



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sarana Prasarana terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap di RSU Martha Friska Multatuli Medan

The Influence of Service Quality and Infrastructure Facility to the Loyalty of Inpatients at Martha Friska Multatuli General Hospital Medan

Harmoko^{1*}

¹Mahasiswa S2 IKM Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia

*Penulis Korespondensi

Abstrak

Pendahuluan; Salah satu usaha di sektor jasa pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Dalam Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Pasal 7 Ayat 1, dijelaskan bahwa rumah sakit harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, sumber daya manusia, kefarmasian, dan peralatan. Tujuan utama terselenggaranya pelayanan rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, profesional, dan diterima pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu hasil akhir yang dapat menentukan sikap dan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Hasil survei awal menunjukkan bahwa perbandingan pasien baru 65% dan pasien lama 35%. Hal ini menunjukkan kurangnya loyalitas pasien yang datang berobat kembali. **Tujuan;** untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSU Martha Friska Multatuli. **Metode;** jenis penelitian survei analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian adalah sebanyak 85 orang yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Data multivariat dianalisis dengan menggunakan analisis uji regresi logistik biner. **Hasil;** penelitian menunjukkan variabel keterampilan teknis ($p=0,003$), akses terhadap pelayanan ($p=0,008$), efektivitas ($p=0,001$), hubungan antar manusia ($p=0,000$), efisiensi ($p=0,000$), kelangsungan pelayanan ($p=0,000$), kenyamanan ($p=0,000$), dan kualitas sarana prasarana ($p=0,000$) memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap. Sementara dari keseluruhan variabel tersebut tidak menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap. **Kesimpulan;** ada hubungan kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSU Martha Friska Multatuli Medan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana, Loyalitas Pasien

Abstract

Background; One of the businesses in the health services sector is the hospital. In the Republic of Indonesia Law No. 44 of 2009 Article 7 Paragraph 1, it is explained that the hospital must meet the requirements of location, building, infrastructure, human resources, pharmaceutical and equipment. The main purpose of the implementation of hospital services is good health care, quality, professional, and accepted by patients. Patient satisfaction is one of the end results that can determine the attitude and interest of patients to re-visit. The results of the preliminary survey show that the ratio of new patients 65% and old patients 35%. This shows the lack of loyalty of patients who come back for medical treatment. **Objectives;** to analyze the effect of service quality and infrastructure facilities to the loyalty of inpatients at Martha Friska Multatuli General Hospital. **Method;** This research is using analytic survey with cross sectional approach. The samples are 85 people who met the inclusion and exclusion criteria. Multivariate data were analyzed using binary logistic regression analysis. **Results;** The results showed that the variables of technical skills ($p=0.003$), access to services ($p=0.008$), effectiveness ($p=0.001$), interpersonal relations ($p=0.000$), efficiency ($p=0.000$), continuity of care ($p=0.000$), amenities ($p=0.000$), and quality of infrastructure ($p=0.000$) have a significant relationship to loyalty of inpatients. While the overall variable did not show any significant effect on loyalty of inpatients. **Conclusion;** there is a relationship of service quality and infrastructure facilities to loyalty of inpatients in Martha Friska General Hospital Multatuli Medan.

Keywords: Service Quality, Infrastructure Facility, Patient Loyalty

Alamat Korespondensi:

Harmoko: Institut Kesehatan Helvetia, Jalan Kapten Sumarsono No. 107, Helvetia, Medan, Indonesia 20124.
Hp 08126312658. Email: abc_harli@hotmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap orang yang dijamin dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Salah satu usaha di sektor jasa pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit menurut Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (1).

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung, sarana yang berarti segala sesuatu benda fisik yang dapat tervisualisasi mata maupun teraba oleh panca indera dan dengan mudah dikenali oleh pasien, serta prasarana yang berarti benda maupun jaringan atau instalasi yang membuat suatu sarana yang ada bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang diharapkan pada rumah sakit memerlukan perhatian khusus dari segi keamanan, keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan (2).

Bangunan dan prasarana rumah sakit harus memenuhi persyaratan tata bangunan dan lingkungan, yang meliputi desain bangunan, pengendalian dampak lingkungan, serta persyaratan keandalan bangunan dan prasarana rumah sakit, yang meliputi keselamatan struktur bangunan, sistem ventilasi,

pencahayaan, kenyamanan ruang gerak, tanda arah, dan sarana evakuasi yang aman bagi semua orang (3).

