

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI UNIT RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA CEMPAKA PUTIH

Didi Indra Saputra, Intan Silviana Mustikawati
Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Esa Unggul
didiindra45@gmail.com, intansilviana@esaunggul.ac.id

ABSTRAK

Loyalitas merupakan kesediaan pelanggan untuk senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, apalagi jika menggunakannya secara eksklusif, dan merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada rekannya. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya mengharuskan rumah sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pihak rumah sakit juga perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan loyalitas atas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik, dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah 103 pasien di ruang rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik Stratified Random Sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat Spearman Rank. Responden penelitian didominasi oleh pasien wanita sebesar 59,2%, kelompok umur dewasa awal (35,9%), berpendidikan terakhir SMA/ sederajat (57,3%), dan pekerjaan sebagai karyawan swasta (35,9%). Hasil penelitian ini menunjukkan nilai p sebesar 0,000 lebih kecil dari alpha ($p\text{-value} < 0,05$), nilai korelasi sebesar 0,497 yang berarti keeratan hubungannya adalah sedang. Kemudian berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 24,7% terhadap tingkat loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih. Kesimpulan yang dapat diambil adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih. Diharapkan pihak Rumah Sakit Islam terutama unit rawat inap untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, agar loyalitas pasien dapat terus meningkat.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pasien.

Pendahuluan

Rumah sakit merupakan bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Kedudukan rumah sakit dalam sistem kesehatan sangat strategis, bergantung pada sistem ekonomi serta kemauan politik pemerintahan suatu negara. Suatu rumah sakit yang berlaku sebagai sistem akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan, baik hukum dan perundangan, politik, ekonomi, maupun sosial budaya. Dengan demikian rumah sakit dapat menjadi unit pelaksana pemerintah dalam memberikan pelayanan publik ataupun sebagai institusi pelayanan swasta. (Latifah; 2011)

Pada awalnya rumah sakit tidak memperhatikan perubahan lingkungan. Kemudian rumah sakit mulai memperhatikan pasar dan memperhitungkan perubahan yang

terjadi pada lingkungan kesehatan eksternalnya ketika menyusun strateginya, karena sebelumnya mereka masih merasa bahwa pasienlah yang membutuhkan rumah sakit. (Kasmir; 2005).

Keadaan sekarang sudah berubah karena jumlah rumah sakit pesaing lebih banyak. Penelitian pasar penting artinya bagi rumah sakit sebagai sarana mendapatkan informasi tentang hal-hal yang sebenarnya dicari pasien ketika mereka membutuhkan layanan rumah sakit, dan apa yang membuat mereka puas atau tidak puas terhadap jasa rumah sakit yang diterima. Atas dasar hasil penelitian pasar, rumah sakit membenahi dan menyusun strategi yang tepat bagi pasarnya. (Kasmir; 2005).

Kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit dicerminkan sebagai pelayanan jasa kesehatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan konsumen sebagai pemakai jasa pelayanan rumah sakit. Sedangkan loyalitas merupakan

satu kata lama yang biasanya digunakan untuk menggambarkan kesetiaan dan kepatuhan terhadap nagara, gerakan, atau individu. Belakangan ini, loyalitas digunakan dalam konteks bisnis, untuk menggambarkan kesediaan pelanggan agar senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, apalagi jika menggunakannya secara eksklusif, dan merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada teman dan rekannya. Loyalitas pelanggan melampaui perilaku dan mencakup preferensi, kesukaan, dan itikad dimasa mendatang. (lovelock; 2010)

Pasien akan merasa terpuaskan bila harapan akan pelayanan kesehatan yang diterimanya memenuhi standar kualitas yang diinginkan, karena dengan terpuaskannya pasien dan konsumen rumah sakit meningkatkan brand loyalty yang semakin kuat. Pelayanan rumah sakit meliputi fasilitas fisik, fasilitas perawatan, dan berbagai fasilitas pendukung yang tersedia di rumah sakit tersebut. (Latifah; 2011)

Loyalitas tidaklah sekedar membeli produk secara berulang-ulang secara *continue*, namun ditunjukkan pula dengan suatu komitmen dan sikap positif terhadap merek atau perusahaan tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml (1996) menyatakan bahwa alasan mengapa pelanggan berpindah ke merek lain disebabkan karena pelayanan yang buruk sebanyak 40%, ketidaktahuan sebanyak 21%, harga terlalu mahal sebanyak 8% dan produknya inferior sebesar 8%.

