HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN LOYALITAS MEMANFAATKAN KEMBALI JASA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SAWAH LEBAR KOTA BENGKULU

The Relationship between Patient Satisfaction with Loyalty in Using Health Services in Sawah Lebar Public Health Center Bengkulu

Septi Andrianti[1]

[1]**Program Studi Keperawatan STIKES Bhakti Husada Bengkulu**
Email : ***andriantisepti@gmail.com***

ABSTRAK

Puskesmas merupakan salah satu dari sekian banyak sarana kesehatan yang dimanfaatkan masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat dan berperan dalam menjalankan pelayanan dasar. Masalah dalam penelitian ini adalah menurunnya jumlah kunjungan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas penggunaan kembali layanan kesehatan Jenis penelitian ini bersifat cross sectional. Populasi berjumlah 12.234 orang. Teknik sampling menggunakan simple random sampling dan didapatkan jumlah sampel sebesar 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data univariat dan bivariat dengan menggunakan uji statistik chi-square pada tingkat signifikansi 0,05. Hasil penelitian ini adalah mayoritas responden (62,0%) yang tidak puas, mayoritas responden (59,0%) bersikap loyal, dan ada yang hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitas penggunaan kembali layanan. Penelitian ini bisa menjadi acuan untuk memperbaiki perawatan kesehatan yang lebih baik dan pelayanan kesehatan yang prima.

***Kata Kunci** : jasa pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, loyalitas.*

ABSTRACT

Public health center (PHC) is one of the many health facilities utilized by people. PHC is a health-care facility closest to the community and to have a role in running basic services. The problem in this research was the decline in the number of patient visits. The purpose of the study was the relationship of patient satisfaction and loyalty reuse of healthcare service This type of research was cross sectional. A population total was 12.234 people. Teknik sampling was simple random sampling and sampel total was 100 respondents. Data used in the study was primary data. Analysis of the data in this study used univariate and bivariate analysises. Data analysed with chi square statistic test at signifsticance level of 0.05. The results of this study were the majority of respondents (62.0%) who were not satisfied, majority of respondents (59.0%) were loyal, and that there

was a significant relationship between patient satisfaction and loyalty reuse of services. This research can be a reference to improve health care better and excellent health care.

***Keywords** : health services, loyalty, patient satisfaction*

A. Pendahuluan

Puskesmas berupaya meningkatkan kesehatan melalui beberapa pendekatan antara lain dengan meningkatkan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Anonim, 2011). Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk Puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat. Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang terdekat dengan masyarakat dan mempunyai peran dalam menjalankan pelayanan dasar. Disamping itu Puskesmas tidak saja mempunyai fungsi sebagai pemberi pelayanan kesehatan dan pengobatan, namun juga sebagai penggerak peran serta masyarakat dan sekaligus sebagai pusat pembangunan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya (Kemenkes RI, 2013)

Meningkatnya tingkat pendidikan, sosial, ekonomi masyarakat dan mudahnya informasi didapat menyebabkan tingginya kesadaran masyarakat akan pentingnya arti sehat. Masyarakat bukan hanya menginginkan kesembuhan secara klinis, tetapi juga menuntut kepuasan. Kepuasan merupakan cerminan intervensi yang mereka inginkan (Nirwana, 2007)

Sebagai salah satu perusahaan jasa sektor kesehatan, Puskesmas juga dituntut untuk melakukan perbaikan terhadap proses operasional pelayanan pasien karena selain faktor pesaing dari unit-unit usaha lain yang bergerak dalam bidang yang sama juga karena adanya faktor semakin cerdasnya para konsumen dalam memilih pelayanan yang baik dan semakin menyadarinya akan hak-haknya (Lupiyodi, 2011)

Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik akan bermutu dan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan Puskesmas (Trimurthy, 2008).