Perkembangan industri rumah sakit telah berkembang dengan sangat pesat. Rumah sakit yang pada dahulunya dikenal sebagai organisasi yang menjalankan misi sosial (organisasi normatif), namun kini telah berubah ke arah organisasi utilitarian (organisasi sosial-ekonomis) yang juga berorientasi bisnis. Tujuan utama terselenggaranya pelayanan rumah sakit adalah pelayanan kesehatan yang baik, bermutu, profesional, dan diterima pasien. Namun, hal ini tidak mudah dilakukan mengingat kompleksitas suatu rumah sakit yang menyerap tenaga kerja dalam jumlah banyak dan juga padat modal. Ketidakpuasan pasien akan pelayanan kesehatan yang diterima masih sering terdengar walaupun sumber daya rumah sakit sudah lengkap (4).

Peningkatan sarana dan prasarana rumah sakit dilakukan untuk mencegah munculnya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang berkualitas. Dengan peningkatan sarana dan prasarana, diharapkan rumah sakit mampu mengantisipasi berbagai kendala teknis di lapangan yang dihadapi oleh pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas (5).

Mutu pelayanan rumah sakit merupakan produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai aspek pada rumah sakit sebagai suatu sistem. Aspek tersebut digolongkan menjadi aspek struktur atau masukan (*input*), proses, dan hasil akhir

(*outcome*). Kepuasan pasien adalah salah satu hasil akhir yang dapat menentukan sikap dan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang (6).

Hasil survei awal yang dilakukan di RSUD Martha Friska Multatuli menunjukkan tingkat kunjungan ulang pasien yang rendah, dengan perbandingan antara pasien baru sebesar 65% dan pasien lama sebesar 35%. Hal ini menunjukkan kurangnya loyalitas pasien yang datang berobat kembali akibat kurang puasanya pelayanan yang diperoleh pasien. Disamping itu diperoleh juga data survei kepuasan pasien di rumah sakit yang menunjukkan tingkat komplain yang cukup tinggi, yaitu sebesar 15%. Dari jumlah data komplain tersebut, diperoleh sebanyak 30% keluhan pasien dari aspek pelayanan, meliputi kurangnya informasi yang diperoleh pasien selama di rawat, dokter yang datang tidak tepat waktu, keluhan pasien tidak ditangani dengan cepat, dan sebagainya. Sedangkan sebanyak 70% keluhan pasien dari klasifikasi aspek sarana dan prasarana. Kondisi tersebut disebabkan oleh kualitas sarana prasarana yang kurang baik, seperti kerusakan AC di ruang perawatan pasien, laken bersih yang tidak mencukupi, kebocoran pipa air, tidak tersedianya pelayanan tertentu sehingga pasien harus dirujuk, dan sebagainya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah survei analitik (*explanatory research*) dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yang bertujuan

untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang dirawat di Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli Medan. Jumlah pasien yang di rawat inap berjumlah 550 pasien rawat inap, yang diperoleh dari rata-rata pasien per bulan pada. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Adapun besaran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu sebanyak 85 sampel dengan menggunakan kuesioner. Untuk mengetahui hubungan antara

pelayanan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien, data hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan uji chi-square. Sementara pengaruh kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap loyalitas pasien dianalisis dengan menggunakan uji regresi logistik biner.

HASIL

Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli merupakan rumah sakit umum tipe B non pendidikan yang terletak di Jalan Multatuli Kompleks Taman Multatuli Indah No. 1 Kelurahan Aur, Kecamatan Medan Maimun, Kotamadya Medan.

Hasil karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel 1.

Karakteristik	Jumlah (f)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Pria	32	37,6
Wanita	53	62,4
Umur		
17-25 tahun	12	14,1
26-35 tahun	19	22,4
36-45 tahun	18	21,2
46-55 tahun	20	23,5
56-65 tahun	13	15,3
65 tahun keatas	3	3,5
Pekerjaan		
Pelajar	3	3,5
Pegawai Negeri Sipil	10	11,8
Pegawai Swasta	31	36,5
Buruh	25	5,9
Tidak Bekerja	36	42,4
Pendidikan		
SD	7	8,2
SMP	3	3,5
SMA	38	44,7
Perguruan Tinggi	35	41,2
Tidak Sekolah	2	2,4
Pembiayaan		
Umum/Mandiri	6	7,1
Perusahaan	8	9,4
BPJS Kesehatan	71	83,5