Kemudian menurut cheng *et al.* (2008) loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, citra perusahaan, biaya perpindahan, dan persepsi harga.

Kenyataan pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, yang mengakibatkan pasien loyal pada jasa yang diberi serta akan mampu pula untuk menarik pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pula pada akhirnya akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan di mata pelanggannya atau pasien terus meningkat pula. (Kasmir; 2005).

Gunawan (2011) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas

pasien. Penelitian lain yang dilakukan oleh Latifah (2011) dalam hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien.

Jadi tingkat loyalitas pasien merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan oleh harapan, jika kinerja yang di rasakan dibawah harapan maka pasien atau pelanggan akan merasakan ketidakpuasan, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan maka mereka akan merasakan kepuasan yang mengakibatkan loyalitas. (Latifah; 2011)

Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih merupakan sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan. Fasilitas pelayanan yang disediakan meliputi Unit gawat Darurat atau UGD 24 jam, laboratorium, radiologi, farmasi, unit layanan jenazah, rawat inap, rawat jalan, serta praktek dokter spesialis dan sub spesialis.

Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya mengharuskan Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Pihak rumah sakit juga perlu secara cermat menentukan kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan loyalitas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh pasien yang menyangkut kualitas pelayanan, diantaranya ruang perawatan yang ditempati pasien kurang begitu bersih, kemudian pemeriksaan yang dilakukan oleh dokter tidak tepat waktu, proses administrasi yang terkadang berbelit-belit, serta menurut beberapa pasien harga yang dibayarkan tidak sesuai dengan fasilitas yang didapatkan.

Sementara itu, berdasarkan data kunjungan lima tahun terakhir yaitu tahun 2011 hingga tahun 2015 di rawat inap RSIJ yang peneliti dapatkan, mulai tahun 2011 RSIJ menerima sebanyak 19.423 pasien dirawat, tahun 2012 sebanyak 20.699 pasien, tahun 2013 sebanyak 20.764 pasien, tahun 2014 sebanyak 24.261 pasien, dan tahun 2015 sebanyak 18.803 pasien. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa mulai tahun 2011 hingga tahun 2014, pasien yang dirawat mengalami kenaikan. Kenaikan

pada tahun 2011 ke tahun 2012 hingga 6,57%, tahun 2012 ke tahun 2013 kenaikannya tidak terlalu besar yaitu hanya sebesar 0,31%.

Kemudian tahun 2013 ke tahun 2014 kenaikan jumlah pasien dirawat kembali cukup banyak yaitu sebesar 6,84%. Namun pada tahun 2015 terjadi penurunan yang signifikan jumlah pasien dirawat dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 29,02%. Dari data tersebut terlihat bahwa pada tahun 2015 tidak terjadi kenaikan jumlah pasien dirawat, bahkan yang terjadi adalah penurunan yang signifikan jumlah pasien dirawat dari tahun-tahun sebelumnya. Bila dilihat dari penurunan jumlah pasien yang dirawat, berdasarkan pengertian loyalitas yang dibahas sebelumnya, hal ini sangat berlainan dengan keadaan loyalitas, yaitu dimana kesediaan pelanggan agar senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, apalagi jika menggunakannya secara eksklusif.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml (1996) yang telah dibahas sebelumnya, hal tersebut dapat dikarenakan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk mengukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSII dan bagaimanakah tingkat loyalitas pasien di rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih Serta apakah ada kaitannya antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih”

