

**ANALISIS LOYALITAS BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN
PESERTA BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL
NON PENERIMA BANTUAN IURAN PADA PASIEN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS NGLETIH
KOTA KEDIRI**

Sandu Siyoto*, Mareta Dewi Ariyanti *

*STIKES Surya Mitra Husada Kediri

ABSTRACT

Institution Of Social Security (BPJS) is an institution of social security in the public service, there's also a lack, thereby affecting the quality of service to the community. The purpose of this study was to analyze loyalty based on satisfaction level of participants Institution Of Social Security Non Recipients in PuclicHealth Center Ngletih Kediri.

The study design used is quantitative analytical research by cross sectional. The population as many as 258 respondents. By using simple random sampling obtained a sample of 157 respondents. The independent variable is the satisfaction while the dependent variable is loyalty.

The result showed 97 respondents (61.8%) patients were not satisfied and 85 respondents (54.1%) patients were not loyal to the value of $p = 0.000 < \alpha = 0,05$ so that H_0 rejected, which means there is influence loyalty to the Agency Participant satisfaction levels Social Security Recipients Non Dues in PuclicHealth Center Ngletih Kediri. With Exp (B) of 64.834, then the patient is loyal effect 64 times greater than patients who were not satisfied.

By providing services that appropriate with patient satisfaction indicators will directly be able to create a loyal patients, so they do not easily move to the other treatment.

Keywords: *Satisfaction, Loyalty, participants BPJS Non Recipient Fees, Outpatient*

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga penyelenggara jaminan sosial sehingga dengan adanya jaminan sosial, risiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif, mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh lembaga yang menyelenggara-

kan jaminan sosial. Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan dituntut untuk memberikan informasi kesehatan yang tepat dalam pelayanan kesehatan dan menghasilkan data yang akurat. (Fuzna, 2014)

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak dijumpai kekurangan, sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat . Jika kondisi seperti ini tidak direspon, maka akan menimbulkan citra yang kurang baik terhadap puskesmas sendiri . Mengingat jenis pelayanan yang sangat beragam, maka dalam memenuhi pelayanan diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi di lingkungan instansi kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah hak asasi manusia yang harus diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Untuk mencapai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat perlu adanya kerjasama dan usaha yang berkesinambungan (Fuzna, 2014).

Dalam bidang kesehatan Kota Kediri adalah salah satu kota yang sangat memperhatikan kesejahteraan masyarakatnya terutama dalam bidang kesehatan dan pelayanan masyarakatnya. Dengan munculnya kebijakan pemerintah mengenai peningkatan taraf kesehatan melalui program BPJS Kesehatan, pemerintah Kota Kediri merespon positif dengan mendukungnya program tersebut. Puskesmas pemerintah sudah menggunakan pelayanan BPJS Kesehatan.

Puskesmas merupakan pelayanan tingkat 1 atau dasar, yaitu pelayanan kesehatan non spesialis. Adapun pelayanan yang diberikan BPJS di puskesmas meliputi pelayanan promotif dan preventif, pemeriksaan atau pengobatan dan konsultasi medis, tindakan medis non spesialis baik operatif maupun non operatif, pelayanan obat dan alat bahan habis pakai, transfusi darah sesuai dengan kebutuhan medis, pemeriksaan penunjang diagnostik

laboratorium tingkat pertama, rawat inap tingkat pertama sesuai dengan indikasi medis (Hatmoko, 2006)

Seperti yang diamati pada Puskesmas Ngletih Kota Kediri pada pelaksanaan BPJS Kesehatan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara awal dengan pengguna BPJS di puskesmas ngletih Kota Kediri masih ada beberapa kendala atau keluhan yang dirasakan oleh pasien mengenai pelayanan BPJS pengguna kartu BPJS Kesehatan. Dari adanya program BPJS ini malah mengakibatkan kualitas pelayanan BPJS menurun karena banyaknya aturan baru yang membuat pelayanan tidak maksimal, seperti ada beberapa resep obat yang harus dibeli diluar puskesmas. Terbatasnya fasilitas BPJS Kesehatan ini yang kurang menunjang pelayanan BPJS Kesehatan di puskesmas ngletih Kota Kediri. Kemudian keluhan berkaitan dengan pemberian 1 SEP (Surat Elegibilitas Peserta) kepada pasien. Sehingga pemeriksaan hanya bisa dilakukan di satu jenis pelayanan saja.

