



**Analisa Kualitatif Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan**

***Qualitative Analysis The Effect Of Service Quality To The Loyalty Of Patients In Inpatient Room At Putri Hijau Hospital TK II Kesdam I/BB***

**Fajar Dwi Cahyo<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

\*Penulis Korespondensi

**Abstrak**

**Pendahuluan;** Pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam pelayanan kesehatan. Dengan berorientasi pada kualitas pelayanan, rumah sakit akan mampu memberikan kepuasan bagi pasien. Kualitas pelayanan yang baik membuat pasien merasa percaya saat berobat atau menjalani rawat inap sehingga timbul loyalitas pasien terhadap rumah sakit. **Tujuan;** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap pada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan tahun 2018. **Metode;** Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Sampel penelitian berjumlah 5 orang. **Hasil;** penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan. **Kesimpulan;** Disarankan kepada Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dibidang kesehatan. Karena kesehatan merupakan modal awal bagi masyarakat untuk melangsungkan kehidupan. **Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas**

**Abstract**

**Background;** The importance of health service for each population, make a hospital has an important role in health services. By oriented to the service quality, the hospital will be able to provide a satisfaction for the patients. The good quality of service will make patients feel confident when they being in a treatment or having hospitalization, so that the patient will become loyal to the hospital. **Objectives;** This purpose of this research is to analyze whether there is an effect of service quality to the patient's loyalty in hospitalization at Putri Hijau Hospital TK II Kesdam I/BB Medan 2018. **Method;** The type of this research is qualitative research with using case study method. The sample of this research was five peoples.

Vol. 2, No. 1, Februari 2019: 36-47

**Results;** *The results showed that the service of quality consisting of physical, reliability, responsiveness, assurance, empathy that affect the patient's loyalty in the inpatient room TK II Putri Hijau Hospital Kesdam Medan. **Conclusion;** Suggested to Putri Hijau Hospital TK II in Medan, to further improve the quality of health services. Because health is the initial capital for the community to be carrying on life.*

**Keywords:** *Service Quality, Loyalty*

**Alamat Korespondensi:**

Fajar Dwi Cahyo, Jalan Santoso No. 105 Dwi Tunggal, Curup, Bengkulu. Indonesia. Pos: 39114. Hp: 085377217887. Email: fajarcahyo0508@gmail.com

## PENDAHULUAN

Pentingnya pelayanan kesehatan bagi setiap penduduk, menjadikan sebuah rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan haruslah dapat dinikmati oleh seluruh masyarakat. Peran rumah sakit sebagai pemberi pelayanan kuratif, rehabilitatif, promotif dan preventif, menempati peran penting dalam sistem pelayanan kesehatan. Karena pentingnya peran rumah sakit dalam sistem pelayanan kesehatan, maka berbagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit menjadi prioritas dalam pembangunan dibidang kesehatan. Hal ini layak untuk diupayakan agar seluruh masyarakat dapat menikmati pelayanan kesehatan secara terjangkau dan terlayani secara merata (1).

Seiring dengan perkembangan negara Indonesia, rumah sakit di Indonesia pun semakin lama semakin berkembang (2). Rumah sakit sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan telah mengalami banyak kemajuan, dimana salah satunya dapat dilihat dari jumlah rumah sakit yang semakin bertambah. Jumlah rumah sakit di Indonesia sendiri cenderung meningkat dari tahun ke tahun (3).

Pelayanan yang diberikan rumah sakit merupakan pelayanan yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen secara instan, oleh karena itu konsumen dapat bereaksi dengan segera terhadap jasa pelayanan yang mereka

terima, seperti konsumen memuji, mengeluh, marah, atau merasakan kepuasan atas pelayanan yang mereka terima. Setelah mendapatkan pelayanan, pasien bisa berkomentar terhadap pelayanan yang diterimanya, baik kepada rumah sakit itu sendiri atau kepada kerabat dekatnya. Oleh sebab itu, rumah sakit perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kunjungan pasien dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas (4).

Rumah sakit dituntut untuk terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang bermutu dan memenuhi kebutuhan pelanggan yakni pasien (5). Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan rumah sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan yang akan menciptakan loyalitas dari konsumen itu sendiri. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (6).

Menurut Departemen Kesehatan RI tahun 1998, mutu pelayanan adalah hal yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, yang disatu pihak menimbulkan kepuasan pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan penduduk, serta pihak lain tata penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesional yang ditetapkan. Pedoman ini yang dijadikan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (7).

