

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DI POLI UMUM  
PUSKESMAS KAMONJI**

**SKRIPSI**



**FAUZAN S TOMEYS  
201601P154**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2018**

## ABSTRAK

**FAUZAN S TOMEYS.** Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien di Poli Umum Puskesmas Kamonji. Dibimbing oleh PARMIN dan EVI SETYAWATI

Terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal *servicequality (servqual)*. Masalah yang ada di Puskesmas Kamonji adalah tentang sarana yaitu sekitar 60% adalah Kondisi ruang tunggu poli umum Puskesmas Kamonji kurang memadai dan 40% tentang masalah pelayanan adalah waktu pelayanan yang dirasakan cukup lama. Tujuan penelitian adalah untuk mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di poli umum di Puskesmas Kamonji. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan *random sampling* berjumlah 100 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisa data menggunakan uji *Chi Square*. Variabel independen kualitas pelayanan dan variabel dependen loyalitas pasien. Hasil penelitian dari 100 responden diperoleh hasil bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara *tangibles* / sarana dan prasarana terhadap loyalitas pasien sedangkan *assurance* / jaminan dan kepastian, *reliability* / pelayanan cepat dan tepat, dan *responsive* / ketanggapan *empathy* / rasa perhatian diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan terhadap loyalitas pasien di poli umum Puskesmas Kamonji ( $p > a$ ) yaitu  $p\ value < 0,05$ . Peneliti berharap kepada peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian dengan bijak mengenai dimensi loyalitas terhadap dimensi loyalitas.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Loyalitas pasien, Kepuasan pasien

## **ABSTRACT**

**FAUZAN S TOMEYS.** *Relationship between Quality of service to the Patient Loyalty at General Polyclinic of Kamonji Community Health Center. Under the Supervisions of PARMIN and EVI SETYAWATI.*

*There are five main dimensions that are relevant to explain the quality of service that is known as service quality (servqual). The existing problems is Kamonji Community Health Center are 60% inadequate category about the conditions of waiting room in general polyclinic Kamonji Community Health Center and 40% about service problems where the service takes long time. This study aim to identify the relationship between the quality of service to the patients in general polyclinic at Kamonji Community Health Center. This type of the study is quantitative with a cross sectional approach. The Samples were 100 respondents using random sampling. Data collection were questionnaires and data analysis was Chi Square test. Independent variable is service quality and dependent variable is patient loyalty. From 100 respondents obtained the results that there was no significant relationship between tangibles to the patient loyalty. While assurance, reliability, responsive, empathy have a significant relationship to the patient loyalty in general polyclinic of Kamonji Community Health Center ( $p > \alpha$ ),  $p$  value  $< 0.05$  The researcher hopes that the next researcher should be wisely to conduct the study related to the dimension of loyalty.*

**Keywords :** *Service Quality, Patient Loyalty, Patient Satisfaction.*

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PASIEN DI POLI UMUM  
PUSKESMAS KAMONJI**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Ilmu Keperawatan  
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**FAUZAN S TOMEYS  
201601P154**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN SEKOLAH TINGGI  
ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU  
2018**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>iii</b>
<b><i>ABSTRACT</i></b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	<b>vi</b>
<b>PRAKATA</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Kerangka Teori	20
2.3 Kerangka Konsep	21
2.4 Hipotesis	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4 Variabel Penelitian	25
3.5 Definisi Operasional	25
3.6 Instrumen Penelitian	27
3.7 Alat Penelitian	27
3.8 Teknik Pengumpulan Data	27
3.9 Analisa Data	28

<b>BAB IV</b>	<b>PEMBAHASAN</b>	
4.1	Hasil penelitian	29
4.2	Pembahasan	37
4.3	Keterbatasan Dalam Penelitian	41
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

- Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur
- Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan Jenis kelamin
- Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan
- Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan
- Tabel 4.5 Distribusi responden berdasarkan *tangibles* / sarana dan prasarana
- Tabel 4.6 Distribusi responden berdasarkan *reliability* / pelayanan cepat dan tepat
- Tabel 4.7 Distribusi responden berdasarkan *responsive* / ketanggapan
- Tabel 4.8 Distribusi responden berdasarkan *assurance* / jaminan dan kepastian
- Tabel 4.9 Distribusi responden berdasarkan *empathy* / rasa perhatian
- Tabel 4.10 Distribusi responden berdasarkan Loyalitas Pasien
- Tabel 4.11 Hubungan *tangibles* / sarana dan prasarana terhadap loyalitas pasien
- Tabel 4.12 Hubungan *Reliability* / pelayanan cepat dan tepat terhadap loyalitas pasien.
- Tabel 4.13 Hubungan *Responsive* / ketanggapan terhadap loyalitas pasien.
- Tabel 4.14 Hubungan *Assurance* / jaminan dan kepastian terhadap loyalitas pasien.
- Tabel 4.14 Hubungan *Empathy* / rasa perhatian terhadap loyalitas pasien.

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka teori

Gambar 2.2 Kerangka konsep



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran :

1. Jadwal penelitian
2. Lembar Kuesioner Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien
3. Surat permohonan pengambilan data
4. Surat permohonan penelitian
5. Surat keterangan penelitian
6. Lembar Permohonan Menjadi Responden
7. Lembar Pernyataan Kesiapan Menjadi Responden
8. Master Tabel
9. Hasil uji statistik
10. Riwayat hidup
11. Dokumentasi
12. Bukti konsul

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas sebagai unit pelayanan kesehatan primer merupakan salah satu pelayanan publik terdepan pemerintah kabupaten/kota. Dalam lampiran keputusan menteri kesehatan Republik Indonesia nomor 128 tahun 2004 tentang kebijakan dasar puskesmas disebutkan bahwa puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat pertama secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (KEMENKES RI 2004).

Puskesmas merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Pelaksanaan pembangunan dibidang kesehatan melibatkan seluruh warga masyarakat Indonesia. Pemerintah Indonesia sejak awal kemerdekaan sudah memulai memikirkan pembangunan dibidang kesehatan dengan upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat akan tetapi belum secara mendasar dan menyeluruh dengan memprioritaskan pada Puskesmas (Farich 2012).

Dalam program kesehatan, masyarakat sangat berperan penting dalam memecahkan permasalahan-permasalahan di bidang kesehatan. Masyarakat sendirilah yang akan merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi program-program kesehatan yang ada di institusi pelayanan kesehatan (Notoatmodjo 2012).

Sebuah Puskesmas dituntut untuk lebih bermutu sesuai dengan masalah kesehatan masyarakat. Ketersediaan sarana pelayanan dan tenaga kesehatan yang berkualitas serta anggaran yang memadai, akan berpengaruh pada status kesehatan masyarakat. Pengetahuan dan keterampilan petugas kesehatan yang diimbangi dengan kelengkapan sarana akan memberikan pelayanan yang maksimal sehingga akan mampu mengurangi atau mengatasi masalah

kesehatan yang timbul di masyarakat, namun demikian kekurangan fasilitas/kelengkapan sarana untuk hal-hal tertentu terkadang masih dapat ditutupi dengan ketrampilan dan pengalaman petugas (Farich 2012).

Pelayanan yang tepat dapat diartikan selalu berusaha memberikan tempat pelayanan yang tepat, terapi yang tepat sikap dan perilaku petugas yang tepat, komunikasi yang tepat dan pengawasan terhadap pelayanan yang tepat (Zebua 2016).

Terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang dikenal dengan servicequality (servqual) yaitu, tangibe (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan emphaty (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama (Lupiyoadi 2013).

Kualitas produk dan jasa didefinisikan sebagai alat yang digunakan untuk memenuhi keinginan dan harapan dari pelanggan yang dihasilkan dari produksi barang atau jasa, pemasaran yang dilakukan perusahaan dan pemeliharaan produk atau jasa tersebut (Wijaya 2011).

