

Pengaruh Kinerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien pada Puskesmas di Kota Bima

Imamah¹, I Nyoman Nugraha Ardana Putra², Sardjijo³

^{1,3} Universitas Terbuka, Indonesia

² Universitas Mataram, Indonesia

Correspondence: mamikmora17@gmail.com

Received: 22 Maret, 2024 | Revised: 29 Maret 2024 | Accepted: 10 April 2024

Keywords:

Loyalty;
Performance; Quality;
Service.

Abstract

This research aims to analyze the influence of service performance and quality of health services on patient loyalty at Community Health Centers in Bima City. The sample for this study was patients or families of patients who visited community health centers to receive health services at community health centers in the Bima City area, namely: East Rasana'E Health Center, Penana'E Health Center, Mpunda Health Center, Asakota Health Center, and Paruga Na'E Community Health Center totaling 250 person. The research instrument used a questionnaire with a Likert scale. The data analysis technique uses multiple linear regression. The research conclusion is that the performance of community health centers has a positive and significant effect on patient loyalty to visit and use medicines according to instructions from nurses/doctors at all community health centers in Bima City. The quality of Puskesmas services in Bima City has a positive and significant effect on patient loyalty to visit and take medicine according to instructions from nurses/doctors at all Puskesmas in Bima City.

Kata Kunci:

Kinerja
Kualitas
Pelayanan
Loyalitas

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan kesehatan terhadap loyalitas pasien pada Puskesmas di Kota Bima. Sampel penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang berkunjung ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Wilayah Kota Bima, yaitu: Puskesmas Rasana'E Timur, Puskesmas Penana'E, Puskesmas Mpunda, Puskesmas Asakota, dan Puskesmas Paruga Na'E sebanyak 250 orang. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan skala likert. Teknik analisis data menggunakan regresi liner berganda. Kesimpulan penelitian bahwa kinerja puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung dan memanfaatkan obat sesuai dengan petunjuk dari perawat/dokter pada semua Puskesmas di Kota Bima. Kualitas pelayanan Puskesmas di Kota Bima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung dan mengkonsumsi obat sesuai dengan petunjuk dari perawat/dokter pada semua Puskesmas yang ada di Kota Bima.

PENDAHULUAN

Sejak diberlakukannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah, masalah bidang kesehatan menjadi tanggung jawab pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah kabupaten/kota. Bersamaan dengan pelimpahan tanggung jawab dimaksud pemerintah daerah atau kota dituntut secara mandiri dapat memprakarsai segala hal yang berkaitan dengan perencanaan, kebijakan strategi dan program pengembangan pelayanan kesehatan di daerahnya. Bahkan secara tegas dalam pasal 16 ayat (1a) Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata yang luas pada peningkatan pelayanan terhadap masyarakat yaitu bahwa: "pemerintah mempunyai tanggungjawab kewenangan dalam menentukan pelayanan minimal".

Otonomi daerah telah banyak membawa perubahan dalam tatanan pelaksanaan pemerintahan daerah. Perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam penyelenggaraan di beberapa bidang pemerintahan seperti yang tertuang Undang-undang Nomor 32 thn 2004 tentang pemerintahan daerah disebutkan bahwa " Urusan pemerintahan wajib adalah suatu urusan pemerintahan yang berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, pemenuhan kebutuhan minimal, prasarana lingkungan hidup, sedangkan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah. Bidang kesehatan pemerintah bertanggungjawab merencanakan, mengatur, menyelenggarakan, membina dan mengawasi penyelenggaraan upaya kesehatan yang merata dan terjangkau oleh masyarakat karena kondisi kesehatan masyarakat sangat menentukan tingkat produktivitas daerah tersebut. Pada umumnya selama ini masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tidak berkualitas yaitu lambat dalam pelayanan, petugas tidak ramah, sukar untuk mendapatkan informasi/keterangan dari petugas dan sebagainya. Hal ini dapat dinilai dari masih banyaknya keluhan masyarakat yang ditujukan terhadap pelayanan di puskesmas. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan tersebut adalah selain waktu yang lambat, juga kearoganan serta perilaku pegawai yang kurang ramah dan adanya biaya tambahan yang dibebankan pada pasien diluar peraturan yang ditetapkan (Simorangkir et al., 2014).

