

***THE INFLUENCE OF QUALITY OF SERVICE ON SATISFACTION AND
OUTPATIENT PATIENT LOYALTY IN RSUD ARIFIN ACHMAD RIAU
PROVINCE***

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD ARIFIN ACHMAD
PROVINSI RIAU**

Putri Giovaningrum¹⁾, Muhammad Firdaus²⁾

Universitas Awal Bros

e-mail : dauz@univawalbros.ac.id

ABSTRACT

Service quality as a concept that accurately represents the core of the performance of a service, namely comparisons to excellence and sales counters made by consumers. The creation of satisfaction can make customer relationships with institutions good. Customers will make repeat purchases and will make patients loyal to the institution. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on satisfaction and loyalty of outpatients at RSUD Arifin Achmad, Riau Province.

This study uses a quantitative research method with a descriptive approach, carried out at the Arifin Achmad Hospital, Riau Province, with a total of 67 samples of respondents. This research was carried out using observation data collection techniques and questionnaires. Data used univariate, bivariate, normality test.

The results of the bivariate P-Value Coefficient test with a total value of 0.016, it can be said that service quality has an influence on patient satisfaction and loyalty, where the p value is $0.016 < 0.05$. Patient is satisfied with the quality of service provided by the RSUD Arifin Achmad, Riau Province.

Keywords : *Quality Assurance, Satisfaction, Loyalty, Patient.*

ABSTRAK

Kualitas pelayanan sebagai konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap *excellence* dan *sales counter* yang dilakukan oleh konsumen. Terciptanya kepuasan dapat membuat hubungan pelanggan dengan Institusi menjadi baik. Pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan akan membuat pasien loyal terhadap Institusi tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantatif dengan pendekatan Deskriptif, dilaksanakan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau dengan jumlah responden sebanyak 67 sampel. Penelitian ini dilaksanakan dengan teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan univariat, bivariat, uji normalitas.

Hasil penelitian dari uji bivariat Koefesian P-Value dengan jumlah nilai 0,016 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, Pasien

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah Rumah Sakit. Rumah sakit adalah salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang memberikan pelayanan medik, dan pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik, dan pelayanan keperawatan yang dimana pelayanan tersebut dilaksanakan pada unit gawat darurat, unit rawat jalan, dan unit rawat inap, Herlambang 2016 dalam (Loura 2022:3).

Adanya perkembangan di era globalisasi ini, menuntut rumah sakit harus memiliki keunggulan yang kompetitif agar dapat menjadi pilihan yang utama bagi masyarakat dalam hal pelayanan kesehatan (Budi,2018). Kualitas pelayanan sebagai konsep yang secara tepat mewakili inti dari kinerja suatu pelayanan, yaitu perbandingan terhadap excellence dan sales counter yang dilakukan oleh konsumen (Nanang Tsunar,2012). Terciptanya kepuasan dapat membuat hubungan pelanggan dengan perusahaan menjadi baik. Pelanggan akan melakukan pembelian ulang dan akan membuat pasien loyal terhadap perusahaan tersebut dan akan merekomendasikan kepada orang lain dari mulut ke mulut yang akan menguntungkan perusahaan (Tjiptono,2014).

Mutu kualitas kesehatan dapat dilihat dari Servqual yang memiliki 5 dimensi yaitu, Reliability (kehandalan pelayanan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Tangible (bukti fisik), Emphaty (empati), (Parasuraman,2013).

Pemerintah sebagai penyedia layanan kesehatan, harus menyediakan infrastruktur kesehatan, salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD). Sehingga RSUD menjadi fasilitas kesehatan daerah yang dapat memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah masing-masing (Vinni,2016). Daerah Riau khususnya di Pekanbaru, pemerintah juga menyediakan fasilitas kesehatan salah satunya RSUD.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Arifin Achmad merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Pekanbaru yang terletak di Jalan Diponegoro No 2 Sumahilang, Kecamatan Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Riau. RSUD Arifin Achmad merupakan fasilitas kesehatan yang melayani masyarakat. RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit yang berwujud Rumah Sakit Umum (RSU) dan termuat dalam rumah sakit kelas B. RSUD Arifin Achmad setiap tahunnya menerima pasien rawat inap dan rawat jalan dikalangan manapun. Salah satu pelayanan yang dimiliki oleh RSUD Arifin Achmad adalah pelayanan rawat jalan. Dimana pasien mendapatkan pelayanan dari karyawan. Tentunya dengan harapan pasien bisa mendapatkan kepuasan sesuai dengan harapan dan keinginan pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien memiliki dampak yang sangat berpengaruh terhadap citra RSUD Arifin Achmad.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan, didapat jumlah data kunjungan pasien 3 tahun terakhir, sebagai berikut :