Kualitas jasa berfokus pada ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan keinginan pelanggan serta pemenuhan kebutuhan pelanggan yang sesuai. Ada tiga macam karakteristik harapan seorang pelanggan. Pertama, will expectation yaitu suatu kinerja yang diperkirakan dapat diterimanya dengan semua informasi yang didapat. Ketika menilai kualitas jasa tertentu karakter ini adalah karakter yang sering digunakan pelanggan. Kedua, should expectation, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatasnya diterima pelanggan. Ketiga, ideal expectation, yaitu tingkat kinerja optimal atau terbaik yang diharapkan dapat diterima pelanggan (Tjiptono 2007).

Loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan mencerminkan komitmen psikologis pasien yang akan cenderung terikat dan akan tetap menggunakan jasa layanan kesehatan pada rumah sakit tersebut walaupun banyak alternatif lainnya (Iskandar 2015). Loyalitas pasien sangat menentukan apakah seorang pasien akan melakukan pengobatan yang rutin atau tidak dan apakah pasien

tersebut akan merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain atau tidak (Audina 2018).

Puskesmas Kamonji merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di wilayah kecamatan Palu Barat, kota Palu dengan batas-batas sebagai berikut: sebelah utara berbatasan dengan kelurahan Tondo, sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Palu Timur, sebelah selatan berbatasan dengan kelurahan Nunu, Boyaoge dan Duyu, sebelah barat berbatasan dengan kelurahan Balaroa dan Donggala kodi. Wilayah kerja Puskesmas Kamonji terletak pada belahan barat kota Palu, dengan wilayah seluas 10,5 km<sup>2</sup>. Jumlah kunjungan pasien keseluruhan di puskesmas kamonji tahun 2017 yaitu 81.589 orang, kunjungan triwulan 1 tahun 2018 yaitu 25.290 orang (Puskesmas Kamonji 2018).

Permasalahan pelayanan pasien lebih banyak terfokus kepada ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan baik pelayanan medis perawatan, maupun administrasinya yang bila dilihat dari garis besar permasalahannya dapat dibagi dua, yakni sistem pelayanan dan petugas yang memberikan pelayanan. Masalah yang ada di Puskesmas Kamonji mengenai mutu pelayanan di unit pelayanan poli umum sangat beragam oleh karena itu sebagai identifikasi dinyatakan sebagai berikut: waktu pelayanan yang dirasakan cukup lama, hal ini disebabkan oleh jumlah kunjungan pasien yang sangat banyak baik di dalam wilayah kerja puskesmas kamonji maupun di luar wilayah kerja puskesmas kamonji, Kondisi ruang tunggu poli umum Puskesmas Kamonji kurang memadai karena kunjungan pasien yang sangat banyak sehingga beberapa pasien harus menunggu sambil berdiri, Alur pelayanan Puskesmas Kamonji masih kurang tersosialisasi sehingga pasien tidak mengerti, bertanya-tanya dan kurang paham. Total keluhan tentang sarana yaitu sekitar 60% dan 40% tentang masalah pelayanan, dengan rata-rata kunjungan per hari yaitu 150 orang. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di poli umum Puskesmas Kamonji

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien di poli umum Puskesmas Kamonji.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengidentifikasi hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di poli umum di Puskesmas Kamonji.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi kualitas pelayanan di poli umum Puskesmas Kamonji.
- b. Mengidentifikasi loyalitas Pasien di poli umum Puskesmas Kamonji.
- c. Menganalisis dimensi kualitas pelayanan di poli umum Puskesmas Kamonji.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran dan sebagai penambah wawasan ilmiah dan untuk mendapatkan data-data empiris tentang kualitas pelayanan poli umum dan loyalitas pasien

### **1.4.2. Bagi Masyarakat**

Menambah referensi dan informasi bagi masyarakat tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien

### **1.4.3. Bagi Puskesmas Kamonji**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan poli umum di Puskesmas kamonji

