

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DI BLUD RSUD BALANGAN

Noor Ifansyah¹, Asrinawaty², Erwin Ernadi³

¹Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM2007010207

² Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1107118303

³ Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1101029001

Email: ev4ndt@gmail.com

ABSTRAK

Loyalitas pasien merupakan suatu sikap yang dimiliki oleh pasien yang menggambarkan kesetiaannya untuk tetap menggunakan jasa pelayanan kesehatan secara berulang. Pada BLUD RSUD Balangan masih ada yang kurang dalam hal pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi loyalitas pasien, contohnya kurangnya rasa empati petugas kesehatan terhadap pasien, kurang cepat dan kurang tanggap.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), sikap (emphaty) dengan loyalitas pasien rawat jalan di BLUD RSUD Balangan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain cross sectional study. Jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 25.856 pasien dengan jumlah sampel yaitu 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan tehnik purposive sampling. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji chi square.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh variabel kualitas pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan loyalitas pasien rawat jalan di BLUD RSUD Balangan yaitu Bukti Langsung ($p=0,000$), kehandalan ($p=0,000$), daya tanggap ($p=0,000$), jaminan ($p=0,000$) dan empati ($p=0,000$).

Saran kepada BLUD RSUD Balangan diharapkan agar melengkapi peralatan/fasilitas penunjang yang kurang seperti rontgen gigi, serta petugasnya lebih meningkatkan rasa kepedulian terhadap pasien agar pasien merasa lebih diperhatikan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas

ABSTRACT

Patient loyalty is an attitude possessed by patients that illustrates their loyalty to continue to use health services repeatedly. At the BLUD of Balangan Hospital there are still deficiencies in terms of health services which can affect patient loyalty, for example the lack of empathy for health workers towards patients, lack of speed and responsiveness.

This study aims to determine the relationship between the quality of health services based on the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy with outpatient loyalty at the BLUD of Balangan Hospital. This type of research is a quantitative study using a cross sectional study design. The total population in this study was 25,856 patients with a total sample of 100 respondents. Sampling using purposive sampling technique. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the chi square test.

Based on the results of the study, it was obtained that the variables of health service quality were related to outpatient loyalty at the BLUD of Balangan Hospital, namely Direct Evidence ($p=0.000$), reliability ($p=0.000$), responsiveness ($p=0.000$), assurance ($p=0.000$) and empathy ($p=0.000$).

Suggestions for the BLUD of Balangan Hospital are expected to complement the lack of supporting equipment/facilities such as dental X-rays, as well as staff to increase their sense of concern for patients so that patients feel more cared for.

Keywords: Service Quality, Loyalty

REFERENSI

- Alamsyah, 2017. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin*. Skripsi. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Adelina Fitri., Najmah., Asmarifah Ainy, 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2016*
<https://ejournal.fkm.unsri.ac.id/index.php/jikm/aftricle/view/157> diakses 2 nopember 2022
- Alfiati, Y., Triyani M., Solikhah. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Poli Obsgyn Di RSUD Banjarnegara. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta.
<https://media.neliti.com/media/publications/24886-ID-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-pemanfaatan-pelayanan-poli-obsgyn-di-rsud-banjar.pdf> diakses 2 nopember 2022
- Ali, Hasan. 2008. *Manajemen Pemasaran dan Marketing*. Bandung : Alfabeta.
- Aloysius S. S. Djuwa1., Masrida Sinaga2., Dominirsep O. Dodo, 2020. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan Di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja*
<https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/MKM/article/view/2850/2070> diakses 2 nopember 2022
- Aprina Hetikus Taekab., Criswardani Suryawati., Wulan Kusumastuti, 2019. *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah sakit Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat* Vol. 7 No. 1
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm/article/view/22843> diakses 3 Nopember 2022
- Atika Fattah, 2016. *Hubungan Kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien di rawat inap di rumah sakit ibu dan anak siti Khadijah*. Universitas UIN Alauddin Makassar
- Azwar, A. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Baloglu, S. (2002). *Dimensions of customer loyalty: Separating friends from well-wishers*. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43 (1), 47-60. New York, USA: Cornell University.
- BLUD RSUD Balangan. 2022. *Profil Badan Layanan Umum Daerah RSUD Balangan Tahun 2021*
- BPS RI, 2021. *Data jumlah rumah sakit di indonesia*
https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data/pub/0000/api_pub/biszcFRCUnVKU/XNnTDZvWnA3ZWtyUT09/da_04/1 diakses tanggal 2 nopember 2022
- Depkes RI, 2021. *Profil Kesehatan Indonesia tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Dwi Wahyuti., Budi Poniman, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Di RSU Assalam Gemolong Sragen*.
<https://www.neliti.com/publications/161301/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-pasien-rawat-inap-di> diakses 3 Nopember 2022
- Ertika Sekar Ningrum Jayadipraja, Junaid dan WaOde Sitti Nurzalmariah, 2019. *Hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap umum di rumah sakit umum daerah kota kendari tahun 2019*. *Indonesian Journal Of Health and Medical* Volume 1 No 2 April 2021, E-ISSN: 2774-5244
<http://ijohm.rcipublisher.org/index.php/ijohm/article/view/58> diakses 2 Januari 2023
- Fajar Arif Wibowo, 2014. *Evaluasi kinerja pelayanan bank berbasis kualitas pelayanan*. Universitas Negeri Yogyakarta
- Guyton, A. & Hall, J 2008. *Buku Ajar Fisiologi Kedokteran*. Edisi 11. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran, EGC
- Griffin, Jill. 1995. *Customer Loyalty*, Edisi 1. Amerika : Lexington Books
- Griffin, Jill. 2007. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.

