

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

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. Visi Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli adalah menjadi rumah sakit unggulan di Sumatera Utara dengan jaminan pelayanan yang bermutu, profesional, dan modern di tahun 2020. Adapun misi Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli, yaitu:

- a. Memberikan pelayanan kesehatan yang berfokus pada keselamatan pasien
- b. Menyediakan sumber daya manusia yang berkompeten melalui pendidikan dan pelatihan
- c. Menyediakan peralatan, fasilitas, dan sarana prasarana yang lengkap

Rumah Sakit Umum Martha Friska Multatuli mempunyai motto “*We Serve You Better* (Kami Melayani Anda Lebih Baik)”.

#### **4.2. Karakteristik Responden Penelitian**

Identitas responden meliputi: jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan terakhir, dan asal pembiayaan. Mutu pelayanan kesehatan dalam penelitian ini diukur melalui dimensi: keterampilan teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kelangsungan pelayanan,

keamanan, kenyamanan, kualitas sarana prasarana, dan loyalitas. Keseluruhan karakteristik responden penelitian dapat dilihat pada tabel 4.1.

**Tabel 4.1. Karakteristik Responden Penelitian**

		<b>Jumlah (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
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

### 4.3. Analisis Univariat

#### 4.3.1. Keterampilan Teknis

**Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Keterampilan Teknis**

No	Pertanyaan	<b>SB</b>	<b>B</b>	<b>TB</b>	<b>STB</b>
		<b>f</b>	<b>f</b>	<b>f</b>	<b>f</b>
1	Dokter sudah memeriksa dan menjelaskan keadaan penyakit pasien dengan baik	80	2	2	1
2	Perawat tanggap dalam menangani keluhan pasien	77	1	5	2
3	Perawat bekerja dengan penuh tanggung jawab	80	2	2	1

4	Informasi yang diberikan rumah sakit mudah dimengerti	78	4	2	1
5	Karyawan rumah sakit mampu memberikan solusi terhadap keluhan pasien	78	4	2	1
6	Rumah sakit menerima aduan yang dikeluhkan pasien	80	1	3	1
7	Perawat sudah melakukan pemeriksaan (tanda vital) setiap hari	82	1	1	1
8	Pelayanan yang diberikan sudah tepat dengan yang diharapkan oleh pasien	78	4	2	1
9	Kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan pasien	80	3	2	1
10	Karyawan mampu dengan baik memberikan setiap pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien	80	3	2	1
11	Pengetahuan karyawan sudah baik	80	3	2	1
12	Perawat sudah memberikan informasi dan edukasi kepada pasien terkait pelayanan yang diberikan	75	5	4	1
13	Petugas farmasi/apoteker sudah melakukan kunjungan kepada pasien terkait informasi dan edukasi tentang obat	80	2	2	1

**Tabel 4.3. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Keterampilan**

**Teknis**

No	Keterampilan Teknis	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	74	87,1
2	Tidak Baik	11	12,9
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang keterampilan teknis, dapat dikategorikan menjadi baik yaitu sebanyak 74 orang (87,1%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 11 orang (12,9%).

### 4.3.2. Akses terhadap Pelayanan

**Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Akses terhadap Pelayanan**

No	Pertanyaan	SB	B	TB	STB
		f	f	f	f
1	Lokasi rumah sakit strategis dan mudah ditemukan	80	2	1	2
2	Rumah sakit mudah diakses oleh pasien	80	2	1	2
3	Karyawan rumah sakit tidak memiliki hambatan bahasa dalam berkomunikasi dengan pasien	77	3	2	3
4	Pasien tidak sulit untuk mendapat pelayanan di rumah sakit ini	79	2	3	1
5	Pasien dapat dirujuk dengan mudah ke rumah sakit ini	80	2	1	2
6	Lingkungan sosial di rumah sakit sudah baik	80	2	1	2
7	Tidak ada hambatan budaya dalam rumah sakit ini	77	3	2	3

**Tabel 4.5. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Akses terhadap Pelayanan**

No	Akses terhadap Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	79	92,9
2	Tidak Baik	6	7,1
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang akses terhadap pelayanan, dapat dikategorikan menjadi baik yaitu sebanyak 79 orang (92,9%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 6 orang (7,1%).

