

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN LOYALITAS PASIEN DI RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI

CORRELATION BETWEEN PATIENT SATISFACTION TO PATIENT LOYALTY ON RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI

Multia Ranum Sari¹, Ilvana Ardiwirastuti², Berliana Septy Harviandani
Program Studi S1 Kedokteran Gigi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

Info Artikel

Sejarah Artikel :

Submitted: 3 April
2020

Accepted: 29 Juni
2020

Publish Online:
29 Juni 2020

Kata Kunci:

Kualitas
Pelayanan
Kesehatan,
Dimensi
Loyalitas,
Dimensi
Kepuasan

Keywords :

*Quality of
Health
Services,
Determinants
of Patient
Satisfaction,
Determinants
Patient Loyalty*

Abstrak

Latar belakang: Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) IIK Bhakti Wiyata sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan menjadikan ukuran kepuasan pasien sebagai dasar penilaian kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien mempunyai peranan dalam membentuk loyalitas pasien, dimana pasien yang puas terhadap kualitas pelayanan kesehatan RSGM akan cenderung loyal dan akan merekomendasikan pelayanan RSGM ke rekan lainnya. Loyalitas pasien merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas yang diberikan oleh rumah sakit. Besarnya kepuasan dan loyalitas pasien yang berkelanjutan akan menguntungkan RSGM dari segi finansial. **Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah responden sebanyak 91 orang dengan dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Data diambil melalui kuesioner yang akan diisi responden. Analisis data menggunakan uji korelasi Spearman. Nilai kemaknaan yaitu nilai $p < 0,05$ (tingkat kepercayaan 95%). **Hasil:** Ada hubungan signifikan tingkat rendah antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien dalam berkunjung ke RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, $p = 0,001$, $r = 0,352$. **Simpulan dan saran:** RSGM IIK Bhakti Wiyata diharapkan dapat menjaga mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut serta meningkatkan kelengkapan fasilitas. Jika kepuasan pasien terpenuhi, maka loyalitas pasien akan tetap terjaga.

Abstract

Background: IIK Bhakti Wiyata Dental Hospital as one of the providers of health services who makes the measurement of patient satisfaction for assessing the quality of health services. Patient satisfaction has a role in driving patient loyalty, where patients who are satisfied with the quality of RSGM health services will tend to be loyal and will recommend RSGM services to other colleagues. Patient loyalty is a continuation of patient satisfaction in using the facilities provided by the hospital. The sustainable of patient satisfaction and loyalty will increase benefit RSGM in financial terms. **Objectives:** To analyze the correlation between patient satisfaction and patient loyalty at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. **Methods:** This research is an analytical observational with a cross sectional approach. The amount of samples taken at random 91. Data retrieved through questionnaire. Data analysis using Spearman correlation test. Value significance is $P < 0.05$ (95% Confidence Level). **Results:** There was a significant correlation between patient satisfaction to patient loyalty in RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, ie, $p = 0,001$, $r = 0,352$. **Conclusions and suggestions:** RSGM IIK Bhakti Wiyata were expected to improve facilities and quality of dental health services. Patient loyalty will be maintained when patient satisfaction was met.

PENDAHULUAN

Loyalitas pasien adalah kunci keberhasilan bagi penyedia layanan kesehatan. Pengakuan hak pasien untuk bebas memilih layanan kesehatan telah mendorong persaingan yang ketat di antara penyedia layanan kesehatan (Zhou *et al.*, 2017). Oleh karena itu, RSGM IIK Bhakti Wiyata sebagai RSGM swasta yang kestabilan keuangannya sangat bergantung pada jumlah kunjungan dan perawatan pasien perlu untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diidentifikasi dari monitoring kepuasan dan loyalitas pasien yang berobat ke RSGM IIK Bhakti Wiyata.

Kepuasan pasien terbentuk dari penilaian pasien terhadap mutu, kinerja hasil keluaran hasil klinis, dan pertimbangan dari biaya yang dikeluarkan dengan manfaat dari produk pelayanan kesehatan yang diterima (Della dan Thini, 2013; Rahmawati, 2016). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut dapat dinilai berdasarkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yaitu dimensi kompetensi teknis (jaminan), dimensi efektifitas layanan kesehatan, dimensi efisiensi pelayanan kesehatan (daya tanggap), dimensi kenyamanan (tampilan fisik), serta dimensi hubungan antar manusia (empati) (Muninjaya, 2011).

