

Original Artikel

## Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Poli Umum Terhadap Loyalitas Di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024

Nurmalia<sup>1\*</sup>, Mohamad Yaser<sup>2</sup>, Cici Demiyati<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Indonesia Maju, Indonesia

\*Email corespondent: nurmaliayaya675@gmail.com

### A B S T R A C T

Editor: AN

Diterima: 02 Januari 2025

Direview: 15 Januari 2025

Publish: 30 Januari 2025

Hak Cipta:

©2025 Artikel ini memiliki akses terbuka dan dapat didistribusikan berdasarkan ketentuan Lisensi Atribusi Creative Commons, yang memungkinkan penggunaan, distribusi, dan reproduksi yang tidak dibatasi dalam media apa pun, asalkan nama penulis dan sumber asli disertakan. Karya ini dilisensikan di bawah **Lisensi Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 Internasional**.

**Introduction:** Loyal patients are those who consistently choose and use healthcare services from one particular place or healthcare provider. Based on data from WHO in Indonesia itself, it is still found that patient loyalty is low in the sense of less than 80%.

**Objectives:** The purpose of this study was to determine the relationship between service quality, satisfaction and trust of general polyclinic patients towards loyalty at the Ciomas Bogor Health Center in 2024.

**Method:** The research method is quantitative with a cross sectional approach. The sampling technique in this study uses accidental sampling of 100 respondents who are targeted. Data analysis was carried out univariate and bivariate with chi square test.

**Result:** Based on the results of the study, it is known that there is a significant relationship between service quality and general poly patient loyalty as a result of the chi-square test ( $p=0.001 < 0.05$ ). There was a relationship between patient trust and loyalty of chi-square test results ( $p = 0.002 < 0.05$ ).

**Conclusion:** This research it can be concluded that there is a relationship between service quality, satisfaction and trust of general poly patients towards loyalty at the Ciomas Bogor Health Center in 2024.

**Keyword:** loyalty, satisfaction, service quality, trust

### Pendahuluan

Berdasarkan data dari WHO di Indonesia sendiri masih ditemukan rendahnya loyalitas pasien dalam arti kurang dari 80%.<sup>1</sup> Isu loyalitas pasien saat ini semakin meningkat seperti masalah waktu tunggu yang lama, kualitas pelayanan yang buruk, komunikasi yang buruk dengan pasien, atau staf medis yang tidak sopan dapat membuat pasien tidak puas dan tidak termotivasi untuk kembali ke fasilitas kesehatan yang sama.<sup>2</sup>

Loyalitas pasien merupakan hasil langsung dari tingkat kepuasan pasien. Pasien yang loyal adalah mereka yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu. Loyalitas pasien menjadi tujuan strategis bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Beberapa pasien mungkin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi tidak menjadi pelanggan tetap, sementara yang lain mungkin loyal tetapi tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>3</sup>

Kepuasan pasien adalah merupakan tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang mereka terima.<sup>4</sup> Menurut Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, tingkat kepuasan masyarakat di atas 95% adalah tanggapan pelanggan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau harapan pelanggan sebelum dan setelah mereka menerima layanan. Jika tingkat

kepuasan masyarakat di bawah 95%, layanan kesehatan dianggap tidak memenuhi standar menurut Lovelock dan Wirt dalam.<sup>5</sup>

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting, apapun yang dikeluarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan pelayanan harus diimbangi dengan apa yang mereka terima. Pasien yang menggunakan layanan rumah sakit dalam hal ini mengharapkan pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup kesembuhan fisik dari penyakitnya atau peningkatan derajat kesehatannya, tetapi juga perasaan bahwa mereka selalu memiliki akses ke sarana dan prasarana yang mereka butuhkan.<sup>6</sup>

Pemberian pelayanan berkualitas kepada pasien merupakan cara untuk mencapai loyalitas pasien, selain dari kualitas pelayanan dan kepuasan pasien kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh puskesmas. Keyakinan dalam menggunakan barang atau jasa terutama yang digunakan kemampuan, kejujuran, dan kebijakan dapat membentuk kepercayaan pelanggan yang akan menghasilkan hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan dan keberlangsungan hidup suatu perusahaan bergantung pada kepercayaannya sebagai persepsi keandalan dari apa yang dipercayai oleh pelanggan.<sup>7</sup>

Puskesmas Ciomas adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan primer di Kabupaten Bogor yang melaksanakan fungsi pelayanan publik dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan, dengan pemantauan tanggung jawab wilayah yang berperan sesuai tugas dan fungsinya yaitu pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif baik dalam gedung dan luar gedung puskesmas.



