

The Relationship between Service Satisfaction and Patient Loyalty at Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon 2025

Hubungan Kepuasan Layanan dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon Tahun 2025

Ananda Sandi Salsabila^{1*}, Totok Subianto², Elfi³, Bambang Karmanto⁴

^{1,2,3,4} Program Studi DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan,
Poltekkes Kemenkes Tasikmalaya

(*) Corresponding Author: anandasalsabila5916@gmail.com

Article info

Keywords:

Satisfaction, Loyalty, Service Quality

Abstract

The provision of health services by health care facilities must prioritize the best and optimal services to increase customer satisfaction, thus fostering loyalty. Preliminary interviews with existing patients with the general payment method (karcis) were satisfied with the services at Puskesmas Kedawung because the services are complete, comfortable and the costs are fairly cheap. However, if the aspects of comfort, speed, and personal approach are not improved, there is potential for patients to switch to clinics or independent doctor practices that are felt to be more individually responsive. The purpose of this study was to determine the relationship with service satisfaction with patient loyalty at Puskesmas Kedawung Cirebon in 2025. This type of research is quantitative analytic with a cross-sectional approach. The population used was patients with the general payment method and had visited before at the Kedawung Health Centre with a sample size of 90 respondents. The results of research using the chi-square test (p value 0.000 < 0.05) showed that there is a significant relationship between service satisfaction and patient loyalty at Puskesmas Kedawung, Cirebon Regency. With this research it is hoped that the Puskesmas can continue to improve and maintain service quality, and can guarantee confidentiality to every patient and conduct regular satisfaction surveys to evaluate health service performance.

Kata kunci:

Kepuasan, Loyalitas, Kualitas Pelayanan

Abstrak

Pemberian layanan kesehatan oleh fasilitas pelayanan kesehatan harus memprioritaskan layanan yang terbaik dan optimal untuk meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga menumbuhkan loyalitas. Wawancara pendahuluan kepada pasien lama dengan metode bayar umum (karcis) merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Kedawung dikarenakan pelayanannya lengkap, nyaman dan biayanya terbilang murah. Namun, jika aspek kenyamanan, kecepatan, dan pendekatan personal tidak ditingkatkan, ada potensi pasien beralih ke klinik atau praktik dokter mandiri yang dirasa lebih responsif secara individual. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dengan kepuasan layanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon tahun 2025. Jenis penelitian ini merupakan kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi yang digunakan adalah pasien dengan metode bayar umum dan pernah berkunjung sebelumnya di Puskesmas Kedawung dengan jumlah sampel 90 responden. Hasil penelitian

menggunakan uji *chi-square* (p value $0,000 < 0,05$) diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan layanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon. Dengan adanya penelitian ini diharapkan Puskesmas dapat terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan, serta dapat menjamin kerahasiaan pada setiap pasien dan melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mengevaluasi kinerja pelayanan kesehatan.

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan kesehatan kian semakin tumbuh cepat dengan banyaknya bermunculan fasilitas pelayanan kesehatan mandiri/swasta. Persaingan ketat pun tidak dapat dihindari oleh fasilitas pelayanan kesehatan baik swasta maupun negeri termasuk Puskesmas sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan. Oleh karena itu fasilitas pelayanan kesehatan perlu menjaga mutu dan kualitas layanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Puskesmas berperan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang memiliki fungsi utama dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya. Pada dasarnya, puskesmas merupakan komponen penting dari infrastruktur layanan publik, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, sehingga memastikan pencapaian tingkat kepuasan masyarakat yang optimal. Oleh karena itu, komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh puskesmas tidak hanya merupakan tujuan tetapi kebutuhan mendasar untuk mencapai tujuan kepuasan masyarakat (Nurhayati, 2014).

