**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN IMPLIKASINYA PADA LOYALITAS PASIEN BPJS DI KLINIK PRATAMA MITRA SEHATI KABUPATEN BANDUNG 2024**

**Artikel Jurnal**

**OLEH:**

**YOSEFINA DWIKURNIA GUFRA PUTRI SAY**

**208020206**



**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2024**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya pada loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati, Kabupaten Bandung 2024. Hasil Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen rumah sakit, baik bagi departemen sejenis maupun praktisi. Penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna tentang pentingnya menjaga kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien di suatu fasilitas kesehatan. Penelitian dilakukan pada Klinik Pratama Mitra Sehati di Kabupaten Bandung. Metode penelitiannya menggunakan metode survey terhadap 100 responden dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Sedangkan tipe penelitiannya berupa *Descriptive Research* dan *Verificative Explanation Research*. Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan metode statistika analisis jalur (*path analysis*). Hasil pengujian penelitian ditemukan adanya hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan. Selain itu dari hasil pengujian ditemukan adanya pengaruh signifikan dan positif antara kepuasan dan loyalitas pasien BPJS baik secara parsial maupun secara simultan. Ditemukan juga pengaruh yang signifikan antara kualitas pelyanan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien BPJS.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas

**RINGKESAN**

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun meunangkeun bukti émpiris ngeunaan pangaruh kualitas palayanan kana kasugemaan jeung implikasina kana kasatiaan pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati, Kabupaten Bandung 2024. Hasil panalungtikan dipiharep bisa méré kontribusi kana mekarna élmu manajemen hususna manajemen rumah sakit, boh keur jurusan nu sarupa jeung praktisi. Panalungtikan ieu bisa méré informasi ngeunaan mangpaat pentingna ngajaga kualitas layanan pikeun ngaronjatkeun kapuasan jeung kasatiaan pasien dijero fasilitas kaséhatan. Panalungtikan dilaksanakeun di Klinik Pratama Mitra Sehati Kabupaten Bandung. Métode panalungtikan ngagunakeun métode survéy ka 100 réspondén kalayan pendekatan panalungtikan kuantitatif. Sedengkeun jenis panalungtikan nyaéta: *Descriptive Research* jeung *Verificative Explanation Research*. Pikeun nguji hipotésis panalungtikan digunakeun métode statistik analisis jalur (path analysis). Hasil tés panalungtikan kapanggih hubungan anu signifikan jeung positif antara kualitas layanan jeung kapuasan. Salian ti éta, hasil tés kapanggih ayana pangaruh anu signifikan jeung positip antara kapuasan jeung kasatiaan pasien BPJS ku cara parsial boh sakaligus. Kapanggih ogé aya pangaruh anu signifikan antara kualitas palayanan kana kasatiaan pasien ngaliwatan kapuasan pasien BPJS.

Kecap Konci: Kualitas Palayanan, Kapuasan, Kasatiaan

ABSTRACT

This research aims to obtain empirical evidence regarding the influence of service quality on satisfaction and its implications for BPJS patient loyalty at the Pratama Mitra Sehati Clinic, Bandung Regency 2024. The research results are expected to contribute to the development of management science, especially hospital management, both for similar departments and practitioners.It is hoped that the results of this research can provide useful information about the importance of maintaining service quality to increase patient satisfaction and loyalty in a health facility.The research was conducted at the Pratama Mitra Sehati Clinic in Bandung Regency. The research method uses a survey method of 100 respondents with a quantitative research approach. Meanwhile, the research types are Descriptive Research and Verificative Explanation Research. To test the research hypothesis, the statistical method of path analysis (path analysis) was used. The results of research testing found a significant and positive relationship between service quality and satisfaction. Apart from that, the test results found that there was a significant and positive influence between BPJS patient satisfaction and loyalty, both partially and simultaneously. It was also found that there was a significant influence between service quality on patient loyalty through BPJS patient satisfaction.

Keywords: service quality, satisfaction, loyalty

**PENDAHULUAN**

Pesatnya kemajuan sains seiring perubahan waktu menyebabkan segala aspek kehidupan harus menyesuaikan dengan arah perubahan tersebut. Salah satu industri yang mengalami perubahan ini adalah layanan kesehatan. Pelayanan kesehatan sekarang dituntut untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, bukan pelayanan yang ditentukan oleh penyelenggara kesehatan itu sendiri (Mamik, 2017).