Gambar 1. Infografis Pengaduan Masyarakat yang Sudah Ditangani

Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pasien poli umum terhadap loyalitasdi Puskesmas Ciomas Bogor, guna mencapai tujuan bersama dan mewujudkan Puskesmas Ciomas menjadi Puskesmas yang unggul dan sejahtera dimasa yang akan datang.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan desain penelitian cross sectional. Sampel target pada penelitian ini adalah pasien poli umum Puskesmas Ciomas Bogor yang berjumlah 100 responden. Dalam penelitian ini digunakan Teknik accidental sampling pada saat melakukan siapa saja dapat digunakan sebagai sampel. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Ciomas Bogor dengan waktu pelaksanaan pada bulan Juni sampai Agustus 2024. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan data sekunder. Data primer langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya melalui kuisioner Data sekunder peneliti bisa dapatkan dari data-data pendukung yang ada di tempat penelitian. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan Uji Chi-Square.

## Hasil

### Analisis Univariat

**Tabel 1.** Gambaran Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Poli Umum Terhadap Loyalitas di Puskesmas Ciomas Bogor 2024

Variable	Frekuensi (n)	Presentase (%)
<b>Loyalitas Pasien</b>		
Loyal	40	40
Tidak Loyal	60	60
<b>Kualitas Pelayanan</b>		
Baik	49	49
Kurang baik	51	51
<b>Kepuasan</b>		
Puas	47	47
Tidak Puas	53	53
<b>Kepercayaan</b>		
Baik	53	53
Tidak Baik	47	47

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 100 responden, menunjukkan responden yang tidak loyal terhadap puskesmas yaitu sebanyak 60 responden (60%) responden. Menunjukkan responden yang menyatakan kurang baik 51 responden (51%) responen. Menunjukkan responden tidak puas yaitu 53 responden (53%) responden. Menunjukkan responden percaya 53 responden (53%) responden.

### Analisis Bivariat

**Tabel 2.** Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Pasien Poli Umum Terhadap Loyalitas di Puskesmas Ciomas Bogor 2024

Variabel	Loyalitas Pasien						P-Value	RP 95% CI	
	Tidak Loyal		Loyal		Jumlah				
	n	%	n	%	n	%			
<b>Kualitas Pelayanan</b>									
Kurang Baik	39	76,5	12	23,5	51	100	0,001	4,333	
Baik	21	42,9	28	57,1	49	100			
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>60,0</b>	<b>40</b>	<b>40,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>			
<b>Kepuasan</b>									
Kurang Baik	43	81,1	10	18,9	53	100	0,000	7,588	
Baik	17	36,2	30	63,8	47	100			
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>60,0</b>	<b>40</b>	<b>40,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>			
<b>Kepercayaan</b>									
Kurang Baik	36	76,6	11	23,4	47	100	0,002	3,955	
Baik	24	45,4	29	54,7	53	100			
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>60,0</b>	<b>40</b>	<b>40,0</b>	<b>100</b>	<b>100</b>			

Berdasarkan tabel 2 diperoleh hasil bahwa responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan tidak loyal dengan pasien poli umum di Puskesmas Ciomas Bogor yaitu sebanyak 39 responden (76,5%) Hasil dari uji *Chi-Square* menunjukkan ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas yang memiliki *p-value* = 0,001 < 0,05 Hasil perhitungan resiko dengan nilai OR = 4,333 yang menjelaskan secara statistik bahwa kualitas pelayanan tidak baik lebih beresiko tidak loyal sebesar 4,333 kali. Untuk variabel kepuasan diperoleh hasil bahwa responden yang kurang puas dan tidak loyal dengan poli umum di Puskesmas Ciomas Bogor yaitu sebanyak 43 responden (81,1%). Hasil dari uji *Chi-Square* menunjukkan ada hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas yang memiliki

