

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN LOYALITAS KUNJUNGAN DI UNIT RAWAT JALAN

¹⁾Murniati, ²⁾Lia Tresna Kartini

¹⁾Dosen Program Studi Pendidikan Ners, STIKes Budi Luhur Cimahi, Indonesia

²⁾Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ners, STIKes Budi Luhur Cimahi, Indonesia

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap rumah sakit terutama pelayanan keperawatan yang dilakukan selama 24 jam di Rumah Sakit. Kepuasan pasien akan timbul apabila kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi atau melebihi dari standar harapan pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di Poli penyakit dalam unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi, dan mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan, gambaran loyalitas kunjungan pasien. Metode penelitian ini bersifat survey analitik dengan pendekatan *cross sectional*. populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien lama di Poli penyakit dalam unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling dengan sampel sebanyak 92 orang*. Hasil penelitian Dari 92 pasien di Poli Penyakit dalam Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi sebagian besar menyatakan puas terhadap perawat yaitu 48 (52.2%) dan sebagian besar loyal yaitu 53 (57,6%). Terdapat hubungan antara Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Dengan Loyalitas Kunjungan Di Poli penyakit dalam unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi dengan nilai P value =0.000 dan POR =5,6886 (95%CI:2,367-14,642). Kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien terhadap perawat dengan loyalitas kunjungan Di Unit Rawat Jalan dan diharapkan perawat mampu memberikan pelayanan secara sebaik-baiknya karena pelayanan keperawatan tombak dari kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas Kunjungan dan *cross sectional*

THE RELATIONSHIP OF PATIENT SATISFACTION TO THE QUALITY OF NURSING SERVICES WITH VISIT LOYALTY IN THE OUTPATIENT WARD

Abstract

Quality health services can increase patient satisfaction with hospitals, especially nursing services that are carried out for 24 hours at the hospital. Patient satisfaction will arise if the quality of services provided by the hospital can meet or exceed the patient's expectations. The purpose of the study was to determine the relationship between patient satisfaction and the quality of nursing services with patient loyalty at the disease clinic in the outpatient unit of the Cibabat Cimahi General Hospital, and to describe the patient's satisfaction with services, a description of the loyalty of patient visits. This research method is an analytical survey with a cross sectional approach. The population in this study were all old patients in the Outpatient Unit at the Cibabat Cimahi General Hospital. The sampling technique in this study was purposive sampling with a sample of 92 people. The results of the study of 92 patients in the Outpatient Polyclinic of Cibabat Cimahi General Hospital, most of them stated that they were satisfied with the nurses, namely 48 (52.2%) and most were loyal, namely 53 (57.6%). There is a relationship between Patient Satisfaction with Nurses with Loyalty to Visits at the Outpatient Polyclinic at Cibabat Cimahi General Hospital with P value = 0.000 and POR = 5.6886 (95% CI: 2.367-14.642). Conclusions and suggestions based on the results of the study it can be concluded that there is a relationship between patient satisfaction with nurses and loyalty to visits in the Outpatient Unit and it is hoped that nurses will be able to provide the best possible service because nursing services spearhead patient satisfaction.

Keywords : Satisfaction, Visit Loyalty and cross sectional

Korespondensi:

Murniati

Program Studi Pendidikan Ners, STIKes Budi Luhur Cimahi

Jl. Kerkoff No. 243, Leuwigajah, Cimahi Selatan, 40532, Jawa Barat, Indonesia

0822-9502-7211

melatidikdik@gmail.com

Pendahuluan

Rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi social dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah Sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medic (*World Health Organization*). Menurut Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Pasal 32 tentang rumah sakit, pasien mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai dengan standar profesi dan standar operasional prosedur, sehingga rumah sakit senantiasa dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan keperawatan yang berkualitas dapat meningkatkan laporan kepuasan pasien terhadap rumah sakit. Menurut Gerson dalam Supranto (2011), tujuan dari meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit adalah agar pasien merasa puas dan menjadi setia sehingga terus menerus menggunakan jasa rumah sakit dengan kata lain pasien menjadi loyal. Para ahli melihat bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada kinerja dan kegiatan organisasi dalam mencari keuntungan, untuk menjadi pelanggan setia dan menerima apa yang ditawarkan sehingga mereka merasa puas (Lovelock dan Laurent, 2002 dalam Triatmojo, 2007). Sehingga tujuan akhir dari meningkatkan kualitas pelayanan di rumah sakit adalah memberikan kepuasan pada pasien (Setiawan, 2011).