Institute of Medicine (IOM) (2001) mendefinisikan kualitas pelayanan kesehatan di sektor pelayanan kesehatan sebagai pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan populasi yang meningkatkan kemungkinan hasil kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan profesionalisme tenaga kesehatan. IOM memiliki enam dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari keselamatan pasien (*patient safety*), efektif (*effectiveness*), berpusat pada pasien (*patient centeredness*), ketepatan waktu (*timelines)*, efisien (*efficient*), dan kesetaraan (*equity*). Kajian Sutomo dkk. (2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, sedangkan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Hal serupa juga dijelaskan oleh Adil dkk (2016), yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dan kepuasan pasien juga berpengaruh terhadap loyalitas. Loyalitas pasien sangat penting untuk keberlanjutan operasional dan stabilitas keuangan fasilitas kesehataan terutama semakin tingginya persaingan antar fasilitas kesehatan.

Klinik Pratama Mitra Sehati sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan yang melayani pasien BPJS memiliki permasalahan yaitu jumlah peserta BPJS yang keluar dari kepersertaan di Klinik Pratama Mitra Sehati memiliki *trend* meningkat dari tahun 2020 – 2022, akan tetapi hal ini berbeda dengan pra – survey peneliti yang memperlihatkan responden ingin tetap menjadi pasien di Klinik Pratama Mitra Sehati.

 Klinik Pratama Mitra Sehati belum pernah melakukan kajian mengenai kualitas pelayanan, kepuasan dan loyalitas pasiennya secara menyeluruh. Semakin tingginya peserta BPJS yang keluar dapat berdampak terhadap stabilitas keuangan Klinik Pratama Mitra Sehati (Marida Y. R. dan Widhiastuti, 2021). Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan implikasinya terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati pada tahun 2024.

**Identifikasi dan Rumusan Masalah**

**Identifikasi Masalah**

Berdasarkan jabaran pendahuluan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini diidentifikasi sebagai berikut.

1. Hasil pra – survey menggambarkan kualitas pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati di dimensi safety terdapat 1,11% yang tidak setuju.
2. Hasil pra – survey menggambarkan kualitas pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati di dimensi equity 3,45% yang tidak setuju.
3. Hasil pra – survey tentang kepuasan terdapat sebanyak 40,22% tidak setuju dan 4,60% sangat tidak setuju akan penanganan keluhan dan komplain pasien.
4. Data kepuasan pasien dari Klinik Pratama Mitra Sehati bulan Agustus dan September 2023 tidak mencapai standar indikator mutu nasional.
5. Kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati semakin menurun setiap bulannya.
6. Pasien mengeluh akan tempat tunggu di klinik yang tidak nyaman.
7. Pasien mengeluh akan sangat lamanya waktu tunggu.
8. Semakin bertambahnya peserta BPJS yang keluar dari Klinik Pratama Mitra Sehati per tahunnya.
9. Terdapat pasien yang tidak ingin menggunakan atau mengikuti program / kegiatan kesehatan lainnya di Klinik Pratama Mitra Sehati.
10. Terdapat pasien yang masih tertarik untuk memeriksakan kesehatannya ke fasilitas kesehatan tingkat pertama lainnya apabila sakit.
11. Belum ada pengukuran secara jelas tentang kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien untuk merencanakan perbaikan ke depannya di Klinik Pratama Mitra Sehati.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati?
2. Bagaimana kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati?
3. Bagaimana loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati?
4. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati?
5. Seberapa besar pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati?
6. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati?
7. Seberapa besar peran kepuasan pasien memdediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati?

**Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati.
2. Mengetahui kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati.
3. Mengetahui loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan pada loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati.
6. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati.
7. Mengetahui efek kepuasan pasien dalam memediasi kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati.

**Kegunaan Penelitian**

**Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini kiranya dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dan sebagai bahan edukasi terkait manajemen pemasaran terutama mutu pelayanan pada institusi pelayanan kesehatan primer.

**Kegunaan Praktis**

Diharapkan Klinik Pratama Mitra Sehat dapat menggunakan hasil penelitian ini dalam upayanya meningkatkan pelayanan kesehatan, kepuasan dan loyalitas pasien.

**KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS**

**KERANGKA PEMIKIRAN**

Kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam Tjiptono (Tjiptono 2012) adalah tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan para konsumen. Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi konsumen Berry, Zeithaml, Parasuraman,1988). Bila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik. Sebaliknya bila jasa yang diharapkan tidak sesuai dengan jasa yang diterima maka persepsi kualitas jasa dipersepsikan buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

*Institute of Medicine* (IOM) membuat definisi kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang diberikan kepada individu dan populasi yang meningkatkan kemungkinan akan *outcome* kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan di profesi kesehatan (Institute of Medicine, 2001). Penggunaan enam dimensi kualitas layanan kesehatan dari IOM yaitu keselamatan pasien, efektifitas, efisien, berpusat pada pasien, tepat waktu, dan adil akan memberikan hasil status kesehatan yang lebih baik bagi pasien yang menerimanya.

Kepuasan seorang pasien pada produk jasa kesehatan secara umum banyak didasarkan pada adanya persepsi seorang pasien setelah merasakan pelayanan yang diterima. Persepsi itu muncul dalam benak pasien apabila harapan pasien dibandingkan dengan fakta pelayanan yang diterima pasien cocok (sesuai) dengan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2019), persepsi pelanggan timbul berdasarkan pada pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang seusngguhnya diharapkan. Jika kenyataan pelayanan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka pelayanan itu dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya apabila pelayanan yang diterima berada di bawah yang diharapkan tentu pasien berkata bahwa pelayanan yang diberikan produk jasa kesehatan ini kurang berkualitas. Artinya pada pemberian pelayanan yang diterima pasien merasa kurang puas dan adanya kekecewaan dalam hati.

Klinik pratama sebagai institusi pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang menjadi sorotan masyarakat sehingga meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan menjadi sebuah tuntutan yang harus dilaksanakan. Peningkatan kualitas pelayanan ini baik dari sisi fasilitas fisik, alat yang tersedia dan sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas, hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian klinik pratama harus mengutamakan kepuasan pasiennya sebagai pengguna jasa.

Loyalitas pelanggan merupakan suatu ukuran kesetiaan dari pelanggan dalam menggunakan suatu merek produk atau merek jasa pada kurun waktu tertentu pada situasi dimana banyak pilihan produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhannya dan pelanggan memiliki kemampuan (Nugroho:2005). Menurut Kotler dan Keller (2022:138), loyalitas adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai di masa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Loyalitas pelanggan dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu melakukan pembelian secara berulang dan teratur *(repeat purchase),* membeli antar lini produk atau jasa, mereferensikan kepada orang lain *(referral),* dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari para pesaing (*retention).*



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

**HIPOTESIS**

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran tersebut di atas, makan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien Klinik Pratama Mitra Sehati.
2. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien Klinik Pratama Mitra Sehati
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Klinik Pratama Mitra Sehati.

**METODOLOGI PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif dimana analisisnya menggunakan *path analysis* dan uji hipotesa f dan t. Penelitian Klinik Pratama Mitra Sehati yang beralamat di Jalan Mitra Sejati Raya Blok B No. 17 -19, Kompleks Griya Mitra, Cinunuk, Kabupaten Bandung, Jawa Barat dengan menggunkan 100 responden yang memenuhi kriteria inklusi: usia antara 18 - 70 tahun, pria dan wanita, pendidikan minimal lulus SMA, tidak menggunakan obat -obatan yang berpengaruh ke sistem saraf pusat, sudah pernah melakukan pemeriksaan lebih dari satu kali di Klinik Pratama Mitra Sehati. Sedangkan kriteria eksklusi terutama bagi responden mengalami gejala kegawatdaruratan seperti pingsan, alergi, atau perdarahan dan tidak menyetujui dilakukan pengisian data kuesioner.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam penelitian ini didapatkan gambaran secara deskriptif bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Mitra Sehati berada di tingkat baik (4,1). Semua dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu keselamatan pasien *(patient safety)*, efektifitas *(effective)*, efisien *(efficient)*, adil *(equity)*, berpusat pada pasien *(patient centered)*, dan tepat waktu *(timelines)* masing – masing berada di tingkat sangat baik dan baik.