Berdasarkan keluhan masyarakat tersebut berarti pelayanan di puskesmas sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan dapat diindikasikan kurang berkualitas walaupun telah disediakan Bantuan Operasional Kesehatan (BOK). Puskesmas sebagai organisasi publik yang juga harus berperan menciptakan *good governance* dimana semestinya dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu diselenggarakan upaya pelayanan yang sesuai standar profesi serta pelayanan yang bermutu dan memuaskan pelanggan. Tuntutan meningkatkan kemampuan pelayanan harus dihadapi setiap pemerintah daerah, semua itu menunjukkan betapa pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang bermutu dan memuaskan agar tercapai tujuan (Tumija & Permatasari, 2018).

Peningkatan pembangunan kesehatan bertujuan untuk memberikan kesadaran, kemauan, kemampuan dan keamanan (bebas dari penyakit) untuk hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya sebab sehat merupakan investasi bagi pembangunan SDM yang produktif secara sosial dan ekonomi. Sarana yang perlu mendapat perhatian dibidang kesehatan selain Rumah Sakit adalah Puskesmas, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No. 128/MENKES/SK/II/2004 merupakan Unit Pelaksana

Teknis (UPT) Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelaksanaan kesehatan dasar di suatu wilayah kerja. Puskesmas juga bertanggungjawab langsung kepada Dinas Kesehatan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan tersebut diatas maka dapat dikelompokkan yaitu: Upaya kesehatan wajib berupa upaya yang ditetapkan berdasarkan komitmen nasional, regional dan global serta yang mempunyai daya ungkit tinggi untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat, upaya kesehatan wajib ini harus diselenggarakan oleh setiap puskesmas yang ada diwilayah Indonesia. Upaya kesehatan wajib tersebut adalah : promosi kesehatan; kesehatan lingkungan; kesehatan ibu dan anak serta keluarga berencana; perbaikan gizi; pencegahan dan pemberantasan penyakit menular; dan pengobatan. Upaya pengembangan kesehatan dipilih dari daftar upaya kesehatan pokok puskesmas yang ada, yaitu : kesehatan sekolah; kesehatan olahraga; perawatan kesehatan masyarakat; kesehatan gigi dan mulut; kesehatan jiwa; kesehatan mata; kesehatan usia lanjut.

Upaya kesehatan menurut UU No. 36 tahun 2009 adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang dilakukan di puskesmas hanya pada layanan pencegahan penyakit dan pengobatan dasar, oleh karena itu menurut PP No. 102 tahun 2000. UPT puskesmas yang ditetapkan mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu mempunyai spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk cara dan metode yang disusun berdasarkan konsesus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.

Standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan tersebut mengharuskan pemerintah memberikan Bantuan Operasional Kesehatan (BOK), yaitu bantuan dana dari pemerintah melalui Kementerian Kesehatan dalam membantu pemerintah kabupaten/kota melaksanakan pelayanan kesehatan sesuai Standar Pelayanan Minimal kesehatan menuju Millenium Development Goals (MDGs) melalui Upaya Peningkatan Kesehatan puskesmas dan jaringan serta Upaya Kesehatan Bersumberdaya Masyarakat (UKBM) dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan promotif dan preventif. Penyediaan Bantuan Operasional Kesehatan (BOK) bagi puskesmas dalam melakukan berbagai upaya kesehatan yang bersifat promotif dan preventif merupakan salah satu bentuk tanggungjawab pemerintah dalam upaya kesehatan (Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Kesehatan Dengan, 2015).

Berhadapan langsung dengan pasien yang mempunyai keinginan dan emosi yang berbeda-beda di era globalisasi ini, puskesmas tidak dapat lepas dari tuntutan persaingan dalam segala aspek kehidupan. Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan karena memiliki fungsi vital dalam mengendalikan dan mengetahui kondisi masyarakat harus mampu bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan, maka tuntutan kinerja yang berkualitas merupakan suatu kebutuhan yang jauh dari citra waktu pelayanan yang lambat, petugas tidak ramah dan sarana yang kurang memadai.

Pada dasarnya tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat karena harapan merupakan pengalaman masa lalu yang diharapkan ada perubahan dimasa yang akan datang. Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan yang bersifat promotif dan preventif harus bisa mempengaruhi dan menghimpun tokoh-tokoh masyarakat agar peduli kesehatan serta mengajak mereka sebagai mitra kerja puskesmas dalam pembangunan kesehatan di wilayah kerja puskesmas karena kesehatan bukan milik pemerintah tapi milik semua warga Negara.

