

PENGARUH MUTU LAYANAN DOKTER DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM JAKARTA

Salman,SKM., M.Kes

Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia
*email korespondensi : salman.kes@fikes.unsika.ac.id

ABSTRAK

Rumah Sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan serta sarana-prasarana yang berkualitas yang mengandung unsur-unsur, diantaranya *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance & Empathy* sehingga dapat memberi kepuasan bagi Pasien dan dampaknya terhadap loyalitas Pasien

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi *cross-sectional* yang dilakukan di Instalasi Rawat Jalan RSI Jakarta dengan sampel sebanyak 103 Orang. Data penelitian diolah secara kuantitatif dengan metode Analisa Jalur (*Path Analysis*).

Hasil Uji Statistik menunjukkan bahwa variabel mutu layanan dokter berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas Pasien 8,2% dan secara tidak langsung melalui variabel intervening kepuasan Pasien 12,3%, sedangkan variabel fasilitas juga secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas Pasien 7,1% dan secara tidak langsung sebesar 21%. Variabel kepuasan Pasien berpengaruh terhadap loyalitas Pasien sebesar 21,6%, sehingga kepuasan Pasien memiliki pengaruh yang dominan mempengaruhi loyalitas Pasien dibanding dengan variabel mutu layanan dokter dan fasilitas.

Kata kunci : Mutu Layanan Dokter, Fasilitas, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

The Hospital should be able to show and give health care quality, infrastructure as well that contains elements, including tangible, reliability, Responsiveness, assurance and Empathy so as to provide patients' satisfaction and affecting to patients' loyalty.

This research is quantitative research under cross-sectional design which was done in outpatient's installation Jakarta Islamic . Hospital with a sample of 103 people. The research data was analyted quantitatively with path analysis method.

The result of statistical test showed that doctor quality services variable take effect directly toward patients' loyalty 8.2% and indirectly through patients' satisfaction intervening variable 12.3 %, while the facilities variable also directly affect patients' loyalty 7.1% and indirectly 21%. Patients' satisfaction variable effect on patient loyalty 21.6%, so that patients' satisfaction have a dominant influence affect patients' loyalty compared with the variable quality of doctor services and facility.

Keywords: Doctor Service quality, Facilities, Patients' satisfaction, patients' loyalty

Pendahuluan

Rumah Sakit sebagai penyedia layanan kesehatan yang kompleks juga merupakan sebuah industri yang memperhatikan kualitas layanan. Karena kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi hasil produk yang sangat menentukan tingkat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, sebagai salah satu perusahaan sektor industri jasa perhatian terhadap kualitas menjadi suatu keharusan untuk dilaksanakan. Beberapa profesional berpendapat bahwa walaupun persaingan semakin ketat, Rumah Sakit harus tetap memberikan tingkat kepedulian, profesionalisme dan kompetensi yang maksimal untuk mencerminkan kualitas layanan terbaik¹.

Salah satu kualitas pelayanan yang harus diberikan oleh Rumah Sakit adalah Mutu pelayanan dokter, selain itu fasilitas juga merupakan salah satu pendukung terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas. Mutu layanan dokter sendiri dilihat dari metode SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithalm dan Berry, (1991) dalam M.N. Nasution (2005) yaitu Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*)². Fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa

mengubah kualitas dan model jasa. (Lupiyaodi, 2006). Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain atau Pelanggan dengan tujuan dapat memberikan kepuasan Pelanggan yang bersangkutan atas barang atau jasa yang diberikan³.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama RSI Jakarta, karena jumlah Pasien rawat jalan yang jauh lebih besar dari Pasien rawat inap sehingga Pasien rawat jalan merupakan sumber pangsa pasar yang besar di prediksi akan mengimbangi pemasukan dari Pasien rawat inap di masa mendatang yang dapat meningkatkan finansial Rumah Sakit.