Permasalahan penting yang berkaitan dengan loyalitas pasien terutama peserta BPJS yang perlu diperhatikan oleh Puskesmas Ngletih adalah kualitas layanan dengan indikator bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan adanya empati yang diterima pasien sehingga akan menciptakan kepuasan. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa puskesmas tidak hanya mementingkan hasil akhir saja yang berupa kesembuhan dirinya atau kepuasan keluarga semata, tetapi mereka sudah menilai apa yang mereka lihat dan rasakan saat berobat di Puskesmas Ngletih. Mengamati permasalahan tersebut, maka dalam memenuhi harapan pasien pihak manajemen

Puskesmas Ngletih harus mampu mewujudkan pelayanan, kepercayaan serta komitmen yang terbaik pada pasiennya jika tidak ingin ditinggalkan oleh masyarakat sebagai pelanggan utamanya di masa yang akan datang.

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu di tingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik. (Khusnawati,2010).

Kepuasan pasien atau pelanggan adalah inti dari pemasaran yang berorientasi kepada pasien atau pelanggan. Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pasien, dan kepuasan sangat erat hubungannya dengan "*word of mouth*", maka pelayanan yang memuaskan tersebut juga akan mendatangkan pelanggan baru. Efek selanjutnya akan berlanjut pada proses terbentuknya citra Puskesmas yang meningkat. Hal ini dikarenakan kondisi persaingan yang sangat ketat. Maka setiap Puskesmas

akan berusaha untuk menempatkan dirinya sebaik mungkin dimata pasien agar dapat dipercaya untuk memenuhi kebutuhan dalam bidang kesehatan (Rangkuti, 2006).

Loyalitas menurut beberapa ahli merupakan fungsi dari suatu kepuasan pelanggan atau dalam hal ini adalah pasien, rintangan dari suatu pengalihan, dan sebagian dari keluhan pelanggan atau pasien. Pasien yang merasa terpuaskan dapat melakukan tindakan berulang sebagai penggunaan jasa secara berulang pada waktu yang akan datang dan memberitahukan pada orang lain atas kinerja produk jasa yang dirasakan. Loyalitas pada pasien di sini merupakan dampak dari kesediaan pasien atas suatu layanan atau jasa medis tertentu yang diwujudkan secara berkelanjutan dari kepuasan pasien dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh puskesmas serta untuk menjadi pengguna secara berulang di puskesmas yang bersangkutan. Loyalitas menjadi suatu bentuk nyata atas kesediaan pasien untuk menggunakan kembali, yang memiliki kekuatan dan sikap positif terhadap puskesmas (Sri Fitriani, 2014).

Selain itu menurut Tjiptono (2011), bahwa keuntungan lain dari loyalitas yaitu menurunkan biaya pemasaran, mem-persingkat waktu dan biaya transaksi, menurunkan biaya turn over, dan word of much yang positif.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif serta menciptakan pelanggan yang loyal. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap

pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Supranto, 2005). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis loyalitas berdasarkan tingkat kepuasan peserta BPJS pada pasien rawat jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian yaitu observasional. Jenis penelitian ini adalah penelitian analitik kuantitatif dengan desain penelitian yang di gunakan adalah cross sectional study. Penelitian dilaksanakan mulai 29 Maret sampai 4 April 2016. Variabel independent dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan sedangkan Variabel dependent dalam penelitian ini

adalah loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan alat bantu kuesioner.

Populasi, Sampel dan Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien peserta BPJS non PBI di

Puskesmas Ngletih Kota Kediri. Berdasarkan data, terdapat jumlah rata-rata per bulan atau populasi sejumlah 258 pasien BPJS non PBI.

Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah "Regresi Logistik". Dalam proses perhitungannya dibantu dengan menggunakan bantuan *Statistical Product and Solution Service (SPSS) for windows*.

HASIL PENELITIAN

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Non PBI Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri

Tabel 1. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Non PBI Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri

No	Parameter Kepuasan	Frekuensi		Total	(%)		Total (%)
		Puas	Tidak Puas		Puas	Tidak Puas	
1	Reliability (Kehandalan Petugas)	40	117	157	25,4	74,6	100
2	Responsiveness (Daya Tanggap)	65	92	157	41,4	58,6	100
3	Assurance (Jaminan)	63	94	157	40,1	59,9	100
4	Tangible (Bukti Fisik)	61	96	157	38,9	61,1	100
5	Emphaty (Empati)	71	86	157	45,2	54,8	100

Berdasarkan tabel 1 tingkat kepuasan pasien BPJS Non PBI pada

pasien rawat jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri diketahui bahwa sebagian besar responden tidak puas

diakibatkan dari kehandalan petugas yaitu sebanyak 117 responden (74,6%) dari total 157 responden.

Pengukuran Loyalitas Pasien BPJS Non PBI Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri

Tabel 2. Pengukuran Loyalitas Pasien BPJS Non PBI Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri.

No	Parameter Loyalitas	Frekuensi		Total	(%)		Total (%)
		Loyal	Tidak Loyal		Loyal	Tidak Loyal	
1	Frekuensi kunjungan	68	89	157	43,3	56,7	100
2	Tidak mudah beralih	60	97	157	38,2	61,8	100
3	Merekomendasikan kepada orang lain	74	83	157	47,1	52,9	100
4	Menyampaikan keluhan	71	86	157	45,2	54,8	100
5	Melakukan Pembelaan	74	83	157	47,1	52,9	100

Berdasarkan Tabel 2 Loyalitas pasien BPJS Non PBI pada pasien rawat jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri diketahui bahwa sebagian besar responden tidak loyal karena

masih mudah beralih ke balai pengobatan lainnya yaitu sebanyak 97 responden (61,8%) dari total 157 responden.

Tabulasi Silang Antara Tingkat Kepuasan dengan Loyalitas Pasien

Tabel 3. Tabulasi Silang Antara Tingkat Kepuasan dengan Loyalitas Pasien

Kepuasan	Puas	Loyalitas		Total	
		Loyal	Tidak Loyal		
Kepuasan	Puas	Total	57	3	60
		% Total	36,3	1,9	38,2
Kepuasan	Tidak Puas	Total	15	82	97
		% Total	9,6	52,2	61,8
Total	Total	Total	72	85	157
		% Total	45,9	54,1	100

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tidak puas dan tidak loyal yakni sebanyak 82 responden (52,2%) dari total 157 responden. Dari hasil analisa data dilakukan uji statistik loyalitas terhadap tingkat

kepuasan dengan menggunakan uji regresi logistik, didapatkan nilai $p = 0.000$. karena nilai $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ sehingga H_1 diterima dengan demikian ada pengaruh loyalitas terhadap tingkat kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran pada pasien rawat jalan di Puskesmas

Ngletih Kota Kediri dengan Exp(B) sebesar 64,834.

PEMBAHASAN

Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngletih Kota Kediri

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngletih Kota Kediri diketahui bahwa sebagian besar responden tidak puas pada indikator reliability (kehandalan petugas) yakni sebesar 117 responden dari 157 responden atau 74,6%.