METODE

Penelitian merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang berkunjung ke puskesmas untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Wilayah Kota Bima, terdiri dari: Puskesmas Rasana'E Timur, Puskesmas Penana'E, Puskesmas Mpunda, Puskesmas Asakota, dan Puskesmas Paruga Na'E. Kemudian dijadikan sampel penelitian sebanyak 250 orang disesuaikan dengan jumlah pasien yang berkunjung/berobat pada setiap puskesmas yang dijadikan sebagai tempat pengambilan sampel karena sasaran dalam penelitian ini adalah pengguna jasa/pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kota Bima. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan terhadap indikator variabel penelitian. Model skala likert digunakan untuk mengukur penilaian responden terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan petugas kesehatan. Teknik analisis data menggunakan regresi berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (Capital, Font 12, Bold)

Hasil Penelitian

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pasien Puskesmas di Kota Bima tahun 2022 akan ditinjau dari segi pendidikan, (SD, SMP, SMA, PT, dll); kelompok usia (≤ 20 , 21-29; 30-9; 40-49; ≥ 50) dan jenis pasien (umum, jamkesda dan jamkesmas). Rinciannya dapat dilihat tabel 4.1 berikut. Tabel 4.1 tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, kelompok usia, dan jenis pasien di Kota Bima.

Tabel : 1 Karakteristik responden Penelitian

No	Karakteristik	Jenis Kelamin		Σ	\bar{x}	%
		Laki-laki	Perempuan			
1	Pendidikan	95	155	250		100.00
	SD	11	19	30	0.120	12.00
	SMP	15	17	32	0.128	12.80
	SMA	38	65	103	0.412	41.20
	PT	27	43	70	0.280	28.00
	Dll.	4	11	15	0.060	6.00
	Porsentase (%)	38	62	100 %		
2	Kelompok Usia (Tahun)	94	156	250	100 %	
	≤ 20	5	8	13	0.052	5.2
	21 – 29	24	43	67	0.268	26.8
	30 – 39	35	51	86	0.344	34.4
	40 – 49	20	33	53	0.212	21.2
	≥ 50	10	21	31	0.124	12.4
	Persentase (%)	37.6	62.4	100 %		
3	Jenis Pasien	98	152	250	%	
	Umum	48	59	107	0.42.8	43.0

BPJS	62	81	143	0.57.2	57.0
Persentase (%)	39.2	60.8	100 %		
Total (1+2+3) (%)	38.27	61.73	100 %		

Berdasarkan table tersebut, bahwa pasien ditinjau dari segi jenis kelamin didominasi responden perempuan yaitu sebanyak 152 orang atau 69%, dan pasien yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 98 orang atau 31%. Responden dengan jenjang pendidikan SD sebanyak 30 orang (12%), pendidikan SMP sebanyak 30 orang (12,8%), tingkat SMA 103 orang (41,2%); pasien dari alumni pendidikan tinggi sebanyak 70 orang (28%) dan pasien yang berpendidikan lainnya sebanyak 15 orang (6 %). Responden dari kelompok usia 21–29 sebanyak 67 orang (26,8); kelompok usia 30–39 sebanyak 86 orang (34,4%), dan kelompok usia 40–49 sebanyak 53 orang (21,2%) lebih tinggi partisipasinya untuk berkunjung pada Puskesmas dibanding dengan kelompok usia kategori belum produktif (≤ 20 tahun) sebanyak 13 orang (5,2 %) demikian juga kelompok usia ≥ 50 tahun hanya 31 orang (12,4%). Jenis responden di Puskesmas Kota Bima tahun 2022 terbagi atas 2 jenis, yaitu, pasien umum sebanyak 107 orang (44%); dan pasien dengan menggunakan BPJS sebanyak 143 orang atau 56%. Pasien BPJS lebih tinggi dibandingkan dengan pasien umum. Demikian menunjukkan peranan pemerintah dalam pelayanan kesehatan masyarakat sangat bermanfaat bagi masyarakat sesuai dengan janji-janji pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan secara gratis pada masyarakat.