### 4.3.3. Efektivitas

**Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Efektivitas**

No	Pertanyaan	SB	B	TB	STB
		f	f	f	f
1	Karyawan rumah sakit cepat dalam melayani dan menangani keluhan pasien	77	1	4	3

2	Perawat sudah memberikan perawatan dengan tepat sesuai dengan kondisi pasien	77	1	4	3
3	Kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan keinginan pasien	77	1	4	3
4	Rumah sakit sudah menyediakan obat-obatan / alat medis dengan lengkap	77	1	4	3
5	Karyawan sudah berkomunikasi dengan mudah terhadap pasien	77	1	4	3
6	Setiap keluhan yang dirasakan oleh pasien sudah ditangani dengan pemberian obat yang mengurangi keluhan	77	1	4	3
7	Rumah sakit sudah memberikan alur pelayanan yang cepat dan mudah	77	1	4	3

**Tabel 4.7. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Efektivitas**

No	Efektivitas	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	76	89,4
2	Tidak Baik	9	10,6
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang efektivitas, dapat dikategorikan menjadi baik yaitu sebanyak 76 orang (89,4%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 9 orang (10,6%).

#### 4.3.4. Hubungan Antar Manusia

**Tabel 4.8. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Hubungan Antar Manusia**

No	Pertanyaan	SB	B	TB	STB
		f	f	f	f
1	Keramahan dan kesopanan karyawan terhadap pasien sudah baik	75	2	5	3
2	Perawat sudah melakukan operan/amprahan tugas dengan baik antara satu perawat dengan perawat lainnya	78	2	2	3
3	Tenaga medis sudah menerangkan tindakan yang akan dilakukan dengan baik	78	2	2	3

4	Karyawan sudah menunjukkan perilaku yang baik terhadap pasien	78	2	2	3
5	Karyawan telah memberikan informasi yang jelas kepada pasien	75	2	5	3
6	Perawat sudah menjaga kerahasiaan pasien dengan tidak menceritakan kasus yang sedang ditangani dengan orang lain	78	2	2	3
7	Karyawan memberikan respons yang baik terhadap kebutuhan pelayanan pasien	78	2	2	3
8	Tenaga medis rumah sakit sudah menghargai setiap keputusan yang diambil oleh pasien	78	2	2	3

**Tabel 4.9. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Hubungan Antar Manusia**

No	Hubungan Antar Manusia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	80	94,1
2	Tidak Baik	5	5,9
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang hubungan antar manusia, dapat dikategorikan menjadi baik yaitu sebanyak 80 orang (94,1%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 5 orang (5,9%).

#### 4.3.5. Efisiensi

**Tabel 4.10. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Efisiensi**

No	Pertanyaan	SB	B	TB	STB
		f	f	f	f
1	Rumah sakit sudah tidak merujuk pasien ke rumah sakit lain jika dokter spesialis yang dibutuhkan sudah tersedia	77	2	4	2
2	Rumah sakit sudah mengoptimalkan fasilitas medis yang ada di rumah sakit sehingga dapat dipergunakan sewaktu diperlukan	79	2	2	2
3	Pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien sudah ditangani di rumah sakit tanpa merujuk ke rumah sakit lain	77	2	4	2

4	Prosedur pelayanan di rumah sakit tidak berbelit-belit	79	2	2	2
5	Pelayanan yang diberikan kepada pasien sudah tepat waktu	77	2	4	2
6	Pemeriksaan medis yang diberikan sudah tepat dan tidak berulang-ulang	79	2	2	2
7	Biaya yang ditimbulkan dari pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan pasien	79	2	2	2

**Tabel 4.11. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Efisiensi**

No	Efisiensi	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	77	90,6
2	Tidak Baik	8	9,4
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang efisiensi, dapat dikategorikan menjadi baik yaitu sebanyak 77 orang (90,6%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 8 orang (9,4%).

#### 4.3.6. Kelangsungan Pelayanan

**Tabel 4.12. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kelangsungan Pelayanan**

No	Pertanyaan	SB f	B f	TB f	STB f
1	Informasi yang diperoleh saat tiba di rumah sakit hingga di rawat inap sudah jelas	81	0	2	2
2	Rumah sakit fokus memberikan pelayanan kepada pasien	78	3	2	2
3	Pelayanan yang tersedia di rumah sakit ini sudah lengkap sehingga pasien tidak perlu dirujuk	75	3	4	3
4	Pasien sudah mendapatkan informasi yang lengkap tentang perawatan selama di rumah sakit dan kelanjutan pengobatan setelah pulang dari rumah sakit	75	3	4	3
5	Pengobatan yang diberikan kepada pasien sudah sesuai dengan keluhan pasien	78	3	2	2

6	Pasien sudah memperoleh rujukan ke spesialisik yang sesuai jika diperlukan	78	3	2	2
7	Pasien sudah dapat secara rutin melakukan kontrol ke poliklinik setelah selesai pelayanan rawat inap	78	3	2	2

**Tabel 4.13. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Kelangsungan Pelayanan**

No	Kelangsungan Pelayanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	77	90,6
2	Tidak Baik	8	9,4
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang kelangsungan pelayanan, dapat dikategorikan menjadi baik yaitu sebanyak 77 orang (90,6%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 8 orang (9,4%).

