HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN LOYALITAS PASIEN DI PUSKESMAS PLUPUH KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2007

NASKAH PUBLIKASI

Skripsi ini Disusun untuk memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

Disusun Oleh :

ERA PAMELA SARI
J 410060051

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2 0 0 8

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
Jl. A. Yani Tromol Pos 1 – Pabelan, Kartasura Telp (0271) 717417 Fax: 715448 Surakarta 57102
Website: http://www.ums.ac.id Email: ums@ums.ac.id

Surat Persetujuan Artikel Publikasi Ilmiah

Yang bertanda tangan dibawah ini pembimbing skripsi/tugas akhir:

Nama : Dr. Bhisma, MPH, MSc, PhD
NIP/NIK : 132 125 727
Nama : Dwi Astuti, S.Pd, M.Kes
NIP/NIK : 756

Telah membaca dan mencermati naskah artikel publikasi ilmiah, yang merupakan ringkasan skripsi/tugas akhir dari mahasiswa:

Nama : ERA PAMELA SARI
NIM. : J 410060051
Program Studi : KESEHATAN MASYARAKAT
Judul Skripsi : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN LOYALITAS PASIEN DI PUSKESMAS PLUPUH KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2007

Naskah artikel tersebut, layak dan dapat disetujui untuk dipublikasikan.
Demikian persetujuan dibuat, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Pembimbing I

Dr. Bhisma Murti, MPH, MSc, PhD
NIP. 132 125 727

Surakarta, ...2008
Pembimbing II

Dwi Astuti, S.Pd, M.Kes
NIK. 756

ABSTRAK

ERA PAMELA SARI J 410060051

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DAN LOYALITAS PASIEN DI PUSKESMAS PLUPUH KABUPATEN SRAGEN TAHUN 2007
XIII + 42 + 9

Eksistensi puskesmas dalam struktur kemasyarakatan terwujud dan terpelihara karena kehadiran unsur kepercayaan. Usaha pelayanan yang sebaik-baiknya yang dilakukan puskesmas pada dasarnya merupakan realisasi dari pemberian kepercayaan oleh masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen dengan mengambil sampel sebanyak 60 orang pasien dengan cara *purposive random sampling*. Analisis yang digunakan adalah uji korelasi dan uji regresi.

Hasil analisis korelasi ditemukan adanya korelasi yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien di Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen. Sedangkan berdasarkan analisis regresi ditemukan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Setiap peningkatan 1 skor kualitas pelayanan akan menyebabkan peningkatan skor loyalitas pasien sebesar 0.27, dan hubungan hubungan tersebut secara statistik sangat signifikan.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut maka dapat disarankan : (1) Dalam rangka perbaikan pelayanan yang terus menerus, meskipun tingkat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Plupuh sudah baik sudah seharusnya tidak cepat puas akan hasil yang telah dicapai. Oleh karena itu untuk menjaga loyalitas pasien pihak manajemen Puskesmas hendaknya tetap mempertahankan kondisi yang sudah ada dan bila perlu ditingkatkan lagi. (2) Dengan ditemukannya hasil analisis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien, maka pihak manajemen Puskesmas Plupuh hendaknya selalu mengevaluasi variabel kualitas pelayanan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan kesehatan pada para pasien

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien*
Kepustakaan : 16, 1997 – 2006.

Surakarta, ...2008

Pembimbing I

Dr. Bhisma Murti, MPH, MSc, PhD
NIP. 132 125 727

Pembimbing II

Dwi Astuti, S.Pd, M.Kes
NIK. 756

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Ani Widodo, SST, M.Kes
NIK 630

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai lembaga perantara *(intermediary institution)* di bidang kesehatan khususnya tempat layanan kesehatan memiliki karakteristik yang khas.