Menurut Parasuraman (2007) ada 5 indikator kepuasan pasien yaitu reliability atau kemampuan untuk memberikan pelayanan, responsiveness atau kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang baik pada pasien, assurance atau kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pasien, empathy atau aspek yang menekankan pada perlakuan konsumen sebagai individu, tangibles atau pelayanan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik seperti sesuatu yang nampak, sesuatu yang oleh pasien dapat diraba dapat dicium dapat dilihat serta dapat didengar. Dari hasil penelitian kepuasan pasien di Puskesmas Ngletih Kota Kediri berdasarkan tabel 4.2 kehandalan petugas memiliki prosentase paling tinggi yang menyebabkan pasien tidak puas yakni sebesar 74,6%.

Penting bagi suatu puskesmas untuk mengetahui seberapa jauh aspek bukti langsung yang paling tepat, yaitu masih memberikan kesan yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi tidak menyebabkan harapan pasien

yang terlalu tinggi. Atributnya adalah fasilitas fisik, peralatan, penampilan petugas kesehatan, dan materi promosi. Dibandingkan dengan empat indikator lainnya, indikator kehandalan petugas sering di persepsikan paling penting bagi pasien. Atributnya adalah penanganan data pasien, penyediaan pelayanan sesuai perjanjian, pelayanan yang tepat pertama kali, penanganan masalah kepada pasien, dan penyedia pelayanan tepat waktu.

Daya tanggap adalah dimensi kualitas pelayanan paling dinamis. Pelayanan yang tanggap juga dipengaruhi oleh sikap petugas yang langsung berhubungan dengan pasien. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pasien. Atributnya adalah siap sedia menanggapi pertanyaan pelanggan, pelayanan pasien, penyampaian informasi saat pelayanan, dan kemauan untuk membantu pasien.

Jaminan adalah dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan puskesmas dan perilaku petugas kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pasien. Atributnya adalah keramahan, kompetensi, reputasi dan kejujuran. Empati merupakan ketetapan memperdulikan serta perhatian secara pribadi kepada pasien. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan. Atributnya adalah jam kerja, perhatian dalam pelayanan, menjadikan pasien tertarik kepada puskesmas tersebut, perhatian

pribadi kepada pasien, dan memahami kebutuhan pasien.

Pada penelitian di Puskesmas Ngletih Kota Kediri penyebab pasien tidak puas tertinggi terdapat pada indikator kehandalan petugas yaitu dikarenakan petugas kesehatan yang tidak ramah terhadap pasien. Pada saat melakukan penelitian banyak pasien yang mengeluh tentang petugas kesehatan yang jahat atau tidak ramah terhadap pasien.

Menurut Kotler dan Keller (2005), “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan”.

Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pasien tidak puas. Dan sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan itu berarti pasien puas. Jika kinerja melebihi harapan, itu artinya pasien amat sangat puas. Kepuasan pasien telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan penting bagi aktifitas bisnis. Kepuasan pasien berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pasien dan meningkatnya reputasi puskesmas.

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek (Yuwono, 2010). Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Kotler (dalam Nursalam, 2011) menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau

kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Pada dasarnya kepuasan merupakan hal yang bersifat individu. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek yang sesuai dengan keinginan individu, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya.

Menurut Azwar (2008), Secara umum macam kepuasan ada dua yaitu kepuasan yang mengacu pada ketersediaan pelayanan kesehatan dan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan yang satunya yaitu kepuasan yang hanya mengacu pada kenyamanan pelayanan. Efektifitas pelayanan serta keamanan tindakan.

Dalam memprediksi kepuasan pasien, umumnya indikator yang sering digunakan secara objektif adalah jumlah keluhan pasien atau keluarga, kritik dalam kolom surat pembaca, pengaduan mala praktek, laporan dari staf medik dan perawatan dan sebagainya. Bentuk kongret untuk mengukur kepuasan pasien rumah sakit dalam seminar survei kepuasan pasien di puskesmas, ada aspek-aspek yang dapat diukur yaitu kenyamanan, hubungan pasien dan kompetensi teknis petugas kesehatan.