Kepuasan ditunjukkan oleh sikap pasien setelah menerima pelayanan medis dari pihak Puskesmas atau rumah sakit. Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan memberitahukan sistem pelayanan yang diperoleh ke orang lain yang dikenalinya. Kepuasan pasien direlasikan sebagai bentuk kepuasan secara menyeluruh dengan tujuan untuk merekomendasikan Puskesmas atau rumah sakit tersebut kepada orang lain (*word of mouth*). Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang

menyangkut pemenuhan hak-hak dan kebutuhan dasar manusia di bidang kesehatan, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan (Zahruli, 2006).

Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari para pasien, seperti menyangkut prosedur pelayanan dan mekanisme kerja pelayanan yang lambat, terbatasnya sarana dan prasarana, sehingga tidak menjamin kepastian waktu dan biaya (Kloter, 2008).

Loyalitas pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan yang telah mereka rasakan. Salah satu penyebab suatu produk dikatakan bermutu apabila konsumen melakukan pembelian secara berulang. Meningkatnya jumlah kunjungan lama tersebut akan menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas (Trimurthy, 2008).

Loyalitas terhadap layanan kesehatan ke Rumah Sakit atau Puskesmas mencerminkan komitmen psikologis pengguna/pasien, maka perilaku menggunakan jasa layanan kesehatan ke Rumah Sakit atau Puskesmas itu semata mata menyangkut penggunaan layanan kesehatan ke rumah sakit atau Puskesmas yang sama secara berulang-ulang. Misalnya karena hanya satu-satunya layanan kesehatan yang ada di daerah tersebut, tarif murah. Konsekuensinya bila ada Rumah Sakit atau Puskesmas lain yang memberikan layanan kesehatan yang sama, dengan harga yang murah ada kemungkinan beralih ke rumah sakit atau Puskesmas lain. Pelanggan yang loyal akan cenderung terikat dan akan tetap menggunakan jasa layanan kesehatan pada Rumah Sakit atau Puskesmas tersebut walaupun banyak alternatif lainnya (Tjiptono, 2005).

Umar (2008), kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Proses keputusan pembelian ulang terbentuk sesudah tahapan purna beli. Dalam siklus pembelian menunjukkan ada dua hal yang memengaruhi seseorang pelanggan melakukan pembelian ulang, yaitu evaluasi pasca pembelian dan keputusan melakukan pembelian ulang. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar dalam tahap purna beli, akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan memengaruhi perilakunya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada November 2016 di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode *Survey Analitik* dengan pendekatan kuantitatif, dengan desain penelitian *Cross Sectional*. Penelitian ini dilakukan pada November 2016 di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. Populasi yang digunakan ialah seluruh pengunjung yang ada di Puskesmas Sawah Lebar kota Bengkulu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* teknik. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer didapat dengan mengadakan wawancara langsung terdapat responden dengan menggunakan kuesioner dan observasi. Data sekunder merupakan data penunjang penelitian yang ada di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu.

Analisis data menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat. Uji statistik yang digunakan adalah

Chi-Square dengan taraf signitifikan 95% dengan nilai kemaknaan 5% (0,05). Bila $p < 0{,}05$ hasilnya ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas memanfaatkan kembali jasa pelayanan di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu.

C. Hasil Penelitian

Analisis univariat bertujuan untuk mengetahui gambaran dari variabel penelitian, yaitu kepuasan pasien dan loyalitas memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan. Hasil analisis univariat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1
Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu

Kepuasan Pasien	Loyalitas				Total		p
	Loyal		Tidak Loyal				
	F	%	F	%	F	%	
Puas	26	68,4	12	31,6	38	100	
Tidak Puas	15	24,4	47	75,8	62	100	0,000
Jumlah	41	41,0	59	59,0	100	100	

Berdasarkan Tabel 1 di atas, menunjukkan tabulasi silang antara variabel persepsi pasien bahwa dari 62 orang responden yang dengan pasien tidak puas terdapat sebanyak 47 orang (75,8%) yang tidak loyal dan terdapat sebanyak 15 orang (24,4%) yang loyal. Berdasarkan hasil analisis *chi-square* diperoleh nilai *p* value 0,000 $\leq$ 0,05, artinya bahwa ada hubungan bermakna antara hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas memanfaatkan kembali jasa pelayanan di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu.