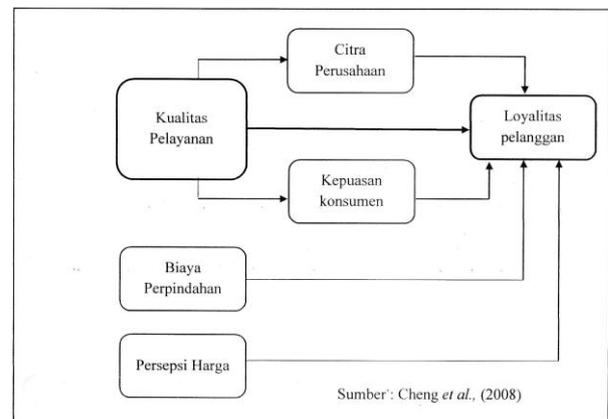
Deskripsi Teoritis

Teori pertama yang mendukung penelitian ini adalah teori kualitas pelayanan oleh Johnston *et al.*, dalam Jasfar (2005) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki delapan belas dimensi yaitu: akses (*access*), estetika (*aesthetic*), perhatian atau pertolongan (*attentiveness or helpfulness*), ketersediaan (*availability*), kepedulian (*care*), kebersihan atau kerapian (*cleanliness or tidiness*), kenyamanan (*comfort*), komitmen (*commitment*), komunikasi (*communication*),

kom-petensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), keluwesan (*flexibility*), keramahan (*friendliness*), fungsionalitas (*functionality*), integritas (*integrity*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), dan ke-amanan (*security*).

Teori kedua yang mendukung penelitian ini adalah teori loyalitas pelanggan oleh Fandy Tjiptono dalam Supriyatmini (2005) yang menyatakan bahwa loyalitas pelanggan (pasien) dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu: *repeat* atau melakukan pembelian secara berulang, *retention* atau kebal terhadap pesaing, dan *referral* atau merekomendasikan kepada kerabat atau orang lain.

Berdasarkan kajian konseptual sebelumnya, kerangka berpikir dapat dilihat pada gambar 1.

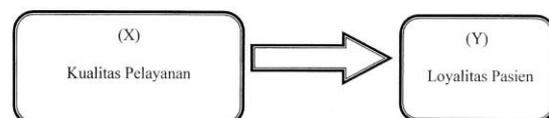


Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis Penelitian

Ho : Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.

Ha : Ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih.



Gambar 2. Kerangka Konsep

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, di jalan Cempaka Putih Tengah I/1, Jakarta Pusat, 10510. Kemudian waktu melaksanakan penelitian ini pada bulan April tahun 2016.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik dimana peneliti bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjelaskan suatu keadaan atau suatu situasi mengenai hubungan tanpa melakukan intervensi terhadap variabel (Nazir, 2005). Desain penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, maka penelitian menggunakan pendekatan *cross sectional*, yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan cara pendekatan observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat atau *point time approach*.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih, yang diukur berdasarkan jumlah tempat tidur yang berjumlah 401 tt. Namun saat melakukan penelitian, terdapat dua paviliun yang sedang di perbaiki sehingga tidak dapat menerima pasien, dan juga peneliti tidak melakukan penelitian di paviliun khusus, sehingga jumlah keseluruhan yang menjadi populasi penelitian sebesar 293 terhitung dari jumlah tempat tidur.

Dengan adanya keterbatasan dari peneliti, maka perlu dilakukan pengambilan sampel. Penghitungan jumlah sampel, menggunakan rumus uji hipotesis beda rata-rata pada 2 kelompok independen, dengan alasan penelitian dilakukan untuk menguji hipotesis, kemudian data yang didapatkan berdasarkan kuesioner berbentuk data numerik, dan variabel yang akan diteliti merupakan dua variabel independen, maka rumusnya adalah:

$$n = \frac{2\sigma^2 [z_{1-\alpha/2} + z_{1-\beta}]^2}{(\mu_1 - \mu_2)^2}$$

Dimana n merupakan jumlah sampel, μ merupakan nilai rata-rata, $Z_{1-\alpha/2}$

merupakan derajat kemaknaan α pada uji 2 sisi ($\alpha=5\%$, maka nilainya adalah 1,96). Kemudian $Z_{1-\beta}$ merupakan nilai z pada kekuatan uji ($\beta =80\%$, maka nilainya adalah 0,84),

σ^2 merupakan standar deviasi dari beda rata-rata (umumnya nilai σ^2 tidak diketahui, sehingga σ^2 diperkirakan dari varians gabungan. Untuk mencari σ^2 diperkirakan dari varians gabungan :

$$S_p^2 = \frac{[(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2]}{(n_1 - 1) + (n_2 - 1)}$$

Dimana s_i^2 merupakan standar deviasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Godal Fridus tahun 2014 didapatkan jumlah sampel sebanyak 140, dengan mean sebesar 22,69 dan standar deviasi sebesar 2,215. Dan penelitian yang dilakukan oleh Maylina dewi sinaga tahun 2013 didapatkan jumlah sampel sebanyak 42, dengan mean sebesar 24,31 dan standar deviasi sebesar 2,17.