Tahun	Jumlah kunjungan
2019	117.410
2020	94.172
2021	101.977

Jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun belakangan ini pada tahun 2019-2021 mengalami fluktuasi, yang mana fluktuasi mengalami peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Pada pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau jumlah kunjungan pada tahun 2019 sebanyak 117.410 pasien. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 94.172 pasien. Tahun 2021 jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan sebanyak 101.977 pasien.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggambarkan variabel independen dan dependen. Penelitian kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data yang bersifat angka yang nanti nya diolah dengan metode statistika untuk interpretasi datanya. Penggunaan penelitian kuantitatif dengan instrumen data yang valid dan reliabel serta analisis statistik yang sesuai dan tepat menyebabkan hasil penelitian yang dicapai tidak menyimpang dari kondisi yang sesungguhnya (Fausiah,2019:13).

Metode yang digunakan adalah metode survey. Metode survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relative, distribusi, dan hubungan antar variabel,

sosiologis maupun psikologis (Nuan Sari,U,2018).

Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Provinsi Riau, di Jalan Diponegoro No 2 Sumahilang, Kecamatan Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Riau.

Populasi penelitian ini merupakan pasien rawat jalan sebanyak 200 orang. Jumlah sampel penelitian ini adalah 67 responden dengan menggunakan rumus solvin dengan tingkat kesalahan 0,1. Teknik pengambilan sampel adalah *Sampling Purposive*.

Analisis data yang digunakan yaitu, Uji Univariat, Uji Bivariat dan Uji Normalitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

A. Analisis Univariat

a. Jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	42	62.7%
Perempuan	25	37.3%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa responden pasien rawat jalan sebanyak 67 orang, dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang , sedangkan jenis kelamin perempuan sebanyak 25 orang yang disajikan dalam bentuk tabel.

b. Usia Responden

Usia	Jumlah	Presentase
23	1	1.5%
24	2	3.0%
26	2	3.0%
27	3	4.5%
28	5	7.5%
30	1	1.5%
34	2	3.0%
36	6	9.0%
37	3	4.5%

38	1	1.5%
41	1	1.5%
42	4	6.0%
43	5	7.5%
44	1	1.5%
45	2	3.0%
46	4	6.0%
47	1	1.5%
48	5	7.5%
49	3	4.5%
51	2	3.0%
53	2	3.0%
54	1	1.5%
56	1	1.5%
57	1	1.5%
58	2	3.0%
60	4	6.0%
65	1	1.5%
67	1	1.5%
Total	67	100.0%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 67 orang, dengan usia responden <30 tahun sebanyak 13 orang, usia 30-40 orang sebanyak 13 orang, dan usia >40 sebanyak 41 orang disajikan dalam bentuk tabel.

c. Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Presentase
Tidak Sekolah	6	9%
SD	9	13.4%
SMP	12	17.9%
SMA	25	37.3%
SMK	1	1.5%
DIII	4	6%
S1	8	11.9%
S2	2	3%
Total	67	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah responden yang Tidak Sekolah sebanyak 6 orang, pendidikan terakhir sebanyak SD 9 orang, pendidikan terakhir SMP sebanyak 12 orang, pendidikan terakhir SMA 25 orang, pendidikan terakhir SMK 1 orang, pendidikan terakhir DIII sebanyak 4 orang, pendidikan terakhir S1 sebanyak 8 orang dan pendidikan terakhir S2 sebanyak 2 orang, disajikan dalam bentuk tabel.

d. Kategori Skor Variabel

Variabel	Kategori	Jumlah	Presentase
<i>tangibles</i> (tampilan fisik)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Tidak Setuju	2	35,8 %
	Kurang Setuju	1	23,9 %
	Setuju	2	40,3 %
	Sangat Setuju	0	0%
<i>reliability</i> (keandalan)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Tidak Setuju	2	32,8 %
	Kurang Setuju	1	26,9 %
	Setuju	2	40,3 %
	Sangat Setuju	0	0%
<i>responsiveness</i> (daya tanggap)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Tidak Setuju	2	34,3 %
	Kurang Setuju	9	13,4 %
	Setuju	3	52,2 %
	Sangat Setuju	0	0%
<i>assurance</i> (jaminan)	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Tidak Setuju	2	32,8 %
	Kurang Setuju	9	13,4 %

Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan Pasien (Y)	Setuju	3	53,7 %
		Sangat Setuju	0	0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	2	34,3 %
		Kurang Setuju	2	29,9 %
		Setuju	2	35,8 %
		Sangat Setuju	0	0%
		Sangat Tidak Setuju	0	0%
		Tidak Setuju	1	19,4 %
		Kurang Setuju	1	23,9 %
Setuju	3	56,7 %		
Sangat Setuju	0	0%		

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas, Indikator kehandalan (*Reliabilty*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 22 responden (32,8%),”Kurang Setuju” sebanyak 18 responden (26,9%) dan “Setuju” sebanyak 27 responden (40,3%). Indikator empati (*Empathy*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (34,3%), ”Kurang Setuju” sebanyak 20 responden (29,9%) dan “Setuju” sebanyak 24 responden (35,8%). Indikator ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (34,3%),”Kurang Setuju” sebanyak 9 responden (13,4%) dan “Setuju” sebanyak 35 responden (52,2%). Indikator bukti fisik (*Tangible*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 24 responden (35,8%),”Kurang Setuju” sebanyak 16

responden (23,9%) dan “Setuju” sebanyak 27 responden (40,3%). Indikator Jaminan (*Assurance*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 22 responden (32,8%),”Kurang Setuju” sebanyak 9 responden (13,4%) dan “Setuju” sebanyak 36 responden (53,7%). Kepuasan pasien sebanyak 38 pasien (56,7%), sedangkan pasien menilai Kurang Setuju terhadap kepuasan pasien sebanyak 16 responden (23,9%) dan yang Tidak Setuju Terhadap kepuasan pasien sebanyak 13 responden (19,4%).

B. Analisis Bivariat

Pada metode bivariat metode yang digunakan yaitu korelasi person (*correlate bivariate*) dengan ketentuan jika $P < \alpha$ maka tolak H_0 ($\alpha = 0,05$). Adapun hasil dari analisis yaitu sebagai berikut.

Variabel	P-Value	Person Correlation	jumlah
Kualitas pelayanan-kepuasan pasien	0,016	-0,292	67

Koefesian P-Value dengan jumlah nilai 0,016 maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien, dimana nilai p yaitu $0,016 < 0,05$.

C. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas diketahui bahwa hasil nilai signifikansi Kolmogrov-smirnov sudah terdistribusi normal karena $0,797 > 0,05$, maka dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

PEMBAHASAN

Berdasarkan segi kehandalan (*Reliability*), pasien rawat jalan merasa puas dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sudah sesuai

dengan yang diharapkan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator kehandalan (*Reliability*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 22 responden (32,8%),”Kurang Setuju” sebanyak 18 responden (26,9%) dan “Setuju” sebanyak 27 responden (40,3%). Dengan kesigapan dan kecepatan petugas kesehatan yang memberikan pelayanan sehingga tepat waktunya pemberian pelayanan kesehatan. Dan ketepatan petugas kesehatan memberikan pelayanan sehingga alur pelayanan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. RSUD Arifin Achmad sudah menerapkan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan mudah dipahami pasien. Misalnya dari pendaftaran pasien rawat jalan, pasien BPJS sudah bisa mendaftar melalui aplikasi MIRAI untuk mempermudah pasien dalam mendaftar.

Berdasarkan segi empati (*Empathy*), pasien rawat jalan merasa puas dengan perlakuan yang diberikan oleh petugas kesehatan dengan berperilaku peduli dengan keluhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator empati (*Empathy*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (34,3%), ”Kurang Setuju” sebanyak 20 responden (29,9%) dan “Setuju” sebanyak 24 responden (35,8%). Dengan kemampuan dokter menenangkan rasa cemas pasien dan Dokter mendengarkan keluhan pasien sehingga pasien merasa nyaman dalam menggunakan jasa di RSUD Arifin Achmad. Berdasarkan ketanggapan (*Responsiveness*), pasien merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan dalam menganggapi dan memahami setiap keluhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan

kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 23 responden (34,3%),”Kurang Setuju” sebanyak 9 responden (13,4%) dan “Setuju” sebanyak 35 responden (52,2%). Dengan kecepatan dokter dalam menanggapi keluhan pasien dan dokter bersikap ramah kepada pasien disaat memberikan pelayanan kepada pasien. Dengan keramahan petugas kesehatan, pasien merasa aman dan nyaman dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan segi bukti fisik (*Tangible*) pasien rawat jalan merasa puas dengan tampilan fisik RSUD Arifin Achmad, seperti tampilan gedung, ruang tunggu, ruang pendaftaran, kursi ruang tunggu dan kebersihan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator bukti fisik (*Tangible*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 24 responden (35,8%),”Kurang Setuju” sebanyak 16 responden (23,9%) dan “Setuju” sebanyak 27 responden (40,3%). Dengan alat-alat medis yang cukup lengkap dan ruangan yang bersih dan nyaman sehingga membuat pasien merasa puas terhadap lingkungan dan ruangan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

Berdasarkan segi jaminan (*Assurance*) pasien rawat jalan merasa puas dengan pengetahuan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien rawat jalan, pasien memberi nilai terhadap indikator jaminan (*Assurance*) yaitu “Tidak Setuju” sebanyak 22 responden (32,8%),”Kurang Setuju” sebanyak 9 responden (13,4%) dan “Setuju” sebanyak 36 responden (53,7%).

Pada tabel kategori skor variabel, sebagian pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad

Provinsi Riau merasa puas terhadap pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Pasien menilai Setuju terhadap kepuasan pasien sebanyak 38 pasien (56,7%), sedangkan pasien menilai Kurang Setuju terhadap kepuasan pasien sebanyak 16 responden (23,9%) dan yang Tidak Setuju Terhadap kepuasan pasien sebanyak 13 responden (19,4%).

Pada Uji Bivariat. Dari Hasil Uji Bivariat yang dilakukan, nilai P-Value < dari 0,05. Dimana H₀ ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Dimana nilai p yaitu $0,016 < 0,05$.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nuraini pada tahun 2021 di RSUD Padangsidimpuan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dimana peneliti menemui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau” dengan metode yang digunakan, maka dapat disimpulkan dalam penelitian yaitu : Hasil pengujian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dan keinginan pasien sehingga pasien akan tetap menggunakan jasa pelayanan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Dilihat dari segi lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (Reliability), ketanggapan

(Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy) dan bukti fisik (tangible) mayoritas pasien rawat jalan menilai baik terhadap pelayanan sesuai dengan kelima dimensi tersebut. Hasil pengujian hipotesis, adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

SARAN

1. Bagi Tempat Penelitian

Diharapkan agar petugas kesehatan mempertahankan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan. Sehingga kinerja yang maksimal dapat memberikan pelayanan yang berkualitas agar pasien tetap merasa puas terhadap kualitas pelayanan di RSUD Arifin Achmad dan dapat menambah kenyamanan dan kepercayaan pasien agar pasien tetap menggunakan jasa RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian serta bahan pertimbangan untuk kegiatan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak dan mendalam terkait apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Provinsi Riau diluar variabel yang sudah diteliti oleh peneliti, agar

penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau karena sudah mengizinkan peneliti melakukan penelitian di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Pembimbing I yaitu bapak Marian Tonis,SKM.,MKM dan Pembimbing II yaitu bapak Ns. Muhammad Firdaus,S.Kep.,MMR yang sudah memberikan arahan dan masukan selama peneliti melakukan penelitian sampai pada tahap ini.

DAFTAR PUSTAKA

Latupeirissa,Loura.W.. (2022). Manajemen Rumah Sakit Untuk Mahasiswa Dan Praktisi. (N.P.): Penerbit Nem.

Lesmana, R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2), 115-129.

Moniung, K., Kimbal, M., & Pangemanan, F.

Noor, W. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Apotik Yang Terdiri Dari Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rsud Pangeran Jaya Sumitra Kotabaru-Kalimantan Selatan. *Kindai*, 17(2), 260-270.

Nurlan,Fausiah. (2016).Metode Penelitian. (N.P.): CV. Pilar Nusantara. Pare-Pare.

RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau. Diakses tanggal 15 Juli 2022
<http://rsudarifinachmad.riau.go.id/>.

JHAM