Loyalitas pasien merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, serta untuk tetap menjadi pasien dari rumah sakit tersebut. Loyalitas adalah bukti pasien yang selalu menjadi pelanggan, yang memiliki kekuatan dan sikap positif atas rumah sakit itu. Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa masing-masing pasien mempunyai dasar loyalitas yang berbeda, hal ini tergantung dari obyektivitas mereka masing-masing (Agtovia dan Panji, 2017). Loyalitas pasien didapatkan dengan cara meningkatkan kepuasan setiap pasien dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Membentuk loyalitas pasien secara umum dianggap sebagai tugas dasar bagi para pengelola rumah sakit.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien (Muninjaya, 2011; Ertika, 2016; Rahmawati, 2016; Kim *et al.*, 2017). Kepuasan pasien yang positif akan berdampak peningkatan loyalitas pasien terhadap rumah sakit (Meesala and Paul, 2016). Identifikasi hubungan kepuasan dan loyalitas pasien diperlukan sebagai dasar penilaian tingkat keberhasilan pelayanan RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Populasi pada penelitian ini diambil dari jumlah rata-rata pasien baru yang berkunjung di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri sebesar 188. Dari populasi tersebut, didapatkan jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 91 orang berdasarkan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%. 91 responden dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* dengan cara membagikan kuesioner kepada pasien baru pada bulan Agustus- Oktober 2019 yang memperoleh nomer antrian ganjil. Kepuasan pasien yang dimaksud disini adalah penilaian yang dirasakan pasien terhadap pelayanan RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Kepuasan pasien diukur menggunakan kuesioner 26 pertanyaan yang mencakup dimensi kompetensi teknis, dimensi efektifitas layanan kesehatan, dimensi efisiensi layanan kesehatan, dimensi tampilan fisik, dan dimensi hubungan antar manusia (empati). Kuesioner kepuasan pasien valid dengan nilai 0,321- 0,627 menggunakan korelasi Pearson, dan reliabel dengan nilai 0,958-0,962 menggunakan *cronbach's alpha* (Azwar, 2018). Loyalitas pasien yang dimaksud disini adalah kemauan pasien untuk datang kembali dalam mengikuti pemeriksaan dan pengobatan di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Loyalitas pasien diukur menggunakan kuesioner 21 pertanyaan yang mencakup dimensi loyalitas antara lain *trust, emotional commitment, switching cost, word of mouth, dan cooperation*. Kuesioner loyalitas pasien valid dengan nilai 0,310- 0,897 menggunakan korelasi Pearson, dan reliabel dengan nilai 0,945-0,952 menggunakan *cronbach's alpha* (Azwar, 2018). Kuesioner menggunakan skala *likert*. Kategori kepuasan dan loyalitas

pasien akan didapatkan dari penjumlahan skor jawaban responden. Analisis data menggunakan uji korelasi *Spearman's rho*. Nilai kemaknaan yaitu nilai $p < 0,05$ (tingkat kepercayaan 95%) (Sugiyono, 2005).

HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini dilakukan analisis distribusi frekuensi masing-masing variabel yang telah didapatkan dari 91 sampel/ responden penelitian. Dari kedua variabel akan dilakukan uji normalitas dan homogenitas sebelum dilakukan analisis korelasi antara variabel kepuasan pasien terhadap variabel loyalitas pasien.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri (Agustus- Oktober 2019)

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Cukup Puas	5	5.5
2	Puas	46	50.5
3	Sangat Puas	40	44
	Total	91	100

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri (Agustus- Oktober 2019)

No	Tingkat Loyalitas	Frekuensi	Persentase (%)
1	Cukup Loyal	3	3.3
2	Loyal	42	46.2
3	Sangat Loyal	46	50.5
	Total	91	100

Berdasarkan tabel 1&2 diatas maka didapatkan gambaran bahwa mayoritas responden menyatakan puas dan sangat loyal (50.5%), sejumlah 46 orang.

Berdasarkan uji normalitas Kolmogorov Smirnov dan uji homogenitas Levene Test diperoleh hasil bahwa variabel loyalitas pasien tidak normal dan tidak homogen. Oleh karena itu selanjutnya dilakukan uji korelasi *Spearman's rho*.