Dalam penelitian ini didapatkan gambaran secara deskriptif bahwa kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Mitra Sehati berada di tingkat baik (4,1). Semua dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu keselamatan pasien *(patient safety)*, efektifitas *(effective)*, efisien *(efficient)*, adil *(equity)*, berpusat pada pasien *(patient centered)*, dan tepat waktu *(timelines)* masing – masing berada di tingkat sangat baik dan baik.

Dimensi adil *(equity)* menjadi dimensi yang paling tinggi nilainya dari sisi kualitas pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati. Klinik Pratama Mitra Sehati selalu berusaha untuk memberikan pelayanan berdasarkan kebutuhan individu, bukan pada karakteristik pribadi seseorang. Perawatan terbaik harus disediakan secara baik dan sama kepada semua pasien tanpa memandang jenis kelamin, ras, status finansial atau variabel demografis lain (Institute of Medicine, 2001). Meskipun setiap dimensi kualitas pelayanan memberikan nilai baik, akan tetapi nilai terendah berasal dari dimensi tepat waktu *(timelines)* sebesar 3,9. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan berhubungan dengan lama waktu tunggu pasien dan kesigapan tenaga kesehatan lainnya dalam mendahulukan pasien sesuai dengan kondisinya (Institute of Medicine, 2001). Keluhan tentang Klinik Pratama Mitra Sehati terbanyak adalah waktu tunggu yang lama (sumber:*Google Review*, Maret 2024). Hal tersebut masih menjadi kendala untuk Klinik Pratama Mitra Sehati mengingat jumlah tenaga kesehatan yang terbatas dalam melayani pasien sekali *shift* bekerja. Dalam penelitian yang dilakukan Ivy (2020) dikatakan pelayanan yang tepat waktu dan sesuai jadwal, serta tidak berlama – lama menunggu di antrian dapat meningkatkan kepuasan pengunjung klinik.

Kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati adalah baik (4,1). Dimensi – dimensi dalam kepuasan dalam penelitian menilai rasa puas pasien terhadap perawatan yang diterima, kecepatan pelayanan, harga, keinginan untuk kembali dan mengajak orang lain untuk menggunakan pelayanan yang ada, serta bagaimana klinik menyelesaikan komplain. Semua petugas kesehatan dan karyawan Klinik Pratama Mitra Sehati selalu bekerja sesuai dengan tata nilai Klinik Pratama Mitra Sehati yaitu “MITRA”: Manusiawi, Inovatif, Totalitas, Ramah, dan Amanah. Manusiawi yaitu memperlakukan semua klien dengan hati dan menempatkan kepentingan klien atas kepentingan pribadi. Inovatif yaitu senantiasa melakukan terobosan kreatif untuk perbaikan dan pembaharuan yang memberikan nilai tambah. Totalitas yaitu kemampuan dan kompetensi dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai tata cara yang ditentukan oleh standar profesi masing – masing. Ramah yaitu melayani dengan santun dan bersahaja serta menjalin harmonisasi kepada semua pihak. Amanah yaitu bertanggung jawab dan menjaga kepercayaan dalam berkarya. Dengan tata nilai tersebut, Klinik Pratama Mitra Sehati selalu berusaha untuk memaksimalkan pelaksaaan semua program – program gratis dari BPJS untuk pesertanya seperti program skrinning diabetes, kanker serviks, pengelolaan penyakit kronis, pendeteksian dan pengobatan TBC secara rutin. Hal ini dilakukan agar para peserta BPJS mendapatkan layanan yang maksimal tanpa harus mengeluarkan biaya sesuai dengan instruksi dari BPJS (BPJS,2021).

Penanganan keluhan dan komplain pasien meskipun dalam kategori baik namun tetap harus menjadi perhatian karena memiliki angka terendah (3,9). Penanganan keluhan dan komplain merupakan salah satu faktor dalam mempengaruhi kepuasan pasien (Fildza, dkk 2019). Komplain dan keluhan dari pasien memberikan tanda kepada fasilitas kesehatan bahwa ada suatu ketidakpuasan akan pelayanan yang didapat pasien yang harus segera diselesaikan. Jika tidak segera diselesaikan akan berdampak pada menurunnya keinginan pasien untuk datang kembali. Keluhan terbanyak pasien Klinik Pratama Mitra Sehati masih berhubungan dengan waktu pelayanan dan lama waktu tunggu. Permasalahan tersebut belum terselesaikan dengan baik karena kurangnya sumber daya manusia saat pemberian pelayanan.

Loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati secara umum dinilai baik (4,0). Keinginan pasien untuk menggunakan kembali layanan di Klinik Pratama Mitra Sehati sangat tinggi. Reka, dkk (2023) dalam penelitiannya mengatakan bahwa komunikasi yang baik antara pasien dan dokter baik dalam hal menanyakan keluhan, penjelasan mengenai penyakit, serta penanganan keluhan/penyakit menjadi suatu faktor yang penting dalam memberikan kepuasan dan loyalitas pasien. Hal inilah yang menyebabkan pasien – pasien akan kembali datang.

Pasien yang berminat untuk menggunakan program lain yang ditawarkan oleh klinik bernilai baik (3,9) meskipun salah satu yang terendah dari dimensi di loyalitas. Klinik Pratama Mitra Sehati memberikan fasilitas pelayanan lain selain pengobatan misalnya layanan psikologi, vaksinasi dan akupuntur. Animo pasien BPJS dalam menggunakan layanan ini masih rendah dikarenakan tidak bisa ditanggung oleh BPJS sehingga pasien harus membayar biaya tambahan. Keinginan pasien untuk tidak tertarik menggunakan layanan kesehatan selain di Klinik Pratama Mitra Sehati pun bernilai paling rendah yaitu 3,9 meskipun masih dalam penilaian baik. Hal ini bisa disebabkan Klinik Pratama Mitra Sehati bukan merupakan klinik 24 jam. Selain itu, antrian yang panjang dapat menjadi pertimbangan pasien untuk pindah ke klinik lain terlebih dahulu untuk mendapatkan penanganan.

Kualitas pelayanan yang baik, kepuasan pasien yang baik dan loyalitas pasien BPJS yang baik maka hubungan antar variabel dapat dilihat melalui analisis verifikatif. Dari penelitian ini didapatkan kualitas pelayanan berpengaruh positif yang berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin baik kepuasan pasien. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah 73,20%. Setiap dimensi pada kualitas pelayanan kesehatan juga secara simultan dan parsial berpengaruh pada kepuasan pasien.



Gambar 1.2. Analisis Jalur Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan

Dimensi terbesar kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan adalah keselamatan pasien (22,39%). Keselamatan pasien mengacu pada tidak adanya risiko berbahaya dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien (Institute of Medicine, 2001). Kebutuhan akan keselamatan bersifat universal, sehingga keselamatan pasien merupakan determinan utama yang diperhatikan oleh pasien selama proses sakitnya (Farah E., 2022). Farah (2022) juga mengungkapkan apabila fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang aman maka pengguna jasa akan merasa aman dan nyaman selama menjalani perawatan di tempat tersebut. Keadilan (*equity)* dalam kualitas pelayanan ikut berpengaruh kepada kepuasan meskipun menjadi dimensi terkecil (5,65%) dalam penelitian ini. Pelayanan kesehatan yang adil mengacu pada tidak membeda – bedakannya ras, kepercayaan, jenis kelamin, status jaminan kesehatan, ataupun penghasilan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan (Institute of Medicine, 2001). Pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati tidak membedakan antara pasien umum ataupun BPJS, alur pelayanan, cara pemeriksaan, pemakaian jenis obat atau layanan penunjang lain pun sama. Semua pasien diberikan hak dan kewajiban yang sama setiap kali ingin melakukan perawatan di klinik ini dan dibuktikan dengan tanda tangan kesepahaman akan hak dan kewajiban pasien di Klinik Pratama Mitra Sehati sehingga pasien mengerti tentang tidak adanya perbedaan pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati. Prinsip *equity* diketahui mempengaruhi kepuasan pasien yang berobat, hal ini sesuai dengan penelitian Farah (2022) yang yaitu persepsi pasien yang baik terhadap *equity* cenderung memberikan rasa puas. Pada akhirnya persepsi pasien memperlihatkan bahwa perawatan dari para tenaga kesehatan yang adil, memberi perhatian penuh, tanggap terhadap keluhan pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Andi, 2021).

Jika kualitas pelayanan itu baik maka akan timbul kepuasan pada benak dan pasien akan kembali menggunkan pelayanan. Oleh karena itu, dari hasil diatas dapat diambil kesimpulan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Desi dkk (2022), bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi pasien sebelum berobat dan kepuasan pasien setelah menerima pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan dimensi yang menilai penampilan dan pelayanan dari para tenaga kesehatan. dimana hasil dari setiap dimensi dikatakan sangat baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Antoinette, dkk (2020) yang mengatakan bahwa tenaga kesehatanlah yang membuat suatu pelayanan itu berkualitas. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin puas pasien yang menerima layanan tersebut.