Pembahasan

Pengaruh Kinerja Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas di Kota Bima

Hasil analisis deskriptif diketahui bahwa ada 8% responden memberi penilaian bahwa kinerja puskesmas di Kota Bima tergolong rendah, 33% memberi penilaian cukup baik, sebanyak 45% memberi penilaian baik, dan sebanyak 14% memberi penilaian sangat baik. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan penilaian responden kinerja puskesmas di Kota Bima tergolong baik. artinya Puskesmas di Kota Bima telah menerapkan dengan baik berbagai aspek kinerja puskesmas yaitu aspek efektivitas, ekonomis, kompetensi dan efisiensi. Erwita (2001); Hidayat (2002) dan (Hadi et al., 2018) mengatakan bahwa kinerja perawat pada puskesmas di Kota Bima termasuk kategori baik. Kinerja Puskesmas dan pelayanan kesehatan pada Puskesmas di Kota Bima tahun 2010 mendapat penghargaan dari pemerintah pusat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Puskesmas di Kota Bima dapat memuaskan pasien, namun demikian untuk mengetahui loyalitas pelanggan, beberapa kinerja, atribut pelayanan masih perlu ditingkatkan yaitu: ketersediaan toilet, ketersediaan dan kebersihan ruang tunggu pada tempat pelayanan kesehatan, terutama pada Puskesmas yang ada di Kota Bima, demikian pada Rumah Sakit umum maupun swasta yang ada di Kota Bima agar kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama agar masyarakat tetap berkeinginan untuk berobat pada Puskesmas maupun Rumah Sakit Umum. Penilaian responden terhadap kinerja puskesmas di Kota Bima secara keseluruhan masih termasuk dalam kategori baik, sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Achsin (1999) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Dimensi Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Berdasarkan Persepsi Pasien (Study Kasus Pada Rumah Sakit Muhammadiyah di Jawa Timur). sehingga pelayanan kesehatan di kota Bima mendapat penghargaan dari pemerintah pusat, namun secara teknis tentu masih banyak yang perlu dibenahi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Puskesmas di Kota Bima

Kualitas pelayanan ditinjau dari *reliability* (keterandaan) yang berkaitan dengan pelayanan kesehatan seperti: prosedur pelayanan, tindakan medis, informasi petugas, kesegaran petugas dan hasil kerja petugas merupakan suatu komponen yang akan memberikan indikasi tentang status pelayanan terhadap kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan ditinjau dari *responsibility* (daya tanggap) yang berkaitan dengan: kecepatan pelayanan, kejelasan petugas, kemampuan kerja petugas, kerjasama antara petugas. Kualitas pelayanan ditinjau dari Assurance (jaminan) yang berkaitan dengan meliputi keadilan petugas, tanggung jawab, kedisiplinan, kesungguhan dan saran layanan (Sunarmi et al., 2022).

Kualitas pelayanan ditinjau dari *empathy* (perhatian) yang berkaitan dengan ketepatan waktu, kesopanan, keikhlasan. Kualitas pelayanan ditinjau dari *Tangible* (kenyataan) yang berkaitan dengan kesesuaiannya persyaratan, kesesuaian biaya, dan ketrampilan. Hasil analisis deskriptif diketahui bahwa sebanyak 9% responden memberi penilaian bahwa kualitas pelayanan Puskesmas di Kota Bima tergolong rendah, 31% memberi penilaian cukup tinggi, sebanyak 46% memberi penilaian tinggi, dan sebanyak 13% memberi penilaian sangat tinggi. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan penilaian responden kualitas pelayanan Puskesmas di Kota Bima tergolong tinggi. Artinya puskesmas telah menerapkan dengan baik berbagai aspek kualitas pelayanan Puskesmas di Kota Bima meliputi: aspek fisik, jaminan, empati, daya tanggap, dan kehandalan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Kota Bima secara umum sudah menjalankan tugasnya dengan baik bahkan ada yang sangat baik, terutama yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut di atas tetapi responden yang memberikan penilaian kurang baik cukup tinggi. Berarti kualitas pelayanan pada puskesmas di Kota Bima masih ada yang perlu dibenahi, terutama yang berkaitan dengan *responsibility*, assurance *empathy* dan *tangible*. Sehingga berdampak tingginya loyalitas pasien Puskesmas di Kota Bima.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diketahui ada 6% responden memberi penilaian loyalitas pasien Puskesmas di Kota Bima tergolong rendah, 26% memberi penilaian cukup tinggi, sebanyak 50% memberi penilaian tinggi, dan sebanyak 19% memberi penilaian sangat tinggi. Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan penilaian responden loyalitas pasien Puskesmas di Kota Bima tergolong tinggi. Artinya menunjukkan tinggi kesetiaan untuk tetap berobat di Puskesmas sebagai tahap pertama pelayanan kesehatan. Selain itu juga menggambarkan kepercayaan (*trust*), komitmen psikologi (*psychological commitment*), perubahan biaya (*switching cost*), perilaku publisitas (*word of mouth*), dan kerjasama (*cooperation*).

