

**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN LOYALITAS  
DI PUSKESMAS KENDALKEREP  
KOTA MALANG**

**SKRIPSI**



**OLEH :  
DEBORA METI DUKA  
2016610021**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2020**

## RINGKASAN

Kepuasan pasien rawat inap merupakan salah satu penentu loyalitas, jadi ketika pasien puas dengan suatu jasa puskesmas, maka pasien akan melakukan penggunaan layanan kesehatan di puskesmas tersebut apabila sakit. Tujuan penelitian mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan loyalitas terhadap Puskesmas Kendalkerep Kota Malang. Penelitian ini menggunakan desain *korelatif*. Populasi 51 pasien rawat inap di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang dan sampel 45 responden. Yang sesuai dengan kriteria inklusi diantaranya bersedia menjadi responden, pasien rawat inap yang mendapatkan kualitas pelayanan dari perawat selama 3 x 24 jam atau pasien yang sudah boleh pulang, pasien dirawat di ruangan rawat inap berusia 17 - 45 tahun dan berkomunikasi dengan baik. Metode analisis data yang di gunakan yaitu uji *Chi Square*. Hasil penelitian membuktikan hampir setengah 19 (42,2%) responden merasakan kepuasan kategori tidak puas saat rawat inap dan hampir setengah 18 (40,0%) responden memiliki loyalitas kategori rendah. Hasil uji *Chi Square* menunjukkan ada hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan loyalitas di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang didapatkan  $p\ value = (0,000) < (0,05)$ .

***Kata Kunci: Kepuasan Pasien Rawat Inap, Loyalitas, Puskesmas***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring berkembangnya dunia, pelayanan kesehatan berkualitas sangatlah diperlukan bagi masyarakat yang melakukan pengobatan. Puskesmas berperan penting dalam untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin, agar pasien merasa puas dengan yang diharapkan (Azwar, 2013). Puskesmas yang harus memberikan layanan profesional, cepat, bersih dan ramah pada saat melakukan pengobatan. Pelayanan prima dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai, (Tjiptono, 2011).

Kepuasan pasien di puskesmas adalah hal terpenting untuk kelangsungan suatu puskesmas, hal ini karena kepuasan sebagai nilai subjektif bagi kualitas pelayanan di puskesmas kepada pasien. Kepuasan pasien adalah hal terpenting dikarenakan apabila mereka puas akan melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya namun apabila tidak puas maka melakukan pengobatan di layanan kesehatan tersebut. Kepuasan pasien adalah indikator utama untuk mutu pelayanan puskesmas mengacu pada kualitas pelayanan (Indrawati, 2013).

Kemenkes RI (2018) mengemukakan kepuasan pasien untuk pelayanan kesehatan di Indonesia 78% puas dan 22% cukup puas, sehingga perlu di tingkatkan agar pasien melakukan pengobatan di layanan kesehatan termasuk puskesmas merasa puas dengan layanan yang diberikan, dengan tujuan meningkatkan kepercayaan kepada pasien guna menggunakan layanan puskesmas tersebut kembali. Ketidakpuasan pasien terhadap layanan kesehatan dikarenakan

biaya pelayanan yang mahal, fasilitas yang belum lengkap, pelayanan yang lama dan kurang puas dengan layanan yang diberikan.

Cara menciptakan kepuasan pasien di puskesmas yaitu memperbaiki mutu pelayanan dengan meningkatkan kinerja sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan kesehatan terutama pada institusi puskesmas. Pasien merasa puas apabila mencapai hasil yang optimal dalam pelayanan kesehatan seperti memperhatikan keluhan pasien, tindakan cepat terhadap keluhan pasien serta kondisi lingkungan puskesmas yang tenang. Kepuasan pasien akan mempengaruhi loyalitas pasien, semakin puas maka besar kemungkinan akan menggunakan jasa pelayanan puskesmas dan sebaliknya pasien yang tidak puas akan tidak menggunakan jasa puskesmas secara berulang (Pohan, 2010).

Loyalitas pasien terhadap puskesmas merupakan kecenderungan pasien untuk menggunakan jasa atau melakukan pengobatan secara berulang di puskesmas. Pasien yang loyal juga secara tidak langsung bisa menjadi promosi puskesmas, maksudnya puskesmas bisa mendapatkan keuntungan dari pasien karena telah merekomendasikan kepada orang lain untuk melakukan pengobatan di puskesmas tersebut (Tjiptono, 2011). Menjaga loyalitas pasien merupakan tantangan bagi puskesmas agar memberikan pelayanan profesional dan bermutu. Loyalitas pasien juga sebagai tolak ukur manajemen puskesmas untuk melakukan perbaikan terhadap kekurangan saat melayani pasien (Fitri, Najmah & Ainy, 2016).

Penelitian Abdurrouf & Sari (2017) membuktikan bahwa layanan keperawatan, operasional, kualitas pelayanan berkaitan secara positif dengan loyalitas pasien. Hasil penelitian membuktikan sebagian besar responden yang

merasa puas terhadap layanan puskesmas akan melakukan kunjungan kembali untuk berobat.

Berdasarkan hasil wawancara tanggal 26 Juni 2020 dengan 10 pasien yang terdiri dari 10 pasien rawat inap setelah melakukan pengobatan di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang, diperoleh 6 pasien menyampaikan bahwa kurang puas dengan pelayanan puskesmas karena lama menunggu antrian, dan ruangan rawat inap yang kurang bersih, dan sebanyak 4 orang merasa puas terhadap jasa puskesmas. Berdasarkan 10 pasien didapatkan juga hanya 4 orang yang loyalitas atau ingin menggunakan jasa puskesmas apabila membutuhkannya dan sebanyak 6 orang masih menimbang kembali untuk menggunakan jasa puskesmas. Berdasarkan latar maka peneliti mengambil judul “hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan loyalitas di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah ada hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan loyalitas di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan loyalitas di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang.

