

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPH	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

ANALISIS HUBUNGAN PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS BEROBAT RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEI APUNG

Surya Hadisyah Putra, Albiner Siagian, Heri Novita

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

e-mail: ojssuryahardisyah@gmail.com

Abstract

Patients are more likely to be loyal clients who return to the Puskesmas for future medical care if they are satisfied with the high quality of care they receive there. This study set out to examine the 2020 Sei Apung Public Health Center outpatients' loyalty to the facility in connection to their public impressions of service quality. The location of the facility was chosen to be in Asahan Regency. One hundred individuals lived in the vicinity of the Sei Apung Health Center during the course of this quantitative cross-sectional study. This study used multiple logistic regression for multivariate analysis in addition to univariate and bivariate analyses with a chi-square test and a 95% confidence level. Outpatient loyalty was found to be related to the following factors: responsiveness (RP 1.293, 95% CI 1.02–1.63), assurance (RP 1.299, 95% CI 1.06–1.58), and empathy (RP 1.381, 95% CI 1.10–1.72) in the community's perceptions. However, no relationship was found between community perceptions of the Tangible and Reliability factors and outpatient loyalty. To determine the Exp value, the most relevant aspect is the assurance factor, which stands as a guarantee. The total amount was 42,635. If the Puskesmas at Sei Apung Puskesmas in Asahan Regency want to see an uptick in patient loyalty and the use of their outpatient services, they should focus on being responsive when serving patients, assuring them of the quality of those services, and showing empathy when dealing with their needs.

Keywords: *Quality of Health Services, Loyalty, Outpatient Care, Puskesmas*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan, seperti halnya pelayanan lainnya, wajib meningkatkan kepuasan pasien sesuai dengan standar etika yang telah ditetapkan. Kualitas layanan adalah cara untuk mengukur seberapa baik kinerja layanan tersebut. (Muninjaya, 2018).

Keselamatan pasien adalah prioritas utama bagi puskesmas, oleh karena itu puskesmas menawarkan layanan promotif, preventif, dan kuratif baik di rawat inap maupun rawat jalan.

Ketika pasien puas dengan kualitas layanan yang mereka terima, mereka cenderung mencari layanan serupa di masa depan. Dari

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

sinilah konsep kualitas pelayanan berasal. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur dalam mengukur pelayanan kesehatan. Lima aspek kualitas layanan—daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti nyata—diuraikan oleh Zeithaml dkk.

Pelayanan kesehatan bagi masyarakat umum, lanjut usia, gigi dan gusi, ibu hamil dan anak, serta pelayanan kefarmasian, laboratorium, konseling, dan layanan terkait lainnya semuanya tersedia di Puskesmas Sei Apung di Kabupaten Asahan. Sayangnya, tidak semua layanan puskesmas memenuhi standar tinggi yang diperlukan untuk membuat pasien bahagia.

Klinik rawat jalan Puskesmas Sei Apung telah berdiri sejak tahun 1981 dan mendapat akreditasi madya pada tahun 2018. Terletak di bibir pantai antara Sungai Asahan di sebelah timur dan Selat Malaka di sebelah utara, Puskesmas Sei Apung menawarkan lokasi yang strategis. Pada tahun 2019, berdasarkan statistik demografi, terdapat 17.839 orang yang tinggal di 3.850 rumah tangga. Sekitar 1.335,5 orang per kilometer persegi merupakan kepadatan penduduk rata-rata. Industri perikanan mempekerjakan sebagian besar penduduk. Menurut Satria (2004), masyarakat pesisir dicirikan sebagai konglomerasi masyarakat yang tinggal di wilayah pesisir dan memiliki kesamaan budaya yang berpusat pada pemanfaatan sumber daya pesisir.

Penangkapan ikan, pengolahan, pengangkutan, dan perdagangan ikan merupakan pemanfaatan sumber daya pesisir yang memungkinkan. Masyarakat ini tidak hanya berprofesi sebagai nelayan, namun juga bertani, berdagang, menjadi buruh kasar, dan menyediakan jasa transportasi. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami melihat bagaimana pendapat pasien terhadap layanan rawat jalan Puskesmas Sei Apung berkorelasi dengan loyalitas mereka terhadap fasilitas tersebut. Dimulai dari penyambutan pasien di loket pendaftaran, sistem alur pelayanan dilanjutkan dengan studi klinis, alokasi ruang pelayanan, dan terakhir pemulangan pasien. Tidak boleh ada silo antar layanan; sebaliknya, mereka semua harus bekerja sama untuk menciptakan pengalaman yang lancar bagi pasien di setiap tahap prosesnya.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan desain cross-sectional. Pada tahun 2020–2021, peneliti di wilayah kerja UPT Puskesmas Sei Apung mengumpulkan data. Populasi penelitian ini adalah seratus orang yang tinggal atau bekerja di dekat pusat kesehatan masyarakat. Pertama, kami melakukan analisis univariat dan uji bivariat. Kemudian kami menggunakan uji regresi logistik berganda untuk menjadikannya multivariat.

