

Jurnal Pengabdian Masyarakat Putri Hijau	Vol. 4 No. 2	Edition: Maret 2024 – Juni 2024
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JPMPPH	
Received : 17 Maret 2024	Revised: 24 Maret 2024	Accepted: 2Maret 2024

Edukasi Tentang Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua

dr. Khairul Anwar¹, Sri Sudewi Pratiwi Sitio³, Nurul Alvisa Putri²,

Program Studi Kesehatan Masyarakat, Program Sarjana

Institut Kesehatan Deli Husada Deli Tua

E-mail : 27khairulanwar@gmail.com¹, dewisitio08@gmail.com², alvieab122@gmail.com³

ABSTRAK

Loyalitas pasien merupakan sikap pasien yang menggambarkan kesetiaan terhadap pelayanan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara berulang-ulang dalam memenuhi kebutuhan pelayanan medis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua. atas jasa yang disediakan rumah sakit didasarkan pada ketertarikan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola penggunaan jasa secara berulang. Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman, atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil, suatu rumah sakit untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan persepsi yang baik kepada pasien guna meningkatkan loyalitas pasien dalam memanfaatkan kesehatan. pelayanan di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tua.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Patient loyalty is a patient's attitude that reflects loyalty towards services to utilize health services repeatedly to meet medical service needs. This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the loyalty of inpatients at the Sembiring Deli Tua General Hospital. The services provided by the hospital are based on the patient's interest in the services provided by the hospital which are cross-linked with patterns of repeated service use. As for the existence of patients who have a loyal attitude and nature, they are not only willing to use services when the patient is sick, but are willing to recommend the product or service to other people, friends or relatives, and family members and colleagues. The benefits of loyalty are long-term and cumulative, namely increasing patient loyalty can lead to increased sources of income or profits, higher employee retention, and a more stable financial base, for a hospital to further improve the quality of service in order to provide a good perception to patients. to increase patient loyalty in utilizing health care. services at Sembiring Deli Tua General Hospital.

Keywords: Service Quality, Patient Loyalty, Hospital.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang tepat guna, nyaman serta berkualitas dengan ketersediaan sumber daya merupakan ciri pelayanan kesehatan yang baik menurut *World Health Organization (WHO)*. Tercapainya pembangunan kesehatan dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan penerima pelayanan kesehatan seperti adanya sumber daya manusia, Fasilitas dana anggaran yang memadai, tenaga kesehatan yang melaksanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, serta mempunyai keahlian dalam melayani masyarakat sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di gunakan di rumah sakit dalam memberikan pelayanan berkualitas agar memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien (Mauliyana dkk, 2021). Kualitas pelayanan menjadi suatu kewajiban yang harus dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan di dalam rumah sakit diharapkan mampu memberikan pengawasan yang berlangsung dengan teratur, efek jangka panjang yang akan dialami dari penyakit akan diberitahu, terdapat cara yang segera mungkin dapat mengurangi rasa sakit, karyawan rumah sakit memberi dukungan dari segi emosi dan keluarga diberi peluang terlibat dalam pembuatan keputusan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan. Sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan (Nadeak, 2019).

Jika layanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pasien tidak puas dan akhirnya tidak akan loyal kepada rumah sakit. Namun jika jasa yang dirasakan memenuhi atau bahkan melebihi harapan pasien maka pasien akan puas dan tetap bersedia menjadi pasien yang loyal kepada rumah sakit. Proses pelayanan di rumah sakit memiliki resiko yang sangat fatal bagi penerima jasa layanan rumah sakit, sehingga pelayanan rumah sakit selain memperhatikan kepuasan juga perlu memperhatikan faktor keamanan pasien. Untuk menjamin keamanan atau keselamatan pasien setiap rumah sakit menerapkan standar prosedur yang mengutamakan keselamatan pasien. Hal ini sesuai dengan tujuan pasien berobat kerumah sakit adalah untuk mencari kesembuhan atas masalah kesehatan yang dihadapinya (Wulaisfan, 2019)

Kenyataan menunjukkan bahwa pasien yang tidak puas akan memberikan rekomendasi dari mulut, sehingga mempengaruhi sikap dan keyakinan orang lain untuk tidak berkunjung ke sarana tersebut. Loyalitas pelanggan suatu kesetiaan yang ditunjukkan dengan perilaku pembelian teratur yang dalam waktu panjang melalui serangkaian keputusan pelanggan. Keuntungan loyalitas dapat dikatakan bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pelanggan dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, dan berbasis keuangan yang lebih stabil. Selain itu perusahaan yang dapat mempertahankan pelanggannya akan mendapat banyak keuntungan (Dwi, 2019)

Ciri khas dari sikap dan sifat loyalitas pasien di rumah sakit didasarkan pada keterikatan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit didasarkan pada ketertarikan pasien atas jasa yang disediakan rumah sakit yang dihubungkan secara silang menyilang dengan pola

penggunaan jasa secara berulang. Adapun keberadaan pasien yang mempunyai sikap dan sifat loyal, mereka tidak hanya bersedia menggunakan jasa ketika pasien tersebut sakit, tetapi kesediaannya untuk menyarankan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, teman, atau saudara, dan anggota keluarga serta kolega mereka. Keuntungan loyalitas bersifat jangka panjang dan kumulatif, yaitu meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan sumber pendapatan atau keuntungan yang lebih meningkat, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil (Tjiptono, 2018).