#### 4.3.7. Keamanan

**Tabel 4.14. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Keamanan**

No	Pertanyaan	SB	B	TB	STB
		f	f	f	f
1	Petugas di rumah sakit sudah melakukan pemasangan gelang identitas selama di rawat di rumah sakit	80	1	2	2
2	Petugas di rumah sakit sudah menanyakan ulang identitas pasien sebelum memberikan pelayanan medis	74	1	6	4
3	Perawat sudah melakukan komunikasi yang baik dengan dokter sehingga tidak ada kesalahan dalam instruksi yang diberikan	80	1	2	2
4	Karyawan di rumah sakit sudah melakukan cuci tangan sebelum melakukan tindakan kepada pasien	74	1	6	4
5	Pasien sudah diberikan informasi dan edukasi tentang risiko jatuh selama perawatan di RS	74	1	6	4



**Tabel 4.15. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Keamanan**

No	Keamanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	78	91,8
2	Tidak Baik	7	8,2
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang keamanan, dapat dikategorikan menjadi baik yaitu sebanyak 78 orang (91,8%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 7 orang (8,2%).

#### 4.3.8. Kenyamanan

**Tabel 4.16. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan**

#### Kenyamanan

No	Pertanyaan	SB	B	TB	STB
		f	f	f	f
1	Suasana gedung dan lingkungan sekitar nyaman	76	4	3	2
2	Lingkungan di sekitar rumah sakit tidak bising	76	4	3	2
3	Suasana kamar perawatan sudah nyaman	71	4	4	6
4	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	76	4	3	2
5	Karyawan melayani dengan baik	76	4	3	2
6	Tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien	76	4	3	2
7	Pasien dapat dengan mudah berkamuikasi dengan karyawan rumah sakit	76	4	3	2
8	Laken pasien diganti setiap hari	70	4	5	6
9	Pendingin ruangan (AC) sudah berfungsi dengan baik	70	4	5	6

**Tabel 4.17. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Kenyamanan**

No	Kenyamanan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	49	57,6
2	Tidak Baik	36	42,4
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang kenyamanan, dapat dikategorikan menjadi baik yaitu sebanyak 49 orang (57,6%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 36 orang (42,4%).

#### 4.3.9. Kualitas Sarana Prasarana

**Tabel 4.18. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Sarana Prasarana**

No	Pertanyaan	SB	B	TB	STB
		f	f	f	f
1	Rumah Sakit Martha Friska Multatuli terletak dilokasi yang strategis dan mudah dijangkau	79	2	2	2
2	Rumah Sakit Martha Friska Multatuli memiliki lahan parkir yang luas dan memadai	79	2	2	2
3	Rumah Sakit Martha Friska Multatuli terbebas dari kebisingan, asap, uap, dan gangguan lain di sekitarnya	79	2	2	2
4	Pasien rawat inap dipisah ruang rawatan antara pasien dengan penyakit yang menular dengan penyakit biasa	79	2	2	2
5	Tersedia fasilitas di ruang rawat inap sesuai dengan jatah kelas rawatan	79	2	2	2
6	Pos perawat ( <i>nurse station</i> ) tidak jauh dari ruang rawat inap sehingga mudah diawasi oleh perawat	79	2	2	2
7	Lantai tidak licin dan langit-langit ruang rawat inap dalam kondisi baik	79	2	2	2
8	Tersedia fasilitas bel perawat di kamar rawat inap dan kamar mandi untuk memanggil perawat jika diperlukan	74	2	5	4
9	Tersedia alat pemadam api ringan (APAR) untuk mengatasi kebakaran	79	2	2	2
10	Tersedia outlet oksigen di setiap ruang rawat inap pasien	79	2	2	2
11	Ruang rawat inap sudah memiliki ventilasi buatan (AC) yang baik	75	2	6	2
12	Ruang rawat inap memiliki pencahayaan yang cukup terang	79	2	2	2
13	Ruang rawat inap tersedia sumber air yang bersih dan cukup jumlahnya	79	2	2	2
14	Tersedia tangga darurat dan petunjuk untuk	78	2	3	2

	evakuasi jika terjadi bencana				
15	Rumah Sakit Martha Friska Multatuli memiliki peralatan medis yang lengkap dan canggih	79	2	2	2

**Tabel 4.19. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Kualitas Sarana Prasarana**

No	Kualitas Sarana Prasarana	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Baik	49	57,6
2	Tidak Baik	36	42,4
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang kualitas sarana prasarana, dapat dikategorikan menjadi baik yaitu sebanyak 49 orang (57,6%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 36 orang (42,4%).