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Variabel	Jumlah (f)	Persentase (%)
Keterampilan Teknis		
Baik	74	87,1
Tidak Baik	11	12,9
Akses terhadap Pelayanan		
Baik	79	92,9
Tidak Baik	6	7,1
Efektivitas		
Baik	76	89,4
Tidak Baik	9	10,6
Hubungan Antar Manusia		
Baik	80	94,1
Tidak Baik	5	5,9
Efisiensi		
Baik	77	90,6
Tidak Baik	8	9,4
Kelangsungan Pelayanan		
Baik	77	90,6
Tidak Baik	8	9,4
Keamanan		
Baik	78	91,8
Tidak Baik	7	8,2

Kenyamanan		
Baik	49	57,6
Tidak Baik	36	42,4
Kualitas Sarana Prasarana		
Baik	49	57,6
Tidak Baik	36	42,4

Tabel 2. Analisis Univariat

Variabel	Loyalitas				Jumlah		Sig
	Loyal		Tidak Loyal		F	%	
	f	%	f	%			
Keterampilan Teknis							
Baik	65	76,5	9	10,6	74	87,1	0,003
Tidak Baik	5	5,9	6	7,1	11	12,9	
Akses terhadap Pelayanan							
Baik	68	80	11	12,9	79	92,9	0,008
Tidak Baik	2	2,4	4	4,7	6	7,1	
Efektivitas							
Baik	67	78,8	9	10,6	76	89,4	0,001
Tidak Baik	3	3,5	6	7,1	9	10,6	
Hubungan Antar Manusia							
Baik	70	82,4	10	11,8	80	94,1	0,000
Tidak Baik	0	0	5	5,9	5	5,9	
Efisiensi							
Baik	70	82,4	7	8,2	77	90,6	0,000
Tidak Baik	0	0	8	9,4	8	9,4	
Kelangsungan Pelayanan							
Baik	70	82,4	7	8,2	77	90,6	0,000
Tidak Baik	0	0	8	9,4	8	9,4	
Keamanan							
Baik	67	78,7	11	12,9	78	91,8	0,017
Tidak Baik	3	3,5	4	4,7	7	8,2	
Kenyamanan							
Baik	48	56,5	1	1,2	49	57,6	0,000
Tidak Baik	22	25,9	14	16,5	36	42,4	
Kualitas Sarana Prasarana							
Baik	47	55,3	2	2,4	49	57,6	0,000
Tidak Baik	23	27,1	13	15,3	36	42,4	

Tabel 3. Analisis Bivariat

PEMBAHASAN

Keterampilan Teknis dengan Loyalitas

Keterampilan teknis terkait dengan keterampilan, kemampuan, dan penampilan petugas, manajer, dan staf pendukung. Sedangkan loyalitas adalah suatu hubungan

antara perusahaan dan pelanggan di mana terciptanya suatu kepuasan sehingga memberikan dasar yang baik untuk melakukan suatu pembelian kembali terhadap barang yang sama dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (7). Keterampilan teknis

merupakan salah satu dimensi dalam mutu pelayanan kesehatan yang baik sehingga dengan adanya keterampilan teknis yang baik akan membuat pelanggan menjadi lebih loyal juga. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Kholid bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di RS Islam Fatimah Cilacap (8). Kemampuan dokter dan perawat dalam memberikan asuhan pelayanan kepada pasien, serta keterampilan dalam menangani keluhan pasien sangat diperlukan untuk menciptakan kepuasan pasien yang akan berdampak pada loyalitas pasien. Pada pengamatan yang dilakukan, masih ditemukan beberapa perawat dan karyawan rumah sakit yang kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien seperti dalam hal merespons kebutuhan sehari-hari pasien misalnya membersihkan diri pasien, dan membantu aktivitas pasien. Informasi yang diberikan oleh karyawan juga masih kurang terkait dengan pelayanan yang akan diperoleh pasien selama di rumah sakit. Sebaiknya dilakukan standarisasi dalam memberikan pelayanan melalui pelatihan secara berkala dan membuat prosedur tentang tata cara penanganan keluhan serta pemberian informasi kepada pasien. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSU Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk meningkatkan dan mempertahankan keterampilan teknis agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

