

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. H. SOEWONDO KENDAL

Komang Setiawan¹, Tri Hartiti², Umi Amalia²

1. Program Studi D IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang
2. Laboratorium Patologi Klinik Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Muhammadiyah Semarang

Info artikel

Abstrak

The increasing standard of living of the people causes the public's demand for quality of health is also increasing. This certainly requires health care providers to improve the quality of their services to the community. Good service quality improvement can lead to satisfaction with patients and will likely attract new patients. Patients who have been satisfied with a service product have a tendency to reuse or purchase more than once for the same service product. The purpose of this study was to determine the correlation of the quality of laboratory services to the loyalty of outpatients in the Laboratory Installation of RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Samples were taken using non-probability sampling technique with a total sample of 124 respondents who had visited more than once to the Laboratory Installation of RSUD dr. H. Soewondo Kendal. The analytical test method used is the Kendall's tau test. The results showed that the quality of service had a positive correlation (0,394) with a categorical correlation strength is sufficient ($>0,25-0,5$) on patient loyalty. Based on statistical data analysis, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. Kendall's tau statistical test shows a significance value of 0,000 ($p < 0,05$) so that it can be stated that there is a significant correlation between the quality of laboratory services and patient loyalty.

Keywords

Service Quality, Patient Loyalty

Pendahuluan

Dunia kesehatan telah menjadi salah satu kebutuhan pokok masyarakat pada beberapa dekade terakhir. Taraf hidup masyarakat yang semakin meningkat, menyebabkan meningkatnya juga tuntutan masyarakat terhadap kualitas kesehatan. Hal ini tentu menuntut penyedia layanan jasa kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya kepada masyarakat (Hartono, 2010). Mutu adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam

tujuannya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sedangkan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, bukan hanya sekedar bermaksud untuk melayani namun juga untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mengerti keinginan pasien dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pasien (Kotler, 2008).

* Corresponding Author :

Komang Setiawan

Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : Sekumpdlampung@gmail.com

Mutu pelayanan juga digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif bagi perusahaan maupun instansi penyedia jasa. Peningkatan mutu pelayanan yang baik dapat menimbulkan kepuasan terhadap pasien (Herlina W, 2010). Pasien yang telah terpuaskan pada suatu produk jasa memiliki kecenderungan akan menggunakan kembali atau melakukan pembelian lebih dari sekali terhadap produk jasa yang sama dan dalam proses tersebut kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh satu pasien kepada pasien lainnya (Peter P, 2000).

Loyalitas pasien merupakan keputusan pasien untuk secara suka rela terus berlangganan dengan perusahaan atau instansi dalam jangka waktu yang lama. Sikap loyal pasien terbentuk melalui persepsi yang baik dari pasien berdasarkan kepuasan pelayanan yang diterima dari suatu perusahaan atau instansi penyedia jasa yang melayaninya (Reyhan, 2013).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Rinaldi, 2012 tentang “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik*” menggambarkan bahwa persepsi yang muncul di mata masyarakat mengenai pelayanan oleh instansi milik pemerintah masih memiliki beberapa kelemahan jika dibandingkan dengan instansi swasta, kelemahan tersebut terlihat dari keramahan pelayanan yang diberikan, kedisiplinan petugas, dan sarana prasarana.

Rumah Sakit Umum Daerah dr. H. Soewondo adalah salah satu Rumah Sakit Umum Daerah yang berada di Provinsi Jawa Tengah dan dikelola secara mandiri oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal dengan tugas teknis untuk memenuhi pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kendal. Data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan pihak terkait di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo menunjukkan bahwa terjadi *inconsistency* jumlah kunjungan pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium beberapa tahun terakhir.

Selain itu, belum optimalnya program-program dari rumah sakit yang mengarah pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien serta belum pernah dilakukannya penelitian serupa oleh instansi atau mahasiswa mengenai loyalitas pasien di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo, yang kemudian mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non eksperimental, desain yang digunakan adalah analitik. Sedangkan rancangan penelitian yang digunakan adalah *cross sectional* karena pengumpulan data variabel bebas dan terikat dilakukan dalam waktu yang bersamaan pada satu waktu, untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berkunjung lebih dari satu kali ke Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal selama bulan Mei – Juli 2018 dengan jumlah 124 pasien didapat berdasarkan rumus Slovin (Sugiyono, 2005). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat yaitu mendeskripsikan mutu pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal dalam bentuk tabel. Kemudian diuji hubungan kedua variabel tersebut menggunakan uji statistik *Kendall's tau*.