Berdasarkan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngletih Kota Kediri diketahui bahwa sebagian besar responden tidak puas terdapat pada indikator kehandalan petugas karena terdapat petugas kesehatan yang kurang ramah terhadap pasien. Sebaiknya hal tersebut harus sangat di perhatikan oleh pihak Puskesmas

Ngletih untuk menjaga kualitas di Puskesmas Ngletih agar pasien merasa puas berobat di Puskesmas Ngletih. Untuk mengetahui hal-hal tersebut sebagai bahan evaluasi untuk petugas kesehatan di Puskesmas Ngletih sebaiknya diberikan kotak kritik dan saran di setiap poli yang ada di Puskesmas tersebut untuk mengetahui keluhan kesah pasien terhadap pelayanan yang ada di Puskesmas Ngletih karena kepuasan pasien harus diutamakan dan diperhatikan untuk menciptakan pasien yang loyal.

Loyalitas Pasien di Puskesmas Ngletih Kota Kediri

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada loyalitas pasien di Puskesmas Ngletih Kota Kediri diketahui bahwa sebagian besar responden tidak loyal terdapat dalam indikator tidak mudah beralih yakni sebanyak 97 responden atau 61,8% pasien masih ingin beralih ke balai pengobatan lain.

Menurut Parasuraman (2007), ada 5 indikator dari loyalitas pasien yaitu frekuensi Kunjungan, tidak mudah beralih, me-rekomendasikan kepada orang lain, menyampaikan keluhan, melakukan pembelaan. Dari hasil penelitian loyalitas pasien di Puskesmas Ngletih Kota Kediri berdasarkan tabel 4.3 pasien masih mudah beralih ke balai pengobatan lain ini membuktikan bahwa banyak pasien yang tidak loyal yakni sebesar 61,8%.

Adapun contoh dari indikator loyalitas pasien yaitu frekuensi kunjungan misalnya jika setiap kali sakit atau terdapat keluarga yang sakit selalu berobat di Puskesmas tersebut. Tidak mudah beralih misalnya tidak akan terpengaruh jika

ada orang lain yang menyarankan untuk berobat ke puskesmas atau balai pengobatan lainnya dan selalu memilih satu balai pengobatan saat setiap kali berobat. Merekomendasikan kepada orang lain misalnya menyarankan orang lain untuk berobat ke puskesmas atau balai pengobatan tersebut setiap kali sakit dan memberikan informasi tentang keunggulan fasilitas maupun keahlian petugas kesehatan pada puskesmas atau balai pengobatan tersebut. Menyampaikan keluhan misalnya menyampaikan kritik dan saran kepada petugas kesehatan. Melakukan pembelaan, jika ada orang lain yang berkata negatif tentang puskesmas atau balai pengobatan tersebut.

Pada penelitian di Puskesmas Ngletih Kota Kediri penyebab pasien tidak loyal prosentase terendah terdapat pada indikator tidak mudah beralih yaitu masih banyaknya pasien yang mudah terpengaruh jika ada orang lain yang menyarankan untuk berobat ke balai pengobatan lainnya.

Loyalitas secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen pasien menggunakan fasilitas maupun jasa yang diberikan oleh puskesmas, serta untuk tetap menjadi pasien dari puskesmas tersebut. Maka loyalitas pasien dapat didefinisikan sebagai "suatu kesetiaan pasien yang ditunjukkan dengan perilaku kunjungan teratur setiap kali berobat dalam waktu yang panjang melalui serangkaian keputusan-keputusan pasien" (Griffin, 2013).

Loyalitas pasien didefinisikan sebagai suatu ukuran kesetiaan

dari pasien dalam menggunakan suatu jasa pelayanan kesehatan pada kurun waktu tertentu pada situasi dimana banyak jasa kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhannya dan pasien memiliki kemampuan mendapatkan-nya. Tingkat kesetiaan pasien terhadap suatu jasa pelayanan kesehatan tergantung pada beberapa faktor, seperti besarnya biaya untuk berpindah ke balai pengobatan lainnya, adanya kesamaan mutu, kuantitas atau pelayanan dari jenis jasa pengganti, adanya risiko perubahan biaya akibat balai pengobatan pengganti.