#### 4.3.10. Loyalitas

**Tabel 4.20. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Berdasarkan Loyalitas**

No	Pertanyaan	Ya	Tidak
		f	f
1	Pasien yakin Rumah Sakit Martha Friska Multatuli adalah rumah sakit yang terbaik	81	4
2	Pasien akan merekomendasikan kepada teman tentang Rumah Sakit Martha Friska Multatuli	79	6
3	Memilih Rumah Sakit Martha Friska Multatuli adalah pilihan yang tepat	79	6
4	Pasien akan bersedia untuk kembali ke Rumah Sakit Martha Friska Multatuli untuk pengobatan dikemudian hari	81	4
5	Pasien akan tetap memilih Rumah Sakit Martha Friska Multatuli walaupun ada tawaran dari rumah sakit lain	79	6
6	Pasien merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli	79	6
7	Pasien setuju dengan keputusan untuk berobat di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli	81	4
8	Keputusan pasien untuk memilih Rumah Sakit	81	4

9	Martha Friska Multatuli adalah pilihan yang benar Pasien akan bersedia untuk berobat kembali ke Rumah Sakit Martha Friska Multatuli walaupun ada berbagai rumah sakit lainnya	81	4
10	Selama Rumah Sakit Martha Friska Multatuli ada saya akan tetap menggunakan jasa rumah sakit ini	81	4
11	Bila pasien ingin berobat maka Rumah Sakit Martha Friska Multatuli merupakan pilihan pertama	81	4
12	Pasien akan menceritakan kesan yang baik selama mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Martha Friska Multatuli ini kepada orang lain	81	4

**Tabel 4.21. Kesimpulan Jawaban Responden Berdasarkan Loyalitas**

No	Loyalitas	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Loyal	70	82,4
2	Tidak Loyal	15	17,6
	Jumlah	85	100

Berdasarkan tabel diatas, responden penelitian yang menjawab pertanyaan tentang loyalitas, dapat dikategorikan menjadi loyal yaitu sebanyak 70 orang (82,4%), sedangkan yang dikategorikan menjadi tidak baik sebanyak 15 orang (17,6%).

#### 4.4. Analisis Bivariat

##### 4.4.1. Hubungan Keterampilan Teknis dengan Loyalitas

**Tabel 4.22. Hubungan Keterampilan Teknis dengan Loyalitas**

No	Keterampilan Teknis	Loyalitas				Jumlah		Sig
		Loyal		Tidak Loyal		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	65	76,5	9	10,6	74	87,1	0,003
2	Tidak Baik	5	5,9	6	7,1	11	12,9	
	Total	70	82,4	15	17,6	85	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang loyal dengan menjawab keterampilan teknis yang baik sebanyak 65 orang (76,5%), yang menjawab tidak baik sebanyak 5 orang (5,9%). Sedangkan responden yang tidak loyal dengan menjawab keterampilan teknis baik sebanyak 9 orang (10,6%), yang menjawab tidak baik sebanyak 6 orang (7,1%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher Exact Test* diperoleh nilai 0,003; menunjukkan hubungan signifikan antara keterampilan teknis dengan loyalitas pasien di RSUD Martha Friska Multatuli.

#### 4.4.2. Hubungan Akses Terhadap Pelayanan dengan Loyalitas

**Tabel 4.23. Hubungan Akses Terhadap Pelayanan dengan Loyalitas**

No	Akses terhadap Pelayanan	Loyalitas				Jumlah		Sig
		Loyal		Tidak Loyal		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	68	80	11	12,9	79	92,9	0,008
2	Tidak Baik	2	2,4	4	4,7	6	7,1	
	Total	70	82,4	15	17,6	85	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang loyal dengan menjawab akses terhadap pelayanan yang baik sebanyak 68 orang (80%), yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang (2,4%). Sedangkan responden yang tidak loyal dengan menjawab akses terhadap pelayanan baik sebanyak 11 orang (12,9%), yang menjawab tidak baik sebanyak 4 orang (4,7%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher Exact Test* diperoleh nilai 0,008; menunjukkan hubungan signifikan antara akses terhadap pelayanan dengan loyalitas pasien di RSUD Martha Friska Multatuli.

#### 4.4.3. Hubungan Efektivitas dengan Loyalitas

Tabel 4.24. Hubungan Efektivitas dengan Loyalitas

No	Efektivitas	Loyalitas				Jumlah		Sig
		Loyal		Tidak Loyal		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	67	78,8	9	10,6	76	89,4	0,001
2	Tidak Baik	3	3,5	6	7,1	9	10,6	
	Total	70	82,4	15	17,6	85	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang loyal dengan menjawab efektivitas yang baik sebanyak 67 orang (78,8%), yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang (3,5%). Sedangkan responden yang tidak loyal dengan menjawab efektivitas baik sebanyak 9 orang (10,6%), yang menjawab tidak baik sebanyak 6 orang (7,1%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher Exact Test* diperoleh nilai 0,001; menunjukkan hubungan signifikan antara efektivitas dengan loyalitas pasien di RSUD Martha Friska Multatuli.