Kepuasan pasien akan timbul apabila kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi atau melebihi dari standar harapan pasien (Supranto, 2011). Menurut Setiawan (2011), kualitas jasa merupakan faktor utama yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sedangkan faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah keterjangkauan harga, kemudahan pembayaran, dan hal lain yang bersifat pribadi atau sesat yang dapat membuat pasien merasa puas. Kualitas jasa sebagai faktor utama dalam memenuhi kepuasan pasien terdiri dari; bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan pelayanan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Wijono, 2005).

Hasil penelitian Munawaroh (2009), tentang analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien, didapatkan hasil bahwa loyalitas tidak tergantung pada kepuasan dan karakteristik pasien namun kemungkinan bisa disebabkan oleh faktor lain. Hasil penelitian Agustiono dan Sumarno (2011), tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas serta memberikan harap, kesan dan pengalaman baik terhadap rumah sakit, demikian pula makin puas pelanggan, makin tercipta loyalitas mereka dengan komitmen, kunjungan ulang dan kesetiaan berobat.

Rumah Sakit Cibabat adalah Rumah Sakit Umum milik daerah yang sangat strategis letaknya dan mempunyai daya saing yang tinggi karena ada beberapa Rumah Sakit Swasta berdekatan dan klinik dengan rawat inap hal ini menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan pelayanan agar pasien tetap loyal untuk datang dan berkunjung ke Rumah Sakit. Rumah Sakit semester akhir tahun 2018 kunjungan rawat jalan sebanyak 13.288 orang dan jumlah kunjungan terbanyak adalah Poly penyakit dalam sebanyak 1078 dalam sebulan. Dari hasil wawancara beberapa pasien yang berkunjung mengatakan bahwa kurangnya kualitas yang ditawarkan (dokter tidak tepat waktu, proses pembayaran dan farmasi yang lama) serta kualitas pelayanan keperawatan khususnya di Poly penyakit dalam unit rawat jalan. Berdasarkan uraian latar belakang maka permasalahan penelitian adalah apakah ada Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Loyalitas Kunjungan di Unit Rawat Jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan dengan loyalitas pasien di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Cibabat Cimahi.

Metode

Penelitian ini menggunakan desain survey analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional study* yaitu mempelajari perbandingan antara variabel independen dengan efek (variabel dependen), dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan sedangkan variabel terikat yaitu loyalitas kunjungan pasien di unit rawat jalan. Populasi adalah semua pasien lama di unit rawat jalan RS Cibabat dalam 3 bulan terakhir sebanyak 1078 orang. Sampel diambil dari pasien di unit rawat jalan RS Cibabat yang memenuhi kriteria inklusi sebesar 92 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dimana sampel yang diambil berdasarkan ciri – ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan populasi dengan kriteria inklusi yaitu bersedia menjadi responden, merupakan pasien yang sudah pernah berobat di RS Cibabat, usia 17-55 tahun, dapat membaca dan menulis, kondisi kesehatan cukup sehat, dapat berpikir dan berkomunikasi dengan baik. Sedangkan kriteria eksklusi di antaranya pasien Baru, usia <17 tahun dan > 55 tahun, tidak berada di rumah sakit saat dilakukan penelitian (misal:dirujuk), pasien mengalami penyakit yang kronik sehingga tidak mampu berkomunikasi dengan baik.