### **1.3.2 Tujuan Khusus**

1. Identifikasi kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang.

2. Identifikasi loyalitas pasien rawat inap di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang.
3. Menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat inap dengan loyalitas di Puskesmas Kendalkerep Kota Malang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Menambah wawasan untuk petugas kesehatan dalam bidang pelayanan kesehatan terutama dalam memberikan tingkat kepuasan pada pasien rawat inap.

##### **1.4.2 Manfaat Paraktis**

###### **1. Bagi Masyarakat**

Dijadikan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan kesehatan sehingga bisa menilai kinerja tenaga kesehatan baik di puskesmas yang berdampak terhadap kepuasan pasien.

###### **2. Bagi Keilmuan Keperawatan**

Sebagai tambahan ilmu pengetahuan mengenai hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat inap di puskesmas.

###### **3. Bagi Peneliti**

Dapat menambah ilmu bagi peneliti terkait tingkat kepuasan pasien dari pelayanan yang diberikan pihak puskesmas, serta sebagai latihan untuk menambah kesiapan, skill, wawasan dan pengetahuan.

#### 4. Bagi Institusi Pendidikan

Dapat dijadikan suatu materi tentang cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada pasien.

#### 5. Bagi Institusi Layanan Kesehatan

Dapat digunakan layanan kesehatan sebagai acuan untuk memberikan pelayanan secara merata kepada pasien rawat inap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf M., & Sari D.W.P. 2017. Model Loyalitas Pasien Berbasis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam di Semarang. *Jurnal Kesehatan* 8 (3). Universitas Islam Sultan Agung Semarang. <http://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK/article/viewFile/616/587>. Diakses pada tanggal 27 Januari 2020
- Aini D. N, Rista A., & Ida R. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD DR. H. Soewondo Kendal. *Jurnal Ners* 2 (2). STIKES Widya Husada Semarang. <http://stikeswh.ac.id:8082/journal/index.php/jners/article/view/148>. Diakses pada tanggal 04 November 2019
- Alpern R. *et al.* 2013. *Development of a Brief Instrument for Assessing Healthcare Employee Satisfaction in a Low-Income Setting*. National Taiwan University, Taiwan. [https://www.academia.edu/27639870/Development\\_of\\_a\\_Brief\\_Instrument\\_for\\_Assessing\\_Healthcare\\_Employee\\_Satisfaction\\_in\\_a\\_Low-Income\\_Setting](https://www.academia.edu/27639870/Development_of_a_Brief_Instrument_for_Assessing_Healthcare_Employee_Satisfaction_in_a_Low-Income_Setting)
- Arikunto, S. 2015. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, A. 2013. *Manjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Darus M., Milwati S. & Maemunah N. 2018. Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Nursing News* 3 (2). Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/download/833/647>. Diakses pada tanggal 17 Oktober 2019
- Fattah A. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien Di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2016. *Jurnal Keperawatan* 4 (3). Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1248/>. Diakses pada tanggal 27 Januari 2020
- Fitri A., Najmah & Ainy A. 2016. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat* 7 (1). Universitas Sriwijaya. <https://media.neliti.com/media/publications/58002-ID-correlation-between-service-quality-and.pdf>. Diakses pada tanggal 27 Januari 2020
- Griffin, Jill. 2015. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan. Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Indrawati. 2013. *Manajemen Keperawatan Dan Komunikasi Keperawatan*. Graha Ilmu: Jakarta

- Kemenkes RI. 2018. *Survey Kepuasan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2018 dilaksanakan oleh Biro Komunikasi dan Pelayanan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kristina J. K., Wahyuni T. D., & Rahayu W. H. 2017. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna BPJS di RSI G Kabupaten Malang. *Nursing News* 3 (2). Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang.  
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/download/655/527>.  
Diakses pada tanggal 25 Oktober 2019
- Maulana, A. 2013. *Sistem Pelayanan Kesehatan, Tujuan Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Mundakir. 2011. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi Dalam Pelayanan*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Nurheda, Usman & Rusman A. D. P. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Di Puskesmas Maiwakabupaten Enrekang. *Jurnal Ilmiah Manusia & Kesehatan* 1 (3). Universitas Muhammadiyah Parepare.  
<https://umpar.ac.id/jurnal/index.php/makes/article/download/106/103>.  
Diakses pada tanggal 25 Oktober 2019
- Nursalam. 2013. *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*. Jakarta: PT. Salemba Medika.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan, Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional edisi 5*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Pangerapan D. T., Palandeng O. E. I & Rattu J. M. 2018. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *Jurnal Kedokteran Klinik (JKK)* 2 (1). Universitas Sam Ratulangi.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jkk/article/download/18836/18386>.  
Diakses pada tanggal 25 Oktober 2019
- Purwanti S., Prastiwi S. & Rosdiana Y. 2017. Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Wisata Dau Malang. *Nursing News* 2 (2). Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang.  
<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/download/514/432>.  
Diakses pada tanggal 17 Oktober 2019
- Pohan, Imbalo S. 2010. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Simamora, Roymond. 2014. *Dokumentasi Proses Keperawatan*. Jember: Jember University Press
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta; Bandung

Supriyanto, E. 2015. *Kepuasan Kerja Perawat*. Jakarta: Binus

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi. 2. Yogyakarta: Andi.