#### 4.4.4. Hubungan Antar Manusia dengan Loyalitas

Tabel 4.25. Hubungan Antar Manusia dengan Loyalitas

No	Hubungan Antar Manusia	Loyalitas				Jumlah		Sig
		Loyal		Tidak Loyal		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	70	82,4	10	11,8	80	94,1	0,000
2	Tidak Baik	0	0	5	5,9	5	5,9	
	Total	70	82,4	15	17,6	85	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang loyal dengan menjawab hubungan antar manusia yang baik sebanyak 70 orang (82,4%), yang menjawab tidak baik sebanyak 0 orang (0%). Sedangkan responden yang tidak

loyal dengan menjawab keterampilan teknis baik sebanyak 10 orang (11,8%), yang menjawab tidak baik sebanyak 5 orang (5,9%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher Exact Test* diperoleh nilai 0,000; menunjukkan hubungan signifikan antara hubungan antar manusia dengan loyalitas pasien di RSUD Martha Friska Multatuli.

#### 4.4.5. Hubungan Efisiensi dengan Loyalitas

**Tabel 4.26. Hubungan Efisiensi dengan Loyalitas**

No	Efisiensi	Loyalitas				Jumlah		Sig
		Loyal		Tidak Loyal		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	70	82,4	7	8,2	77	90,6	0,000
2	Tidak Baik	0	0	8	9,4	8	9,4	
	Total	70	82,4	15	17,6	85	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang loyal dengan menjawab efisiensi yang baik sebanyak 70 orang (82,4%), yang menjawab tidak baik sebanyak 0 orang (0%). Sedangkan responden yang tidak loyal dengan menjawab efisiensi baik sebanyak 7 orang (8,2%), yang menjawab tidak baik sebanyak 8 orang (9,4%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher Exact Test* diperoleh nilai 0,003; menunjukkan hubungan signifikan antara efisiensi dengan loyalitas pasien di RSUD Martha Friska Multatuli.

#### 4.4.6. Hubungan Kelangsungan Pelayanan dengan Loyalitas

Tabel 4.27. Hubungan Kelangsungan Pelayanan dengan Loyalitas

No	Kelangsungan Pelayanan	Loyalitas				Jumlah		Sig
		Loyal		Tidak Loyal		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	70	82,4	7	8,2	77	90,6	0,000
2	Tidak Baik	0	0	8	9,4	8	9,4	
	Total	70	82,4	15	17,6	85	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang loyal dengan menjawab kelangsungan pelayanan yang baik sebanyak 70 orang (82,4%), yang menjawab tidak baik sebanyak 0 orang (0%). Sedangkan responden yang tidak loyal dengan menjawab kelangsungan pelayanan baik sebanyak 7 orang (8,2%), yang menjawab tidak baik sebanyak 8 orang (9,4%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher Exact Test* diperoleh nilai 0,000; menunjukkan hubungan signifikan antara keterampilan teknis dengan loyalitas pasien di RSUD Martha Friska Multatuli.

#### 4.4.7. Hubungan Keamanan dengan Loyalitas

Tabel 4.28. Hubungan Keamanan dengan Loyalitas

No	Keamanan	Loyalitas				Jumlah		Sig
		Loyal		Tidak Loyal		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	67	78,7	11	12,9	78	91,8	0,017
2	Tidak Baik	3	3,5	4	4,7	7	8,2	
	Total	70	82,4	15	17,6	85	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang loyal dengan menjawab keamanan yang baik sebanyak 67 orang (78,8%), yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang (3,5%). Sedangkan responden yang tidak loyal dengan



menjawab keamanan baik sebanyak 11 orang (12,9%), yang menjawab tidak baik sebanyak 4 orang (4,7%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Fisher Exact Test* diperoleh nilai 0,017; menunjukkan tidak ada hubungan antara keamanan dengan loyalitas pasien di RSUD Martha Friska Multatuli.

#### 4.4.8. Hubungan Kenyamanan dengan Loyalitas

**Tabel 4.29. Hubungan Kenyamanan dengan Loyalitas**

No	Kenyamanan	Loyalitas				Jumlah		Sig
		Loyal		Tidak Loyal		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	48	56,5	1	1,2	49	57,6	0,000
2	Tidak Baik	22	25,9	14	16,5	36	42,4	
	Total	70	82,4	15	17,6	85	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang loyal dengan menjawab kenyamanan yang baik sebanyak 48 orang (56,5%), yang menjawab tidak baik sebanyak 22 orang (25,9%). Sedangkan responden yang tidak loyal dengan menjawab kenyamanan baik sebanyak 1 orang (1,2%), yang menjawab tidak baik sebanyak 14 orang (16,5%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai 0,000; menunjukkan hubungan signifikan antara kenyamanan dengan loyalitas pasien di RSUD Martha Friska Multatuli.