p-value = 0,000 < 0,05 Hasil perhitungan resiko dengan nilai OR = 7,588 yang menjelaskan secara statistik bahwa kepuasan pasien yang kurang puas lebih berisiko tidak loyal sebesar 7,588 kali. Variabel kepercayaan diperoleh hasil bahwa responden yang kurang baik dan tidak loyal dengan poli umum di Puskesmas Ciomas Bogor yaitu sebanyak 36 responden (76,6%). Hasil dari uji *Chi-Square* menunjukkan ada hubungan antara kepercayaan pasien dengan loyalitas yang memiliki p-value = 0,002 < 0,05 Hasil perhitungan resiko dengan nilai OR = 3,955 yang menjelaskan secara statistik bahwa kepercayaan kurang baik lebih beresiko tidak loyal sebesar 3,955 kali.

### Pembahasan

#### Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Poli Umum di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024

Berdasarkan analisis bivariat hubungan kualitas pelayanan dengan Loyalitas pasien poli umum di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024, hasil uji *Chi-Square* mendapatkan nilai p-value = 0,001 dimana nilai tersebut dari p-value <0,005 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara aspek kualitas pelayanan dengan loyalitas. Hasil ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulan (2020)<sup>8</sup> menyebutkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di Rawat Inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati menunjukkan p value = 0,000.

Sudarso 2016 dalam jurnal Caron (2019)<sup>9</sup> menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang di berikan, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan. Hal ini semakin diperkuat dengan penelitian yang di lakukan oleh Santoso dan Oetomo (2013) melalui hasil penelitiannya menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen.<sup>10</sup>

Menurut asumsi penelitian, kualitas pelayanan yang kurang disebabkan karena ruang tunggu pasien yang sempit dan kurangnya tempat duduk diruang tunggu pasien sehingga pasien masih ada yang menunggu sambil berdiri. Kualitas pelayanan sangat penting dalam persaingan saat ini dengan menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka pasien makin puas serta memberikan harap, kesan dan pengalaman baik terhadap puskesmas. Kualitas pelayanan yang baik mengarah pada pengembangan loyalitas pasien.

#### Hubungan Kepuasan Dengan Loyalitas Pasien Poli Umum di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024

Berdasarkan analisis bivariat hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien poli umum di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024, hasil uji Chi-Square mendapatkan nilai p-value = 0,000 dimana nilai tersebut dari p – value <0,005 yang artinya ada hubungan yang signifikan antara kepuasan dengan Loyalitas Pasien. Hal ini semakin diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Andrianti(2021)<sup>11</sup> yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan kepuasan dengan loyalitas memanfaatkan kembali jasa pelayanan di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu menunjukkan p-value 0,000.

Kepuasan menurut Tjiptono merupakan situasi yang diterima pasien ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan mereka sesuai dengan yang diharapkan dan terpenuhi dengan baik. Ada lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan, yaitu: kehandalan petugas dalam menerima pasien, daya tanggap petugas dalam menerima pasien, kemampuan petugas dalam menetapkan diagnosis pasien, empati petugas terhadap pasien, dan fasilitas dan perlengkapan puskesmas.<sup>12</sup>

Menurut asumsi peneliti, tidak puasnya pasien poli umum Puskesmas Ciomas Bogor disebabkan karena pelayanan pemeriksaan, pengobatan Puskesmas Ciomas tidak cepat dan tepat, serta ruangan poli umum memiliki peralatan yang kurang lengkap.

#### Hubungan Kepercayaan Dengan Loyalitas Pasien Poli Umum di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2024

Berdasarkan analisis bivariat hubungan kepercayaan dengan loyalitas pasien poli umum di Puskesmas Ciomas Bogor Tahun 2023, hasil uji Chi-Square mendapatkan nilai p-value = 0,002 dimana

nilai tersebut dari  $p - value <0,005$  yang artinya ada hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati dan Sabhariyah, 2019)<sup>12</sup> yang menyebutkan bahwa adanya hubungan antara kepercayaan dengan loyalitas pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Semen Gresik menunjukkan  $p-value = 0,000$ .