Penelitian yang ada menyatakan bahwa loyalitas sebagai perilaku nyata yang konsisten sepanjang waktu. Pendekatan terhadap loyalitas tidak dapat dilihat sebagai suatu hal yang menyeluruh mengenai faktor-faktor yang menyebabkan timbulnya loyalitas, namun loyalitas dapat dibentuk dari perilaku-perilaku. Selama beberapa dekade ini loyalitas ditelaah dengan menggunakan pendekatan sikap, hal ini dicerminkan salah satunya dengan keinginan untuk merekomendasikan penyedia jasa pelayanan kepada orang lain.

Aspek-aspek yang mempengaruhi loyalitas pasien adalah *satisfaction* (kepuasan) merupakan pembandingan antara harapan sebelum melakukan dengan kinerja yang dirasakan, *emotional bonding* (ikatan emosi), dimana pasien dapat terpengaruh dari sebuah nama balai pengobatan yang memiliki daya tarik tersendiri, sehingga pasien dapat diidentifikasi dalam sebuah nama balai pengobatan. Sebuah nama pada balai pengobatan dapat mencerminkan karakteristik pelanggan tersebut, *trust* (kepercayaan), yaitu kemauan seseorang untuk mempercayakan

perusahaan atau sebuah nama balai pengobatan untuk melakukan dan menjalankan sebuah fungsi, *choice reduction* *anhabit* (kemudahan), pasien akan merasa nyaman dengan sebuah nama balai pengobatan ketika dalam melakukan transaksi memberikan kemudahan, *history with the company* (pengalaman terhadap perusahaan), yaitu pengalaman pasien terhadap perusahaan dapat membentuk perilaku (Putri, 2010).

Penelitian lain mendapati kurangnya pengaruh kepuasan terhadap loyalitas. Misalnya Jones dan Sasser (2005) menyimpulkan bahwadengan hanya memuaskan pelanggan adalah tidak cukup menjaga mereka untuk tetap loyal, sementara mereka bebas untuk membuat pilihan. Stewart (2007) menyimpulkan adalah keliru untuk mengemukakan asumsi bahwa kepuasan dan loyalitas adalah bergerak bersama-sama. Reicheld (2006) mengemukakan buktibahwa dari para pelanggan yang puas atau sangat puas, antara 65 % sampai 85% akan berpindah ke produk lain.

Persaingan yang semakin ketat antara institusi penyedia produk maupun jasa menimbulkan kesulitan dalam meningkatkan jumlah pasien. Di pihak lain untuk memasuki pasar baru memerlukan biaya yang cukup besar. Biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelanggan baru 6 kali lebih besar dari biaya untuk mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu alternatif yang lebih baik adalah melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan pasar yang sudah ada, salah satunya adalah melalui usaha meningkatkan kesetiaan pasien.

Jumlah pasien yang banyak dalam waktu yang lama akan memberikan profit yang besar dan

berkesinambungan agar puskesmas tetap bertahan dan berkembang. Di balik jumlah pasien, tersirat mutu pelayanan yang berkaitan erat dengan kepuasan. Mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pasien dan akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pasien yang loyal. Pelayanan pasien mempunyai pengaruh terhadap kelangsungan dan profitabilitas puskesmas tersebut. Keuntungan loyalitas dapat dikatakan bersifat jangka panjang dan kumulatif, dimana meningkatnya loyalitas pasien dapat menyebabkan profitabilitas yang lebih tinggi, retensi pegawai yang lebih tinggi, dan basis keuangan yang lebih stabil.

Imbalan yang diberikan oleh loyalitas pasien yang tinggi sangat besar bagi suatu puskesmas. Oleh karena itu puskesmas perlu memahami bagaimana dan mengapa loyalitas tercipta, dimana terciptanya loyalitas dapat dilihat pada siklus kunjungan pasien, dan setiap langkah pada siklus kunjungan merupakan kesempatan untuk memupuk loyalitas (Setiawan, 2012).

