

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Pendapatan Keluarga dengan Loyalitas Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mokoau Kota Kendari

The Relationship of Service Quality and Family Income with Patient Loyalty in the Work Area Community Health Center Mokoau Kendari City

Serti Parante, La Ode Hanafi, Yusuf Useng

Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Mandala Waluya Kendari
(sertiparente7@gmail.com, 082259840749)

Article Info:

- Received:
Desember 2021
- Accepted:
Februari 2022
- Published online:
April 2022

ABSTRAK

Cakupan kunjungan ibu hamil K4 di Puskesmas mokoau (2019) sebesar 86,7% sementara target SPM 90%, cakupan kunjungan bayi (74,4% dengan SPM 90%), cakupan penemuan penderita TB (71,9% dengan SPM 88%), cakupan bayi yang mendapat ASI eksklusif (62,5%). Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja di Puskesmas Mokoau Kota Kendari belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan dan pendapatan keluarga dengan loyalitas pasien. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study*. Populasi penelitian adalah 6.078 KK dan sampel sebanyak 98 orang yang diperoleh dengan teknik *proportional stratified random sampling*. Analisis data menggunakan Uji *Chi Square* dan uji *Phi*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kuat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Mokoau Kota Kendari (X^2 hitung = 34,401 > X^2 tabel = 3,841, phi = 0,612) dan ada hubungan sedang antara pendapatan keluarga dengan loyalitas pasien di Puskesmas Mokoau Kota kendari (X^2 hitung = 29,646 > X^2 tabel = 3,841, phi = 0,570).

Kata Kunci: Loyalitas pasien, kualitas pelayanan, pendapatan keluarga

ABSTRACT

The coverage of K4 pregnant women visits at the Mokoau Health Center (2019) is 86.7% while the SPM target is 90%, the coverage for baby visits (74.4% with the SPM 90%), the coverage for finding TB patients (71.9% with the SPM 88%), the coverage for babies who are exclusively breastfed (62.5%). This indicates that the performance at the Mokoau Health Center in Kendari City has not been optimal. This study aims to determine the relationship between service quality and family income with patient loyalty. This type of research quantitative study with a cross sectional study approach. The population was 6,078 families with a sample of 98 people that used is proportional stratified random sampling. Analysis data using Chi Square test and Phi test. The results showed that there was a strong relationship between service quality and patient loyalty at the Mokoau Health Center in Kendari Center (X^2 count = 34,401 > X^2 table = 3,841, phi = 0,612) and there was a moderate relationship between family income and patient loyalty at the Mokoau Health Center in Kendari City (X^2 count = 29,646 > X^2 table = 3,841, phi = 0,570).

Keywords: Patient loyalty, service quality, family income

PENDAHULUAN

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) sepakat pada tahun 1948 bahwa memperoleh derajat kesehatan tertinggi adalah hak dasar bagi setiap orang. Oleh karena itu, untuk mencapai derajat kesehatan tersebut diperlukan pelayanan kesehatan yang bermutu (Triwibowo, 2015). Undang-undang kesehatan mengatur bahwa setiap orang berhak atas pelayanan kesehatan, sehingga setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak atas perlindungan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2009).

Sebagai lembaga kesehatan, Puskesmas mempunyai misi untuk meningkatkan kesehatan dan berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Puskesmas diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien (Herawati & Qomariyah, 2015). Berdasarkan laporan data, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menyatakan bahwa jumlah Puskesmas di seluruh nusantara adalah 9.321 unit. Data menunjukkan bahwa fasilitas sanitasi dasar milik pemerintah, seperti Puskesmas, tersedia di semua kabupaten. Jumlah Puskesmas di Indonesia dalam kondisi baik sebanyak 6.174 unit, rusak ringan 2.410 unit, rusak berat 689 unit, sehingga total kerusakan 48 unit (Kementerian Kesehatan RI, 2014).