Keberhasilan perusahaan dalam membangun kepercayaan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana mereka mengelola kepercayaan tersebut, karena pelanggan biasanya membeli layanan sebelum mereka merasakan proses pelayanannya.<sup>13</sup> Dengan demikian, kepercayaan menjadi faktor utama yang menciptakan rasa nyaman dan keyakinan terhadap proses pelayanan serta hubungan di masa depan.<sup>14,15</sup>

Menurut asumsi peneliti, ketidak percayaan pasien poli umum Puskesmas Ciomas Bogor disebabkan karena tenaga kesehatan yang memeriksa kondisi tidak secara menyeluruh dan kurangnya penjelasan secara detail terhadap pemeriksaan sehingga pasien kurang merasa nyaman saat berobat. Karena kepercayaan yang tinggi menciptakan perasaan nyaman dan keyakinan dalam proses pelayanan.

## Kesimpulan

Pada Kesimpulan Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pasien di poli umum Puskesmas Ciomas Bogor memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas pasien. Mayoritas responden merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada dan kurang percaya pada pemeriksaan yang dilakukan. Diharapkan Puskesmas Ciomas Bogor lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik seperti menambah fasilitas tempat duduk terutama diruang tunggu, memperhatikan kepuasan pasien dengan menggunakan/memperbaiki mesin antrian pendaftaran agar lebih teratur dan tertib, dan membangun kepercayaan melalui pemeriksaan yang lebih akurat dengan mengkalibrasi alat Kesehatan untuk keakuratan pemeriksaan. Upaya ini akan berkontribusi pada peningkatan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini patut di teliti dengan menambah faktor lain seperti persepsi pasien atau citra puskesmas.

## Konflik Kepentingan

Menyatakan bahwa penelitian ini independen dari konflik kepentingan individu dan organisasi.

## Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.

## Pendanaan

Dana pribadi milik peneliti.

## References

1. Habibie. Analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien. J Ilmu Kesehatan Masyarakat. 2020;9(3):302–10.
2. Khamidah Y. Pengaruh kualitas layanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan. J Cakrawala Mandalika. 2024;4(1):4–6.
3. Solehudin, Syabanasyah I. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien. Diagnosa: J Ilmu Kesehatan dan Keperawatan. 2023;1(3):231–43.
4. Rahayu AH, Antika WT. Tinjauan tingkat kepuasan pasien BPJS di bagian pelayanan pendaftaran rawat jalan Rumah Sakit TNI AU Dr. M. Salamun Bandung. TEDC Tech Educ Dev Cent. 2022;16:30–6.
5. Catharina E. Pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Fave Hotel di Jalan Rungkut. J Strateg Pemasar. 2020;7(1):11.
6. Apriani M. Kualitas pelayanan RSUD Ciamis (studi pada pasien rawat inap pengguna BPJS). J Ilm Ilmu Adm Negara. 2019;6(3):87–97.
7. Purba L, Halim EH, Widayatsari A. Pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di Poliklinik Bedah Saraf RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya. J Ekon KIAT. 2021;32(2):1–16.

8. Wulan ES. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien di rawat inap Amarilis Rumah Sakit Keluarga Sehat Pati. *J Keperawatan dan Kesehatan Masy Cendekia Utama*. 2020;2(1):49–50.
9. Caron J, Markusen JR. Loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan pada pelanggan jasa transportasi online. *J Manajemen dan Bisnis*. 2019;3(1):1–23.
10. Andrianti S. Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas memanfaatkan kembali jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. *J Sains Kesehat*. 2021;24(1):61–8.
11. Nurkholidah S. Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Balaraja. *J Ilmu Kesehatan*. 2024;5(2):5458–63.
12. Rahmawati R, Sabharyah R. Kepercayaan dan komitmen pasien dalam pelayanan keperawatan dengan loyalitas. *J Ners Community*. 2019;3(1):1–10.
13. Latif MT, Wulandari F, Fajri PN, Sabata L, Setiono O. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien poliklinik mata pada instalasi rawat jalan RSUD Dr. Tengku Mansyur Kota Tanjung Balai. *J Perekam Medis dan Inf Kesehat*. 2022;4(1):21–30.
14. Anwar J, Rudiansyah, Pratama RY. Gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di tempat pendaftaran rawat jalan Puskesmas Sungai Durian. *J Perekam Medis dan Inf Kesehat*. 2022;5(1):48–51.
15. Suhita BM, Fajriah AS, Acob JRU. Faktor penentu kepuasan pasien pada layanan rawat jalan dan inap di rumah sakit tipe B di Indonesia. *J Keperawatan Soedirman*. 2023;18(1):43–51.