Jika kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari pelayanan kesehatan di fasilitas yang kinerja pelayanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien (8).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Atika Fattah, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan yaitu diantaranya reliability (kehandalan pelayanan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan pelayanan), empathy (sikap petugas) terhadap loyalitas pasien sedangkan tidak terdapat hubungan antara tangibel (bukti langsung) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah I Makassar (9).

Dengan berorientasi pada kualitas, rumah sakit akan mampu mendapatkan profitabilitas jangka panjang yang diperoleh dari kepuasan pasien.<sup>8</sup> Kualitas pelayanan yang baik membuat pasien merasa percaya saat berobat atau rawat inap di rumah sakit tersebut sehingga timbul loyalitas pasien terhadap rumah sakit (10).

Pasuraman et. al, dalam Irawan,antisipasi untuk menjaga kualitas harus dilakukan oleh rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang, dengan cara meningkatkan pendapatan yang berasal dari pasien, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari

rumah sakit baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Oleh sebab itu, dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke rumah sakit maka rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan kepuasan kepada konsumen (11). Loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta untuk tetap menjadi pelanggan dari rumah sakit tersebut (12).

Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi juga ketersediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka (13).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan model penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif adalah penelitian data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya (14).

Penentuan subyek dalam penelitian ini yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

Dalam penelitian ini subyek dibagi dua kategori yaitu informan utama dan informan triangulasi. Karakteristik informan utama adalah pasien yang sedang menjalani Rawat Inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan dan bersedia menjadi informan penelitian. Sedangkan informan *triangulasi* adalah keluarga pasien, dan petugas kesehatan. Adapun subyek utama atau informan utama dalam penelitian ini sebanyak lima orang. Dan sebanyak tiga orang sebagai informan triangulasi penelitian.

Data pada penelitian ini adalah; data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pasien yang bersedia untuk menjadi responden penelitian dan sedang menjalani Rawat Inap. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari keluarga pasien yang bersedia untuk menjadi responden yang sedang menjalani Rawat Inap dan petugas kesehatan yang bekerja di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.

Teknik pengambilan data, dengan cara: *In-depth interview*, adalah wawancara secara mendalam yang bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi yang lebih terperinci. Dalam proses wawancara dimungkinkan terjadinya wawancara interaktif antara peneliti dan informan. Observasi adalah untuk memahami fenomena yang terjadi berdasarkan pengetahuan dan gagasan, serta untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Studi Dokumentasi dibutuhkan dalam penelitian.

Studi Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data terakhir yang dilakukan oleh peneliti adalah studi dokumentasi. Menurut Herdiansyah studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (14).

Teknik validasi data dengan data yang telah berhasil diperoleh dalam penelitian, dikumpulkan dan dicatat, data yang didapatkan harus diusahakan bukan hanya untuk kedalaman dan kebenarannya tetapi juga untuk kemantapan dan ketepatannya. Triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas data dalam desain penelitian kualitatif (15).

Triangulasi adalah tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, atau dari sudut pandang lain. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik triangulasi data (triangulasi sumber), yaitu dengan cara membandingkan dan memeriksa kembali derajat kepercayaan suatu informasi atau data yang telah diperoleh dari informan utama melalui wawancara dengan data sekunder atau informan triangulasi.

## HASIL

Informan utama dalam penelitian ini berjumlah 5 orang, yaitu pasien yang sedang menjalani proses perawatan di ruang rawat inap Rumah

Sakit Putri Hijau Kesdam Medan. Sedangkan informan triangulasi dalam penelitian ini berjumlah 3 orang. Pada tabel dibawah ini

dijabarkan karakteristik umum dari informan utama dan informan triangulasi penelitian, sebagai berikut

No	Informan	Jenis Kelamin	Umur	Alamat	Pekerjaan
1	Informan 1	Perempuan	43	Jl. Pembangunan	Ibu rumah tangga
2	Informan 2	Laki-laki	41	Lhoksumawe	PNS
3	Informan 3	Perempuan	59	Perumnas Mandala	Ibu rumah tangga
4	Informan 4	Laki-laki	54	Besitang	Petani
5	Informan 5	Perempuan	68	Tanah Pinem	Ibu rumah tangga
6	Informan Triangulasi 1	Perempuan	36	Jl Pembangunan	Ibu rumah tangga
7	Informan Triangulasi 2	Perempuan	34	Tanah Pinem	Wiraswasta
8	Informan Triangulasi 3	Laki-laki	28	Jl. Marelan	Perawat

**Tabel 4.1**

Karakteristik Umum dari Informan Utama dan Informan Triangulasi Penelitian

## PEMBAHASAN

### Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Bukti Fisik (*Tangiability*)

Indikator yang dijadikan pertanyaan tentang kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangiability*) terdiri dari pertanyaan yang berkaitan dengan dimensi bukti fisik yaitu kelayakan bangunan rumah sakit, kelengkapan peralatan, kerapian dan kebersihan ruangan, dan kerapian penampilan pegawai rumah sakit. Dimensi bukti fisik adalah kelayakan bangunan rumah sakit, kelengkapan peralatan, kerapian dan kebersihan ruangan, dan kerapian penampilan pegawai rumah sakit. Dari hasil wawancara diketahui dimensi fisik sudah cukup lengkap. Semua pegawai yang ada di rumah sakit selalu berpakaian dan berpenampilan dengan baik dan rapi.

### Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Beberapa hal yang dijadikan indikator pertanyaan tentang dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang berisi tentang prosedur kesediaan perawat dalam menangani keluhan pasien, kemampuan perawat dalam memberikan informasi kepada pasien. Perawat disana melakukan pekerjaan dengan baik dan hati-hati, sehingga jarang terjadi kesalahan. Mereka juga dibekali dengan standar ilmu keperawatan yang baik.

### Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Beberapa hal yang dijadikan indikator pertanyaan tentang dimensi jaminan

(*assurance*) terdiri dari pertanyaan yang berisi tentang kemampuan diagnosa dokter, kemampuan tenaga kesehatan menjaga kerahasiaan, kesopanan dan keramahan pegawai rumah sakit. Hasil wawancara menunjukkan pasien senang dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas rumah sakit, terutama dokter dan perawat.

#### **Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Perhatian (*Empaty*):**

Dimensi empati (*empathy*) mencakup hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan konsumen. Adapun indikator yang dijadikan pernyataan yang berkaitan dengan dimensi empati yaitu memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa dibeda-bedakan. Berdasarkan hasil wawancara mengenai komunikasi dengan pasien, petugas kesehatan melakukan komunikasi yang baik dengan pasien serta keluarga pasien.

#### **Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Loyalitas**

Beberapa hal yang dijadikan indikator pertanyaan tentang dimensi loyalitas pasien terdiri dari pertanyaan yang berisi tentang keinginan untuk pindah ke dimensi loyalitas pasien terdiri dari pertanyaan yang berisi tentang keinginan untuk pindah ke rumah sakit lain, keinginan untuk kembali ke Rumah Sakit Putri Hijau. Dari hasil wawancara tentang

dimensi loyalitas, rata-rata pasien merasakan pelayanan yang baik dan memuaskan. sehingga mereka merasa puas dan akan berusaha bersikap loyalitas terhadap rumah sakit.

### **PEMBAHASAN**

#### **Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Bukti Fisik (*Tangiability*) di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesda Medan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesda Medan diketahui bahwa kelayakan bangunan masih layak, walaupun bangunan rumah sakit putri hijau sudah dibangun sejak tahun 1950, bangunan rumah sakit ini masih bertahan dengan baik, itu dikarenakan Rumah Sakit Putri Hijau selalu dirawat dengan teratur. Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan seluruh informan mengenai dimensi bukti fisik rumah sakit, semua pasien mengatakan bahwa bangunan rumah sakit masih layak dan bagus, Saran dan prasarana yang ada di rumah sakit cukup baik, setiap ruangan memiliki sirkulasi udara yang baik, memiliki *air conditioner* (AC), walaupun ada ruangan yang kekurangan dalam menjangkau sumber listrik, itu dikarenakan tempat sumber listrik, itu dikarenakan tempat sumber listrik berada jauh dari jangkauan pasien dan keluarga pasien. Ada beberapa kursi tempat menunggu bagi keluarga pasien rusak, pintu kamar mandi juga ada yang bagi keluarga pasien rusak, pintu kamar mandi juga ada yang rusak, untuk masalah tersebut

rumah sakit telah menanggapi keluhan dari pasien tersebut. Untuk masalah kerapian dan kebersihan ruangan sudah baik, ruangan biasanya dibersihkan tiga kali dalam satu hari, dan halaman rumah sakit dibersihkan satu hingga dua kali dalam satu hari. Tenaga kesehatan di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam Medan berpenampilan baik dan rapi, mereka selalu menjaga penampilan mereka, sehingga pasien merasa nyaman diperiksa dan dirawat dengan perawat dan dokter yang berpenampilan rapi.

Dimensi bukti fisik (*tangiability*) berkaitan dengan daya tarik dari fasilitas fisik yang ada di rumah sakit dan kondisi fisik rumah sakit itu sendiri. Harapan pasien terhadap dimensi bukti fisik merupakan keyakinan pasien sebelum mereka menerima pelayanan, kondisi fisik dan kondisi lingkungan yang diterimanya akan dijadikan standar atau acuan dalam pasien menilai dimensi fisik rumah sakit.