Loyalitas pasien merupakan tantangan bagi puskesmas untuk memenuhinya. Puskesmas di wilayah Kabupaten Sragen sebagai lembaga kesehatan pemerintah yang berorientasi pada masyarakat menengah ke bawah. Pelayanan ini hanya ditekankan pada pelayanan kepada pasiennya. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, maka puskesmas di wilayah Plupuh Kabupaten Sragen memberikan fasilitas dan berbagai macam layanan kesehatan yang ditawarkan. Bertolak dari latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan untuk petugas kesehatan berarti bebas melakukan pelayanan secara profesional untuk meningkatkan kesehatan pasien sesuai dengan iptek dan ketrampilan yang maju, serta memenuhi standar yang baik dan berkomitmen sesuai kemampuan melakukan tugas secara optimal. Sedangkan kualitas pelayanan untuk pasien dan masyarakat adalah empati, respek, dan tanggap akan kebutuhan pelayanan serta ramah tamah pada waktu mereka datang untuk mengurangi gejala secara efektif dan mencegah penyakit agar sehat tanpa gangguan fisik (Asri, 2005).

Pengertian Loyalitas

Dalam persaingan yang semakin tajam saat ini, maka loyalitas pasien menjadi prioritas utama. Kualitas pelayanan sangat penting serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan puskesmas haruslah sesuai dengan pelayanan yang terdiri dari promotif, preventif, dan kuratif. Puskesmas harus memperhatikan hal-

hal yang dianggap penting oleh masyarakat terutama pada pasiennya, agar mereka merasa puas. Oleh karena itu, maka puskesmas perlu menilai kualitas pelayanan apa saja yang akan mempengaruhi loyalitas pasiennya dan apakah telah dipenuhi.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional* kuantitatif.

Subjek Penelitian

Masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi sasaran adalah pasien pada Puskesmas se Kabupaten Sragen.

Sampel

Dalam penelitian ini diambil sampel dengan cara *purposive random sampling.*

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen (Y) yaitu Loyalitas pasien dan variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan yang diukur dengan reliabilitas dan keresponsifan.

Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Kualitas pelayanan kesehatan adalah upaya kesehatan yang memenuhi standar profesi medik dan ekspedisi (pelayanan) pasien.

Keresponsifan adalah kemauan untuk membantu pasien dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap,

Loyalitas pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan yang diharapkannya.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner, yaitu dengan menyusun pertanyaan secara tertulis mengenai masalah yang akan diteliti dan meminta jawaban secara tertulis pula kepada para responden.

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Kantor Puskesmas Plupuh

Adapun gambaran umum obyek penelitian dapat disajikan sebagai berikut:

Sejarah Perkembangan Puskesmas Plupuh

Pada awal tahun 1972 Kantor Puskesmas mulai ada perencanaan dan mulai dibangun, yang ditempatkan di Desa Sambirejo Kelurahan Sambirejo Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen. Berdirinya Kantor Puskesmas tersebut atas perintah dari Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Sragen.