D. Pembahasan

Hasil penelitian ini di lapangan didapatkan bahwa, dari 100 orang responden terdapat 38 orang (38,0%) yang kepuasan pasien sudah puas. Responden yang merasa puas dengan jasa pelayanan kesehatan karena mereka merasa dari fasilitas fisik dan kenyamanan ruangan sudah baik, kerapian ruang sudah cukup tertata, kebersihan dan keramahan yang diberikan tim kesehatan sudah baik. Dari sistem kehandalan petugas, baik dari proses pendaftaran, pelayanan di ruangan pemeriksaan ataupun di apotik tempat pengambilan resep sudah baik.

Daya tanggap dari tim kesehatan dalam sistem pelayanan kesehatan terhadap pasien sudah baik dengan mereka sering memberikan penyebab ataupun kronologis tentang penyakit yang diderita pasien dan untuk pemeriksaan lebih lanjut membuat pasien merasa puas dengan sistem pelayanan yang sudah diberikan kepada mereka. Dengan kehandalan yang petugas miliki membuat mereka dapat memberikan mutu pelayanan yang baik pula. Perhatian yang baik dan tanpa memandang status pasien sudah diterapkan oleh tim petugas kesehatan.

Sebanyak 62 orang (62,0%) yang kepuasan pasien yang merasa tidak puas. Hali ini disebabkan karena responden atau pasien merasa fasilitas fisik belum memadai, alat medis yang

masih minim membuat mereka merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Seringkali mereka menunggu dalam waktu yang lama terhadap pemeriksaan yang akan dilakukan oleh dokter, terkadang tim kesehatan kurang tanggap dengan penyakit pasien, karena ada diantara mereka yang merasa tidak begitu parah dengan pasien yang berkunjung ke Puskesmas.

Sebagian dari pasien merasa kurang mendapat informasi tentang keluhan-keluhan yang mereka alami. Tidak jarang pula dari meraka yang melakukan kunjungan adalah mereka yang sudah kunjungan ulang, hal ini sering mereka lakukan Karena merasaobat yang diberikan tidak manjur untuk penyakit yang diderita mereka sehingga mereka minta resep obat yang lebih baik lagi, dan k rena pendidikan dan pengetahuan yang baik dari responden sering mintak diresepkan saja obat yang lebih baik dan bersedia membeli atau menebus obat yang diresepkan di apotik lainnya.

Walaupun penyakit yang diderita pasien sudah merupakan penyakit yang memang membutuhkan perhatian khusus tapi masih ada petugas kesehatan yang mengatakan tidak tanggap dengan keluhan pasien tersebut dan terkadang mengabaikan keluhan yang diungkapkan pasien. Ada juga dari tim kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan status sosial masyarakat yang berkunjung berobat. Padahal dalam hal ini status sosial tidak menjadi masalah dalam pengobatan, karena setiap masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang sama tanpa membedakan ras, agama, status sosial, pangkat ataupun lainnya, sehingga dengan hal ini mereka merasa tidak mau berobat ke pelayanan kesehatan yang ada.

Jika pasien merasa tidak puas, maka kinerja dari perawat atau pelayanan kesehatan dapat terhambat, dikarenakan pasien dapat melakukan tindakan yang dapat menghambat kinerja perawat, pasien mau kembali ke instansi karena ketidakpuasan tersebut. Maya (2010), menyatakan dalam pemgalaman sehari-hari, ketidakpuasan sering kali dikemukakan pasien adalah yang berkaitan dengan sika dan perilaku petugas Puskesmas. Diantara lain: pelayanan dokter dan perawat terlambat, dokter dan perawat kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk untuk perawatan, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan. Aspek tersebut menduduki peringkat tinggi dalam persepsi kepuasan pasien. Tidak jarang walaupun pasien/keluarganya merasa hasil pelayanan kesehatan tak sesuai dengan harapannya, merasa cukup puas karena dilayanani dengan sikap yang menghargai perasaan dan martabatnya.Loyalitas memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu

Puskesmas merupakan suatu organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitik-beratkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga

menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumber daya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik

Berkaitan dengan hal-hal tersebut maka disamping kuantitas sarana pelayanan kesehatan harus diutamakan, kualitas pelayanan juga harus lebih diperhatikan lagi. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan seseorang bersifat subjektif, tergantung dari latar belakang yang dimiliki. Dapat saja memiliki tingkat kepuasan berbeda untuk pelayanan kesehatan yang sama.