### **Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Kehandalan (*Reliability*) di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan**

Dimensi kehandalan (*reliability*) terdiri dari pertanyaan yang berisi tentang ketepatan waktu pelayanan, kemampuan perawat memberikan perawatan, kemampuan perawat menjawab pertanyaan pasien, dan kecepatan prosedur pelayanan. Dari hasil wawancara dengan pasien rawat inap Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam, diketahui bahwa petugas

kesehatan datang tepat waktu, mereka juga sebelum jam tujuh pagi harus diketahui bahwa petugas kesehatan datang tepat waktu, mereka juga sebelum jam tujuh pagi harus sudah berada di rumah sakit karena harus menghadiri apel pagi, dengan begitu ketepatan waktu sudah baik. Terkadang untuk jam kunjungan dokter, sering tidak menentu. Pasien mengatakan terkadang waktu kunjungan dokter pagi, ada juga waktu kunjungan dokter yang siang hari, Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam sudah cukup baik, tidak ada keterlambatan, karena setelah mereka melaksanakan upacara apel mereka langsung menuju ke ruangan dan memeriksa pasien yang menjalani rawat inap, mereka memeriksa kembali keadaan pasien, obat yang dikonsumsi pasien, dan keadaan pasien apakah mengalami perbaikan atau perburukan. Untuk sistem administrasi yang ada di Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam Medan, pasien merasakan sistem administrasi tidak ada kesulitan sama sekali, mereka melakukan proses administrasi dengan mudah, tidak ada proses yang membuat pasien bingung, apabila ada sesuatu yang tidak dimengerti oleh keluarga pasien, petugas langsung membantu pasien tersebut. Dimensi kehandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan sedikitpun dalam penyampaian jasanya dan sesuai dengan waktu yang disepakati. Sebuah rumah sakit dikatakan handal kalau proses penerimaan pasien

dilakukan dengan cepat dan tepat, serta prosedur administrasi yang tidak berbelit-belit dan mudah

### **Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan tentang kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi daya tanggap diketahui bahwa perawat cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pasien, perawat langsung memberikan bantuan apabila pasien atau keluarga pasien mengalami kesulitan, seperti misalnya infus pasien macet atau tidak lancar alirannya, perawat langsung cepat memperbaiki infus tersebut walaupun pada malam hari bahkan lewat dari tengah malam. Misalnya keluarga pasien mengeluhkan tentang kondisi ruangan, perawat langsung datang dan menanggapi keluhan keluarga pasien tersebut, Perawat juga melayani pasien tanpa pilih-pilih, maksudnya mereka melayani semua pasien satu dengan yang lainnya dengan pelayanan yang sama, tidak membedakan pasien pasien yang memiliki hubungan kekerabatan dan kekeluargaan dengan mereka diberikan pelayanan yang lebih istimewa, mereka tetap memperlakukan semua pasien dengan sama. Terciptanya pelayanan kesehatan yang berkualitas baik itu antara dokter-pasien, ataupun perawat-pasien dapat menjadikan

terjalannya suatu hubungan komunikasi yang baik, komunikasi yang baik juga menjadi kunci sukses dalam pemecahan suatu masalah, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit, karena mereka merasa setiap kendala dan hambatan yang mereka hadapi, selalu diselesaikan dengan baik oleh perawat dan dokter di rumah sakit. Dimensi daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka dengan segera. *Responsiveness* (daya tanggap) menunjukkan adanya keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat agar terciptanya suatu loyalitas, dan hal tersebut selalu diterapkan oleh dokter dan perawat Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam Medan.

### **Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Jaminan (*Assurance*) di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan**

Beberapa hal yang dijadikan indikator tentang dimensi jaminan (*assurance*) terdiri dari pertanyaan yang berisi tentang kemampuan diagnosa dokter, kemampuan tenaga kesehatan menjaga kerahasiaan, kesopanan dan keramahan pegawai rumah sakit.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan diketahui bahwa kemampuan dokter dan perawat dalam

mengobati pasien yang handal menjadikan pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dokter tidak hanya mampu menegakkan diagnosa penyakit pasien, tetapi juga dokter bisa menjalin komunikasi yang baik dan menjelaskan tentang dan menjelaskan tentang penyakit pasien dengan bahasa yang mudah dimengerti, dan tidak menolak untuk mengulang penjelasan apabila pasien tidak mengerti. Begitupun dengan perawatnya yang mau menjelaskan kepada pasien. Selain kemampuan dokter dalam menegakkan diagnosa dan menjelaskan penyakit kepada pasien, dokter dan perawat selalu bersikap sopan dan santun kepada pasien, mereka melayani pasien dengan baik, dengan tutur kata yang baik dan sopan, tidak menyinggung pasien, sehingga pasien mereka senang dengan perhatian dan pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat di Rumah Sakit Kesdam Medan.