Berdasarkan data laporan kegiatan kunjungan Pasien lama rawat jalan Rumah Sakit Islam Jakarta . tahun 2017 terlihat adanya penurunan kunjungan Pasien yang cukup signifikan dimana pada bulan Desember terjadi penurunan kunjungan sebanyak 2.007 orang atau sebesar 40% dari jumlah kunjungan Pasien pada bulan November tahun 2017. Data penurunan kunjungan Pasien rawat jalan juga terlihat pada bulan April tahun 2018 yaitu sebanyak 384 orang (12,6%) dari total kunjungan Pasien pada bulan Maret dan sebanyak 293 orang (10%) dari total kunjungan Pasien pada bulan Juni tahun 2018. Gejala penurunan tersebut salah satunya disebabkan karena kurang puasnya Pasien terhadap pelayanan dokter yang didapatkan, sehingga menunjukkan adanya permasalahan yang membuat Pasien lama tidak kembali lagi untuk melakukan

pengobatan. Dari jumlah penurunan kunjungan Pasien pada bulan Desember tahun 2017 diketahui sebesar 12% atau sebanyak 240 Pasien yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan dokter di Instalasi Rawat Jalan yang berdampak terhadap loyalitas Pasien⁴.

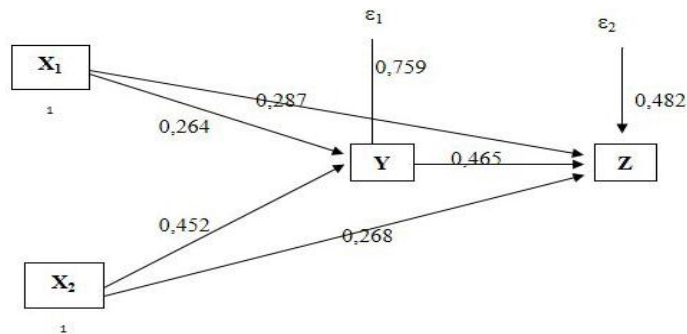
Beberapa faktor yang dapat dianggap berhubungan dengan kepuasan Pasien Rawat Jalan RSI Jakarta adalah sarana dan prasana yang meliputi: Bangku ruang tunggu (Sofa), Televisi (TV), *Air Conditioner* (AC), Fasilitas Kamar mandi/WC, dan fasilitas lahan parkir, maupun pelayanan yang diberikan oleh dokter yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dokter pada saat memberikan pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSI Jakarta. Untuk itu, perlu dilakukan suatu penelitian tentang bagaimana pengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung mutu layanan dokter dan fasilitas terhadap kepuasan dan loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2019 di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jakarta, Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik dengan desain potong lintang (*Cross Sectional*). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 103 Responden yang termasuk dalam kriteria inklusi atau yang telah melakukan kunjungan minimal 2 kali untuk mendapatkan pengobatan di instalasi Rawat Jalan pada bulan Juni-Juli 2019. Besar sampel yang diambil dibagi menjadi tiap poliklinik di hitung secara proporsional sedangkan pengambilan sampel

dilakukan secara random sampling. Analisis data dilakukan secara Analisis Jalur (*path analysis*). Analisis Jalur (*path analysis*) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui

pengaruh langsung maupun tidak langsung antara variabel mutu



layanan dokter (X_1), dan fasilitas (X_2), terhadap kepuasan pasien (Y), dan loyalitas pasien (Z).

Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian diketahui hubungan kausal empiris Sub-Struktur 1 dan Sub-Struktur 2) sebagai berikut :

Gambar .1.
Hubungan Kausal Empiris Sub-Struktur 1 dan Sub-Struktur 2

Berdasarkan gambar.1. hubungan kausal empiris sub-Struktur 1 dan sub-struktur 2, diperoleh pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel eksogen (mutu layanan dokter & Fasilitas) dan variabel intervening (Kepuasan Pasien) terhadap variabel endogen (loyalitas Pasien). Sebagai berikut :