Kemudian berdasarkan perhitungan, didapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 32 orang. Dalam penelitian ini, metode yang peneliti gunakan untuk mengambil sampel yaitu dengan menggunakan metode *probability sampling*, dengan teknik *stratified random sampling*, yaitu cara mengambil sampel dengan memperhatikan strata atau tingkatan didalam populasi.

Sehingga dengan pembulatan keatas, total sampel yang peneliti ambil berjumlah 103 responden yang terbagi dari VVIP sebesar 4 responden, VIP sebesar 12 responden, Utama sebesar 42 responden, kelas I sebesar 10 responden, Kelas II sebesar 14 responden, dan kelas III sebesar 21 responden.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diukur melalui delapan belas dimensi menurut Johnston, yaitu: akses, estetika, perhatian atau pertolongan, ketersediaan, kepedulian, kebersihan atau kerapihan, kenyamanan,

komitmen, komunikasi, kompetensi, kesopanan, keluwesan, keramahan, fungsionalitas, integritas, keandalan, ketang-gapan, dan keamanan.

Sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pasien yang diukur melalui tiga indikator, yaitu: *repeat* atau melakukan pembelian secara berulang, *retention* atau kebal terhadap pesaing, dan *refferal* atau merekomendasikan kepada kerabat atau orang lain.

Analisis Data

Analisa dilakukan dengan dua tahap, yaitu analisa univariat dan analisa bivariat. Untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta digunakan uji korelasi Spearman Rank, yang dimodelkan sebagai berikut.

$$rs = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana rs merupakan koefisien korelasi spearman, $\sum d^2$ merupakan total kuadrat selisih antar ranking, n merupakan jumlah sampel. Kemudian analisa data menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Umur Responden

Umur	Frekuensi (f)	Persentase (%)
12-16 (remaja awal)	4	3,9
17-25 (remaja akhir)	26	25,2
26-35 (dewasa awal)	37	35,9
36-45 (dewasa akhir)	18	17,5
46-55 (lansia awal)	13	12,6
56-65 (lansia akhir)	5	4,9

Proporsi tertinggi berdasarkan umur responden di unit rawat inap Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih terdapat pada kelompok umur 26-35 tahun atau masa dewasa awal dengan frekuensi sebanyak 37 orang (35,9%)

Hal tersebut dimungkinkan karena responden pada kelompok umur tersebut memiliki aktivitas relatif tinggi dan masih dalam kelompok umur produktif sehingga memerlukan penanganan khusus guna memulihkan kesehatannya (Ridwan, 2003). Kemudian menurut Depkes (2009) kelompok usia produktif, dalam hal ini termasuk dewasa awal, telah menyadari akan pentingnya pemeriksaan dan pengobatan terhadap diri sendiri maupun keluarga. Sehingga responden dengan kelompok umur ini lebih banyak dibandingkan dengan responden dengan kelompok umur yang lainnya.

Tabel 2. Distribusi Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-laki	42	40,8
Perempuan	61	59,2

Proporsi tertinggi berdasarkan jenis kelamin responden Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih terdapat pada responden wanita dengan persentase sebesar 59,2%, sedangkan responden laki-laki sebesar 40,8%.

Hal tersebut dimungkinkan karena wanita lebih rentan untuk terkena penyakit serta wanita juga cenderung lebih aktif mencari pengobatan di pelayanan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Sehingga persentase responden dengan jenis kelamin wanita lebih besar.

Tabel 3. Distribusi Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SD	2	1,9
SMP	14	13,6
SMA/SMK	59	57,3
D3	11	10,7
S-1	16	15,5
S-2	1	1,0

Proporsi tertinggi terdapat pada pendidikan SMA/ sederajat dengan persentase sebesar 57,3%. Menurut Lumenta (1989) reaksi terhadap keadaan sakit tergantung pada berbagai faktor seperti pendidikan, ekonomi, sosial, dan budaya. Kelompok masyarakat yang ber-pendidikan, lebih cepat menerima dirinya sebagai orang sakit bila ia mengalami suatu gejala tertentu. Mereka lebih cepat mencari pertolongan ke dokter dibanding dengan kelompok masyarakat yang berpendidikan rendah. Hal ini dapat menjelaskan mengapa mayoritas responden yang dirawat di RS Islam Jakarta mayoritas berpendidikan tinggi.