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan mengenai kepuasan pasien terhadap perawat yang dinilai berdasarkan mutu pelayanan keperawatan dan instrument loyalitas pelanggan. Kuesioner dibagikan kepada responden sesuai dengan jumlah sampling yang telah ditentukan. Angket yang dipakai adalah angket terstruktur, dimana jawaban telah tersedia dan responden tinggal memilih alternatif jawaban sehingga data mudah untuk diolah dan dianalisa untuk dibuat kesimpulan. Kuesioner terdiri atas 3 komponen, yaitu 1) Kuesioner untuk mengetahui karakteristik pasien, meliputi nama, umur, pekerjaan, dan Pendidikan, 2) kuesioner Kepuasan Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan, di mana berisi 29 item pertanyaan yang dibuat oleh peneliti. Kuesioner tersebut memberikan pernyataan kepuasan terhadap perawat yang dibagi dalam 5 (lima) dimensi, yaitu Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphati*), Wujud Nyata (*Tangibles*), dan 3) kuesioner dengan 10 item pernyataan yang dibuat oleh peneliti. Kuesioner tersebut berdasarkan komponen loyalitas pelanggan yaitu :Kesetiaan pelanggan, Kesiediaan pelanggan, Motif rasional dan Motif emosional.

Uji validitas ini dilakukan di RSIA Sentul – Karawang terhadap 20 pasien di unit Rawat Jalan dengan alasan mempunyai karakteristik yang sama yaitu sama-sama rumah sakit tipe RSIA dan berada di wilayah Karawang. Dari hasil uji validitas instrument kepuasan dengan 30 pernyataan diperoleh 2 pernyataan tidak valid yaitu instrument nomor 3 dengan r hitung = 0,042 ($< r$ table = 0,444) dan instrument no 8 dengan r hitung = 0,084 ($< r$ table = 0,444) sehingga untuk instrument nomor 3 dilakukan perubahan dan instrument nomor 8 dihilangkan. Sedangkan untuk instrument loyalitas yang terdiri dari 10 instrumen seluruhnya valid (r hitung $\geq r$ table = 0,444). Maka instrument pernyataan yang digunakan dalam penelitian adalah 29 pernyataan untuk instrument kepuasan dan 10 pernyataan untuk instrument loyalitas. Sedangkan Hasil uji reliabilitas diperoleh r hitung 0,963 untuk instrument kepuasan dan r hitung 0,942 untuk instrument loyalitas maka untuk instrument pernyataan kepuasan pasien dan loyalitas kunjungan dinyatakan reliabel karena $\geq$ nilai konstanta (0,6).

Analisa univariat digunakan untuk melihat distribusi frekuensi berbagai variabel yang diteliti dan membandingkan frekuensi antar variabel tersebut, sehingga diperoleh data dengan menarik kesimpulan dari gambaran univariat yang diperoleh dari tiap-tiap variabel. Analisa univariat ini didapat dengan cara menjumlahkan setiap alternatif jawaban pada item soal kemudian dibagi jumlah responden dan dikalikan 100% hasilnya berupa persentase. Analisa bivariat digunakan untuk membuktikan adanya hubungan yang bermakna antara variabel bebas

dengan variabel terikat yang dilakukan dengan uji statistic menggunakan metoda *Chi square* (χ^2).

Hasil

Tabel 1. Gambaran Karakteristik pasien lama di unit rawat jalan RS Cibabat Tahun 2016

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	%
1	Umur		
	Remaja akhir	37	40,2
	Dewasa awal	43	46,7
	Dewasa akhir	10	10,9
	Lansia awal	2	2,2
	Total	92	100.0
2	Jenis kelamin		
	Laki-laki	11	12
	Perempuan	81	88
	Total	92	100.0
3	Pendidikan		
	SMP	4	4,3
	SMA	60	65,2
	D3	16	17,4
	S1	12	13
	Total	92	100.0
4	Pekerjaan		
	PNS	6	6.5
	Swasta	38	41.3
	IRT	42	45.7
	Pelajar	5	5.4
	Wiraswasta	1	1.1
	Total	92	100.0
5	Penanggung		
	Asuransi	39	42,4
	Pribadi	47	51,1
	Perusahaan	6	6,5
	Total	92	100.0