Data dari Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara menyatakan bahwa jumlah puskesmas yang tersebar di Kota Kendari

sebanyak 15 unit dimana 5 unit puskesmas memiliki ruang perawatan di antaranya Puskesmas Mokoau, dan 10 unit puskesmas di antaranya tidak memiliki ruang perawatan. (Dinkes Kota Kendari, 2015). Pemerintah Kota Kendari berupaya meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas, dengan berupaya mengaplikasikan peraturan pemerintah nomor 63 tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas melalui penyediaan fasilitas kesehatan yang mampu menjangkau segala lapisan masyarakat hingga daerah terpencil. Selain itu kebutuhan dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas adalah jadwal yang selalu tepat waktu, pelayanan yang cepat, tepat sabar dan ramah (Herlambang, 2016).

Cakupan pelayanan kesehatan di puskesmas Mokoau masih tergolong rendah dibandingkan dengan indikator kinerja SPM 2019, karena pada umumnya cakupan pelayanan masih di bawah target indikator SPM 2019, seperti cakupan pelayanan ibu hamil K4 (86,7% dengan SPM 90%), cakupan kunjungan bayi (74,4% dengan SPM 90%), cakupan penemuan penderita TB (71,9% dengan SPM 88%), cakupan bayi yang mendapat ASI eksklusif (62,5%). Cakupan imunisasi campak 73,04% sementara target SPM 90%. pelayanan persalinan tenaga kesehatan sebesar 86% sementara SPM 97%. Cakupan pelayanan polio 85% sementara target SPM sebesar 100%. Target SMP Hb adalah 100, sedangkan Cakupan pelayanan HB sebesar 57%. Target SPM Vitamin A sebesar 90%, sementara cakupan

pemberian vitamin A pada Balita sebesar 87%. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja di Puskesmas Mokoau Kota Kendari belum optimal (Puskesmas Mokoau, 2020).

Jumlah Kelurahan di Wilayah Kerja Puskesmas Mokoau meliputi Kelurahan Mokoau, Kambu, Padaleu dan Lalolara dengan total 6.078 Kepala Keluarga (KK). Pelayanan kesehatan yang kurang baik dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien sehingga menurunkan citra Puskesmas. Pelayanan kesehatan yang berkualitas berperan untuk memenuhi kenyamanan dan kepuasan pasien yakni memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menciptakan loyalitas pasien (Wusko, 2014).

Kualitas layanan berupa ketersediaan fasilitas, kecepatan pelayanan, jaminan dan kepastian serta empat yang baik dapat menimbulkan kepuasan pasien sehingga menumbuhkan loyalitas pasien dalam melakukan pengobatan. olehnya itu, perlunya diciptakan kepercayaan, pelayanan yang berkualitas dan komitmen yang baik kepada pasien (Dewi, 2017).

Hasil survei pendahuluan laporan bulanan kunjungan pasien di Puskesmas Mokoau Kecamatan Kambu Kota Kendari selama 2 tahun terakhir mengalami penurunan, yakni pada tahun 2018 sebanyak 5.214 pasien, tahun 2019 menurun menjadi 4.865 pasien dan tahun 2020 kembali menurun drastis 2.928 pasien. Dari data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang di diberikan di Puskesmas masih belum berkualitas (Puskesmas Mokoau,

2020). Penurunan pemanfaatan pelayanan Puskesmas Mokoau disebabkan oleh pelayanan yang lambat sehingga pasien lebih memilih berobat di dokter praktek atau langsung ke rumah sakit. Selain itu sikap petugas dalam melakukan pelayanan juga terkesan kurang baik ditambah lagi penampilan petugas seperti kurang ramah terhadap pasien dan diperparah dengan tindakan petugas yang tidak tanggap dalam menangani pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini kuantitatif, rancangan cross sectional study. Penelitian dilaksanakan pada bulan April - Mei 2021. Populasi penelitian adalah semua Kepala Keluarga berjumlah 6.078 yang bertempat tinggal di Wilayah Kerja Puskesmas Mokoau dan sampel adalah sebagian dari Kepala Keluarga. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Analisis data menggunakan uji chi-square dan uji phi.