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. 2016. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol. 35 No. 2. Juni 2016. Malang
- Audina Y. 2018. Hubungan Penerapan Komunikasi Terapeutik Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta Pdhi [skripsi]. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Husada Yogyakarta.
- Berlianty. Alwy N. (2013). Analisis Loyalitas Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Bhayangkara Mappa Oudang Kota Makassar Tahun [skripsi]. Makassar : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Budiarto. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang [skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara
- Dharma, K K. 2011. *Metodologi Penelitian Keperawatan: Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*. Jakarta : Trans Info Media.
- Farich, A. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Yogyakarta: Gosen Publishing.
- Hidayah, Mohammad N. Asiah H. Darmawansyah. 2014. Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Toto Kabila Gorontalo. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Universitas Hasanuddin. 1(1). 201-208
- Hidayatullah, Syarif. (2013). Hubungan Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan Im3 di Kalangan Mahasiswa Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. [skripsi]. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Iskandar, N N. (2015). Pengaruh Komunikasi Terapeutik Dokter Poliklinik Kebidanan dan Kandungan Terhadap Tingkat Loyalitas Pasien Ibu Hamil Pada Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. [skripsi]. Fakultas Komunikasi dan Bisnis. Universitas Telkom Bandung
- Kasih, Bunga M. 2015. Analisis Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Bpjs Non Penerima Bantuan Iuran (PBI) Rawat Inap Rumah Sakit Mardi Rahayu Kudus. [Thesis]. Diponegoro University.

- [KEMENKES RI]. 2004. *Manajemen puskesmas 2004*. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. <http://www.depkes.go.id>. (diakses 28 Juli 2018)
- Lapau. 2012. *Metode Penelitian Kesehatan:metode Ilmiah Penulisan Skripsi, Tesis dan disertai (edisi 1)*.Yayasan obor Indonesia Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Ketiga.Jakarta. Salemba Empat
- Notoatmodjo, S. 2012. *Promosi Kesehatan dan Perilaku Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman, A. Valerie. (2001). *Delivering Quality Service* . (Diterjemahkan oleh Sutanto). New York: The Free Press.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI. 2014. Pusat Kesehatan Masyarakat. Dikutip dari . Diakses 28 September 2015. <https://www.depkes.go.id>
- Puskesmas Kamonji. 2018. *Profil Puskesmas Kamonji*. (SP2TP). Palu. Puskesmas Kamonji.
- Pohan I S. 2003. *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar-dasar Pengertian*. Kesaint Blanc. Bekasi.
- Riduwan. 2013. *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: CV Alfabeta.
- Rosidi, A. 2013. *Evaluasi Kualitas Layanan Jasa Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Delanggu Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien [skripsi]*. Surakarta. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Saragih, Rosita, Arlina N L. Raras S. 2010. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Rumah Sakit Umum Herna Medan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara. 1(1):103-110. Medan.
- Sastroasmoro, S. 2011. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Satrianegara M F. 2014. *Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung : CV Alfabeta.
- Sulni, Yuyun Arya. Darmawansyah. Indar. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap [skripsi] Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin. Makassar.

- Supriyanto S, Ernawaty. 2010. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: ANDI
- Susila, Suyanto. 2014. *Metode Penelitian Epidemiologi : Bidang Kedokteran dan Kesehatan*. Yogyakarta : Bursa Ilmu Karangajen..
- Soedjas, T. 2014. *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Cetakan pertama. Jakarta: PT. Buku seru.
- Taritu, E. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan Di Puskesmas Berbah Yogyakarta [Skripsi] Stikes Wira Husada Yogyakarta*.
- Tjiptono F. 2006. *Manajemen Jasa Edisi Pertama*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- ..... 2007, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta : CV Andi Offset
- ..... 2008. *Pemasaran Jasa Edisi Ketiga*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Wijaya T, 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PTIndeks
- Zebua, Manahati. 2016. *Buku Manajemen Rumah Sakit: Fungsikan Manajemen Instalasi di Rumah Sakit*. Yogyakarta: Salemba