Tabel. 1.
Pengaruh langsung dan tidak langsung antara X₁, X₂, Y terhadap Z

Pengaruh Variabel	Pengaruh			Pengaruh Bersama
	Langsung R ²	Tidak Langsung	Total	
X ₁ →Y	0,264 ²	—	0,264	
X ₂ →Y	0,452 ²	—	0,452	
X ₁ →Z	0,287 ²	0,123	0,205	
X ₂ →Z	0,268 ²	0,210	0,281	
Y→Z	0,465 ²	—	0,465	
X ₁ , X ₂ , Y→Z	—	—	—	0,767
ε ₁	0,759	—	—	
ε ₂	0,482	—	—	

Dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel mutu layanan dokter (X₁) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya kepuasan Pasien (Y). Variabel Mutu layanan dokter dengan sub – variabel Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan empathy secara simultan mempengaruhi kepuasan Pasien. Besarnya pengaruh variabel mutu layanan dokter yang secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan Pasien sebesar $0,264^2 \times 100\% = 6,9\%$.
2. Variabel fasilitas (X₂) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya kepuasan Pasien (Y). Variabel fasilitas dengan sub – variabel Bangku (Sofa), TV, AC, kamar mandi (WC), dan lahan parkir secara simultan mempengaruhi kepuasan Pasien. Besarnya pengaruh variabel fasilitas yang secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan Pasien sebesar $0,452^2 \times 100\% = 20,4\%$.
3. Variabel mutu layanan dokter (X₁) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya loyalitas Pasien (Z). Besarnya

pengaruh variabel mutu layanan dokter yang secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas Pasien sebesar $0,287^2 \times 100\% = 8,2\%$. Selain itu variabel (X_1) juga berpengaruh secara tidak langsung melalui variabel intervening (Y). Pengaruh tidak langsung variabel mutu layanan dokter (X_1) terhadap variabel loyalitas Pasien (Z) melalui variabel kepuasan Pasien (Y) sebesar $pyx_1.pzy = (0,264) \cdot (0,465) = 0,123 \times 100\% = 12,3\%$. Dengan demikian pengaruh total variabel (X_1) terhadap variabel (Z) adalah sebesar gabungan dari pengaruh langsung dan tidak langsung tersebut di atas yaitu $(0,287^2) + 0,123 \times 100\% = 20,5\%$.

4. Variabel fasilitas (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya loyalitas Pasien (Z). Besarnya pengaruh variabel fasilitas yang secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas Pasien sebesar $0,268^2 \times 100\% = 7,1\%$. Selain itu variabel (X_2) juga berpengaruh secara tidak langsung melalui variabel intervening (Y). Pengaruh tidak langsung variabel fasilitas (X_2) terhadap variabel loyalitas Pasien (Z) melalui variabel kepuasan Pasien (Y) sebesar $pyx_2.pzy = (0,452) \cdot (0,465) = 0,210 \times 100\% = 21\%$. Dengan demikian pengaruh total variabel (X_1) terhadap variabel (Z) adalah sebesar gabungan dari pengaruh langsung dan tidak langsung tersebut di atas yaitu $(0,268^2) + 0,210 \times 100\% = 28,1\%$.
5. Variabel kepuasan Pasien (Y) yang diukur oleh variabel loyalitas Pasien (Z) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya loyalitas Pasien. Besarnya pengaruh variabel kepuasan

Pasien yang secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas Pasien sebesar $0,465^2 \times 100\% = 21,6\%$.

Pembahasan

1. Pengaruh mutu layanan dokter (X_1) terhadap variabel kepuasan

Pasien (Y) Variabel mutu layanan dokter terhadap kepuasan Pasien memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,269. Artinya setiap kenaikan variabel mutu layanan dokter sebesar 1 kali, diprediksi akan meningkatkan kepuasan Pasien sebesar 0,264 kali. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Wijaya, (2011) bahwa Kualitas layanan merupakan prediktor dari kepuasan. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang⁵. Dengan demikian mutu pelayanan dokter terus diupayakan untuk di tingkatkan mengingat pentingnya hal tersebut dalam meningkatkan kepuasan pasien.

2. Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap kepuasan Pasien (Y)

Variabel fasilitas di Rawat Jalan RSI Jakarta (X_2) berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap variabel kepuasan Pasien (Y) sebesar 20,4%. Koefisien jalur fasilitas bertanda positif sebesar 0,452. Artinya setiap kenaikan variabel fasilitas sebesar 1 kali, diprediksi akan

meningkatkan kepuasan Pasien sebesar 0,452 kali. Hasil penelitian ini, sesuai dengan survei yang dilakukan oleh Yeni Tri Sari Riswardani (2013), bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan, dengan koefisien bertanda positif sebesar 0,266 artinya fasilitas meningkat, maka kepuasan Pasien Rawat Inap akan meningkat. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Michelle dan Hotlan Siagian, (2019), menunjukkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan hal ini terbukti dengan nilai t hitung sebesar 2,263 lebih besar dari pada nilai t tabel sebesar 1,965. Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,315 untuk fasilitas ke kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2015) fasilitas yang baik akan membentuk persepsi di mata pelanggan. Di sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan⁷. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel fasilitas yaitu bangku, TV, AC, WC dan Lahan Parkir yang terdapat di RSI Jakarta berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

3. Pengaruh mutu layanan dokter (X₁) terhadap loyalitas Pasien (Z)

Koefisien jalur variabel mutu layanan dokter terhadap loyalitas Pasien adalah 0,287. Variabel mutu layanan dokter terhadap loyalitas Pasien memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,287 Artinya setiap

kenaikan variabel pelayanan dokter sebesar 1 kali, diprediksi akan meningkatkan loyalitas Pasien sebesar 0,287 kali.

Hasil penelitian lain sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sawitri dkk, 2013, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pasien dengan koefisien 0,488. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka loyalitas Pasien akan meningkat. Penelitian Wazzan (2007) juga menguraikan bahwa faktor yang paling mempengaruhi perilaku kunjungan ulang pasien ke rumah sakit yang sama adalah kepercayaan kepada dokter. Dalam penelitiannya, Wazzan (2007) menyimpulkan bahwa kepercayaan pasien kepada dokter tak dapat dipungkiri memiliki hubungan yang paling besar terhadap perilaku kunjungan ulang pasien ke rumah sakit yang sama, sebagaimana halnya merupakan alasan umum yang menyebabkan pasien beralih. Meskipun pasien puas terhadap pelayanan rumah sakit, pasien mungkin pindah ke pelayanan lain hanya karena ikut dokter. Sama halnya bahwa pasien tetap loyal kepada rumah sakit karena kepercayaan pasien kepada dokter dan bukan karena kepuasan terhadap layanan yang diberikan.

4. Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap loyalitas Pasien (Z)

Variabel fasilitas (X_2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tinggi rendahnya loyalitas Pasien (Z). Besarnya pengaruh variabel fasilitas yang secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas

Pasien sebesar 7,1%. Selain itu fasilitas (X_2) juga berpengaruh secara tidak langsung melalui variabel kepuasan (Y) yaitu sebesar 28,1%. Dengan demikian variabel fasilitas baik secara langsung maupun tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas Pasien di Rumah Sakit khususnya di Instalasi Rawat Jalan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Lutfi Sofyan, dkk menunjukkan bahwa Koefisien korelasi atau tingkat keeratan hubungan antara variabel fasilitas terhadap loyalitas adalah sebesar 0,659. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa kekuatan asosiasi (hubungan) linear antara variabel fasilitas terhadap variabel loyalitas adalah kuat. Dengan demikian sarana dan prasarana di Rumah Sakit harus selalu dijaga dan ditingkatkan sehingga Pasien yang berkunjung mendapatkan rasa aman dan nyaman yang berujung pada loyalitas atau keinginan berkunjung kembali untuk mendapat pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sama.

