian ini terdapat hubungan antara jaminan dengan loyalitas yang artinya bahwa adanya jaminan yang dirasakan responden maka responden cenderung loyal terhadap pelayanan di rumah sakit tersebut.

Hubungan Empati dan Loyalitas Pasien

Dimensi empati (empathy) mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan konsumen yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati terhadap loyalitas pasien yang tidak sejalan dengan penelitian ini.

Penelitian sebelumnya menyimpulkan terdapat hubungan yang searah antara dimensi empati terhadap loyalitas pasien yang tidak sejalan dengan penelitian ini¹³.

Dari penelitian ini, berdasarkan hasil lembar kuesioner diketahui bahwa responden berada pada kategori empati dan loyal hal ini dikarenakan petugas kesehatan khususnya dokter memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh dan penuh perhatian sehingga responden merasa nyaman namun ada responden yang menyatakan empati tapi tidak loyal hal tersebut dikarenakan menurut responden prosedur layanan agak berbelit-belit dan adanya rumah sakit lain juga memiliki empati yang baik sedangkan ada responden yang menyatakan tidak empati tapi loyal hal tersebut dikarenakan responden menganggap hal tersebut wajar dikarenakan faktor kesibukan diantaranya petugas administrasi sangat sibuk melayani pasien yang berkunjung di semua poliklinik sehingga petugas memberikan pelayanan dengan cepat tanpa memperhatikan nilai empati yang di berikan.

Gambaran langsung dilapangan menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berkunjung di Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari merasakan adanya empati dalam pelayanan dikarenakan petugas kesehatan yang terlibat dalam pelayanan di poliklinik umum misalnya perawat dan dokter yang bertugas memberikan pelayanan dengan

penuh rasa peduli sehingga menimbulkan perhatian yang bersifat individualisme namun petugas administrasi tidak memberikan rasa empati dalam pelayanan yang diberikan dikarenakan mempunyai tugas yang cukup besar yaitu melayani semua pasien di setiap poli di rawat jalan belum lagi pasien rawat inap dan pasien pelayanan lainnya sehingga mereka tidak memperdulikan rasa empati yang terpenting bagi petugas administrasi adalah memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sehingga pasien menganggap hal tersebut sebagai suatu kewajaran sehingga dalam penelitian ini empati tidak berhubungan terhadap loyalitas pasien yang artinya bahwa baik dan buruknya empati yang diberikan di pelayanan rawat jalan di poliklinik umum tidak berdampak pada loyalitas pasien diantaranya meskipun terdapat petugas yang tidak menggambarkan empati yang baik dalam pelayanan namun pasien merasa hal tersebut masih dalam kategori wajar.

KESIMPULAN

1. Ada hubungan antara akses dengan loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari.
2. Ada hubungan antara hambatan pindah dengan loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari.
3. Tidak ada hubungan antara tampilan fisik (Tangible) dengan loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.
4. Ada hubungan antara Reliability (Kehandalan) dengan loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari.
5. Ada hubungan antara Responsiveness (daya tanggap) dengan loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari.
6. Ada hubungan antara Jaminan (Assurance) dengan loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari.
7. Tidak ada hubungan antara Empati (Emphaty) dengan loyalitas pasien dalam menggunakan pelayanan rawat jalan di poliklinik umum Rumah Sakit Umum Kota Kendari.

SARAN

1. Perlu dilakukan peningkatan kualitas dalam pelayanan agar dapat menjadi daya tarik bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan tanpa mempertimbangkan aksesibilitas ke Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.
2. Melakukan perbaikan kualitas pelayanan agar dapat menjadi hambatan bagi pasien untuk pindah ke rumah sakit lain serta melakukan penambahan dan penyediaan fasilitas yang ada di ruang tunggu pelayanan rawat jalan seperti penambahan kursi tunggu dan menyediakan pendingin ruangan.
3. Melakukan peningkatan kebersihan ruang tunggu sehingga pasien yang menunggu giliran pemeriksaan dapat merasa lebih nyaman.
4. Melakukan manajemen waktu pelayanan terhadap pasien di Poliklinik Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari.
5. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan terhadap keluhan pasien.
6. Mampu memberikan jaminan sehingga pasien merasa memiliki asuransi terhadap pelayanan yang di berikan penyedia pelayanan kesehatan.
7. Untuk menjaga loyalitas responden yang sudah ada, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas layanan secara terus menerus terutama dalam pemberian rasa empati terhadap pasien.
8. Melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualitas layanan dan melakukan sistem keluhan dan saran secara rutin dengan memberikan kesempatan seluas-luasnya pada pasien untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan.
8. Diharapkan manajemen rumah sakit mencari informasi lebih lanjut mengenai penyebab pasien yang menyatakan kualitas layanan baik dan hambatan pindah besar tetapi tidak loyal terhadap rumah sakit. Informasi ini sangat bermanfaat bagi rumah sakit untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.
9. Diharapkan peneliti selanjutnya mengkaji diluar dari variabel yang relevan dari penelitian ini.
2. Maslina, V. H. r. (2011a). Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS. Zaharah. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*.
3. Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
4. RS Umum Kota Kendari. (2017). *Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kota Kendari Tahun 2017*. Kendari: Rumah Sakit Umum Kota Kendari.
5. Notoatmodjo, S. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
6. Notoatmodjo. (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
7. Eryando, T. (2006). Aksesibilitas Kesehatan Maternal di Kabupaten Tangerang. *Makara*, 11, 74-83.
8. Ulfa, R. (2012). *Hubungan Karakteristik Pasien, Kualitas Layanan Dan Hambatan Pindah Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Tugu Ibu Depok Tahun 2011*. Universitas Indonesia, Jakarta.
9. Hardiyansyah. "Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya". Yogyakarta : Gava Media. Yogyakarta. 2011
10. Devi, Ni luh Gede Nova Cintya dan Rina Listyowati. 2014. Hubungan Persepsi Penggunaan Layanan tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP Gryatama) dengan Minat Pemanfaatan Ulang di BRSU Tabanan Tahun 2013.
11. Retnaningsih, Ekowati. 2013. Akses Layanan Kesehatan. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
12. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service, balancing customers perception and expectation*. The Free Press, New York.
13. Haryono, Erwin, Hari Kusnanto & M. Syafril Nusyirwa. 2006. Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas dan Balai Pengobatan Swasta di Kabupaten Tapanuli Tengah, Working Paper Series No.4, Universitas Gadjah Mada.

DAFTAR PUSTAKA

1. John, Hopkins. 1992. *Patient Satisfaction: The Impact of Past Exdperience*. JHCM. Vol 12. No. 3. Pp 56-64.