Tabel 4. Distribusi Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Karyawan Swasta	37	35,9
PNS	9	8,7
Wiraswasta	14	13,6
Ibu Rumah Tangga	22	21,4
Lain-lain	21	20,4

Proporsi tertinggi terdapat pada responden yang bekerja sebagai karyawan swasta dengan persentase sebesar 35,9%. Hal tersebut dimungkinkan karena responden yang bekerja memiliki risiko yang lebih besar untuk terkena penyakit. Kemudian Normasari (2013) mengatakan sebagian besar karyawan swasta biaya kesehatannya dibiayai oleh perusahaan. Sehingga dengan adanya aktivitas yang padat mengharuskan mereka untuk segera datang ke tempat pemberi layanan kesehatan saat mengalami masalah kesehatan.

Kualitas Pelayanan

Proporsi tertinggi dalam pengukuran kualitas pelayanan di unit rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih terdapat pada dimensi *communication*, yaitu dengan jawaban setuju dan sangat setuju mencapai 100% (setuju sebesar 75,7% dan sangat setuju sebesar 24,3%). Dengan kata lain, seluruh responden setuju dengan pernyataan bahwa petugas medis bersedia menjawab pertanyaan yang responden

berikan, sehingga tercipta komunikasi dua arah.

Hal tersebut dapat terjadi, dikarenakan RS Islam memiliki standar kerja yang mengharuskan petugas medisnya untuk berkomunikasi dengan baik pada pasien, baik dalam menyapa pasien dan menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pasien. Kemudian Rumah Sakit Islam Jakarta juga menggunakan teknik SBAR (Situation, Background, Assesment, dan Recommendation) dalam melaporkan kondisi pasien untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antar pemberi layanan. Ditambah Rumah Sakit Islam juga menerapkan teknik CABAK (Catat, Baca kembali, dan Konfirmasi ulang) dalam melakukan verifikasi terhadap akurasi komunikasi lisan.

Kemudian menurut Lloyd dan Bor (1996) komunikasi antara dokter dan pasien yang berlangsung positif memberikan dampak penting bagi pasien, dokter, dan orang lain. Seorang dokter lebih cenderung untuk membuat diagnosis yang lebih akurat dan komprehensif guna mendeteksi tekanan emosional pada pasien, pasien memiliki rasa puas dengan perawatan dan kurang cemas, dan setuju dengan mengikuti saran yang diberikan. Sehingga komunikasi memiliki pengaruh yang tidak kalah penting untuk menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik.

Sementara itu, untuk dimensi dengan proporsi terendah terdapat pada dimensi *functionality* pada item pernyataan “harga yang saya bayarkan sesuai dengan fasilitas yang saya dapatkan” dengan jawaban tidak setuju sebanyak 13 responden (12,6%), setuju sebanyak 74 responden (71,8%), dan jawaban sangat setuju sebanyak 16 responden (15,5%).

Kotler (1997) mendefinisikan harga sebagai sejumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jasa. Kemudian Lupiyoadi (2006) menambahkan, apabila suatu produk mengharuskan konsumen mengeluarkan biaya yang lebih besar dibanding manfaat yang diterima, maka yang terjadi adalah produk tersebut memiliki nilai yang negatif. Konsumen mungkin akan menganggap sebagai nilai yang buruk kemudian akan mengurangi konsumsi terhadap produk tersebut. Sedangkan apabila manfaat yang diterima lebih besar, maka yang akan terjadi adalah produk tersebut memiliki nilai positif.

Sehingga dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa, apabila harga yang dibayarkan lebih besar dibandingkan dengan fasilitas maupun jasa yang diterima, maka pasien akan menganggap jasa tersebut mempunyai nilai yang negatif, sehingga pemakaian dari jasa di RS Islam akan berkurang. Oleh sebab itu, harga juga mempunyai peranan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik.