Kepuasan pasien juga berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati. Pengaruh kepuasan sebesar 58,70% terhadap loyalitas pasien BPJS. Kepuasan pun berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati. Hasil ini didukung pula oleh hasil yang dituliskan oleh Antoinette, dkk (2020) yang menyatakan bahwa pasien yang merasa puas terhadapa kualitas pelayanan yang diberikan maka akan loyal terhadap tenaga kesehatan maupun terhadap fasilitas kesehatannya. Kepuasan pasien memberikan keuntungan kepada perusahaan sperti loyalitas dan partisipasi dalam memberikan rekomendasi secara verbal kepada orang lain. Kepuasan pasien juga menjadi elemen penting untuk loyalitas pasien untuk mencapai pendapatan yang lebih baik secara bisnis bagi suatu fasilitas kesehatan tertentu (Mohammad,dkk 2021).

Tabel 1.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati

|  |
| --- |
| Interpretasi Analisis Jalur |
| Ket |   | Pengaruh | % |
| X | Pengaruh langsung ke Z | 0,0094 |  0,94 |
|   | Pengaruh tidak langsung melalui Y ke Z | 0,8139 |  97,36 |
| Jumlah |   |  |  98,30 |

Penelitian ini juga mencari pengaruh langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas yang ternyata bernilai kecil (0,94%). Oleh karena itu dilakukan analisis pengaruh tidak langsung, yang di mana didapatkan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas harus melalui kepuasan dengan nilai 97,36%. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ivy (2020) yang menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien. Penelitiannya menyimpulkan bahwa jika tenaga kesehatan/staf klinis berhasil menciptakan pelayanan yang berkualitas dan citra positif bagi pasien, maka hal tersebut akan berdampak positif pada kepuasan pasien, yang pada akhirnya berdampak positif pada loyalitas pasien. Pasien yang setia akan kembali ke klinik ini meskipun ada tawaran dari klinik lainnya. Pasien yang loyal akan cenderung menggunakan produk dan layanan tambahan klinik lainnya. Penelitian lain yang dilakukan Nurul (2018) menuliskan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan dan loyalitas pasien, bahwa kepuasan dan loyalitas pasien bergantung pada tingkat kualitas pelayanan diterima pasien dan mereka meyakini bahwa ada hubungan yang positif antara kuliatas pelayanan dengan loyalitas.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati dikatakan baik..
2. Kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati dikatakan baik.
3. Loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati dikatakan baik.
4. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati adalah sebesar 73,20% dengan kontribusi terbesar dari dimensi keselamatan pasien *(patient safety)* 23,12%.
5. Besarnya pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien BPJS Klinik Pratama Mitra Sehati sebesar 58,70%.
6. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien BPJS melalui kepuasan pasien di Klinik Pratama Mitra Sehati adalah 97,36%.

**SARAN**

Berdasarkan penelitian ini, peneliti ingin mengajukan beberapa gagasan untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam pengembangan dan penelitian lebih lanjut di Klinik Pratama Mitra Sehati.

1. Kualitas pelayanan di Klinik Pratama Mitra Sehati sudah dikatakan baik. Oleh karena itu Klinik Pratama Mitra Sehati harus selalu berusaha untuk mempertahankan dimensi – dimensi kualitas pelayanan dengan cara terus menerus melakukan pelatihan kepada tenaga kesehatan / karyawan klinik baik itu secara ilmu kedokteran maupun pelayanan.
2. Salah satu dimensi terendah dari kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu (*timelines),* hal ini perlu menjadi perhatian manajemen Klinik Pratama Mitra Sehati dalam mendisiplikan lagi waktu pelayanan dan mencari akar masalah dari keterlambatan waktu yang terjadi.
3. Dalam rangka meningkatkan lagi kepuasan pasien, maka sebaiknya Klinik Pratama Mitra Sehati lebih memperhatikan kritik dan komplain pasien serta kecepatan menyelesaikan keluhan tersebut.
4. Loyalitas pasien BPJS di Klinik Pratama Mitra Sehati baik dan harus dipertahankan salah satunya dengan memberikan *reward* atau mengadakan kegiatan – kegiatan lain yang khusus bagi peserta BPJS.
5. Penelitian berikutnya diharapkan dapat meneliti tentang pasien – pasien non BPJS Klinik Pratama Mitra Sehati sebagai tolak ukur dalam memperhitungkan *income* lain.
6. Mengingat adanya faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan terhadap kepuasan maupun loyalitas pasien, maka penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengangkat faktor lain tersebut untuk dikaji lagi korelasinya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Abdul, Desi Zainul. **Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien di Klinik Gigi Pekanbaru**. Jurnal Komunitas Sains Manajemen. Vol. 1, No. 3, Agustus 2022, 231-240.