- Haliman, Alif, & Ari Wulandari. 2012. *Cerdas Memilih Rumah Sakit*. Ed.I.-Yogy.ed. Benedicta Rini W. Yogyakarta: Rapha.
- Hidayat, Syarifudin dan Sedarmayanti. 2014. *Metode Penelitian*. Bandung : Mandar Maju
- Kotler & Keller . 2006 . *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 jilid 1, Terjemahan (Molan Benyamin). Indonesia: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, rambat. 2013. M. P. J. (3rd ed.). J. S. E. (2013) *Manajemen Pemasaran Jasa*. 3rd ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Menteri Kesehatan RI, 2010. *Nomor 340/MENKES/PER/III/2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta
- Menteri Kesehatan RI, 2014. *Nomor 56 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*. Jakarta
- Mu'ah dan Masram. 2014. *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Nirwana, 2020. *Hubungan Kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien rawat inap di puskesmas kassi-kassi kota Makassar*. Universitas Hasanuddin Makassar
- Norfai, SKM., M. Kes., 2021. *Kesulitan dalam Menulis Karya Ilmiah*. Jawa Tengah; Lakeisha.
- Notoatmojdo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rienka Cipta.
- Notoatmojdo, Soekidjo. 2012. *Promosi Kesehatan Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Rienka Cipta.
- Oliver, Riscrd L, 1997, *Satisfaction A Behavioral Perspective On The Consumer*. McGraw-Hill Education, Singapore.
- Pasolong, Harbani. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rohmah, DA. 2019. *Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi ruma sakit islam magelang*. Skripsi. Fakultas matematika dan ilmu pengetahuan alam. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
- Sasmita, R. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pasa Nasabah PT.Asiransi Jiwasraya (PERSERO) Malang Regional Office)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol: 6 (1) <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/274> diakses 2 nopember 2022
- Sinollah., Masruro, 2019. *Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan*. *Jurnal Dialektika*, Volume 4, Nomor 1, Februari 2019 <https://media.neliti.com/media/publications/292577-pengukuran-kualitas-pelayanan-servqual-p-efe697b1.pdf> diakses 3 Nopember 2022
- Suharto, A. 2013. *Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember*. Jember, Universitas Muhammadiyah Jember. Naskah Publikasi. pp. 32–40. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JEAM/article/view/1080> diakses 2 nopember 2022
- Syaputra, A. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Masyarakat Muslim Terhadap Koperasi Konvensional dan Koperasi Syari'ah*. Skripsi. Fakultas Syari'ah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- UU RI, 2009. *Nomor 36 Tentang Kesehatan*. Jakarta
- UUD RI 1945, 2002. *Amandemen ke IV*. Jakarta
- Wijaya, Doni. 2017 *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien (Studi Pada Puskesmas Kecamatan Lumbir Kabupaten Banyumas)*. Bachelor thesis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Yusoff, M. 1995. *Konsep Asas Periklanan*. Malaysia: Dewan Bahasa dan Pustaka