HASIL

Karakteristik responden menurut umur menemukan bahwa dari 98 subjek, tertinggi (38,8%) berada pada golongan umur diatas 50 tahun (>50) tahun dan terkecil adalah berada pada rentan umur 21-30 tahun yaitu 6 orang (6,1%). Kemudian untuk jenis kelamin tertinggi (60,2%) adalah jenis kelamin laki-laki dan terkecil (39,8%) adalah jenis kelamin perempuan. Serta berdasarkan pekerjaan

tertinggi (49,0%) adalah pekerjaan wiraswasta dan yang terkecil (9,2%) adalah karyawan.

Analisis univariat pada aspek kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dari 98 responden, terdapat 49,0% menyatakan kualitas pelayanan kategori cukup dan 51,0% menyatakan kualitas pelayanan kategori kurang. Kemudian berdasarkan pendapatan keluarga terdapat 46,9% memiliki pendapatan keluarga kategori cukup dan terdapat 53,1% memiliki pendapatan keluarga kategori kurang. Selanjutnya berdasarkan loyalitas pasien terdapat 48,0% memiliki loyalitas kategori cukup dan terdapat 52,0% memiliki loyalitas kategori kurang

Tabel 3 memaparkan bahwa 48 responden menyatakan kualitas pelayanan kategori cukup, diantaranya 79,2% memiliki loyalitas kategori cukup dan terdapat 20,8% memiliki loyalitas kategori kurang. Selanjutnya dari 50 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kategori kurang, diantaranya terdapat 18,0% memiliki loyalitas kategori cukup dan terdapat 41 responden (82,0%) memiliki loyalitas kategori kurang.

Hasil analisis statistik chi square diperoleh X^2 hitung = 34,301 dan $\phi = 0,612$ yang artinya bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Mokoau Kota Kendari. Selanjutnya pada variabel pendapatan keluarga terdapat 46 responden pendapatan keluarga kategori cukup, diantaranya 78,3% memiliki loyalitas kategori kurang. Selanjutnya dari 52 responden yang menyatakan

pendapatan keluarga kategori kurang, diantaranya terdapat 21,2% memiliki loyalitas kategori kurang. Hasil analisis statistik menggunakan chi-square diperoleh nilai X^2 hitung = 29,646 dan $\phi = 0,570$ artinya bahwa ada hubungan sedang antara pendapatan keluarga dengan loyalitas pasien di Puskesmas Mokoau Kota Kendari.

PEMBAHASAN

Kualitas merupakan indikator derajat kelengkapan pelayanan kesehatan dan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien. Upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan Puskesmas tidak terlepas dari industri keperawatan yang memegang peranan penting dalam rencana pengendalian mutu Puskesmas (Azwar, 2009).

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa dari 98 responden, terdapat 49,0% menyatakan kualitas pelayanan kategori cukup dan terdapat 51,0% menyatakan kualitas pelayanan kategori kurang. Responden yang menyatakan kualitas pelayanan kategori kurang disebabkan oleh responden pernah mendapatkan yang lama dan berbelit-belit, petugas kesehatan jarang menampilkan senyum terhadap pasien yang datang dan petugas kesehatan dibagian pendaftaran tidak menanyakan kondisi kesehatan pasien. Hal ini sejalan dengan teori Rahayu F. bahwa pelayanan yang konsisten, cepat dan tanggap merupakan hal yang paling dibutuhkan pasien

yang dapat meningkatkan kepuasan pasien dan mempengaruhi loyalitas pasien (Rahayu, Talkah, & Supriyono, 2019).

Penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan kategori cukup masih terdapat 20,8% memiliki loyalitas kategori kurang. Menurut responden hal ini dipengaruhi sarana dan prasarana puskesmas yang masih kurang lengkap seperti tidak adanya sarana tempat tidur sehingga Puskesmas hanya melayani pasien rawat jalan. Keadaan ini dipertegas oleh teori Pamungkas (2019) bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Puskesmas diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pasien sehingga pasien merasa nyaman dan puas (Pamungkas, 2014). Selanjutnya juga dari 50 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kategori kurang masih terdapat 18,0% memiliki loyalitas kategori cukup. Hal ini disebabkan oleh Puskesmas Mokoau merupakan salah satu puskesmas yang terdekat dengan rumah responden sehingga tidak ada pilihan lain selain melakukan pengobatan di puskesmas tersebut. Selain itu responden juga terdaftar sebagai pengguna BPJS di Puskesmas Mokoau.