Tabel 3. Analisis Hubungan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri (Agustus- Oktober 2019)

Variabel Bebas	Variabel Terikat	p	r
Kepuasan Pasien	Loyalitas Pasien	0,001**	0,352

** : signifikan apabila $p < 0,05$

Nilai signifikansi hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien yaitu $p = 0,001$. Nilai signifikansi yaitu $p < 0,05$, berarti terdapat hubungan signifikan antara kepuasan

pasien dengan loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri dengan tingkat hubungan rendah.

PEMBAHASAN

Hubungan antara kepuasan pasien dan loyalitas pasien menunjukkan hasil bahwa kepuasan mempengaruhi loyalitas secara positif dan signifikan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang memberi bukti bahwa kepuasan konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Yuni, 2015; Fitri *et.al*, 2016). Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan dua pilar strategis yang harus selalu dikembangkan dan dipantau sehingga keberlangsungan Rumah Sakit dapat dipertahankan selama bertahun-tahun. Rumah sakit harus memahami hubungan antara dimensi spesifik dari layanan kesehatan yang berkualitas, kepuasan dan loyalitas pasien (Meesala *and* Paul, 2016). Distribusi tingkat kepuasan responden penelitian sebagian besar menyatakan puas. Kepuasan pasien tersebut disebabkan terpenuhinya beberapa dimensi mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, yaitu dimensi kompetensi teknis (jaminan), dimensi efektifitas layanan kesehatan, dimensi efisiensi pelayanan kesehatan (daya tanggap), dimensi kenyamanan (tampilan fisik), serta dimensi hubungan antar manusia (empati) (Muninjaya, 2011). Pada penelitian ini responden menilai puas dan sangat puas terutama pada pertanyaan yang terkait dengan dimensi efisiensi pelayanan kesehatan atau daya tanggap pelayanan kesehatan terhadap kebutuhan pasien. Banyak responden merasa puas dengan tindakan/ tanggapan cepat oleh dokter, perawat, dan petugas administrasi dalam menyelesaikan keluhan pasien. Hal ini juga sesuai pada penelitian Saragih *et.al*. (2014) yang menyatakan bahwa petugas kesehatan dan dokter yang sigap dan cekatan merupakan salah satu penunjang keberhasilan pelayanan kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan.

Responden pada penelitian ini menilai sangat puas pada dimensi hubungan antar manusia (empati). Adapun kepuasan terhadap hubungan antar manusia di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri ini antara lain yaitu pelayanan petugas administrasi dan hubungan mahasiswa koas dengan pasien. Responden menilai sangat puas terhadap penjelasan dokter dan mahasiswa koas dinilai saat memberikan informasi kepada pasien yang berhubungan dengan perawatan. Hal ini didukung penelitian Nostib (2013) yang menyatakan dalam penilaian performa pemberi jasa pelayanan kesehatan terdapat dua elemen yang perlu diperhatikan yaitu teknis medis dan hubungan interpersonal. Distribusi tingkat loyalitas responden penelitian sebagian besar menyatakan sangat loyal. Tentunya loyalitas pasien tersebut tidak lepas dari masing-masing dimensi loyalitas dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut. Adapun dimensinya antara lain yaitu, 1) Kepercayaan pasien terhadap RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri (*Trust*), 2) Janji pasien terhadap RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri (*Emotional Commitment*), 3) Tanggapan tentang beban yang diterima pasien ketika terjadi perubahan (*Switching Cost*), 4) Rekomendasi pasien untuk orang lain (*Word of Mouth*), dan 5) Kerjasama pasien dengan petugas/mahasiswa coas di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri (*Cooperation*).

Janji pasien untuk mengikuti pelayanan kesehatan secara rutin sangat diperlukan. Hal ini bisa dilakukan kalau pasien merasakan kualitas pelayanan yang baik. *Emotional Commitment* ini termasuk pasien akan berkomitmen untuk memanfaatkan pelayanan di RSGM IIK BW Kediri, pasien akan datang lagi untuk melakukan perawatan di RSGM IIK BW Kediri, pasien akan percaya terhadap tanggung jawab mahasiswa koas dalam melakukan perawatan di RSGM IIK BW Kediri, dan tidak berpindah ke rumah sakit lain saat membutuhkan perawatan gigi dan mulut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh pada pengulangan kunjungan pasien, serta kualitas layanan berpengaruh terhadap pengulangan kunjungan pasien. Kepercayaan dan komitmen pasien terhadap rumah sakit akan berpengaruh terhadap loyalitas pasien (Patawayati *et al.*, 2013). Menurut Sitayani *et.al*. (2010) loyal merupakan fungsi dari pola pembelian ulang yang