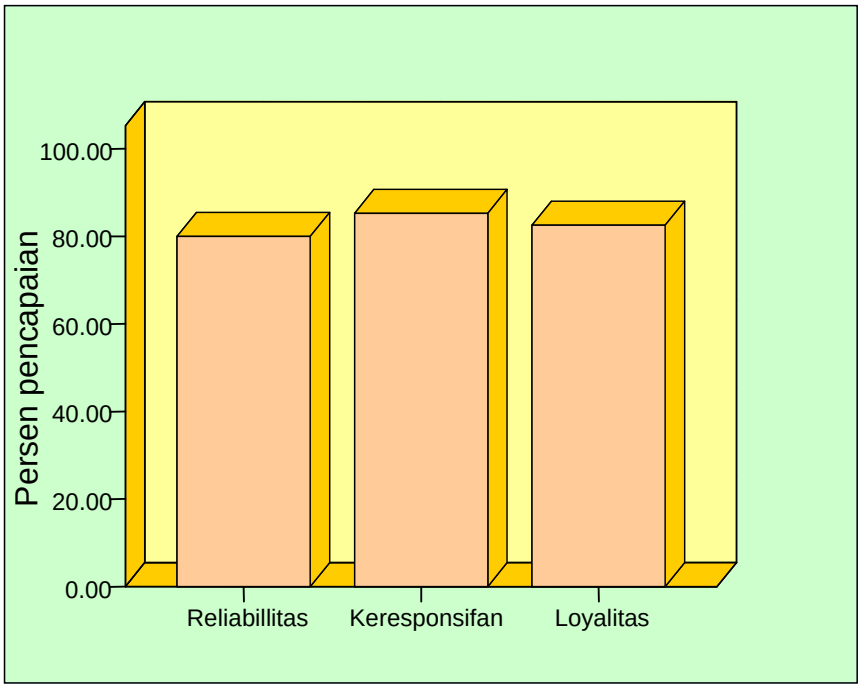
Kebijaksanaan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sragen, mulai tanggal 23 Mei 1988 Kepala Puskesmas Plupuh I dijabat oleh dr. Ismail Joko Sutresno sekaligus beliau merangkap Kepala Puskesmas Plupuh II. Beliau menjabat Kepala Puskesmas Plupuh I dan II sampai pada tahun 1991 dikarenakan beliau melaksanakan tugas belajar untuk mengambil spesialis, kemudian digantikan oleh dr. Agus Trimanto yang menjabat sebagai Kepala Puskesmas Plupuh I sampai sekarang dan Plupuh II pimpinan dijabat oleh dokter lain.

Hasil Analisis Data

Analisis Regresi dan Korelasi

Berdasarkan analisis regresi linier dapat diketahui sampai seberapa jauh variabel tersebut berpengaruh terhadap *loyalitas* pasien di Puskesmas

Plupuh. Hal ini dapat dilihat pada gambar 3.



Grafik 3. Diagram Pencapaian dua dimensi kualitas (yakni, reliabilitas dan keresponsifan pelayanan), serta loyalitas pasien

Gambar 3 diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diukur dengan reliabilitas dan keresponsifan ternyata rata-rata keresponsifan mempunyai nilai jawaban yang tertinggi yaitu sebesar 85,25%, dan reliabilitas dengan nilai jawaban rata-rata 80,00%. Sedangkan loyalitas pasien mempunyai nilai jawaban sebesar 82,58%

Gambar 4 atau diagram sebar menunjukkan sebaran data mengikuti arah dari kiri bawah ke kanan atas menunjukkan bahwa adanya korelasi positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien.

Tabel 9. tentang hasil regresi linier menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Setiap peningkatan 1 skor kualitas pelayanan akan menyebabkan peningkatan skor loyalitas pasien sebesar 0.27, dan hubungan tersebut secara statistik sangat signifikan (β= 0.27; p= 0.000). Hasil ini mendukung hipotesis tentang adanya hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.

Tabel 9.

Hasil Analisis Regresi Linier Tentang Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien

Variabel	Koefisien regresi (β)	P	Confidence Interval 95%	
			Batas bawah	Batas atas
Konstanta	1.18	0.380	-1.49	3.85
Kualitas pelayanan	0.27	0.000	0.17	0.38

N observasi= 60

R square= 0.31

PEMBAHASAN

Pembahasan analisis data

Hasil regresi linier menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien secara signifikan, dimana besarnya nilai koefisien korelasi (r= 0.55; dengan p = 0.000).

Keterbatasan Penelitian

Selama proses penelitian peneliti menemui beberapa keterbatasan yang menyebabkan penelitian ini memeiliki kekurangan-kekurangan. Kekurangan-kekurangan tersebut antara lain disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak mampu dikendalikan oleh peneliti (*uncontrolable factors*). Salah satu contohnya adalah sulitnya menemui responden yang sesuai dengan keinginan peneliti, di samping itu banyaknya masyarakat yang berobat di Puskesmas yang tidak membawa nomor keuarga sehingga sulit untuk dijadikan sample.