Andreasen, Kotler, 1995, **Strategi Pemasaran Untuk Organisasi Nirlaba** Edisi. Ketiga. Penerbit Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.

Antoneitte, dkk. **Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty**. EJBMR, European Journal of Business and Management Research Vol. 5, No. 4, July 2020.

Ariany, Ivi Vanya. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perceived Value Terhadap Loyalitas Pasien: Kepuasan Pasien Sebagai Mediasi.** Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan/Volume 5/No.4/Juli - 2021: 402-407.

Azwar. (2006). **Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplilkasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah**. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Azwar. (2006). **Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplilkasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah**. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

BPJS RI. **BPJS Kesehatan Pentingkan Kualitas Faskes Tingkat Pertama**. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Published 2017. Accessed April 19, 2023. <https://bpjs-kesehatan.go.id/BPJS/index.php/post/read/2015/314/BPJS-Kesehatan-Pentingkan-Kualitas-Faskes-Tingkat-Pertama>.

Chakraborty, R. & Majumdar, Aveek. (2011). **Measuring consumer satisfaction in health care sector: The applicability of SERVQUAL**. Journal of Arts, Science & Commerce. 2. 149-160.

Daft, R. (2021). **Organization Theory and Design (7th ed.).** South Western College Publishing.

Das, Ullas Chandra., Mishra, Ajit Kumar. (2019). **Management Concepts and Practices**. New Delhi: Excel Books Private Limited.

Elqibty, Farah. 2022. **Hubungan Kualitas Pelayanan Antenatal Care dengan Tingkat Kepuasan Ibu Hamil Primigravida**. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 17 Nomor 2 Tahun 2022.

Fadhila, Nurul Aini. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center.** Media Studi Ekonomi Volume 21 No.1 Januari - Juni 2018.

Fitriani, Sri. 2015. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi.** Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya (Vol 17, N0.1).

Griffin, (2005), ***Customer Loyalty***, Jakarta: Penerbit Erlangga

 Harminto, Fipiana WI, Lusia V. **Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual**. *J Manajemen FE-UB*. 2021;9(2):102-111. [https : / / ejournal . borobudur . ac . id / index. Php / manajemen / article / view / 912 / 823](https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823).

Hasan, Ali 2008. **Pemasaran**, Media Utama, Yogyakarta.

Indrasari, M. **Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan**: **Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan**. 2019. Surabaya: N.p.: Unitomo Press.

 Institute of Medicine. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. (2001). Washington, DC National Academies Pr.

Irfyrza R, Nurwati N, Dermawan A. **Implementation Service Quality Method in Measuring Level Satisfaction BPJS Patient**. *JURTEKSI (Jurnal Teknol dan Sist Informasi)*. 2022;8(2):239-246. doi:10.33330/jurteksi.v8i2.1562

Kelley J, Hurst J.**Health Care Quality Indicators Project Conceptual Framework Paper.** OECD health working papers number 23. Paris: OECD, 2006

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). **Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfusi Darah.**

Kementerian Kesehatan RI. **Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Published Online 2013.**

Kementerian Kesehatan RI. Peraturan **Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 028/Menkes/Per/I/2011 tentang Klinik**. Published Online 2011.

Kotler, Amstrong. 2001. **Prinsip – Prinsip Pemasaran**, Edisi keduabelas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., & Kevin Keler. 2022. **Principles of Marketing Global Edition 16th. England: Pearson Education Limited.**

Levey S, Loomba NP (Narendra P. ***Health Care Administration: A Managerial Perspective / Samuel Levey, N. Paul Loomba***. Philadelphia: J.B. IIPPINCOOT; 1982.

Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. (2019**). Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik.** Jakarta:Salemba Empat

Mamik. 2017. ***Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Dan Kebidanaan***.Surabaya: Zivitama Publisher.

Marchisotti, G. G., Almeida, R. L., & Domingos, M. L. C. (2018). **Decision Making at The First Management Level: The Interference of The Organizational Culture. Human and Social Management,** 19(3), 1-26.

Moenir, H. (2010). **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara.

Mohammad, dkk. **The Relationship among Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: Case Study in Jordan Mafraq Hospital.** Jordan Mafraq hospital. Linguistics and Culture Review, 5(S3), 27-40. <https://doi.org/10.37028/lingcure.v5nS3.1368>.

Nasution, 2004, **Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)**, Ghalia Indonesia, Bogor.

Noe, Raymond., Hollenbeck, John., et al. (2020). **Human Resource Management**. New York: McGraw-Hill Education.

Nooria, W. (2008). **Jurnal Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pelanggan di RSU Saras Husada Purworejo.**

Nugroho, Adi 2005 **Model Pengambilan Keputusan**, Rineka Cipta, Jakarta.

Nursalam. (2011). **Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional.** Jakarta: Salemba Medika.

Oliver,R.I., 2005**. Satifaction: A Behavioral Perspective on The Customer**. Jakarta: PT. Gramedia.

Parasuraman,et.al. **Servqual**. *Wiley Encycl Manag*. Published online 1988:1-1. doi:10.1002/9781118785317.weom090654

Prithari GA, Setiawan I, Kuswoyo C. **Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pasien Ekspatriat Klinik Gigi Bali International Dental Center di Denpasar – Bali.** *SONDE (Sound Dent*. 2019;2(1):1-11. doi:10.28932/sod. v2i1.1788

Rachmad, Yoesoep. 2021. **Manajemen Pemasaran.** Eureka Media Aksara: Probolinggo.

Rangkuti, Freddy. (2015). **Measurement Customer Satisfaction**. Jakarta: Gramedia. Google Scholar

Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). **Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen**. PHILANTHROPY: Journal of Psychology, 5(1), 109. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v5i1.3303>

Sektiyaningsih, I. S., Arif, H., & Rosalina, S. S. (2019). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan, Citra, dan Loyalitas Pasien**. Journal Business Studies, 04(1), 174–175.

Soetjipto, Budi, W. 1997. **Service Quality: Alternatif Pendekatan dan Berbagai Persoalan di Indonesia**. Usahawan, Tahun XXVI, No 01, Januari, Jakarta.

Sugiyono (2019). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif**, dan R&D. Bandung: Alphabet.

Sulistiyowati, W. (2018).**Kualitas Layanan: Teori Dan Aplikasinya**, *UMSIDA Press*.

Tazkiyah, F, Ida Aryati. **Analisis Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta.** Edunomika t Vol. 03, No. 02 (Agustus 2019).

Tery, G, L. Rue. 2019. Dasar-dasar Manajemen Edisi Revisi. Indonesia: Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (2012). **Service Manajement Layanan Prima**. Yogyakarta: Andi Offset.

Unit Pelayanan Kesehatan Kemenkes. **Pelayanan Medis**. Published 2021. Accessed April 19, 2023.

Widiyanto, & Toro, J. S. (2005). **Analysis Of Influence Of Service Quality And Price On Fairness With Customer Satisfaction Customer Loyalty, Corporate Image And Variable Trust As Mediation: Studies In Consumer Po.Rosalia Indah Surakarta.** Jurnal Manajemen Pemasaran, 195–212.

Wijaya, Tony, 2011, **Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual**, QFD, Kano), PT. Indeks, Jakarta.

Wulandari, A. 2021. **Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital.** Enfermería Clínica Volume 31, Supplement 5, December 2021, Pages S745-S750.

Zebua, Manahati. 2018. **Pemasaran Produk Jasa Kesehatan**. Yogyakarta:  N.p. : Deepublish,

Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1993, **Delivering Qulity Service: Balancing Customer Perception and Expectations.** The free press, London.

Zun AB, Ibrahim MI, Hamid AA. **Level of satisfaction on service quality dimensions based on SERVQUAL model among patients attending 1 Malaysia clinic in Kota Bharu, Malaysia**. *Oman Med J*. 2018;33(5):416-422. doi:10.5001/omj.2018.76