Pengaruh Simultan Kinerja Puskesmas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Puskesmas di Kota Bima

Indikator penilaian tersebut dijadikan variabel utama dalam penelitian ini dengan 25 sub-variabel yang dijadikan sebagai instrumen (alat) untuk menjaring data atau informasi. Porsentase kinerja kesehatan di Kota Bima dilihat dari *reliability*, *responsibility*, assurance, *empathy*, *tangibles* berdasarkan jawaban responden secara umum memberikan penilaian yang baik. Nilai tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkaitan dengan *reliability* merupakan pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya,

sedangkan kinerja yang paling rendah adalah tangibles, merupakan pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkaitan dengan responsibility merupakan pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya, sedangkan kinerja yang paling rendah adalah tangibles, merupakan pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan assurance pada Puskesmas di Kota Bima yang berkaitan dengan kemampuan untuk melaksanakan atau memberikan layanan informasi dan publikasi dengan kualitas yang sama setiap waktu dan akurat serta menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Nilai tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkaitan dengan empathy merupakan pelayanan yang terbaik dibandingkan dengan indikator-indikator lainnya, sedangkan nilai pelayanan yang paling rendah adalah tangibles, merupakan pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya. Pengaruh Kinerja Puskesmas dan Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pada puskesmas di Kota Bima, ternyata memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap loyalitas pasien di kota Bima, yaitu : makin tinggi nilai kinerja dan kualitas pelayanan dari tenaga kesehatan pada puskesmas di Kota Bima maka loyalitas pasiennya semakin tinggi dan sebaliknya makin rendah nilai kinerja dan kualitas pelayanan dari tenaga kesehatan pada puskesmas maka semakin rendah pula loyalitas pasien untuk berkunjung kembali pada puskesmas maupun ketaatan dalam hal disiplin untuk mengkonsumsi obat yang diberikan oleh dokter atau perawat pada tiap puskesmas yang ada di Kota Bima.

Penelitian (Supertini et al., 2020) tentang kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan berdasarkan persepsi pasien yang berkaitan dengan : faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, kualitas layanan yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien, faktor-faktor kualitas layanan yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien, perbedaan persepsi kualitas layanan antara pasien, dll. Variable-variable utama yang menjadi obyek penelitian ini, adalah : Reliability, (realisasi janji sesuai jadwal, keseriusan layanan, kehandalan layanan, ketepatan layanan dan kesalahan minimum); Responsibility, (komunikatif, kesediaan membantu pasien, prosedur dan tanggapan petugas); Assurance, (persuasive, rasa aman, konsistensi kejujuran dan kecakapan petugas); Emphaty, (hubungan individual, kebutuhan pasien, dukungan Rumah sakit, privacy pasien dan keadilan dalam layanan) dan Tangibles, (fasilitas fisik, peralatan, sumberdaya manusia, dan materi untuk komunikasi). Faktor-faktor tersebut secara kolektif memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 72,9%. Kelima factor diatas yang paling berpengaruh adalah sikap petugas, dukungan puskesmas, komunikatif dan persuasive. Setiap faktor kualitas layanan memiliki satu variabel yang berpengaruh yaitu: sikap petugas, dukungan puskesmas, komunikatif, dan persuasif. Pasien yang datang sendiri dengan yang dikirim tidak menunjukkan perbedaan yang nyata terhadap tingkat kepuasan layanan pada Puskesmas di Kota Bima.

Hidayat (2002) meneliti tingkat kepuasan pasien pada layanan keperawatan di Puskesmas di Kota Bima” yang mengidentifikasi tentang: tingkat kepuasan keperawatan kualitas layanan yang harus menjadi prioritas utama dalam pelaksanaannya untuk meningkatkan kepuasan pasien pada layanan keperawatan, tingkat kepuasan pasien pada layanan keperawatan di Puskesmas Kota Bima. Variabel yang digunakan adalah kualitas layanan yang terdiri dari expecteded service dan perceived service sebagai variabel independen

dan kepuasan sebagai variabel dependen, selanjutnya dianalisis berdasarkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan serta menggunakan diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dan kesesuaian antara persepsi dan harapan pada layanan keperawatan sudah memuaskan pasien dengan nilai tingkat kepuasan sebesar 94,89%, artinya pasien belum puas dalam mendapatkan layanan yang sesuai dengan harapannya. Hal ini menjadi tantangan pihak manajemen untuk menaikkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan yang ideal menjadi 100%.