Akses terhadap Pelayanan dengan Loyalitas

Akses ke pelayanan adalah pelayanan kesehatan yang tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa (9). Pentingnya kemudahan bagi pasien untuk dapat akses dan pelayanan ke rumah sakit berdampak terhadap loyalitas pasien. Senada dengan pendapat Irawan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tergantung pada dimensi *tangible* (bukti fisik) yang salah satunya meliputi bangunan fisik dan akses ke pelayanan (10). Sesuai pula dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sayori dkk, bahwa adanya hubungan yang erat antara mutu pelayanan yang diterima pasien rawat inap RSUD Jayapura pada aspek *accessibility, effectiveness, amenities, safety, dan continuity of care* (11). Pada pengamatan yang dilakukan, secara fisik lokasi sudah strategis namun masih dijumpai keterbatasan dalam hal akses ke rumah sakit bagi pasien yang menggunakan angkutan umum. Hambatan bahasa dan komunikasi dengan pasien terkadang masih dijumpai pada saat berkomunikasi dengan beberapa kelompok pasien terutama pasien lanjut usia. Solusi yang dapat dilakukan berupa mempersiapkan tenaga pemberi informasi yang terampil dalam berkomunikasi dengan memperhatikan beberapa aspek komunikasi termasuk melibatkan keluarga dan wali dalam pelayanan pasien sehari-hari. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSU Martha Friska Multatuli bahwa akses ke pelayanan yang baik memiliki kontribusi yang tinggi terhadap loyalitas pasien. Sehingga perlu dilakukan

upaya untuk mengurangi hambatan komunikasi dengan pasien.

Efektivitas dengan Loyalitas

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada (9). Pentingnya efektivitas dalam pelayanan yang dilakukan sesuai dengan standar akan memberikan dampak pada loyalitas pasien. Sejalan dengan penelitian yang disampaikan oleh Suaib dkk, bahwa efektivitas dan kualitas pelayanan dokter, perawat, administrasi, dan sarana penunjang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (12). Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sayori dkk, bahwa adanya hubungan yang erat antara mutu pelayanan yang diterima pasien rawat inap RSUD Jayapura pada aspek *accessibility, effectiveness, amenities, safety,* dan *continuity of care* (12). Pada pengamatan yang dilakukan, karyawan sudah memberikan asuhan pelayanan sesuai dengan standar prosedur operasional yang berlaku. Tidak adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien karena telah terciptanya budaya kerja yang efektif sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSUD Martha Friska Multatuli untuk terus meningkatkan dan mempertahankan efektivitas pelayanan agar loyalitas pasien dapat meningkat.

Hubungan antar Manusia dengan Loyalitas

Hubungan antar manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, dan memberikan perhatian. Hubungan antar manusia yang kurang baik akan mengurangi efektivitas dari kompetensi teknis pelayanan kesehatan (9). Hal tersebut mendukung hasil penelitian Brahmhatt dkk dengan metode *Hospital Quality* yang menunjukkan rumah sakit dinilai lebih baik pada aspek empati, daya tanggap, dan proses pada pelayanan (13). Pada pengamatan yang dilakukan, tenaga medis sudah melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja antara satu bagian dengan bagian lain melalui media komunikasi, briefing terkait nilai-nilai saling menghargai, menjaga rahasia, menghormati, dan empati pada pasien. Walaupun demikian, masih dijumpai beberapa karyawan yang kurang dapat berkomunikasi dengan baik antar kelompok kerja ataupun dengan pasien, kurang responsif terhadap kebutuhan pasien, dan kurang menunjukkan rasa empati terhadap pasien. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSUD Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk meningkatkan dan mempertahankan hubungan antar manusia agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

Efisiensi dengan Loyalitas

Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal daripada memaksimalkan pelayanan yang terbaik dengan sumber daya yang dimiliki. Pelayanan

kurang baik karena norma yang tidak efektif atau pelayanan yang salah harus dikurangi atau dihilangkan. Dengan cara ini kualitas dapat ditingkatkan sambil menekan biaya (9). Kebijakan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit sebagaimana yang dijelaskan oleh Aniroen bahwa rumah sakit harus dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan peralatan yang sesuai dengan kebutuhan (14). Pada pengamatan yang dilakukan, pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah efisien. Dilihat dari penggunaan sumber daya yang tersedia dan tidak berulang-ulang, serta pelayanan yang tepat waktu. Sebaiknya perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala sehingga efisiensi dapat dipertahankan tanpa mengurangi pelayanan yang diberikan kepada pasien. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSUD Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk meningkatkan dan mempertahankan efisiensi agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