* Corresponding Author :

Komang Setiawan

Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : Sekumpdlampung@gmail.com

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa distribusi frekuensi berdasarkan usia pasien memiliki rata-rata usia 45 tahun, jenis kelamin dominan lebih banyak perempuan, mayoritas bekerja sebagai pegawai swasta, berpendidikan SMA dengan rata-rata kunjungan ke laboratorium sebanyak 7 kali.

Analisis Univariat

Tingkat Distribusi Masing – Masing Pernyataan Mutu Pelayanan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Tampilan Fisik (*Tangibles*) di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal tahun 2018.

Dimensi Tampilan Fisik	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	2	1,6
Cukup Baik	31	25,0
Baik	91	73,4
Total	124	100

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*) menunjukkan sebanyak 2 responden (1,6%) menyatakan kurang baik terhadap bukti fisik pelayanan laboratorium, 31 responden (25,0%) menyatakan cukup baik dan 91 responden (73,4%) menyatakan baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal tahun 2018.

Dimensi Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
Kurang Baik	1	0,8
Cukup Baik	30	24,2
Baik	93	75,0
Total	124	100

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan kuesioner pada dimensi kehandalan (*reliability*) menunjukkan sebanyak 1 responden (0,8%) menyatakan kurang baik terhadap kehandalan laboratorium, 30 responden (24,2%)

menyatakan cukup baik dan 93 responden (75,0%) menyatakan baik.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Cepat Tanggap (*Responsiveness*) di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal tahun 2018.

Dimensi Cepat Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
Cukup Baik	33	26,6
Baik	91	73,4
Total	124	100

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan kuesioner pada dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) menunjukkan sebanyak 33 responden (26,6%) menyatakan cukup baik terhadap dimensi cepat tanggap laboratorium dan 91 responden (73,4%) menyatakan baik.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Jaminan (*Assurance*) di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal tahun 2018.

Dimensi Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
Cukup Baik	32	25,8
Baik	92	74,2
Total	124	100

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan kuesioner pada dimensi menunjukkan sebanyak 32 responden (25,8%) menyatakan cukup baik terhadap dimensi jaminan (*assurance*) cepat tanggap laboratorium dan 92 responden (74,2%) menyatakan baik.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Dimensi Empati (*Empathy*) di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal tahun 2018

Dimensi Empathy	Frekuensi	Persentase (%)
Cukup Baik	37	29,8
Baik	87	70,2
Total	124	100

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan kuesioner pada dimensi empati (*empathy*) menunjukkan sebanyak 37 responden (29,8%) menyatakan cukup baik terhadap empati (*empathy*) petugas

* **Corresponding Author :**

Komang Setiawan

Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : Sekumpdlampung@gmail.com

laboratorium dan 87 responden (70,2%) menyatakan baik.

Tingkat Distribusi Masing – Masing Pernyataan Loyalitas Pasien

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Loyalitas Responden di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal tahun 2018.

No	Pernyataan	STS		TS		CS		S		SS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	f	%
1	Jika memerlukan pemeriksaan laboratorium, selalu datang ke laboratorium di RSUD dr. H. Soewondo Kendal.	1	0,8	8	6,5	14	11,3	88	71,0	13	10,5
2	Sangat puas dengan keramahan dan pelayanan yang diberikan	1	0,8	4	3,2	24	19,4	88	71,0	7	5,6
3	Tidak akan berpindah ke laboratorium lain untuk melakukan diagnosa penyakit.	0	0	9	7,3	21	16,9	88	71,0	6	4,8
4	Tidak pernah merisaukan biaya laboratorium.	0	0	4	3,2	24	19,4	87	70,2	9	7,3
5	Biaya laboratorium terjangkau untuk pasien.	0	0	5	4,0	22	17,7	86	69,4	11	8,9
6	Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal ini merupakan laboratorium yang baik.	0	0	4	3,2	25	20,2	89	71,8	6	4,8
7	Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal ini adalah pilihan yang tepat.	0	0	4	3,2	17	13,7	97	78,2	6	4,8
8	Petugas laboratorium telah memberikan pelayanan adil.	0	0	6	4,8	14	11,3	98	79,0	6	4,8
9	Sering menceritakan pengalaman cek laboratorium kepada teman-teman.	1	0,8	10	8,1	40	32,3	66	53,2	7	5,6
10	Saya sering mengajak teman, keluarga, dan tetangga untuk melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD dr. H. Soewondo Kendal.	1	0,8	10	8,1	33	26,6	72	58,1	8	6,5