Loyalitas Pasien

Proporsi tertinggi terdapat pada dimensi *refferal*, dengan total jawaban setuju dan sangat setuju sebanyak 98 responden (95,1%). Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Bothe yang dikutip dari Gaffar (2007) bahwa loyalitas pelanggan sebagai pelanggan yang merasa puas terhadap produk atau jasa perusahaan dan mereka menjadi *word of mouth advertiser* yang antusias.

Kotler (2009) menambahkan, terdapat dua manfaat yang diperoleh dari *word of mouth advertiser* atau promosi dari mulut ke mulut, yaitu komunikasi dari mulut ke mulut lebih meyakinkan, dimana kata-kata yang keluar dari mulut merupakan satu-satunya promosi yang berasal dari konsumen oleh konsumen dan untuk konsumen, dan komunikasi dari mulut kemulut tidak memerlukan biaya mahal.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasien yang loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh RS Islam, maka mereka akan menjadi pemasar yang baik bagi RS Islam Jakarta.

Sedangkan untuk dimensi dengan proporsi terendah terdapat pada dimensi *retention*, yaitu dengan total jawaban tidak setuju sebesar 22 responden atau sebesar 21,4%, serta total jawaban setuju dan sangat setuju sebanyak 81 responden atau sebesar 78,6%.

Menurut Fandi Tjiptono dalam Supriyatmini (2005), dimensi *retention* adalah pelanggan atau pasien, tidak terpengaruh dengan jasa yang ditawarkan oleh pihak lain. Berdasarkan hasil yang didapat, diketahui bahwa sebanyak 22 responden (21,4%) tidak setuju dengan pernyataan bahwa responden tetap akan memilih RS Islam meskipun ada RS baru dekat rumah dan responden tetap akan memilih RS Islam untuk mendapatkan

pelayanan kesehatan walaupun kerabat/teman merekomendasikan RS lain.

Dari penjelasan diatas, bila dilihat dari kesediaan pasien untuk tetap memilih RS Islam dan mengesampingkan RS lain, beberapa responden merasa kurang setuju dengan pernyataan tersebut. Alasan pada pernyataan pertama adalah jarak antara tempat tinggal responden dengan Rumah Sakit Islam, apabila ada rumah sakit baru yang jaraknya lebih dekat dengan tempat tinggal responden, mereka lebih memilih rumah sakit tersebut. Sedangkan pada pernyataan kedua, apabila rumah sakit yang kerabat atau teman responden rekomendasikan memiliki pelayanan dan fasilitas yang lebih baik dibandingkan dengan Rumah Sakit Islam, mereka juga akan memilih rumah sakit lain tersebut.

Menurut Griffin (2005), responden tersebut termasuk kedalam jenis loyalitas yang rendah atau inertia loyalty, yaitu konsumen yang tingkat pengulangan pembeliannya tinggi, namun sebenarnya tingkat ketertarikan terhadap produk rendah. Sehingga dengan adanya produk atau jasa pelayanan pengganti yang menurut mereka lebih mudah diakses dan lebih baik segi pelayanannya, mereka lebih memilih produk atau jasa pelayanan pengganti tersebut.

Dari pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pasien disebut loyal apabila tidak hanya memanfaatkan pelayanan di unit rawat inap RS Islam Jakarta saja, tetapi juga merekomendasikan atau terlibat menjadi pemasar di unit rawat inap RS Islam Jakarta. Sehingga apabila loyalitas pasien tinggi maka hal yang terjadi adalah stabilnya jumlah pasien yang datang berobat atau bahkan dapat meningkat.

Akan tetapi, pada data jumlah kunjungan pasien terakhir, ditahun 2015 jumlah pasien yang berkunjung di rawat inap menurun secara signifikan sebesar 29,02% dari tahun sebelumnya. Setelah peneliti bertanya pada pihak manajer RS Islam, jawaban yang diberikan adalah penurunan kunjungan secara signifikan tersebut diakibatkan oleh adanya pemberlakuan Peraturan Menteri Kesehatan nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional.