Sumber : Data Primer 2018

Tabel 2. Distribusi kepuasan pasien lama di unit rawat jalan RS Cibabat 2016

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Puas	48	52.2
Kurang Puas	44	47.8
Total	92	100.0

Sumber : Data Primer 2018

Tabel 3. Distribusi loyalitas pasien di di unit rawat jalan RS Cibabat tahun 2016

Loyalitas Pasien	Frekuensi	%
Loyal	53	57.6
Kurang Loyal	39	42,4
Total	92	100.0

Sumber : Data Primer 2018

Tabel 4. Hubungan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Dengan Loyalitas Kunjungan Di Unit Rawat Jalan RS Cibabat Tahun 2016

Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien				Total		POR (95%CI)	P Value
	Loyal		Kurang					
	N	%	N	%	N	%		
Puas	37	77.1	11	22.9	48	100	5,886	0,001
Kurang puas	16	36.4	28	63.6	44	100	(2,367-14,642)	
Jumlah	53	57.6	39	42.4	92	100		

Sumber : Data Primer 2018

Pembahasan

Hasil analisa univariat diketahui bahwa dari 92 pasien sebagian besar yaitu 48 (52.2%) menyatakan puas terhadap perawat. Hal ini sejalan dengan penelitian Febriyanti (2013) yang menyatakan bahwa lebih dari separo (53,3%) pasien mengatakan puas terhadap pelayanan perawat di RSUP Dr. M. Djamil - Padang. Kepuasan pasien akan timbul apabila kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit dapat memenuhi atau melebihi dari standar harapan pasien (Supranto, 2011). Menurut Setiawan (2011), kualitas jasa merupakan faktor utama yang sangat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sedangkan faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien adalah keterjangkauan harga, kemudahan pembayaran, dan hal lain yang bersifat pribadi atau sesat yang dapat membuat pasien merasa puas. Kualitas jasa sebagai faktor utama dalam memenuhi kepuasan pasien terdiri dari; bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan pelayanan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Wijono, 2005).

Menurut Schiffman & Kanuk (2007), perilaku petugas pemberi jasa pelayanan sangat menentukan kepuasan pasien terhadap pelayanan, perilaku yang baik dan menyenangkan bagi pelanggan akan membuat persepsi pelanggan menjadi baik sehingga pelanggan lebih mudah untuk merasa puas dan begitupun sebaliknya. Dari hasil wawancara sambil membagikan kuesioner, banyak pasien yang kompromi dengan kekurangan yang diterima tetapi tetap mengatakan puas, Menurut Katz dalam Notoatmodjo, 2007, seseorang dapat berperilaku atau bertindak positif demi pemenuhan kebutuhannya. Inilah yang membuat banyak pasien kompromi, dan ini tidak boleh dibiarkan, karena dengan demikian berarti pasien terpaksa menggunakan jasa pelayanan dan ini bisa mengakibatkan citra yang buruk bagi rumah sakit di mata masyarakat.

Hasil analisa univariat diketahui bahwa dari 92 pasien sebagian besar yaitu 53 (57,6%) menyatakan loyal terhadap pelayanan rawat jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian Munawaroh (2011) yang menyatkan bahwa sebagian besar (58.3%) pasien mengatakan loyal terhadap pelayanan di RSU Aisyiyah Dr. Sutomo Ponorogo. Loyalitas pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap

positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli (Swastha, B & Irawan, 2011).

Dari teori di atas dapat disimpulkan bahwa seorang pasien bisa disebut loyal bila tidak hanya memanfaatkan pelayanan di unit rawat jalan RSIA Mitra Family saja tetapi juga terlibat untuk menjadi pemasar di unit rawat jalan RSIA Mitra Family pada masyarakat. Faktor-faktor yang menentukan loyalitas antara lain: Keterikatan yang tinggi terhadap jasa pelayanan tertentu dibandingkan dengan jasa pelayanan yang ditawarkan pesaing. Keterikatan yang dirasakan pelanggan terhadap jasa pelayanan dibentuk oleh dua dimensi yakni tingkat *prefensi* (seberapa besar keyakinan pelanggan terhadap jasa pelayanan tertentu) dan tingkat *deferensiasi* jasa yang dipersepsikan (seberapa signifikan pelanggan membedakan jasa pelayanan tertentu dari alternative-alternative lain). (Sunarto, 2004).