Keterangan : STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), CS (Cukup Setuju), S (Setuju), SS (Sangat Setuju)

Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap loyalitas yang ditunjukkan dari 124 responden sebanyak 97 responden (78,2%) menyatakan setuju dengan pernyataan loyalitas nomor 7 yaitu laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal merupakan pilihan yang tepat dan 98 responden (79,0%) menyatakan setuju dengan pernyataan loyalitas nomor 8 yaitu petugas laboratorium telah memberikan pelayanan yang adil, namun terdapat sebanyak 10 responden (8,1%) menyatakan tidak setuju dengan pernyataan loyalitas nomor 9 yaitu sering menceritakan pengalaman cek laboratorium kepada teman-teman dan pernyataan loyalitas nomor 10 yaitu sering mengajak teman, keluarga dan tetangga untuk melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Selain itu, terdapat juga 1 responden

(0,8%) menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan loyalitas nomor 1 yaitu jika memerlukan pemeriksaan laboratorium, selalu datang ke laboratorium di RSUD dr. H. Soewondo Kendal, pernyataan loyalitas nomor 2 yaitu Sangat puas dengan keramahan dan pelayanan yang diberikan, pernyataan loyalitas nomor 9 yaitu sering menceritakan pengalaman cek laboratorium kepada teman-teman dan pernyataan loyalitas nomor 10 yaitu sering mengajak teman, keluarga dan tetangga untuk melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD dr. H. Soewondo Kendal.

Analisis Bivariat

Tabel 7. Hubungan Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Loyalitas Pasien

Mutu Pelayanan	Loyalitas						Total	R	P Value
	Kurang Loyal		Cukup Loyal		Loyal				
	F	%	F	%	F	%			
Kurang Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cukup Baik	1	0,8	25	20,2	12	9,7	38	30,6	
Baik	1	0,8	14	11,3	71	57,3	86	69,4	
Total	2	1,6	39	31,5	83	66,9	124	100	

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari hasil uji *Kendall's tau* menunjukkan nilai *p value* sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ sehingga dapat dinyatakan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan laboratorium dengan loyalitas pasien. Diketahui juga dari tabel di atas nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai positif (0,394) yang berarti kedua variabel memiliki hubungan searah (*linier*) dengan kekuatan korelasi terkategori cukup ($>0,25 - 0,5$).

Diskusi

Secara simultan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 124 responden pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan laboratorium di RSUD dr. H. Soewondo Kendal menunjukkan bahwa sebanyak 38 responden (30,6%) menyatakan cukup baik dan sebanyak 86 responden (69,4%) menyatakan baik, sedangkan hasil penelitian mengenai loyalitas pasien menunjukkan

* Corresponding Author :