### **Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Perhatian (*Empaty*) di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan tentang kualitas pelayanan yang ditinjau dari dimensi empati diketahui bahwa komunikasi yang dibangun oleh perawat dan dokter sudah cukup baik. Walaupun dokter dan perawat tidak mempunyai waktu khusus untuk menjalin

komunikasi yang lebih kepada pasien, tetapi mereka selalu menyempatkan untuk berkomunikasi dengan pasien, itu disebabkan mereka mempunyai tugas dan kewajiban yang lain. Mereka hanya meluangkan waktu untuk berkomunikasi dengan pasien dalam saat tertentu saja, misalnya saat memberikan obat pasien. mengalami kesulitan akan sesuatu yang

### **Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Dimensi Loyalitas di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan**

Indikator tentang dimensi loyalitas pasien terdiri dari pertanyaan yang berisi tentang keinginan untuk pindah ke rumah sakit lain, keinginan untuk kembali ke rumah sakit Putri Hijau. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari pasien rawat inap di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit sudah cukup baik, mulai dari kelayakan bangunan, ketersediaan alat medis, kebersihan dan kerapian ruangan serta lingkungan rumah sakit, penampilan dari petugas kesehatan rumah sakit, kemampuan dan keterampilan dari tenaga kesehatan, kesopanan dan komunikasi yang baik dari tenaga kesehatan, tanggap dalam meanggapi keluhan pasien, prosedur pelayanan dan administrasi yang mudah, kemampuan diagnosa dari dokter, semua aspek-aspek tersebut membuat pasien merasakan apa yang diharapkan oleh pasien sudah terpenuhi. Maka dari itu setiap pasien yang berobat ke Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam Medan, mereka merasa puas akan pelayanan yang diberikan,

mulai dari pertama kali mereka mendaftar menjalani pengobatan, hingga selesa pengobatan, dari kepuasan tersebut maka lahirlah sikap loyalitas pasien terhadap rumah sakit, sehingga ketika mereka ingin mendapatkan pelayanan yang baik seperti yang mereka dapatkan saat berada di rumah sakit, sehingga menjadikan mereka akan kembali lagi ke Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam

### KESIMPULAN

Bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) berpengaruh terhadap loyalitas pasien di ruang rawat inap Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam Medan.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Direktur Rumah Sakit dan Kainstaldik Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam Medan yang telah memberikan izin bagi saya untuk melakukan penelitian Rumah Sakit Putri Hijau Kesdam medan dan terima kasih untuk para informan yang telah bersedia menjadi subjek dalam penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Aditama, T.Y . Manajemen Administrasi Rumah Sakit, Edisi II, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta; 2003.
2. Sabarguna. “Hubungan antara Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien di

Instalasi Farmasi Rawat Jalan Poli Eksekutif RSP dr Ario Wirawan. Tesis S2 Program Magister IKM FKM Undip” Semarang; 2004.

3. Azhary ME. Potret Bisnis Rumah Sakit Indonesia, Economic Review No. 218. Jakarta; 2009.
4. Ilyas, Y. Kinerja: Teori, Penilaian dan Penelitian. Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Jakarta; 2001.
5. Departemen Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Depkes RI, 2007.
6. Tjiptono F. Pemasaran Jasa. Bayu Media Publishing. Yogyakarta; 2005.
7. Departemen Kesehatan RI. Profil Kesehatan Indonesia. Jakarta: Depkes RI, 1998.
8. Hertiana S. Analisis Harapan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di Puskesmas Kartasura; 2009.
9. Fattah A. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar Tahun 2016. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar; 2016.
10. Sagala HAF. “Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit TK II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan.”

- Sumatra Utara; 2015.
11. Irawan. "Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan, Program Pasca Sarjana Unhas". Makassar; 2003.
  12. Lovelock, C.H. Service Marketing. Second edition. Prentice-Hall Inc., New Jersey; 1991. In.
  13. Tjiptono F. Pemasaran Jasa. Bayumedia. Malang; 2011. Fattah, Atika. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makassar. 2016.
  14. Herdiansyah H. Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Salemba Humanika; 2010.
  15. Band, William A. Creating value for customer: Designing and Implementation a Total Corporate Strategy, John Walley and Sons Inc, Canada; 1991.