konsisten, adanya sikap positif dan hubungan emosional (bangga) ketika merekomendasikan suatu barang atau merk tertentu. Sedangkan menurut Hasan (2009) loyalitas merupakan kondisi psikologis (*attitudinal* dan *behavioral*) yang berkaitan dengan sikap terhadap produk, konsumen akan membentuk keyakinan, menetapkan suka atau tidak suka dan memutuskan apakah mereka ingin membeli produk. Pada penelitian ini, loyalitas nampak dari jawaban responden yang mayoritas berkomitmen untuk menginformasikan pengalaman perawatan gigi dan mulutnya kepada masyarakat, merekomendasikan pengalaman perawatannya kepada orang lain, mempromosikan kepada orang lain, mengajak orang lain agar mau periksa di RSGM IIK BW Kediri, dan menceritakan pengalaman positif selama mendapat pelayanan di RSGM IIK BW Kediri.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat kita simpulkan bahwa kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan gigi dan mulut akan mempengaruhi loyalitas pasien. Jika pasien merasa puas/sangat puas maka pasien akan loyal terhadap pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

SARAN

1. RSGM IIK Bhakti Wiyata diharapkan dapat mempertahankan mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut, serta terus melengkapi sarana dan prasarana untuk menjaga loyalitas pasien.
2. Penelitian dapat dilanjutkan dengan observasi di masing-masing dimensi sehingga bisa mengidentifikasi dengan tepat dimensi kepuasan pasien yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

REFERENSI

- Agtovia F, Panji S. 2017. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Khusus - THT Bedah Kepala Leher Proklamasi Jakarta Pusat. Jakarta: *Aktiva - Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (1).
- Azwar, S. 2018. *Reliabilitas dan Validitas*, edisi 4. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Della Yan, Thinni Nurul. 2013. Analisis Penilaian dan Persepsi Pasien terhadap Citra Rumah Sakit Gigi dan Mulut "Pendidikan" FKG Universitas Airlangga. Surabaya: *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* (1).
- Ertika, Junaid. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat (JIMKESMAS)*.
- Fitri, Najma, dan Ainy. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 7(1).
- Hasan, Ali. 2009. *Marketing*. Jakarta : PT Buku Kita.
- Kim, C.A., Shin, J-S., Lee, J., Lee, Y.J., Kim, M., Choi, A., Park, K.B., Lee, H-J. And Ha, I-H. 2017. Quality of Medical Service, Patient Satisfaction and Loyalty with a Focus on Interpersonal-Based Medical Service Encounters and Treatment Effectiveness: A Cross-sectional Multicenter Study of Complementary and Alternative Medicine (CAM) Hospitals. *BMC Complementary and Alternative Medicine*.
- Meesala, A. and Paul, J. 2016. Service Quality, Costumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for The Future. Elsevier: *Journal of Retailing and Consumer Service*.
- Muninjaya, A.A. Gede. 2011. *Manajemen Kesehatan*, edisi 3. Jakarta: EGC.
- Nostib, Alimin. 2013. Hubungan Antara Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Andi Sulthan DG. Radja Kabupaten Bulukumba. *Tesis di Publikasikan*, Program Pasca Sarjana Fakultas Kedokteran Program Studi Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin. Makasar.

- Patawayati ZD, Setiawan M, Rahayu M. 2013. Patient satisfaction, trust and commitment mediator of service quality and its impact on loyalty (an empirical study in Southeast Sulawesi Public Hospitals). *IOSR Journal of Business and Management* (7)
- Rahmawati, R. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Surakarta: *Jurnal DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* 18(2).
- Saragih S, Lubis AN, Sutatniningsih R. 2014. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. Tesis di Publikasikan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, USU. Medan.
- Sitayani, Hamzah, Amir. 2013. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin*.
- Sugiyono. 2005. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Yuni. 2015. Pengaruh Perilaku Pasien, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal AKADEMIKA (Jurnal Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis)* 13(2), STIE Indonesia, Malang.
- Zhou, W-J., Wan, Q., Liu, C-Y., Feng, X-L.,Shang. S-M. 2017. Determinants of Patient Loyalty to Healthcare Providers: An Integrative Review. *International Journal for Quality in Health Care*; 29(4), 442-449.