Komang Setiawan

Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : Sekumpdlampung@gmail.com

bahwa sebagian besar responden menyatakan loyal untuk menggunakan jasa laboratorium kembali yaitu sebanyak 83 responden (66,9%), cukup loyal 39 responden (31,5%) dan 2 responden (1,6%) kurang loyal.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Puspitasari dan Edris (2011), bahwa setelah mendapatkan pelayanan, pelanggan akan memberikan reaksi terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan maka akan menimbulkan kepuasan pelanggan dan membentuk sikap untuk menggunakan kembali dari pelanggan. Namun apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan membentuk sikap sebaliknya. Hubungan mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien berdasarkan uji korelasi *Kendall's tau* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif (0,394) dengan kekuatan korelasi terkategori cukup ($>0,25 - 0,5$).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal tentang hubungan mutu pelayanan laboratorium dengan loyalitas pasien rawat jalan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Pelaksanaan mutu pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal dilihat dari 5 dimensi mutu yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) menunjukkan kategori yang sudah baik sesuai dengan pernyataan responden sebanyak 86 orang (69,4%) dan cukup baik sebanyak 38 orang (30,6%). Sedangkan sebagian responden masih memberikan penilaian yang kurang baik pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan kehandalan (*reliability*). Sebagian besar pasien rawat jalan telah menunjukkan sikap yang loyal terhadap jasa laboratorium di RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Sebanyak 83 orang (66,9%) diketahui memiliki sikap loyal untuk

menggunakan laboratorium kembali, 39 orang (31,5%) memiliki sikap cukup loyal dan 2 orang (1,6%) memiliki sikap kurang loyal. Peneliti menemukan bahwa sikap kurang loyal yang ditunjukkan oleh 2 orang pasien dipengaruhi oleh dimensi bukti langsung (*tangibles*) dan dimensi kehandalan (*reliability*). Terdapat 5 orang responden (4,0%) menyatakan bukti langsung laboratorium kurang baik dan 5 orang responden (4,0%) menyatakan kehandalan laboratorium kurang baik. Ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal. Hasil uji *Kendall's tau* menunjukkan bahwa nilai *p value* yang terbentuk sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$. Diketahui juga nilai koefisien korelasi menunjukkan nilai positif (0,394) yang berarti kedua variabel baik variabel mutu pelayanan dan variabel loyalitas pasien memiliki hubungan searah (*linier*) dengan kekuatan korelasi terkategori cukup ($>0,25 - 0,5$).

Saran

Dari hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat memberikan saran yaitu Pihak Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal sebaiknya dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) yaitu pada kebersihan, keindahan dan kerapian ruang tunggu pasien dan kehandalan (*reliability*) yaitu pada kesiapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan saat dibutuhkan karena hasil penelitian menunjukkan beberapa responden masih memberikan penilaian yang kurang pada kedua dimensi tersebut. Pihak Instalasi Laboratorium RSUD dr. H. Soewondo Kendal sebaiknya dapat mempertahankan dan meningkatkan sikap loyalitas pasien rawat jalan yang sudah terkategori baik. Diharapkan penelitian ini memberikan efek positif sehingga peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan populasi yang lebih besar dari 124 responden dan diharapkan tidak hanya pada pasien rawat

* Corresponding Author :

Komang Setiawan

Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : Sekumpdlampung@gmail.com

jalan, akan tetapi pada semua pasien pengguna jasa laboratorium, sehingga akan menghasilkan penelitian yang akurat.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Dr. Tri Hartiti, SKM, M.Kep selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi dalam membimbing peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian dan artikel ini dengan baik. Yang kedua kepada Umi Amalia, S.E, M.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi dalam membimbing peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian dan artikel ini dengan baik. Keluarga dan sahabat yang telah memberikan nasehat, doa, dan dukungannya, serta responden serta pihak-pihak yang membantu penelitian ini hingga penelitian ini bisa selesai dengan baik dan benar.

Referensi

- Hartono, Y. 2010. *Tingkat Kepuasan Pelanggan Internal Di Laboratorium Pusat Rujukan Nasional Prodia Jakarta*. Tesis. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.
- Herlina W, R. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta*. Tesis. Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas, Jakarta : Erlangga.
- Peter, J.P. & Olson, J.C. 2000. *Perilaku Konsumen Dan Strategi Pemasaran*. Edisi Keempat, Jakarta : Erlangga.
- Puspitasari, M.G. & Edris, M. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Keluarga Sehat Hospital Pati*. Analisis Manajemen, 5, 2, pp. 49 – 62.
- Reyhan, A. 2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Kepercayaan*

Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta). Skripsi. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Rinaldi, R. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)*. Administrasi Publik, 1, 1, pp. 22 – 34



* Corresponding Author :

Komang Setiawan

Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang, Semarang Indonesia 50273

E-mail : Sekumpdlampung@gmail.com