Merujuk pada karakteristik responden, karakteristik pasien sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 81 (88%), Hal ini sesuai dengan pendapat Goliszek (2005), yang mengemukakan bahwa reaksi antar kaum pria dan wanita terhadap kekhawatiran tentang kesehatan sangat berbeda. Sehingga respon wanita terhadap pengambilan keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan lebih besar dibanding pria. Meskipun pembelian ulang adalah suatu hal yang sangat penting bagi pemasar, pengintegrasian loyalitas hanya pada pembelian ulang saja tidak cukup, karena pelanggan yang membeli ulang belum tentu mempunyai sikap positif terhadap barang atau jasa yang dibeli. (Prasetijo, 2004).

Keuntungan loyalitas dari segi pelayanan kesehatan pada customer diharapkan dapat menyelesaikan program perawatan kesehatan yang seharusnya didapat oleh pasien selain tentunya dapat bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil. Selain itu perusahaan yang dapat mempertahankan pelanggannya, akan mendapatkan banyak keuntungan, antara lain: Menurunkan biaya pemasaran, karena biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelanggan baru adalah jauh lebih mahal dari pada mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Selain itu *Word of mouth* positif, yang berarti pelanggan puas terhadap produk akan menjadi pemasar perusahaan. Imbalan yang diberikan oleh loyalitas pelanggan yang tinggi sangat besar bagi perusahaan. Oleh karena itu perusahaan perlu memahami bagaimana dan mengapa loyalitas tercipta, dimana terciptanya loyalitas dapat dilihat pada siklus pembelian pelanggan, dan setiap langkah pada siklus pembelian merupakan kesempatan untuk memupuk loyalitas. (Suryani, 2008).

Hasil analisis hubungan antara kepuasan dengan loyalitas diketahui bahwa dari 48 responden yang menyatakan puas terhadap kinerja perawat sebagian besar yaitu sebanyak 37 (77.1%) menyatakan loyal sedangkan dari 44 responden yang menyatakan kurang puas terhadap kinerja perawat sebagian besar yaitu sebanyak 28 (63.6%) menyatakan kurang loyal. Hasil penelitian Febriyanti (2013), tentang analisis hubungan kepuasan pasien terhadap perawat dengan loyalitas kunjungan pasien, didapatkan hasil bahwa loyalitas tidak tergantung pada kepuasan dan karakteristik pasien namun kemungkinan dapat disebabkan oleh faktor lain. Hasil penelitian Agustiono dan Sumarno (2011), tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas serta memberikan harap, kesan dan pengalaman baik terhadap rumah sakit, demikian pula makin puas pelanggan, makin tercipta loyalitas mereka dengan komitmen, kunjungan ulang dan kesetiaan berobat.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan perawat secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Mangkuprawira, 2007). Kinerja seorang perawat dapat dilihat dari mutu asuhan keperawatan yang diberikan pada pasien. Pada dasarnya yang dijadikan acuan dalam menilai kualitas pelayanan keperawatan adalah dengan menggunakan standar praktik keperawatan. Standar praktik ini menjadi pedoman bagi perawat dalam melaksanakan asuhan

keperawatan. Tenaga perawat merupakan tenaga yang paling banyak dan paling lama kontak dengan pasien, maka kinerja perawat harus ditingkatkan dalam pemberian asuhan keperawatan (Nursalam, 2008).

Seorang perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien atau pelanggan harus dilakukan secara profesional, Profesional adalah cermin dari kemampuan (*competence*), yaitu memiliki pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*), bisa dilakukan (*ability*) ditunjang dengan pengalaman (*experience*). Menurut Oswald menyatakan bahwa di rumah sakit kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh mutu fasilitas dan kinerja SDM nya. Sedang menurut Atkins menyatakan bahwa kepuasan pasien ditentukan oleh adanya hubungan interpersonal dengan perawat dan informasi yang diberikan. Kepuasan pasien terhadap perawat tersebut menyebabkan pasien akan kembali lagi ke rumah sakit tersebut dan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan rumah sakit tersebut bila membutuhkannya (Agustiono dan Sumarno, 2011).

