

**THE INFLUENCE QUALITY OF SERVICE ON SATISFACTION
AND OUTSIDE PATIENT LOYALTY**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN**

Putri Giovaningrum¹⁾, Andra Fristasya²⁾

¹⁾ STIKesAwal Bros Pekanbaru

e-mail :giovaniputri22@gmail.com

ABSTRACT

Service quality provides an impetus to service users to establish ties with service providers. In the long term, such a bond allows service providers to understand customer expectations. According to data from the Director General of Health Efforts at the Ministry of Health, the number of hospitals in Indonesia as of May 2012 has reached 1,959 units. 785 government hospitals or more than 50% are private hospitals. The trend of increasing the number of hospitals which is increasing year by year indicates that hospitals must be able to compete. Therefore, hospitals that have been established and operating at this time must be able to create and maintain quality hospital health services for their customers so that they do not move to other hospitals. Method : Literature Review is conducted based on the issue, methodology. Of the 2 studies used, 1 of them used an analytical method with a cross sectional approach. Results: Based on the results of the study, it was found that service quality had an effect on patient satisfaction and loyalty in the hospital.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Patient Loyalty

ABSTRAK

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pengguna jasa untuk menjalin ikatan hubungan dengan penyedia layanan jasa. Dalam waktu jangka panjang maka ikatan seperti memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan. Menurut data Dirjen Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan, jumlah rumahsakit di Indonesia per Mei 2012 sudah mencapai 1.959 unit. Rumah sakit pemerintahsebanyak 785 atau lebih dari 50% merupakan rumah sakit swasta. Tren kenaikan jumlahrumah sakit yang semakin tahun semakin bertambah mengindikasikan bahwa rumah sakitharus mampu bersaing. Oleh karena itu rumah sakit yang telah berdiri dan beroperasi saatini harus mampu menciptakan dan mempertahankan pelayanan kesehatan rumah sakityang berkualitas bagi pelanggannya agar tidak berpindah ke rumah sakit lainnya.**Metode** : Literature Review dilakukan berdasarkan issue, metodologi. Dari 2 penelitian yang digunakan 1 diantaranya menggunakan metode analitik dengan pendekatan *cross sectional*. **Hasil** : Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien dirumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Loyalitas Pasien

PENDAHULUAN

Salah satu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat adalah rumah sakit, dimana keberadaan rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Rumah sakit adalah salah satu bentuk organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan, dimana produk yang dihasilkan adalah jasa. Menurut Undang-undang no. 44 tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Pelayanan paripurna. Loyalitas pasien merupakan bagian terpenting bagi rumah sakit dan rumah sakit harus mampu mempertahankannya. Faktor-faktor lain yang berkaitan dengan permasalahan yang didapat maka kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pengguna jasa untuk menjalin ikatan hubungan dengan penyedia layanan jasa. Dalam waktu jangka panjang maka ikatan seperti memungkinkan penyedia jasa dapat memahami harapan pelanggan. Loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan seseorang atas suatu produk atau jasa

tertentu yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit serta untuk tetap menjadi pelanggan dari rumah sakit tersebut. Loyalitas pasien tidak hanya meningkatkan nilai dalam bisnis, tetapi juga dapat menarik pelanggan baru dan dengan meningkatkan loyalitas pasien akan meningkatkan profit bagi rumah sakit. Dengan mempertahankan pasien-pasien lama akan lebih menguntungkan bagi rumah sakit dibandingkan untuk menarik pasien baru, selain dalam hal biaya pemasaran lebih sedikit, pasien lama akan menarik pasien-pasien baru

METODE

metode yang di ambildari literatur riviui ini observasi dan dokumentasi. Obeservasi itu berupa melakukan study pendahuluan terhadap rumah sakit dan dokumentasi dengan cara mencari beberapa jurnal dan buku terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad, didapat data kunjungan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad dari tahun 2019-2021. Berdasarkan data diatas, jumlah kunjungan pasien rawat jalan selama 3 tahun belakangan ini pada tahun 2019-2021 mengalami fluktuasi, yang mana fluktuasi mengalami peningkatan dan penurunan dalam jumlah kunjungan. Pada pasien rawat jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau jumlah kunjungan pada tahun 2019 sebanyak 117.410 pasien. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan

pasien mengalami penurunan dengan jumlah kunjungan pasien sebanyak 94.172 pasien. Tahun 2021 jumlah kunjungan pasien mengalami peningkatan sebanyak 101.977 pasien.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau".

KESIMPULAN

Dari uraian 2 penelitian terkait diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, kualitas pasien sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan dan tingkat loyalitas pasien terhadap pelayanan yang diterima oleh pasien.

SARAN

Berdasarkan latar belakang dan pembahasan Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien ?

Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien ?

DAFTAR PUSTAKA

Borie&Damanhour, 2013. Patients' satisfaction of service quality in Saudi hospitals: a SERVQUAL analysis. International Journal of Health Care Quality Assurance website. Vol. 26 No. 1, pp. 20-30.

Ilham Karin Rizkiawan. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan

Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah.

Qomariah, Nurul. 2012. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan." Jurnal Aplikasi Manajemen 10(177-187).

Saputra, Falla Ilhami. 2013. "Kualitas Layanan, Citra Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)." Aplikasi Manajemen 11(3): 445-57.