Persaingan antar pemberi layanan kesehatan kian semakin ketat, sehingga fasilitas pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan pasien agar dapat mencapai kepuasan pasien. Pemberian layanan kesehatan oleh fasilitas pelayanan kesehatan harus memprioritaskan layanan yang terbaik dan optimal untuk meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga menumbuhkan loyalitas. Sejalan dengan Surachman dan Agustina (2023), meningkatkan kualitas layanan merupakan keharusan penting bagi rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan yang menavigasi lanskap kompetitif penyediaan layanan kesehatan. Kualitas layanan yang unggul berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap institusi kesehatan. Beberapa studi ilmiah telah meneliti hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien (Sitepu dan Kosasih, 2024). Pasien yang menunjukkan kesetiaan tidak diragukan lagi akan memberikan keuntungan kepada rumah sakit. Oleh karena itu, penting bagi institusi untuk mempertahankan, jika tidak menambah, kesetiaan pasien melalui peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Penelitian Sari *et al.* (2020) menguatkan bahwa jika pasien merasa puas/sangat puas maka pasien akan loyal terhadap pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan. Hal ini sejalan dengan Surachman & Agustina (2023) bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien. Penelitian Kartika *et al.* (2023) menunjukkan hubungan antara kepuasan pasien dengan loyalitas pasien. Kepuasan pasien yang tinggi akan memberikan tingkat loyalitas yang tinggi. Meskipun sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas keterkaitan antara kepuasan layanan dan loyalitas pasien, masih terdapat kesenjangan dalam konteks pelayanan kesehatan tingkat pertama di Indonesia, khususnya di Puskesmas.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kekosongan studi yang secara spesifik menganalisis hubungan antara kepuasan layanan dan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon, sebagai salah satu

fasilitas kesehatan tingkat pertama yang berperan strategis dalam pelayanan kesehatan masyarakat di wilayah semi-perkotaan.

Sebelumnya peneliti telah melakukan wawancara pendahulu kepada pasien lama dengan metode bayar umum (karcis) pasien merasa puas dengan pelayanan di Puskesmas Kedawung dikarenakan pelayanannya lengkap, nyaman dan biayanya terbilang murah. Namun, jika aspek kenyamanan, kecepatan, dan pendekatan personal tidak ditingkatkan, ada potensi pasien beralih ke klinik atau praktik dokter mandiri yang dirasa lebih responsif secara individual. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi dan memperkuat faktor-faktor yang membentuk loyalitas tersebut. Loyalitas pasien sangat penting untuk menjaga keberlanjutan pelayanan kesehatan dan mendukung program-program kesehatan pemerintah, terutama dalam konteks upaya promotif dan preventif. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan layanan dan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung pada tahun 2025.

METODE

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif analitik. Tempat penelitian ini adalah di Puskesmas Kedawung pada bulan Februari-April 2025. Populasi yang digunakan yaitu pasien dengan metode bayar umum dan pernah berkunjung sebelumnya dengan jumlah sampel ditentukan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, dari total rata-rata pengunjung umum (karcis) 904 orang sehingga diperoleh 90 responden. Pada penelitian ini terdapat 2 variabel penelitian berupa variabel *Independent* (bebas) berupa kepuasan layanan berdasarkan 3 faktor yaitu fasilitas dan lingkungan, prosedur layanan dan staf administrasi. Sedangkan variabel *dependent* (terikat) yaitu loyalitas. Peneliti telah mengumpulkan 90 sampel dengan menyebarkan kuisioner kepada pasien dengan metode bayar umum dan pernah berkunjung sebelumnya.

Instrumen penelitian ini menggunakan data primer melalui kuisioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Selanjutnya, teknik pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu dengan memilih pasien yang memenuhi kriteria inklusi seperti: pasien umum yang telah pernah berkunjung sebelumnya dan bersedia menjadi responden. Teknik ini dipilih karena peneliti ingin fokus pada responden yang dianggap paling relevan untuk menjawab tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan berupa analisis univariat yang menjelaskan tentang distribusi frekuensi karakteristik responden, frekuensi kepuasan layanan, frekuensi loyalitas dan analisis bivariat yang digunakan untuk menjelaskan apakah terdapat hubungan antara kepuasan layanan dengan loyalitas pasien dengan metode bayar umum dan pernah berkunjung sebelumnya di Puskesmas Kedawung dengan uji *Chi-square*. Kemudian data diolah menggunakan aplikasi Excel dan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden dalam penelitian ini yang diukur dengan menggunakan kuesioner berjumlah 90 responden, data diri diperoleh secara langsung dari pasien yang bersedia menjadi responden diantaranya jenis kelamin, umur dan pendidikan yang akan di sajikan pada tabel berikut :

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	33	36,66%
	Perempuan	57	63,33%
Umur	<17	11	12,22%
	17-35	66	73,33%
	>35	13	14,44%
Pendidikan	Pendidikan Tinggi (SMA-Perguruan Tinggi)	70	77,77%
	Pendidikan Rendah (Tidak Sekolah, SD-SMP)	20	22,22%