3. HASIL

Di Kecamatan Tanjung Balai Kabupaten Asahan, dimana Puskesmas Sei Apung dan Puskesmas Bagan berada, Puskesmas Sei Apung pertama kali didirikan pada tahun 1981. Puskesmas Sei Apung di Kabupaten Asahan melayani empat desa yang mencakup satu desa. luasnya empat puluh delapan kilometer persegi. Dari 17.839 penduduk, 3.850 di antaranya adalah kepala keluarga, sehingga kepadatan penduduk di wilayah tersebut mencapai 371,6 jiwa per kilometer persegi, menurut statistik tahun 2019.

Usia responden, tingkat pendidikan, status pekerjaan, dan pendapatan adalah beberapa ciri penentu penelitian ini. Lihatlah ini untuk informasi tambahan:

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Patumbak Tahun 2020

Variable	F	%
Jenis Kelamin		
Laki Laki	39	39,0
Perempuan	61	61,0
Umur		
< 35 Tahun	46	46,0
> 35 Tahun	54	54,0
Pendidikan		
SD-SMA	77	77,0
D3 -S1	23	23,0
Pekerjaan		
BEKERJA	35	35,0
TIDAK BEKERJA	65	65,0

Analisis univariat digunakan untuk menggambarkan distribusi frekuensi dari variabel independen dan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Analisis Univariat

Variable	F	%
Bukti Fisik		
Baik	45	45,0
Tidak Baik	55	55,0
Kehandalan		
Baik	31	31,0
Tidak Baik	69	69,0
Ketanggapan		
Rendah	54	54,0
Tinggi	46	46,0
Jaminan		
Baik	41	41,0
Tidak Baik	59	59,0
Empati		
Baik	54	54,0
Tidak Baik	46	46,0
Loyalitas Pasien		
Loyal	78	78,0
Tidak Loyal	22	22,0
Total	100	100,0

Pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Apung Kabupaten Asahan tahun 2020 mempunyai bukti fisik baik sebesar 45% dan bukti fisik buruk sebesar 55% sesuai sebaran responden berdasarkan variabel Tangible. Hasil tahun 2020 menunjukkan bahwa 31% pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Apung Kabupaten Asahan memiliki reliabilitas yang baik, sedangkan 69% memiliki reliabilitas yang buruk. Pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Apung Kabupaten Asahan tahun 2020 berjumlah 58% responden baik dan 42% buruk menurut variabel daya tanggap.

Pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Apung Kabupaten Asahan pada tahun 2020 memiliki distribusi variabel jaminan sebesar 41% dan distribusi asuransi tidak baik sebesar 59%. Pada tahun yang

sama, pasien rawat jalan di fasilitas yang sama memiliki distribusi variabel empati sebesar 54% dan distribusi keandalan sebesar 46%. Sedangkan pasien rawat jalan pada fasilitas yang sama pada tahun 2020 memiliki sebaran variabel loyalitas rawat jalan sebesar 78% dan ketidaksetiaan sebesar 22%.

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen dengan variabel dependen dilakukan analisis bivariat. Penelitian ini menggunakan uji Chi Square pada taraf nyata $\alpha < 0.05$ dapat dilihat dalam tabel dibawah ini.

Tabel 3. Analisis Bivariat

Variable	P value	RP (95% CI)
Bukti Fisik	0.099	-
Kehandalan	0.083	-
Ketanggapan	0,014	1.293 (1,02 – 1,63)
Jaminan	0,027	1.299 (1,06 – 1,58)
Empati	0,06	1,381 (1,10 – 1,72)

Pada tahun 2020 di Puskesmas Sei Apung Kabupaten Asahan tidak terdapat hubungan antara kesan masyarakat terhadap faktor Tangible dan Reliability dengan loyalitasnya sebagai pasien rawat jalan. Loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Apung Kabupaten Asahan tahun 2020 berkorelasi dengan penilaian masyarakat terhadap komponen Responsiveness. Pasien rawat jalan Puskesmas cenderung akan tetap setia jika faktor Daya Tanggapnya tinggi, dengan nilai Rp 1.293 dan CI 95% 1,02–1,63.

Loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Apung Kabupaten Asahan Tahun 2020 berkorelasi dengan kesan masyarakat terhadap faktor Assurance. Terdapat peningkatan 1.299 kali lipat kemungkinan pasien rawat jalan akan tetap setia pada Puskesmas jika faktor jaminannya baik (RP 1.299, 95% CI 1.06 - 1.58). Pada tahun 2020 di Puskesmas Sei Apung Kabupaten Asahan terdapat hubungan antara pandangan masyarakat terhadap faktor Emphaty dengan loyalitas pasien rawat jalan. Terdapat peningkatan 1,299 kali lipat kemungkinan pasien rawat jalan akan tetap setia pada Puskesmas ketika faktor empatinya tinggi (RP = 1,381, 95% CI: 1,10 - 1,72).