Disamping itu mengingat rancangan penelititan datanya *crossectional*, maka ada kemungkinan hasil yang didapat belum meyakinkan merupakan pengaruh adanya perlakuan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pada besarya nilai koefisien korelasi, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang cukup kuat antata kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Plupuh Kabupaten Sragen.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Setiap peningkatan 1 skor kualitas pelayanan akan menyebabkan peningkatan skor loyalitas pasien sebesar 0.27, dan pengaruh tersebut secara statistik sangat signifikan (β= 0.27; p= 0.000). Apabila dilihat dari besarnya koefisien determinasi (R^2) = 0,307 atau 0,31 (pembulatan), maka dapat disimpulkan bahwa variabel loyalitas pasien dapat jelaskan oleh variabel kualitas pelayanan hanya sebesar 31%, sedangkan sisanya 69% (100% - 31%) dijelaskan oleh variabel-variabel di luar model penelitian ini.

Saran-saran

Dalam rangka perbaikan pelayanan yang terus menerus, meskipun tingkat kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Plupuh sudah baik sudah seharusnya tidak cepat puas akan hasil yang telah dicapai. Oleh karena itu untuk menjaga loyalitas pasien pihak manajemen Puskesmas Plupuh hendaknya tetap mempertahankan kondisi yang sudah ada dan bila perlu ditingkatkan lagi, misalnya dengan mensosialisasikan secara periodik tentang pentingnya perawatan dan pengobatan pribadi atau anggota keluarga yang mengalami gangguan kesehatan di puskesmas terdekat khususnya di puskesmas Plupuh.

Dengan ditemukannya hasil analisis yang menyatakan bahwa variabel reliabilitas, dan keresponsifan, sebagai ukuran kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien,

DAFTAR PUSTAKA

Asri, S, 2005. *Manajemen Puskesmas*, Semarang : Politeknik Kesehatan Semarang.

Arnawengrum, A, 2005. Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wedding Organizer di Yogyakarta. Yogyakarta : Tesis, MM UGM, tidak dipublikasikan.

Cahyo, I. N, 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota Koperasi pada KSU Sinar Mentari Karanganyar. Surakarta : *Tesis*, UNS, tidak dipublikasikan.

Cronin, J. J, & Taylor, S. A. 2002. Measuring Service Quality : A Reexamination and Extention, *Journal of Marketing*, Vl: 52, P :24-32

Eko R. P. 2005. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepusaan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen. Surakarta : Tesis, MM UNS, tidak dipublikasikan.

Griffin, J, 2003. *Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kestiaan Pelanggan*, Jakarta : Erlangga.

Mardevi, 2003. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Kelas VIP RSU Wonogiri. Surakarta : *Tesis* MM UNS, tidak dipublikasikan.

Kartajaya , H, 2005. *Mark on Strategy*, Jakarta : PT Gramedia

Kotler P 1997. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implikasi, dan Pengendalian,* Buku Satu, Edisi Sepuluh, diIndonesiakan oleh Ancella Anitawati Hermawan, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.

Oswald. S.L., D.E., dan Daniel (1998) Quality Determinant and Hospital Satisfaction. *Marketing Healt Servives,* Vol : 18, P : 18 – 22.

Parasuraman, A. et. al.. 2001. SERQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal Retailing*, Vol.: 64, P : 34 – 46.

Saroni, 1999. Kualitas jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Easy Call Solo. Surakarta : Tesis, MM UNS tidak dipublikasikan.

Supranto, 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan,* Jakarta : Rineka Cipta.

Tjiptono, F, 2006. *Prinsip Total Quality Service (TQS),*Yogyakarta : Andi Offset

Umar, H, 2000. *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran, Dilengkapi dengan 8 Bahasan Komprehensif Kasus Pemasaran*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Yamit, Z, 2004. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Yogyakarta : Ekonisia.