Ada hubungan bermakna antara kepuasan pasien dengan loyalitas memanfaatkan kembali jasa pelayanan di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. Prosedur pelayanan berkaitan dengan sistem pelayanan dan juga standar pelayanan. Pada prosedur pelayanan ini meliputi kegiatan registrasi pasien di loket dan pendaftaran pasien serta informasi dan pentunjuk pelayanan di Puskesmas. Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh data yang menunjukkan bahwa banyak responden yang merasa puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas dan responden lainnya merasa kurang puas dengan prosedur pelayanan di Puskesmas. Meski merasa tidak puas tetapi merasa cukup dengan prosedur pelayanan. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan prosedur pelayanan di Puskesmas sudah cukup memuaskan pasien. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit pada saat registrasi yang tidak terlalu lama dan mudah.

Layanan pasien selama proses menikmati jasa puas perawat dan petugas kesehatan yang ada dipuskesmas baik dan ramah. Untuk menggunakan layanan jasa pelayanan kesehatan (BPJS) mereka terikat pada puskesmas tersebut. Puskesmas tersebut melayani dengan sepenuh hati dan sesuai dengan promasi atau iklan yang telah di promosikan di masyarakat. Lingkungan sangat aman dan nyaman sehingga pasien yang menggunakan layanan kesehatan tersebut puasa dan ingin menggunakan kembali jasa layanan tersebut. 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 (*responsiveness*), jaminan pelayanan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Parasumaran, et al, 1985 dalam Wijono, 2005).

Keinginan berkunjung ulang merupakan perilaku pelanggan

merespons positif terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Peneliti lain juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan mempengaruhi intensitas perilaku untuk membeli jasa dari penyedia jasa yang sama (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. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab jika pelanggan merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan dia akan mencari tempat lain yang lebih memuaskannya. Tetapi jika pelanggan sudah terpenuhi kepuasannya maka tingkat loyalitasnya akan baik pula. Hal ini dapat terlaksana dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan pasien.

E. Kesimpulan

1. Sebagian besar responden (62,0%) yang merasa tidak puas di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu
2. Sebagian besar responden (59,0%) loyal di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu.
3. Ada hubungan bermakna antara kepuasan pasien dengan loyalitas memanfaatkan kembali jasa pelayanan di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu.

Daftar Pustaka

Agustiono, R & Sumarno (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan.* Yogyakarta : Nuha Medika

Anonim. (2011). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ke 3*. Jakarta Binarupa Aksara.

Kemenkes RI. (2013). *Sistem Pelayanan Pusat Kesehatan*. Jakarta : Kemenkes RI.

Lupiyodi. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta : Salemba

Maya.(2010). *Buku Pintar Kehamilan. Jakarta* : EGC.

Nirwana. (2007). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja*. Jakarta : Ghalia.

Notoatmodjo, (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Reneka Cipta.

Setiawan, S. (2011). *Loyalitas Pelanggan* Jasa. Bogor : PT. Penerbit IPB.

Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Reneka Cipta.

Tjiptono, (2005). *Total Quality Management.* Edisi Revisi. Yogyakarta.

Trimurthy, I. (2008). *Analisa Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran* Kota Semarang

Umar, H. (2008). *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen.* Jakarta : PT Gramedia Pusaka Utama.

Wijono, D. (2005). *Manajemen Mutu Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien : Prinsip dan Praktek.*

Jakarta: CV. Duta Prima Air Langga.

Zahruli. (2006). *Pendekatan Mutu dan Kepuasan dalam Pelay anan Kesehatan*. Medan : UNHAS.