Kotter (1997) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapannya. Tingkat kepuasan konsumen menurut Suastha (2004) dapat dideteksi melalui penilaian oleh pelanggan (Sagala & Rivai, 2012). Peningkatan loyalitas pasien untuk berkunjung kembali dan disiplin dalam mengonsumsi obat maka pelayanan yang ada di Puskesmas harus memperbaiki dan meningkatkan kinerja serta kualitas kerja dari tenaga kesehatan (Simorangkir et al., 2014), termasuk yang ada pada Puskesmas di Kota Bima. Rincian hubungan antara kinerja dan kualitas kerja dengan loyalitas pasien tiap puskesmas pada kecamatan RasanaE Timur, Asakota, Mpunda, PenanaE dan RasanaE Barat di Kota Bima dapat dilihat pada uraian berikut:

Pengaruh Kinerja Puskesmas dan Kualitas pelayanan di puskesmas terhadap loyalitas pasien di Puskesmas RasanaE Timur Kota Bima, ternyata berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien demikian juga antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien yang berobat pada puskesmas RasanaE Timur, berarti makin tinggi kinerja puskesmas dan kualitas pelayanan dari pelayan puskesmas maka loyalitas pasiennya semakin tinggi dan sebaliknya semakin rendah kinerja dan kualitas pelayanan semakin rendah pula loyalitas pasien untuk berkunjung dan ketaatan dalam hal disiplin untuk mengonsumsi obat yang diberikan oleh dokter atau perawat pada puskesmas RasanaE Timur di Kota Bima. Peningkatan loyalitas pasien untuk berkunjung kembali dan disiplin dalam mengonsumsi obat maka pelayanan yang ada di Puskesmas Kota Bima harus memperbaiki dan meningkatkan nilai kinerja serta kualitas pelayanan tenaga kesehatan yang ada pada puskesmas di Kota Bima. Rincian pengaruh nilai kinerja dan kualitas kerja terhadap loyalitas pasien tiap puskesmas di Kota Bima (RasanaE Timur, Asakota, Mpunda, PenanaE dan Paruga) di kota Bima tahun 2017 yaitu pengaruh Kinerja Puskesmas dan Kualitas pelayanan puskesmas terhadap loyalitas pasien di Puskesmas RasanaE Timur Kota Bima, kinerja puskesmas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berobat pada puskesmas RasanaE Timur, berarti makin tinggi kinerja puskesmas dan kualitas pelayanan dari pelayan puskesmas maka loyalitas pasiennya semakin tinggi dan semakin rendah kinerja puskesmas dan kualitas kerja semakin rendah pula loyalitas pasien untuk berkunjung dan ketaatan dalam hal disiplin untuk mengonsumsi obat yang diberikan oleh dokter atau perawat pada puskesmas RasanaE Timur di Kota Bima.

Peningkatan loyalitas pasien untuk berkunjung kembali dan disiplin dalam mengonsumsi obat maka pelayanan yang ada di Puskesmas harus memperbaiki dan meningkatkan mutu kinerja dan kualitas pelayanan tenaga kesehatan yang ada pada puskesmas tersebut di kota Bima. Pengaruh nilai Kinerja puskesmas dan Kualitas pelayanan di puskesmas terhadap loyalitas pasien di Puskesmas Asakota di Kota Bima, ternyata nilai kinerja Puskesmas dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien yang berobat pada

puskesmas Asakota, berarti makin tinggi kinerja puskesmas dan kualitas pelayanan dari pelayan puskesmas maka loyalitas pasiennya semakin tinggi dan semakin rendah kinerja puskesmas dan kualitas pelayanan semakin rendah pula loyalitas pasien untuk berkunjung dan ketaatan dalam hal disiplin untuk mengkonsumsi obat yang diberikan oleh dokter atau perawat puskesmas Asakota