Pada karakteristik jenis kelamin, frekuensi terbanyak pada jenis kelamin perempuan sebesar (63,33%), sedangkan frekuensi terendah yaitu kategori jenis kelamin laki-laki sebanyak (36,66%). Pada karakteristik umur, frekuensi terbanyak adalah kategori umur 17-35 tahun sejumlah (73,33%), sedangkan frekuensi terendah yaitu kategori umur <17 tahun sejumlah (12,22%). Pada karakteristik pendidikan terakhir, frekuensi terbanyak adalah kategori pendidikan terakhir pendidikan tinggi sebanyak (77,7%), sedangkan frekuensi terendah pada kategori pendidikan terakhir rendah sebanyak (22,22%).

Tabel 2 Distribusi Kepuasan Menurut Faktor di Puskesmas Kedawung

No	Faktor	Baik		Tidak Baik		Jumlah	Presentase (%)
		N	%	n	%		
1.	Fasilitas dan Lingkungan	53	58,9%	37	41,1%	90	100%
2.	Prosedur Layanan	48	53,3%	42	46,7%	90	100%
3.	Staf Administrasi	47	52,2%	43	47,8%	90	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa pada faktor Fasilitas dan Lingkungan diperoleh 37 responden (41,1%) menilai tidak baik dan 53 responden (58,9%) menilai baik. Pada faktor Prosedur Layanan diperoleh 42 responden (46,7%) menilai tidak baik dan 48 responden (53,3%) menilai baik. Pada faktor Staf Administrasi diperoleh 43 responden (47,8%) menilai tidak baik dan 47 responden (52,2%) menilai baik.

Tabel 3 Distribusi Kepuasan Layanan di Puskesmas Kedawung

No	Variabel Kepuasan Layanan	Responden	
		Jumlah	Presentase (%)
1.	Baik	48	53,3%
2.	Tidak Baik	42	46,7%
Total		90	90

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa dari kepuasan layanan menunjukkan secara umum 42 responden (53,3%) tidak puas dan 48 responden (46,7%) puas.

Tabel 4 Distribusi Loyalitas Pasien di Puskesmas Kedawung

No	Variabel Kepuasan Layanan	Responden	
		Jumlah	Presentase (%)
1.	Loyal	45	50%
2.	Tidak Loyal	45	50%
Total		90	100%

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa dari kepuasan layanan menunjukkan secara umum 42 responden (53,3%) tidak puas dan 48 responden (46,7%) puas.

Tabel 5 Hasil Uji chi square Kepuasan Layanan dengan Loyalitas

No	Kepuasan Layanan	Loyalitas				Total		p-value
		Loyal		Tidak		n	%	
		n	%	n	%			
1	Puas	38	42,2	10	11,1	48	53,3	0,000
2	Tidak Puas	7	7,8	35	38,9	42	46,7	
Total		45	50	45	50	90	100	

Berdasarkan tabel 5 dari 90 responden, terdapat 38 responden (42,2%) yang menilai kepuasan layanan baik dan loyal, 10 responden (11,1%) yang menilai kepuasan layanan baik dan tidak loyal, 7 responden (7,8%) yang menilai kepuasan layanan tidak baik dan loyal, 35 responden (38,9%) yang menilai kepuasan layanan tidak baik dan tidak loyal. Dapat disimpulkan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap kepuasan layanan maka loyalitas pasien akan meningkat, begitupun sebaliknya.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa distribusi responden terhadap penilaian kepuasan layanan menunjukkan hasil yang tidak jauh beda, sebanyak 42 responden (46,7%) menilai tidak baik dan sebanyak 48 reponden (53,3%) menilai baik. Pada penelitian ini peneliti berfokus pada tiga faktor, yaitu: fasilitas dan lingkungan, prosedur layanan dan juga staf administrasi.