5. Pengaruh Kepuasan (Y) terhadap loyalitas Pasien (Z)

Variabel kepuasan Pasien terhadap loyalitas Pasien memiliki koefisien bertanda positif sebesar 0,465. Artinya setiap kenaikan variabel kepuasan Pasien sebesar 1 kali, diprediksi akan meningkatkan loyalitas Pasien sebesar 0,465 kali. Oleh karena itu, untuk mengoptimalkan loyalitas Pasien harus diupayakan hal-hal yang dapat memenuhi harapan Pasien sehingga kepuasan Pasien meningkat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh,

Sawitri, 2013, bahwa kepuasan Pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas Pasien, dengan koefisien 0,461. Penelitian Michelle dan Hotlan, 2019, juga mendukung bahwa kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan hal ini terbukti dengan nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,194 untuk kepuasan pelanggan ke loyalitas pelanggan yang artinya setiap kenaikan variabel kepuasan sebesar 1 kali, diprediksi akan meningkatkan loyalitas Pasien sebesar 0,194 kali. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan Pasien, maka loyalitas Pasien makin meningkat. Sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan Pasien maka akan menurunkan loyalitas Pasien.

Kesimpulan

Kepuasan Pasien memiliki dominansi dalam mempengaruhi loyalitas Pasien daripada mutu layanan dokter dan fasilitas, disamping itu juga fasilitas memiliki pengaruh yang lebih besar dibanding pengaruh mutu layanan dokter baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap tinggi rendahnya loyalitas pasien. Meskipun dokter memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan Pasien namun fasilitas dianggap jauh lebih penting dalam memberikan kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan fasilitas memiliki fungsi yang cukup besar dalam membentuk persepsi Pasien pertama kali,. Diantara variabel mutu layanan dokter, fasilitas, dan kepuasan Pasien, Variabel kepuasan berpengaruh dominan terhadap

loyalitas Pasien, Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pasien yang puas akan loyal terhadap Rumah Sakit. Oleh karena perlu diupayakan peningkatan kepuasan Pasien yang berdampak pada tingginya loyalitas Pasien terhadap Rumah Sakit khususnya di Instalasi Rawat Jalan.

Acknowledgement

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas Singaperbangsa Karawang yang telah mendanai penelitian ini.

Daftar Pustaka

1. Muninjaya, A.A. Gde. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta : Penerbit Buku Kedokteran EGC; 2012
2. Parasuraman A dan Leonard L. Berry dan Valarie A. Zeithaml. Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure: An Empirical Examination of Organizational Barriers Using an Extended Service Quality Model. *Journal Human Resource Management (1986-1998); Fall 1991; 30;3; ABI/INFORM Global* pg. 335 : 2005
3. Lupiyoadi, Hamdani. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi ke-2. Jakarta : Penerbit Salemba Empat ; 2006.
4. Divisi Pemasaran Rumah Sakit Islam Jakarta. Survey kepuasan pelanggan Rumah Sakit Islam Jakarta; 2018
5. Wijaya, Tony. Manajemen Kualitas Jasa. Cetakan ke – 1. Jakarta : PT Indeks; 2011
6. Yeni Tri Sari Riswardani, Pengaruh Fasilitas, Biaya dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, 2013; 14(2): 99-88

7. Michelle, Hotlan Siagian, Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Cafe Zybrick Coffee & Cantina, Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas, 2019;7 (1):6-1
8. Tjiptono, Fandy. Service Management – Mewujudkan Pelayanan Prima. Edisi ke-1 Penerbit ANDI ; 2015.
9. Ni Putu Sawitri, Ni Nyoman Kerti Yasa, Abdulah Jawas. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Tegal Sari Accomodation di Ubud Bali. Program Pascasarjana Universitas Udayana Bali. Indonesia_2013; 7 (1) : 47-40
10. Wazzan, Dania Baba. Patient Loyalty versus Satisfaction: Implications for Quality and Marketing Strategies (dissertation). Harvard Business ; 2007
11. Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati, Hari Susanta Nugraha. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang, 2013; 1(1):12-1