Kesuksesan itu tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan dalam jangka panjang. Kesetiaan pasien yang rendah dan mudah terpengaruh oleh pelayanan lain menuntut manajemen untuk segera tanggap terhadap hal ini (Mangkunegara, 2020). Terlebih lagi jika hasil dari riset menunjukkan bahwa tempat lain memberikan pelayanan yang lebih baik. Adanya sikap yang rendah dalam perilaku pembelian ulang menuntut puskesmas untuk menelusuri lebih dahulu faktor-faktor penyebab pada kelompok ini. Strategi mempertahankan loyalitas pasien melalui peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan yang dilakukan pada setiap organisasi (Hasibuan, 2020). Mempertahankan kinerja dan kualitas pelayanan adalah strategi manajemen pelayanan dimana terdapat kecenderungan pasien tetap bertahan dan tidak berpaling ke tempat lain untuk berobat serta berkeinginan merekomendasikan pelayanan kepada teman dan pihak-pihak lain untuk terus melakukan pengobatan pada Puskesmas di Kota Bima. Konsep ini dapat diciptakan untuk mempertahankan hubungan baik antara pasien dan pelayan kesehatan pada tiap puskesmas yang ada di Kota Bima.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini bahwa kinerja puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung dan memanfaatkan obat sesuai dengan petunjuk dari perawat/dokter pada semua Puskesmas di Kota Bima tahun 2022. Artinya semakin tinggi kinerja puskesmas dan kualitas pelayanan makin tinggi pula loyalitas pasien untuk berkunjung dan memanfaatkan obat sesuai dengan petunjuk yang diberikan oleh petugas dari puskesmas. Kualitas pelayanan puskesmas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien untuk berkunjung dan mengkonsumsi obat sesuai dengan petunjuk dari perawat/dokter pada semua Puskesmas yang ada di Kota Bima. Artinya semakin tinggi kualitas kerja puskesmas makin tinggi pula loyalitas pasien untuk berkunjung dan memanfaatkan obat sesuai dengan petunjuk dari puskesmas. Kinerja dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan yang signifikan terhadap loyalitas pasien di Puskesmas di Kota Bima. Implikasi penelitian ini bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kesehatan harus didasari pada perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan kesehatan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan diberikan oleh Puskesmas yang akan berdampak pada peningkatan loyalitas pasien

DAFTAR RUJUKAN

- As'ad M., (2001). *Psikologi Industri dan Social*. Edisi Keenam. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Hadi, H., Handajani, A., & Putra, L. (2018). Financial Disclosure based on Web-ICT Determinants: Its Implications for Local Government Financial Performance in Indonesia. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 5(1), 72.

- Hanafi, (2006). Analisis Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Kota Malang, Thesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Brawijaya Malang.
- Hasibuan. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (3rd ed.). Jakarta: Bumi Aksara.
- Helena, M. (2009). *Hubungan Pendidikan dan Pelatihan Dengan Kompetensi Pegawai Negeri Sipil di Bidang Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Tamiang*. Thesis pada Program Studi Magister Stusi Pembangunan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- Kuncoro, M. (2001). *Metode Kuantitatif : Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi I, Yogyakarta, AMP YKPN.
- Lembaga Adminitrasi Negara dan Badan Pengawasan Keungan dan Pembangunan, (2002). *Akuntabilitas dan Good Governance*, Cetakan Pertama, Penerbit Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2003. *Service Marketing People, Technology, Startegy*. 4th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Mangkunegara. (2020). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Moekijat. (2003). *Latihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, PT. Mandar Maju, Bandung.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000. *Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Bagi Pegawai Negeri Sipil*, Jakarta : Departemen Dalam Negeri Jakarta.
- Prawirosentono, Suyadi (1999), *Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, Edisi Pertama, Yugyakarta, BPFE.
- Rivai, Veithzal, (2005), *Manajemen Sumber Daya Manusia dari Teori ke Praktik* Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Sagala & Rivai. (2012). *Manjemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarat: Raja Grafindo.
- Sunarmi, Ajis, S., Adang, D., & Sardjjo. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Ngada (Masa Pandemi Covid-19). *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(8.5.2017), 2003–2005.
- Simamora, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN.
- Simorangkir, D. S., Saragih, S. G., & Saptiningsih, M. (2014). Sikap Perawat dan Kinerja Perawat Dalam Penerapan Sasaran Keselamatan Pasien Di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung. <http://ejournal.stikesborromeus.ac.id/file/6-9.pdf>
- Suliyanto, (2012). *Analisis Statistik Pendekatan Praktis dengan Microsoft Excel*. Yogyakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015. (2015). *Petunjuk Teknis Bantuan Operasional Kesehatan Dengan* (Vol. 51, Issue 6, p. 649). <https://doi.org/10.1111/jpc.12922>