Masalah utama dalam loyalitas pasien adalah kurangnya pelayanan dalam jaminan kepastian dan empati yang masih kurang memberikan kepuasan kepada pasien (Rizal, Suardi, & Yuliasri, 2017). Sarana dan prasarana juga menjadi faktor penting terhadap loyalitas pasien di Puskesmas. Contoh sarana yang ada di Puskesmas adalah: alat kesehatan, obat-obatan, ambulance.

Penelitian ini juga menemukan bahwa ada keterkaitan yang kuat kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Mokoau Kota kendari. Adanya hubungan kuat disebabkan oleh dalam penelitian ini pada responden yang menyatakan kualitas pelayanan kategori cukup lebih banyak yang memiliki loyalitas cukup pula terhadap Puskesmas. Dengan kata lain kualitas pelayanan yang baik di Puskesmas mokoau menjadi faktor utama tingginya loyalitas pasien terhadap puskesmas Mokoau.

Hasil univariat menunjukkan bahwa dari 98 responden, terdapat 46,9% memiliki pendapatan keluarga kategori cukup dan terdapat 53,1% memiliki pendapatan keluarga kategori kurang. Responden yang memiliki pendapatan keluarga kurang dikarenakan rata-rata penghasilan anggota keluarga dalam setiap bulannya kurang dari 2,552,014. Kurangnya pendapatan dikarenakan responden belum memiliki pekerjaan tetap melainkan bekerja sebagai petani sehingga penghasilan anggota keluarga setiap bulannya juga tidak menentu dan responden yang memiliki anak lebih dari 3 (tiga) sehingga kebutuhan setiap bulannya pasti akan lebih besar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 46 responden menyatakan pendapatan keluargakategori cukup (21,7%) memiliki loyalitas kategori kurang. Hal ini dikarenakan tenaga kesehatan jarang berdiskusi kepada pasien tentang penyakit dan tenaga kesehatan jarang menanyakan keluhan yang dirasakan kepada pasien, dalam melakukan komunikasi,

tenaga kesehatan juga jarang berupaya menciptakan suasana yang meningkatkan percaya diri pasien, tenaga kesehatan jarang memperhatikan keadaan pasien, serta dalam melakukan komunikasi tenaga kesehatan jarang berupaya mengatasi kecemasan pasien. Selanjutnya juga dari 52 responden yang menyatakan pendapatan keluargakategori kurang masih terdapat 21,2% memiliki loyalitas kategori cukup. Hal ini disebabkan oleh responden memiliki salah satu anggota keluarga yang menjadi tenaga medis yang bertugas di Puskesmas Mokoau sehingga pasien rawat jalan yang berkunjung merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh walaupun pendapatan keluarga masih kurang baik. Keadaan ini menyebabkan pasien dan keluarga tidak terlalu menuntut pelayanan yang intens sehingga pasien tetap merasa puas dan loyal kepada Puskesmas Mokoau. Penelitian ini membuktikan bahwa ada hubungan yang sedang antara pendapatan keluargadengan loyalitas pasien di Puskesmas Mokoau Kota kendari.

Pendapatan keluarga adalah salah satu faktor mempengaruhi loyalitas pasien di Puskesmas Mokoau, dimana responden yang memiliki pendapatan keluarga cukup akan cenderung lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mokoau jika dibandingkan dengan responden yang memiliki pendapatan keluarga kurang, akan cenderung kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mokoau.

KESIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan kuat antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Mokoau Kota Kendari dan ada hubungan sedang antara pendapatan keluargadengan loyalitas pasien di Puskesmas Mokoau Kota kendari. Penelitian ini menyarankan bagi Puskesmas Mokoau, diharapkan kepada Puskesmas Mokoau agar memperbaiki kualitas pelayanan yang cepat, komunikasi tenaga kesehatan yang ramah dan baik sehingga pasien rawat jalan bisa merasa senang, puas dan memilih melakukan pengobatan ulang di Puskesmas Mokoau. Bagi Pasien, diharapkan kepada pasien agar memanfaatkan setiap pelayanan kesehatan yang diterima dengan sebaik-baiknya, agar proses penyembuhan penyakit pasien bisa berlangsung dengan cepat. Bagi Peneliti, adalah pengalaman berharga dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dan bagi peneliti selanjutnya, sebagai informasi tambahan dalam mengkaji masalah yang relevan dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (2009). *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Dewi, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, 18(2), 146–156. <https://doi.org/10.23917/dayasaing.v18i2.45>

- Dinkes Kota Kendari. (2015). *Laporan Profil Puskesmas 2014*. Kendari.
- Herawati, N., & Qomariyah, N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan puskesmas terhadap kepuasan pasien pengguna kartu pemeliharaan kesehatan masyarakat Surakarta (PKMS) di Surakarta. *Bhirawa*, 2(2), 42–51.
- Herlambang, S. (2016). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Cara Mudah Memahami Manajemen Pelayanan di Rumah Sakit dan Organisasi Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen.
- Kementerian Kesehatan RI. (2009). *Undang-Undang Nomor. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. (2014). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta.
- Pamungkas. (2014). *Manajemen kesehatan Edisi II*. Jakarta: EGC.
- Puskesmas Mokoau. (2020). *Profil puskesmas Mokoau Tahun 2019*. Kendari.
- Rahayu, F., Talkah, A., & Supriyono, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Sukomoro Kabupaten Nganjuk. *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(4), 1–4.
<https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v5i4.530>
- Rizal, R., Suardi, M., & Yulihastri, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Sains Farmasi & Klinis*, 3(2), 108–114.
<https://doi.org/10.29208/jsfk.2017.3.2.112>
- Triwibowo. (2015). *Pengantar Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Wusko, A. U. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Rumah Sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan. *Sketsa Bisnis*, 1(1), 15–28.
<https://doi.org/10.35891/jsb.v1i1.23>

Lampiran:

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden | n (98) | % |
|-------------------------|--------|------|
| Umur | | |
| 21-30 tahun | 6 | 6,1 |
| 31-40 tahun | 19 | 19,4 |
| 41-50 tahun | 35 | 35,7 |
| > 50 tahun | 38 | 38,8 |
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-Laki | 59 | 60,2 |
| Perempuan | 39 | 39,8 |
| Pekerjaan | | |
| Karyawan | 9 | 9,2 |
| Wiraswasta | 48 | 49,0 |
| Tidak bekerja | 31 | 31,6 |
| PNS | 10 | 10,2 |
| Karyawan | 9 | 9,2 |

Sumber: Data primer, 2021

Tabel 2. Analisis Univariat

| Variabel | n (98) | % |
|----------------------------|--------|------|
| Kualitas Pelayanan | | |
| Cukup | 48 | 49,0 |
| Kurang | 50 | 51,0 |
| Pendapatan keluarga | | |
| Cukup | 46 | 46,9 |
| Kurang | 52 | 53,1 |
| Loyalitas Pasien | | |
| Cukup | 47 | 48,0 |
| Kurang | 51 | 52,0 |

Sumber: Data primer, 2021

Tabel 3. Analisis Bivariat

| Variabel | Loyalitas pasien | | | | Jumlah | | Uji Statistik |
|----------------------------|------------------|------|--------|------|--------|-----|-------------------------------------------------|
| | Cukup | | Kurang | | n | % | |
| | n | % | n | % | | | |
| Kualitas Pelayanan | | | | | | | |
| Cukup | 38 | 79,2 | 10 | 20,8 | 48 | 100 | X ² hitung = 34,401 |
| Kurang | 9 | 18,0 | 41 | 82,0 | 50 | 100 | X ² tabel= 3,814 $\omega = 0,612$ |
| Pendapatan Keluarga | | | | | | | |
| Cukup | 46 | 100 | 46 | 100 | 46 | 100 | X ² hitung = 29,646 |
| Kurang | 52 | 100 | 52 | 100 | 52 | 100 | X ² tabel= 3,814 $\omega = 0,570$ |

Sumber: Data Primer, 2021