#### 4.4.9. Hubungan Kualitas Sarana Prasarana dengan Loyalitas

Tabel 4.30. Hubungan Kualitas Sarana Prasarana dengan Loyalitas

No	Kualitas Sarana Prasarana	Loyalitas				Jumlah		Sig
		Loyal		Tidak Loyal		F	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	47	55,3	2	2,4	49	57,6	0,000
2	Tidak Baik	23	27,1	13	15,3	36	42,4	
	Total	70	82,4	15	17,6	85	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang loyal dengan menjawab kualitas sarana prasarana yang baik sebanyak 47 orang (55,3%), yang menjawab tidak baik sebanyak 23 orang (27,1%). Sedangkan responden yang tidak loyal dengan menjawab kualitas sarana prasarana baik sebanyak 2 orang (2,4%), yang menjawab tidak baik sebanyak 13 orang (15,3%).

Berdasarkan hasil uji statistik *Chi Square* diperoleh nilai 0,000; menunjukkan hubungan signifikan antara kualitas sarana prasarana dengan loyalitas pasien di RSUD Martha Friska Multatuli.

#### 4.5. Analisis Multivariat

Analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan pendekatan regresi logistik biner. Hal ini dikarenakan variabel dependen bersifat dikotomi (2 kategori), variabel independen tidak memiliki keragaman yang sama antar kelompok variabel, dan sampel yang dilakukan dalam jumlah besar.

Seluruh variabel mutu pelayanan kesehatan dalam penelitian ini dilakukan seleksi kandidat. Pada tahapan ini bertujuan untuk menyeleksi variabel independen manakah yang layak masuk model uji multivariat. Variabel yang layak adalah yang memiliki tingkat signifikansi (sig.) atau *p value* < 0,25 dengan

metode “Enter” dalam regresi logistik sederhana, yaitu dengan melakukan satu persatu regresi sederhana antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>62</sup>

**Tabel 4.31. Seleksi Kandidat**

No	Variabel	P value	Keterangan
1	Keterampilan Teknis	0,002	Masuk Permodelan
2	Akses terhadap Pelayanan	0,007	Masuk Permodelan
3	Efektivitas	0,001	Masuk Permodelan
4	Hubungan Antar Manusia	0,999	Tidak Masuk Permodelan
5	Efisiensi	0,999	Tidak Masuk Permodelan
6	Kelangsungan Pelayanan	0,999	Tidak Masuk Permodelan
7	Keamanan	0,012	Masuk Permodelan
8	Kenyamanan	0,001	Masuk Permodelan
9	Kualitas Sarana Prasarana	0,001	Masuk Permodelan

Berdasarkan tabel diatas, variabel yang lolos seleksi kandidat adalah keterampilan teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, keamanan, kenyamanan, dan kualitas sarana prasarana dengan nilai  $p < 0,25$ . Sedangkan variabel hubungan antar manusia, efisiensi, dan kelangsungan pelayanan memiliki nilai  $p > 0,25$  sehingga tidak lolos seleksi permodelan dan tidak dimasukkan dalam analisis multivariat.

**Tabel 4.32. Model Summary**

No	-2 log likelihood	Cox & Snell R Square	Nagelkerke R Square
1	47,580	0,311	0,513

Tabel diatas bertujuan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen, digunakan nilai *Cox & Snell R Square* dan *Nagelkerke R Square*.

Nilai-nilai tersebut disebut juga dengan *Pseudo R-Square* atau jika pada regresi linear (OLS) lebih dikenal dengan istilah *R-Square*. Nilai *Nagelkerke R Square* pada penelitian ini diperoleh sebesar 0,513 dan *Cox & Snell R Square* 0,311. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0,513 atau 51,3% dan terdapat  $100\% - 51,3\% = 48,7\%$  faktor lain di luar model yang menjelaskan variabel dependen.

**Tabel 4.33. Hasil Akhir Analisis Multivariat**

No	Variabel	B	Wald	Sig	Exp(B)
1	Keterampilan Teknis	1,141	1,050	0,305	3,130
2	Akses terhadap Pelayanan	1,829	1,988	0,159	6,227
3	Efektivitas	-0,192	0,018	0,892	0,825
4	Keamanan	1,983	2,690	0,101	7,261
5	Kenyamanan	2,210	2,702	0,100	9,115
6	Kualitas Sarana Prasarana	1,136	0,940	0,332	3,115

Hasil tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai P value (Sig) > 0,05, artinya masing-masing variabel tidak mempunyai pengaruh parsial yang signifikan terhadap variabel dependen (loyalitas) di dalam model.