Pada bab empat ayat 4 disebutkan bahwa "Pelayanan kesehatan dalam program JKN

diberikan secara berjenjang, efektif dan efisien dengan menerapkan prinsip kendali mutu dan kendali biaya”. Kemudian pada ayat 5 menambahkan bahwa “Pelayanan kesehatan dilaksanakan secara berjenjang dimulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat kedua hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga hanya dapat diberikan atas rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat kedua atau tingkat pertama, kecuali pada keadaan gawat darurat, kekhususan permasalahan kesehatan pasien, pertimbangan geografis, dan pertimbangan ketersediaan fasilitas”.

Dari salah satu aturan pada Permenkes nomor 28 di atas, menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan dilakukan secara berjenjang dari pelayanan kesehatan tingkat pertama hingga pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Fasilitas kesehatan tingkat pertama atau FKTP terdiri dari puskesmas atau yang setara, praktik dokter, praktik dokter gigi, klinik pratama atau yang setara, dan rumah sakit kelas D pratama atau yang setara. Sedangkan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan atau FKRTL berupa klinik utama atau yang setara, Rumah Sakit Umum, dan Rumah Sakit Khusus. Sehingga pasien dengan asuransi BPJS yang pada tahun sebelumnya dapat langsung berobat di Rumah Sakit Islam, mulai sejak diberlakukan aturan Permenkes nomor 28 tahun 2014 tersebut, harus mendapat rujukan dari pelayanan kesehatan tingkat pertama sebelumnya untuk dapat dirawat di RS Islam.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien

Tabel 5. Hasil Analisis Bivariat dengan Uji Spearman Rank

Variabel	Total (N)	P value	r	Sifat Hubungan
Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien	103	0,000	0,497	Positif

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa dalam analisis bivariat menggunakan

Uji *Spearman Rank*, nilai P sebesar 0,000, sehingga dengan nilai α 0,05 maka nilai p lebih kecil dari α ($p\text{-value} = 0,000 < \alpha = 0,05$). Sehingga dapat ditarik kesimpulan H_0 ditolak, yang berarti bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pasien dalam menggunakan jasa Rumah Sakit Islam sudah baik, sehingga harapan pasien dapat terealisasi. Hal ini kemudian menciptakan kesan positif dalam diri pasien untuk terus menggunakan jasa Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih saat dibutuhkan. Kesan positif tersebut juga dapat menciptakan komitmen yang kuat dalam diri pasien untuk mengesampingkan rumah sakit lain, komitmen yang muncul dari dalam diri pasien tersebut dinamakan loyalitas.

Kemudian dengan nilai r sebesar 0,497, maka keeratan hubungan adalah sedang. Kemudian sifat hubungan adalah positif, yang menandakan bahwa apabila kualitas pelayanan yang dirasakan semakin baik atau tinggi, maka loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta juga akan semakin tinggi pula.

$$\begin{aligned} \text{Koef. Determinasi} &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,497)^2 \times 100\% \\ &= 0,247 \times 100\% \\ &= 24,7\% \end{aligned}$$

Sementara itu, dari hasil perhitungan dengan uji koefisien determinasi atau koefisien penentu, diketahui bahwa besarnya kontribusi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih sebesar 24,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang penulis tidak teliti, seperti kepuasan pasien dan adanya Jaminan Kesehatan Nasional BPJS, dimana jaminan BPJS tersebut mengharuskan pemberian pelayanan kesehatan dilakukan secara berjenjang dari pelayanan kesehatan tingkat pertama, hingga pelayanan kesehatan rujukan tingkat lanjutan dan di tempat pemberi pelayanan yang telah ditentukan. Sehingga bersedia atau tidak, pengguna BPJS “dipaksa” untuk berobat di tempat pemberi pelayanan yang telah ditentukan.

Hasil penelitian ini juga dapat membuktikan pendapat Dharmneta (1999) yang mengatakan bahwa pelanggan akan

menjadi loyal apabila sebuah produk atau jasa dapat memenuhi harapan dan kebutuhannya.

Kemudian hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien juga telah dibuktikan oleh hasil penelitian Jeanasis (2012) yang dilakukan di Rumah Sakit BMC Padang, bahwa kualitas pelayanan yang terus terjaga atau konsisten tentu akan menciptakan kepercayaan dan kesan positif terhadap jasa pemberi pelayanan, yang kemudian akan menciptakan komitmen pelanggan untuk terus menggunakan jasa yang sama dimasa mendatang.