Analisis Multivariat merupakan kelanjutan dari analisis bivariat, Adapun hasil pengujian variabel tersebut dengan menggunakan regresi logistic dengan hasil sebagai berikut:

Table 3. Analisis Multivariat

Variable	P value	OR	95 % CI
Ketanggapan	0,021	4,065	1,241
Jaminan	0,000	42,635	5,335

B sebesar 42,635 yang berarti bahwa faktor Assurance yang baik mempunyai kemungkinan sebesar 42,635 dalam meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Sei Apung yang terletak di Kabupaten Asahan. Faktor

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

Jaminan atau disebut juga dengan Assurance merupakan komponen yang paling erat kaitannya untuk mendapatkan nilai Exp.

4. PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, kami menemukan korelasi yang kuat antara daya tanggap petugas kesehatan terhadap kebutuhan pasien dengan loyalitas mereka terhadap Puskesmas Sei Apung secara keseluruhan. Ketika pasien dalam bahaya, mereka perlu mengetahui bahwa mereka akan mendapatkan bantuan yang mereka perlukan sesegera mungkin, dan kita juga tahu bahwa pasien memerlukan informasi yang jelas. Ketika pasien merasa terdorong melalui panca indera mereka, mereka akan mengingat pengalaman itu dan menjadi lebih setia kepada pusat tersebut di masa depan. (Nurhaida, 2019).

Masyarakat merasa puas dengan layanan rawat jalan yang mereka terima di Puskesmas Sei Apung karena stafnya tanggap terhadap kebutuhan mereka, menjawab pertanyaan mereka dengan jelas dan melakukan yang terbaik untuk memenuhi harapan mereka.

Penelitian mengenai jaminan loyalitas pasien menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara layanan yang diberikan oleh petugas dan tingkat kepercayaan pasien terhadap keputusan yang diambil atas nama mereka selama kunjungan rawat jalan ke Puskesmas. Persepsi masa depan

terhadap hasil-hasil ini akan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan Puskesmas Sei Apung. Di Puskesmas Sei Apung Kabupaten Asahan, layanan rawat jalan lebih loyal dimanfaatkan oleh pasien yang pendapatnya mengenai makanan mendapat dampak positif.

Penelitian Nunuk (2019) menguatkan temuan penelitian ini, menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat berkorelasi dengan kualitas jaminan yang ditawarkan. Salah satunya adalah jaminan pasien tidak akan mengalami malpraktik selama menjalani terapi.

Setiap pasien menerima perawatan individual, dengan tujuan memfasilitasi pemulihan yang cepat dengan memungkinkan pasien untuk mencari nasihat kapan pun mereka membutuhkannya. Memiliki sikap mudah didekati, berpengetahuan luas, dan komunikatif merupakan salah satu cara menunjukkan empati (Asmuji, 2019). Sikap empati petugas yang tidak mempertimbangkan tingkat sosial ekonomi pasien, dapat menimbulkan kepuasan pasien dengan mencurahkan banyak waktu untuk melayaninya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika polisi memperhatikan kondisi pasien, terdapat hubungan yang substansial antara keduanya.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pasien rawat jalan

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol.5 No.2	Edition: Mei 2024- Oktober 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMMPH	
Received: 15 Agustus 2024	Revised: 20 September 2024	Accepted: 19 Oktober 2024

tidak berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap faktor Tangible dan Reliability, namun berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap faktor Responsiveness (RP 1.293 dengan CI 95% (1.02 - 1.63), faktor Assurance (RP 1.299 dengan CI 95% (1.06 - 1.58)), dan faktor Emphaty (RP 1.381 dengan CI 95% (1.10 - 1.72)). Untuk mendapatkan nilai Exp maka aspek yang paling penting adalah aspek Jaminan (Assurance).

Inap pada Keluarga Sehat Hospital Pati 2010, Tesis, Program Pascasarjana USU, Medan

Sofyan, S. (2020). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit, dalam <http://www.klinis.worldpress.com>, 27 february 2021 Jam 16.38 WIB

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. (2018). Kebijakan Dasar Puskesmas (Menuju Indonesia Sehat 2015) dalam <http://www.depkes.go.id>, 31 Oktober 2020 Jam 20.23 WIB
- Muninjaya, Gde AA. (2019). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta:EGC
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2014). Metodologi Penelitian Kesehatan, Edisi Revisi, Jakarta: Rineka Cipta
- Oliver. (2018). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit, dalam <http://www.klinis.worldpress.com>, 28 Maret 2021 Jam 16.17 WIB
- Pohan, Imbalo S. (2019) . Jaminan Mutu Layanan Kesehatan, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Puspitasari, Mei Gawati, (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitasdengan Mediasi Kepuasan Pasien Rawat