**Tabel 4.34. Tabel Klasifikasi**

<i>Observed</i>		<i>Predicted</i>		<i>Percentage Correct</i>
		<i>Loyalitas Pasien</i>		
		<i>Loyal</i>	<i>Tidak Loyal</i>	
Loyalitas Pasien	Loyal	66	4	94,3
	Tidak Loyal	8	7	46,7
<i>Overall Percentage</i>				85,9

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah sampel yang loyal adalah sebanyak 70 orang. Yang benar-benar loyal adalah sebanyak 66 orang, dan yang seharusnya tidak loyal namun loyal sebanyak 4 orang. Jumlah sampel yang tidak loyal sebanyak 15 orang. Yang benar-benar tidak loyal sebanyak 7 orang, dan yang seharusnya loyal namun tidak loyal sebanyak 8 orang.

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **5.1. Hubungan Keterampilan Teknis terhadap Loyalitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan keterampilan teknis baik memiliki loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 76,5% dengan hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan ( $p=0,003$ ). 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.<sup>38</sup> 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.<sup>15</sup>

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 RSUD Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk meningkatkan dan mempertahankan keterampilan teknis agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

## **5.2. Hubungan Akses ke Pelayanan terhadap Loyalitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan akses ke pelayanan baik memiliki loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 80% dengan hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan ( $p=0,008$ ). Akses ke pelayanan adalah pelayanan kesehatan yang tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, budaya, organisasi, atau hambatan bahasa.<sup>36</sup> 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.<sup>40</sup> 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*.<sup>56</sup>

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 RSUD 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.

### **5.3. Hubungan Efektivitas terhadap Loyalitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan efektivitas yang baik memiliki loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 78,8% dengan hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan ( $p=0,001$ ). Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada.<sup>36</sup> 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.<sup>17</sup> 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*.<sup>56</sup>

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.

#### **5.4. Hubungan antar Manusia terhadap Loyalitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan hubungan antar manusia baik memiliki loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 82,4% dengan hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan ( $p=0,000$ ). 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.<sup>36</sup> 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.<sup>57</sup>

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.

### **5.5. Hubungan Efisiensi terhadap Loyalitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan efisiensi yang baik memiliki loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 82,4% dengan hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan ( $p=0,000$ ). 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.<sup>36</sup> 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.<sup>58</sup>

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

masukannya bagi manajemen RSUD Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk meningkatkan dan mempertahankan efisiensi agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

### **5.6. Hubungan Kelangsungan Pelayanan terhadap Loyalitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kelangsungan pelayanan yang baik memiliki loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 82,4% dengan hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan ( $p=0,000$ ). 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.<sup>36</sup> 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.<sup>58</sup> 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*.<sup>56</sup>

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.

### **5.7. Hubungan Keamanan terhadap Loyalitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan keamanan yang baik memiliki loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 64,2%. Namun hasil uji statistik tidak menunjukkan adanya hubungan yang signifikan ( $p=0,017$ ). Keamanan dalam hal untuk mengurangi risiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan.<sup>36</sup> 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*.<sup>56</sup> 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 RSUD Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk meningkatkan dan mempertahankan keamanan agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

### **5.8. Hubungan Kenyamanan terhadap Loyalitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kenyamanan yang baik memiliki loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 56,5%. Hasil uji statistik kenyamanan terhadap loyalitas menunjukkan hubungan yang signifikan ( $p=0,000$ ). 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.<sup>36</sup> 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.<sup>59</sup>

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 RSUD Martha Friska Multatuli dalam rangka untuk lebih meningkatkan kenyamanan agar diperoleh loyalitas pasien yang tinggi.

#### **5.9. Hubungan Kualitas Sarana Prasarana terhadap Loyalitas**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menyatakan kualitas sarana prasarana baik memiliki loyalitas yang tinggi, yaitu sebanyak 55,3% dengan hasil uji statistik menunjukkan hubungan yang signifikan ( $p=0,000$ ). 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.<sup>30</sup> Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anjaryani bahwa dimensi fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Tugurejo Semarang.<sup>60</sup> Sesuai pula dengan penelitian Taunay yang menyimpulkan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang. Faktor yang dipersepsikan pasien pada bukti fisik berupa fasilitas ruangan, kualitas peralatan medis yang memadai dan baik.<sup>61</sup>

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. 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.

#### **5.10. Implikasi Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan implikasi antara lain kualitas mutu pelayanan dan kualitas sarana prasarana merupakan faktor yang penting dalam memberikan kepuasan dan loyalitas bagi pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas mutu pelayanan dan sarana prasarana berpengaruh terhadap loyalitas pasien rawat inap. Hal ini mengandung implikasi agar kedepannya pihak RSUD Martha Friska Multatuli lebih memperhatikan dan memperbaiki kualitas mutu pelayanan dan sarana prasarana agar dapat meningkatkan loyalitas pasien sehingga visi dan misi rumah sakit dapat tercapai.