Kelangsungan Pelayanan dengan Loyalitas

Pasien akan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan) tanpa interupsi, berhenti atau mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Pasien harus mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif yang diberikan oleh petugas kesehatan yang mengetahui riwayat penyakitnya. Pasien juga mempunyai akses rujukan untuk pelayanan yang spesialistik dan menyelesaikan pelayanan lanjutan yang diperlukan (9). Kebijakan dalam upaya

peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit sebagaimana yang dijelaskan oleh Aniroen bahwa rumah sakit harus dilengkapi dengan sarana, prasarana, dan peralatan yang sesuai dengan kebutuhan (14). Sejalan pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Sayori, bahwa adanya hubungan yang erat antara mutu pelayanan yang diterima pasien rawat inap RSUD Jayapura pada aspek *accessibility, effectiveness, amenities, safety, dan continuity of care* (11). Pengamatan yang dilakukan, secara umum kelangsungan pelayanan yang diberikan kepada pasien sejak pasien masuk ke rumah sakit sudah baik, mulai dari pemberian informasi, prosedur selama di rumah sakit, hingga pengobatan dan rujukan yang terintegrasi. Pelayanan yang diberikan juga berkesinambungan tanpa adanya interupsi antara satu pelayanan dengan pelayanan lain. Kelangsungan pelayanan yang baik berhubungan dengan loyalitas pasien dalam menggunakan suatu jasa, sehingga hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSUD Martha Friska Multatuli untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kelangsungan pelayanan agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

Keamanan dengan Loyalitas

Keamanan dalam hal untuk mengurangi risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan (9). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Sayori dkk, dikatakan bahwa adanya hubungan yang erat antara mutu pelayanan yang diterima pasien

rawat inap RSUD Jayapura pada aspek *accessibility, effectiveness, amenities, safety*, dan *continuity of care* (11). Tidak adanya hubungan antara keamanan dengan loyalitas dikarenakan keamanan merupakan suatu prosedur tetap dan mutlak harus dilakukan oleh rumah sakit dalam memberikan setiap asuhan pelayanan. Sehingga keamanan tidak secara langsung memberikan dampak pada loyalitas pasien. Pengamatan yang dilakukan, rumah sakit sudah menerapkan pelayanan yang berbasis pada keamanan pasien, sesuai dengan prinsip *International Patient Safety Goals*. Namun pada kondisi *real* masih ditemukan beberapa karyawan yang kurang disiplin dalam menjalankan setiap sasaran keselamatan pasien tersebut, terutama tentang kedisiplinan melakukan cuci tangan 5 saat, informasi dan edukasi tentang risiko jatuh selama perawatan di rumah sakit. Pengetahuan pasien tentang keselamatan pasien masih kurang, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat menjadi acuan keamanan pasien secara keseluruhan. Perlu dilakukan pengkajian yang lebih mendalam dan komprehensif dari aspek keamanan. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSU Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk meningkatkan dan mempertahankan keamanan agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

Kenyamanan dengan Loyalitas

Dalam dimensi kenyamanan dan kenikmatan berkaitan dengan pelayanan kesehatan yang tidak berhubungan langsung dengan efektivitas klinis, tetapi dapat mengurangi kepuasan pasien

dan bersedianya untuk kembali ke fasilitas kesehatan untuk memperoleh pelayanan berikutnya (9). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.*, bahwa kualitas pelayanan berkaitan erat dengan bukti fisik yang meliputi tampilan fisik, perlengkapan, kenyamanan, penampilan karyawan, dan komunikasi yang baik. Hal ini menjadi salah satu ukuran terhadap pelayanan yang akan dinilai oleh pelanggan (15). Disamping adanya hubungan kenyamanan dengan loyalitas, variabel kenyamanan ini juga memiliki pengaruh yang paling besar terhadap loyalitas pasien sehingga perlu adanya perhatian khusus dan lebih pada elemen yang dapat memberikan kenyamanan pada pasien. Pada pengamatan yang dilakukan, masih dijumpai banyak ruangan yang perlu diperbaiki AC dan fasilitas pendukung lainnya agar dapat memberikan kenyamanan bagi pasien selama dirawat. Solusi yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan monitoring dan perawatan secara berkala terhadap semua sarana prasarana yang tersedia, serta menganggarkan biaya pemeliharaan. Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSU Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk lebih meningkatkan kenyamanan agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