I. METODE

Adapun kegiatan edukasi ini berlangsung di Rumah Sakit Umum Sembiring pada 18 Januari 2024. Kegiatan dilaksanakan oleh Tim Pengabdian kepada Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat sejumlah 4 orang dosen dan beberapa tim dari Rumah Sakit Umum Sembiring yang membantu selama kegiatan berlangsung. Metode yang digunakan yaitu Edukasi Tentang Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Umum Sembiring Deli Tuayang dilakukan meliputi :

1. Mengundang peserta

Dalam kegiatan penyuluhan ini ada sebanyak 20 orang Petugas Kesehatan di Rumah Sakit Umum Sembiring tentunya dengan bantuan Direktur Rumah Sakit Umum Sembiring untuk mengikuti kegiatan penyuluhan.

2. Input

Seluruh peserta wajib dilakukan menggunakan masker. Kemudian para audiens yang mengikuti penyuluhan disarankan membawa peralatan tulis yang diperlukan untuk kegiatan penyuluhan.

3. Proses

Pelaksanaan kegiatan penyuluhan diawali kata sambutan dan perkenalan tim PKM ke masyarakat di Rumah Sakit Umum Sembiring I, selanjutnya sesi persentasi oleh dosen yang melaksanakan penyuluhan yang membahas tentang kesehatan rumah sehat dan perilaku sehat dan disertai dengan proses diskusi.

4. Mengevaluasi

Akhir dari kegiatan dilakukan diskusi kuis kepada masyarakat untuk mengetahui peningkatan pengetahuan sebagai hasil dari kegiatan penyuluhan.

II. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun tujuan kegiatan adalah:

1. Semakin baik citra Rumah Sakit maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien.
2. Semakin baik kualitas pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien.
3. Semakin baik citra Rumah Sakit maka cenderung dapat meningkatkan loyalitas pasien.
4. Semakin baik kualitas pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan loyalitas pasien.
5. Semakin tinggi kepuasan pasien maka cenderung dapat meningkatkan loyalitas pasien.

III. KESIMPULAN

1. Petugas kesehatan khususnya dokter untuk lebih tepat waktu dalam melayani atau menangani pasien. Efektivitas waktu pelayanan menjadi salah satu penentu dari loyalitas pasien. Agar para petugas kesehatan dapat datang dengan tepat waktu rumah sakit dapat mengadakan pemberian *reward* kepada dokter, perawat dan staf rumah sakit yang selalu datang tepat waktu.
2. Peningkatan keamanan rumah sakit, terutama ketertiban pengunjung yang dianggap masih kurang dan perlu menjadi perhatian.
3. Rumah sakit perlu melakukan pembangunan untuk menambah kamar perawatan, dimana kunjungan pasien yang terus meningkat secara signifikan setiap tahunnya sehingga perlunya perkembangan dari segi pembangunan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfinuan sari. (2018) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Tinjau dari Perspektif Ekonomi Islam pada RSUD H. Abdul Moelok Provinsi Lampung’.
- Andi Maulanan and Nurul Aisyah Rizal “ Relationship Of Quality Health Service Towards Loyalty Of Patient at Bhayangkara Hospital Kendari” *Miracle Journal of Public Health* 4. No 1 (June 28, 2021) 113 – 122
- Budiharto, (2020). ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien di RSUD dr. Abdoer Situbondo’.
- Departemen Kesehatan RI. *Profil Kesehatan Indonesia*. Jakarta: Depkes RI, 2007.
- Fatima et. Al. 2018 . ‘Hospital Healthcare Service Quality, Patient Satisfaction and Loyalty: An Investigation in context of Private Healthcare System of Pakistan’, *International jurnal of quality and reability Management, Emerald Group Publishing Limited*.
- Fattah, A (2016). ‘Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan Anak Sitti Khadijah Makasar Tahun 2016’. *Uin Alaudin Makasar*.
- Hardiansyah, 2018. Kualitas Pelayanan publik. Yogyakarta. Penerbit Gavamedia.
- Hariyanti, S. (2019). ‘Faktor – Faktor Yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Umum Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Haji Makassar’.
- Hurriyati, Ratih. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfabeta, 2017.
- Iqbalsalahudin, (2020). ‘Kualitas Pelayanan RSUD Ahmad Ripin Kabupaten Muara Jambi Terhadap Pasien BPJS’.
- Maya Amelia. (2018) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit USU’.

- Nadaek, J. (2019). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening'(Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap di RSUD H. Adam Malik Medan).
- Novandy, M, Rastini, N. (2018). 'Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan'. *E – Jurnal Manajemen* 7(1), 412 – 440. Doi : 10.24843/Ej Munud. 2018. V7. I 01. P16.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No 3 Tahun 2020. Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No 30 Tahun 2019. Tentang Rumah Sakit.
- Rikomah, SE Farmasi Rumah Sakit. Yogyakarta : Deepublish 2017.
- Robot, R. P (2018) 'Aplikasi Manajemen Rawat Inap dan Rawat Jalan di Rumah Sakit'. *Jurnal Teknik Informatika* Vol 13 No 4, 2018.
- Rofiah, N. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Ranteng Kecamatan Medan Petisah'.
- Supartiningsih, S. (2017). 'Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan'. *Mediceoticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*
- Wulaisfan. R (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Sebagai Mediasi Pasien Rawat Inap di RSUD Dewa Sartika Kendari' *Jurnal Kesehatan* Vol.2 No. 2 (April 2019)