#### **5.11. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan, yaitu:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien dalam penelitian ini hanya terdiri dari variabel kualitas mutu pelayanan dan kualitas sarana prasarana, sedangkan masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien
2. Adanya keterbatasan peneliti dalam menggunakan kuesioner, yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden pada sampel tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.



## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan kesehatan pada aspek keterampilan teknis memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Martha Friska Multatuli, hal ini dikarenakan keterampilan teknis merupakan salah satu faktor penting dalam kemampuan memberikan pelayanan.
2. Mutu pelayanan kesehatan pada aspek akses terhadap pelayanan memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Martha Friska Multatuli. Kemudahan akses menuju tempat pelayanan merupakan salah satu faktor keinginan pasien untuk kembali ke rumah sakit.
3. Mutu pelayanan kesehatan pada aspek efektivitas memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Martha Friska Multatuli, hal ini dikarenakan tujuan akhir dari pasien untuk memperoleh pelayanan adalah mendapatkan hasil pengobatan yang efektif.
4. Mutu pelayanan kesehatan pada aspek hubungan antar manusia memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Martha Friska Multatuli, dikarenakan kemampuan untuk berinteraksi antar karyawan dan pasien membuat komunikasi dan informasi dapat berjalan dengan baik.

5. Mutu pelayanan kesehatan pada aspek efisiensi memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Martha Friska Multatuli, hal ini dikarenakan tujuan akhir dari suatu pelayanan berupa hasil pengobatan yang tepat dan efisien tanpa berbelit-belit.
6. Mutu pelayanan kesehatan pada aspek kelangsungan pelayanan memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Martha Friska Multatuli, dikarenakan keinginan pasien untuk mendapatkan pelayanan secara lengkap tanpa adanya interupsi dari suatu pelayanan dengan pelayanan yang lainnya.
7. Mutu pelayanan kesehatan pada aspek keamanan tidak memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Martha Friska Multatuli, 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.
8. Mutu pelayanan kesehatan pada aspek kenyamanan memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Martha Friska Multatuli, hal ini dikarenakan selama pasien mendapatkan pelayanan semua faktor pendukung berperan dalam keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang.
9. Kualitas sarana prasarana memiliki hubungan terhadap loyalitas pasien rawat inap di RSUD Martha Friska Multatuli. Hal ini dikarenakan fasilitas sarana prasarana yang baik dan berkualitas dapat menunjang setiap

pelayanan yang diberikan kepada pasien. Disamping itu kualitas sarana prasarana yang baik juga berperan dalam memberikan kenyamanan kepada pasien.

## **6.2.Saran**

Dalam rangka untuk meningkatkan loyalitas pasien, maka disarankan kepada manajemen RSUD Martha Friska Multatuli untuk:

1. Meningkatkan aspek kenyamanan ruang rawat inap, antara lain dengan menambah dan mengganti laken setiap hari, serta memperbaiki AC di ruang rawat inap yang sudah rusak.
2. Meningkatkan aspek keamanan pasien dengan menerapkan prinsip *International Patient Safety Goal* yang dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya sosialisasi dan pemantauan terhadap pelaksanaan enam sasaran keselamatan pasien perlu ditingkatkan kepada seluruh karyawan yang bertugas di RSUD Martha Friska Multatuli.
3. Meningkatkan dan mempertahankan aspek keterampilan teknis melalui pelatihan dan sosialisasi kepada seluruh karyawan di RSUD Martha Friska Multatuli secara terus menerus tentang cara penanganan keluhan pasien.
4. Meningkatkan dan mempertahankan aspek akses terhadap pelayanan dengan cara menyiapkan petugas dan prosedur cara penanganan pasien yang memiliki hambatan bahasa dan komunikasi.

5. Meningkatkan dan mempertahankan aspek efektivitas pelayanan melalui penyediaan alat dan obat yang dibutuhkan untuk pelayanan, serta membuat alur pelayanan yang cepat dan mudah bagi pasien.
6. Meningkatkan dan mempertahankan aspek hubungan antar manusia melalui briefing dan sosialisasi secara terus menerus pada seluruh unit kerja dengan membuat suatu budaya kerja yang responsif, saling menghargai, dan sikap empati
7. Meningkatkan dan mempertahankan aspek efisiensi dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia sesuai dengan kebutuhan dan penyederhanaan alur kerja sehingga tidak berulang-ulang
8. Meningkatkan dan mempertahankan aspek kelangsungan pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas kepada pasien sejak masuk rumah sakit hingga selesai mendapatkan pengobatan.