Kualitas Sarana Prasarana dengan Loyalitas

Kualitas sarana prasarana merupakan benda fisik yang dapat tervisualisasi mata maupun teraba oleh panca indra dan dengan mudah dapat dikenali oleh pasien dan yang merupakan

bagian dari suatu gedung dengan memperhatikan spesifikasi dan ketentuan yang sesuai dengan standar yang berlaku (16). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani bahwa dimensi fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Tugurejo Semarang (17). Sesuai pula dengan penelitian Taunay yang menyimpulkan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang (18). Faktor yang dipersepsikan pasien pada bukti fisik berupa fasilitas ruangan, kualitas peralatan medis yang memadai dan baik (15). Pengamatan yang dilakukan, secara umum kualitas sarana dan prasarana di ruang rawat inap dan fasilitas pendukung lainnya sudah sesuai dengan standar dan dapat dikatakan kualitas baik. Namun perlu adanya pemeliharaan dan perbaikan secara berkala terhadap fasilitas yang sudah mulai rusak, seperti mesin AC, outlet oksigen, dan pencahayaan (17). Hal ini dapat menjadi masukan bagi manajemen RSUD Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas sarana prasarana agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

KESIMPULAN

Mutu pelayanan kesehatan pada aspek keterampilan teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan, kenyamanan, dan kualitas sarana prasarana memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD

Martha Friska Multatuli. Sedangkan aspek keamanan tidak memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien. Hal ini dikarenakan pemahaman tentang keamanan pasien sulit dinilai dari sudut pasien. Disamping itu faktor keamanan juga sudah menjadi prosedur tetap dalam memberikan setiap asuhan pelayanan sehingga aspek keamanan tidak langsung memberikan hubungan terhadap loyalitas pasien. Disarankan kepada manajemen rumah sakit agar lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan agar loyalitas pasien dapat tercapai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada manajemen RSUD Martha Friska Multatuli yang telah memberikan dukungan dan kesempatan untuk melakukan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Jakarta: Biro Hukum Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2009.
2. Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2002 tentang Bangunan dan Gedung; 2002.
3. Kemenkes RI. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit; 2014.
4. Herqutanto. "Wahai Dokter Indonesia, Berkomunikasilah", Majalah Kedokteran Indonesia. February 2009; 59: hal. 35-8.

5. Supriyanto W. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Health Advocacy, Surabaya; 2012.
6. Donabedian A. Donabedian, A. The Quality of Care: How Can It Be Assessed? Journal of American Medical Association. 1997; 260: hal. 1743-48.
7. Tjiptono F. Tjiptono, Fandy. Strategi Pemasaran, Penerbit Andi, Yogyakarta; 1999.
8. Kholid Z. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap: Kajian Empirik Rumah Sakit Islam Fatimah Cilacap, Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada, Yogyakarta; 2013.
9. Wijono D. Wijono, Djoko. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi Vol 2, Universitas Airlangga Press, Surabaya; 2009.
10. Irawan H. Prinsip Kepuasan Pelanggan, Paradigma Baru Merebut Hati Pelanggan untuk Memenangkan Persaingan, PT Elex Media Komputindo, Jakarta; 2008.
11. Sayori, F. T., Maidin A& S, I. Mutu Pelayanan Rawat Inap terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Jayapura Propinsi Papua Tahun 2013, Universitas Hasanuddin, Makassar; 2013.
12. Suaib, Indar, dan Jafar N. Suaib, Indar, dan Jafar, N. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa, Universitas Hasanuddin, Makassar; 2012.
13. Brahmatt., M, Baser, N., & Joshi N. Adapting The Servqual Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation of Patients' Perceptions of Service Quality, International Journal of Multidisciplinary Research. 2011; Vol I No 8: hal. 27-42.
14. Aniroen S. Kebijakan Departemen Kesehatan RI dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Direktorat Rumah Sakit Khusus & Swasta Departemen Kesehatan RI, Jakarta; 2001.
15. Parasuraman A., Zeithaml, V.A &, Berry LL. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing. 1988; No 64: hal. 12-40.
16. Kemenkes RI. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Rumah Sakit, Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Jakarta; 2012.
17. Anjaryani WD. Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang; 2009.
18. Taunay EGP. Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang), Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran, Semarang; 2005.