Menurut Parasuraman bahwa pelayanan dikatakan memiliki empati apabila petugas memiliki pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, petugas yang ramah, perhatian dan sopan dalam memberikan informasi, petugas mampu memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan petugas mampu menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dan pelayanan dikatakan memiliki daya tanggap apabila karyawan sigap dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesiapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/pasien (Kotler, 2007).

Kepuasan belum tentu menyebabkan loyalitas, tetapi loyalitas biasanya diawali dengan kepuasan terlebih dahulu. Berdasarkan diagram Schnaars ada 4 macam hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit yaitu: *Failure*, *Force Loyalty*, *Defectors* dan *Successes*. Responden yang berada dalam kategori *forced loyalty* sebanyak 57,6%, ini menggambarkan bahwa ada pelanggan yang merasa terpaksa menggunakan lagi jasa pelayanan rawat jalan RSIA Mitra Family. Hal ini dimungkinkan karena adanya kerjasama antara pihak rumah sakit dengan perusahaan yang lain yang diberikan akses kemudahan dalam program pelayanan kesehatan dan juga karena akses yang mudah dijangkau.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap perawat dengan loyalitas kunjungan di Unit Rawat Jalan RS Cibabat Tahun 2016, maka dapat disimpulkan bahwa dari 92 pasien di Unit Rawat Jalan sebagian besar menyatakan puas terhadap kinerja perawat yaitu 48 (52.2%), dari 92 pasien di Unit Rawat Jalan sebagian besar loyal yaitu 53 (57,6%), selisih yang sangat tipis antara pasien yang puas dan kurang puas serta selisih yang tipis pula antara pasien yang puas dan kurang puas, terdapat hubungan antara Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Dengan Loyalitas Kunjungan Di Unit Rawat Jalan RS Cibabat dengan nilai P value =0.000 dan POR =5,6886 (95%CI:2,367-14,642).

RS Cibabat diharapkan melaksanakan survey kepuasan pasien minimal setiap 3 bulan sekali, hal ini bertujuan sebagai bahan evaluasi untuk mencapai pelayanan kesehatan yang lebih bermutu, diharapkan untuk petugas kesehatan di Rumah Sakit dapat menciptakan suasana kondusif untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yang profesional agar kepuasan pasien dapat terjaga sesuai dengan apa yang diharapkannya. Peningkatkan keterampilan pelayanan prima kepada tenaga medis & non medis dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan rawat jalan serta pelatihan khusus untuk petugas medis dalam hal komunikasi terapeutik, untuk petugas kesehatan khususnya di unit rawat jalan harus dapat meningkatkan kehandalan kinerja khususnya rasa empati yang dapat memperlihatkan tingginya daya tanggap petugas terhadap keinginan pasien. Kemampuan ini dapat terus diasah dengan pelatihan internal mengenai kinerja perawat.

Daftar Pustaka

- Agustiono dan Sumarno (2011), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang". (www.kopertis6.or.id/journal/index.php/eks/article/download/97/82).
- Kotler, dan Armstrong (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* . Edisi 12 Jilid 1. Jakarta; Penebit Gramedia Pustaka Utama.
- Munawaroh (2009), Analisis hubungan karakteristik dan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Di RSUD DR. Sutomo Ponorogo. Fakultas Ilmu Keperawatan. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Nursalam.(2008). *Manajemen keperawatan aplikasi dalam praktek keperawatan profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Setiawan, S. (2011). *Loyalitas pelanggan jasa*. Bogor: PT. Penerbit IPB.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Reneka Cipta.
- Wijono, D. (2005). *Manajemen mutu rumah sakit dan kepuasan pasien: prinsip dan praktek*. Jakarta: CV. Duta Prima AirLangga.