Hasil yang sama juga ditunjukkan oleh penelitian Gunawan (2011) di Rumah Sakit Umum Swasta Kota Singaraja Bali, bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dimensi kualitas layanan terhadap loyalitas pasien. Dimana konsistensi kualitas pelayanan yang mampu dipertahankan secara terus menerus oleh sebuah perusahaan jasa akan mendorong terbentuknya komitmen didalam diri pelanggan untuk terus menggunakan jasa yang sama.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Responden penelitian didominasi oleh pasien wanita sebesar 59,2%, kelompok umur dewasa awal sebesar 35,9%, berpendidikan terakhir SMA/ sederajat sebesar 57,3%, dan pekerjaan sebagai karyawan swasta sebesar 35,9%.
2. Persentase tertinggi variabel kualitas pelayanan terdapat pada dimensi communication dengan total jawaban setuju dan sangat setuju mencapai 100%.
3. Persentase tertinggi variabel loyalitas pasien terdapat pada dimensi referral dengan total jawaban setuju dan sangat setuju sebesar 95,1%.
4. Berdasarkan hasil uji statistik, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RS Islam Jakarta Cempaka Putih dengan tingkat keeratan sedang dengan sifat hubungannya adalah positif.

Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian antara lain:

1. Diharapkan pihak Rumah Sakit Islam agar lebih memperhatikan antara biaya yang dibebankan pada pasien dengan fasilitas yang didapatkan di ruangan perawatan.
2. Untuk fasilitas ruang perawatan di kelas III sebaiknya perlu diperhatikan kembali, mengingat saat penulis melakukan penelitian, terdapat pasien yang mengeluh akan ketidak-meratanya fasilitas yang didapat dalam salah satu ruang perawatan.
3. Diharapkan pihak Rumah Sakit Islam Jakarta terutama unit rawat inap, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, agar loyalitas pasien dapat terus meningkat, yang nantinya akan memberikan dampak positif bagi Rumah Sakit Islam..
4. Pihak Rumah Sakit Islam juga perlu memberikan pelatihan secara berkala bagi karyawannya, agar terus dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cheng, T.C.E., Lai, L.C.F., Yeung, A.C.L., (2008). *The Driving Forces of Customer Loyalty: A Study of Internet Service Providers in Hong Kong. International Journal of E-Business Research*, Vol. 4, No. 4, pp. 26-42.
- Departemen Kesehatan R.I. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dharmmesta, B.S. (1999). *Loyalitas Pelanggan: Sebuah Kajian Konseptual Sebagai Panduan Bagi Peneliti*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol 14 No.3.

- Gaffar, Vanessa. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Griffin . (2005). *Customer Loyalty*, (Ed. Revisi). Jakarta: Erlangga
- Gunawan, Ketut. dan Djati, Sunding Pantja. (2011). *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 13 no.1.
- Jasfar, Farida. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jeanasis, Nadya. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas (Studi Pada Rumah Sakit BMC Padang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Padang: Universitas Andalas.
- Kasmir. (2005). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management "Analysis, Planning, Implementation, and Control" 9th edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- _____. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Latifah, Yuliana. (2011), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nahdlatul Ulama Demak*, skripsi sarjana. Semarang: Institut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Lloyd, Margaret, and Robert Bor. (2004). *Communication Skills for Medicine*. China: Elsevier Limited
- Lovelock, Christopher. et al. (2010). *Pemasaran Jasa, Edisi 7, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Lumenta, Benyamin. (1989). *Pasien, Citra, Peran dan Perilaku, Tinjauan Fenomena Sosial*. Yogyakarta: Kanisius.
- Lupiyoadi, Rambat. dan A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Menkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Menteri Kesehatan RI.
- Moh. Nazir. Ph.D, (2005). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB).
- Ridwan, Muhammad (2003). *Karakteristik Pasien yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Pekanbaru Propinsi Riau Tahun 2003*. Tesis FKM UI, Depok.
- Supriyatmini, Tuti. (2005). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Baitul Mal Wattanwil (BMT) Kafah Semarang*. Skripsi. Semarang: UNNES.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: ANDI.
- Zeithaml et al., (1996). *Measuring the quality of relationship in customer service: An empirical study*, *European Journal of Marketing*.