Berdasarkan penelitian tentang loyalitas pasien di Puskesmas Ngletih Kota Kediri diketahui bahwa sebagian besar responden tidak loyal terdapat pada indikator tidak mudah beralih yang mendapatkan prosentase terendah karena masih banyaknya pasien yang mudah terpengaruh jika ada orang lain yang menyarankan untuk berobat ke balai pengobatan lainnya. Sebaiknya pihak puskesmas lebih melakukan pendekatan kepada pasien lebih ramah, lebih memperhatikan pasien dengan baik dan untuk meningkatkan perbaikan pada SDM sebaiknya diadakan pelatihan-pelatihan ataupun *work-*

shop kepada petugas kesehatan, karena jika pasien merasa puas dengan pelayanan di puskesmas tersebut dapat menyebabkan siklus kunjungan yang tinggi dan hal tersebut akan menciptakan loyalitas pasien yang tinggi juga.

Loyalitas Berdasarkan Tingkat Kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran Pada Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Ngletih Kota Kediri

Hasil analisa data diketahui bahwa nilai $p = 0,000 < \alpha = 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dengan demikian ada pengaruh loyalitas berdasarkan tingkat kepuasan Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran pada pasien rawat jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri. Maka pasien yang loyal pengaruhnya 64 kali lebih besar dari pada pasien yang tidak puas. Dimana hasil tabulasi silang antara tingkat kepuasan dengan loyalitas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden tidak puas dan tidak loyal yakni sebesar 82 responden (52,2%) dari total 157 responden.

Kepuasan pasien dapat juga diartikan sebagai suatu sikap pasien, yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya. Minat seseorang untuk berperilaku membeli dipengaruhi oleh sikap, tapi minat untuk menggunakan kembali jasa pelayanan keperawatan akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu memakai jasa yang sama. Minat pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan pada suatu balai pengobatan sangat besar dipengaruhi oleh pengalaman

kepuasan dalam menerima pelayanan (Lamiri, 2008).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, puskesmas harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Kepuasan berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien atau keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai, apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita-derita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut (Tjiptono, 2007).

Kepuasan pasien yang tercipta dapat memberikan manfaat, di antaranya membentuk rekomenda-

si dari mulut ke mulut. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien yang akan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut. Pasien yang loyal mempunyai kecenderungan untuk menganjurkan orang lain berobat ke puskesmas dimana pasien mendapatkan kepuasan, menjadi rekomendasi dari mulut ke mulut yang kuat.

Loyalitas pasien dapat mengakibatkan tumbuhnya keinginan untuk melakukan kunjungan atau penggunaan jasa pelayanan kesehatan di puskesmas tersebut setiap kali sakit dan akan sukarela merekomendasikan jasa pelayanan kesehatan tersebut kepada orang lain. Rekomendasi kepada orang lain terjadi bukan hanya dikarenakan oleh kualitas jasa yang baik, melainkan juga karena pasien merasakan kepuasan. Kepuasan yang dirasakan pasien secara langsung akan membuat pasien merasa yakin bahwa puskesmas tersebut telah mampu berbuat sesuai dengan harapannya. Loyalitas pasien diperoleh salah satunya dari kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa kesehatan di suatu puskesmas.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri, diketahui bahwa ada pengaruh loyalitas berdasarkan tingkat kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien dapat terjadi akibat ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang dirasakannya indikator paling menonjol yang menyebabkan pasien tidak puas yaitu terdapat pada indikator kehandalan petugas dikarenakan petugas kesehatan di Puskesmas Ngletih yang kurang ramah terhadap pasien. Hal tersebut sangat besar kaitannya dengan loyalitas pasien dan dapat menyebabkan pasien menjadi tidak

loyal dengan Puskesmas tersebut. Pada loyalitas prosentase terendah didapatkan pada indikator tidak mudah beralih yaitu masih banyaknya pasien yang mudah terpengaruh jika ada orang lain yang menyarankan untuk berobat ke balai pengobatan lainnya. Karena banyaknya keluhan pasien akibat dari petugas kesehatan yang tidak ramah sangat berakibat besar pada loyalitas pasien secara otomatis pasien merasa tidak puas dan pada akhirnya memutuskan untuk berpindah ke balai pengobatan lainnya. Oleh karena itu pihak puskesmas harus lebih memperhatikan kepuasan pasien dan hal tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi kepada petugas kesehatan yang ada di Puskesmas Ngletih untuk menciptakan loyalitas pasien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran pada pasien rawat jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri diketahui bahwa sebagian besar responden tidak puas yakni terdapat pada indikator kehandalan petugas dikarenakan petugas yang kurang ramah terhadap pasien yaitu sebesar 117 responden (74,6%).
2. Loyalitas pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran pada pasien rawat jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri diketahui bahwa sebagian besar responden tidak loyal, prosentase terendah terdapat pada indikator tidak mudah beralih yaitu masih banyaknya pasien yang mudah terpengaruh jika ada orang lain

yang menyarankan untuk berobat ke balai pengobatan lainnya yakni sebesar 97 responden (61,8%).

3. Tingkat kepuasan berpengaruh pada loyalitas pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Non Penerima Bantuan Iuran pada pasien rawat jalan di Puskesmas Ngletih Kota Kediri.

Saran

1. Bagi Akademi
Diharapkan dapat berguna bagi kalangan akademisi terhadap penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.
2. Bagi Lahan (Puskesmas Ngletih Kota Kediri)
Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak puskesmas dalam meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien. Untuk meningkatkan perbaikan pada SDM sebaiknya dilakukan pelatihan-pelatihan maupun workshop pada petugas kesehatan.
3. Bagi Masyarakat
Diharapkan masyarakat dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama peserta BPJS yang berkunjung di Puskesmas Ngletih tentang loyalitas berdasarkan tingkat kepuasan.
4. Bagi Peneliti
Diharapkan peneliti dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat selama perkuliahan dan memahami masalah-masalah yang terjadi pada bidang keilmuan manajemen, khususnya dapat menganalisis loyalitas berdasarkan tingkat kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. CV. Alfabeta. Bandung.
- INA CBG's. 2014. *Kepesertaan BPJS Kesehatan PBI dan Non PBI*. (<http://inacbg.blogspot.co.id/2015/02/kepesertaan-bpjs-kesehatan-pbi-dan-non.html>). Diakses pada 16 Oktober 2015
- Jamsos Indonesia. 2014. *Fungsi, tugas dan wewenang BPJS*. (<http://www.jamsosindonesia.com/cetak/printout/268>). Diakses pada 16 Oktober 2015
- Kotler, Philip dan Kevin Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jil 1. Edisi 12*. Jakarta : Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*, UI Press, Jakarta.
- Mosahab, Rahim, Osman Muhamad, and T. Ramayah. 2010. *Service Quality Customer Satisfaction and Loyalty: a test of mediation*. International Business Research. Vol. 3, No. 4, October 2010.
- Muninjaya, Gde. 2011. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Nidia. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar*. Skripsi. Makassar. Universitas Hassanudin,: 14-23.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml & L.L. Berry. "SERVQUAL: Review, Critique Research Agenda", Journal of Marketing, page 111-124. 1994.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. *Balanc Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perception and Expectation New York* : The Free Press, A Division of Macmillan. 1990.
- Pohan, I S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta 2006.
- Rangkuti, Freddy. 2010, *Measuring Customer Satisfaction*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sari, W, Irine Diana. 2010. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Cetakan Keempat. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sri, Fitriani. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Di Rawat Inap RSUD Dr. Moewardi*. Naskah Publikasi. Surakarta. Universitas Muhammadiyah,: 9-12
- Sutyaningsih, 2009. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien*. RB Al Ihsan Depan SPBU Pertamina Simpang Empat -Pasaman Barat. Volume 11 nomor 2, hal 1-10.