Pada faktor fasilitas dan lingkungan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 53 responden (58,9%) menilai baik dan 37 responden (41,1%) menilai tidak baik. Fasilitas dan lingkungan menilai kebersihan dan kenyamanan sarana dan prasarana di Puskesmas. Pada faktor prosedur layanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa 48 responden (53,3%) menilai baik dan 42 responden (46,7%) menilai tidak baik. Prosedur layanan menilai kecepatan, ketepatan dan kemudahan proses pendaftaran. Faktor staf administrasi menunjukkan hasil sebanyak 47 responden (52,2%) menilai baik dan 43 responden (47,8%) menilai tidak baik. Kepuasan pasien terhadap staf administrasi berpengaruh signifikan terhadap pengalaman keseluruhan mereka di fasilitas kesehatan. Staf administrasi yang kecepatan, kejelasan, dan keramahan staf dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap layanan kesehatan (Pasaribu *et al.*, 2024).

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa distribusi responden terhadap penilaian loyalitas menunjukkan hasil yang seimbang, sebanyak 45 responden (50%) menilai tidak baik dan sebanyak 45 reponden (50%) menilai baik. tentu hal ini menjadi perhatian khusus bagi peneliti, meskipun mayoritas responden merasa puas dengan

layanan yang diberikan tetapi menimbulkan kerancuan karena setengah dari jumlah responden tergolong tidak loyal.

Hasil uji hubungan antara kepuasan layanan dan loyalitas pasien menunjukkan adanya hubungan signifikan dengan $p\text{-value} = 0,000$ (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$). Temuan ini sejalan dengan penelitian (Kristinawati et al, 2021) antara variabel kepuasan dan loyalitas di RS Rumah Indonesia Sehat (RIS) dengan nilai ($p\text{-value} = 0,031 < 0,05$). Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Andreano dan Pardede, 2023) yang meneliti hubungan antara variabel kepuasan dan loyalitas di “CDE” Bogor, hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel kepuasan terhadap loyalitas pasien dengan nilai ($p\text{-value} = 0,000 < 0,05$).

Dengan demikian, peningkatan kepuasan layanan dapat meningkatkan loyalitas pasien metode bayar umum di Puskesmas Kedawung. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan profesional dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pasien dan penyedia layanan, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas pasien dan kunjungan ke puskesmas. Kepuasan layanan mencerminkan seberapa baik kualitas layanan memenuhi kebutuhan pelanggan, dan kualitas layanan harus terus ditingkatkan agar pelanggan tetap puas. Semakin tinggi kepuasan layanan semakin tinggi loyalitas pasien (Sholeh dan Chalidyanto, 2021).

SIMPULAN

Kepuasan pasien dengan cara bayar umum di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon Tahun 2025 menunjukkan mayoritas responden menilai baik yaitu 53,3% (48 dari 90 responden). Loyalitas pasien dengan cara bayar umum di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon Tahun 2025 menunjukkan setengah dari sampel loyal yaitu 50% (45 responden) dan setengahnya tidak loyal yaitu 50% (45 responden). Hasil uji hubungan antara kepuasan layanan dengan loyalitas pasien didapatkan nilai $p\text{-value} = 0,000$ nilainya lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ ($p\text{-value} \leq \alpha$), maka H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan layanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas Kedawung Kabupaten Cirebon Tahun 2025.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreano, P. R., & Pardede, R. (2023). Service quality and patient trust on patient loyalty mediated by patient satisfaction on inpatients. *Interdisciplinary Social Studies*, 2(12), 2684-2692.
- Hidayah, I., & Setianingsih, L. E. (2022). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di RS X. *Cakrawala Medika: Journal of Health Sciences*, 1(1), 48-55.
- Kartika, R. C., Triana, D., Puspita, S. D., Jannah, M., & Ayu, D. P. (2023). Upaya Peningkatan Loyalitas Pasien melalui Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 13(3), 701-708.
- Kijima, T., Matsushita, A., Akai, K., Hamano, T., Takahashi, S., Fujiwara, K., ... & Kumakura, S. (2021). Patient satisfaction and loyalty in Japanese primary care: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 21, 1-12.

- Kristinawati, F., & Gunardi, W. D. (2023). The Effect of Service Quality and Patient Satisfaction on Patient Loyalty Mediated by Patient Trust At Rumah Indonesia Sehat (RIS) Hospital. *Multidiciplinary Output Res. Actual Int. Issues*, 2, 701-717.
- Nurhayati. (2014) Faktor Responsiveness terhadap Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA). *Jurnal Health Quality*. 2(4).
- Pasaribu, U., Harahap, H., Lastari, A., Permayasa, N., & Hadi, A. J. (2024). The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction of Health Insurance Agencies: A Cross-Sectional Study. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2), 69-74.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.
- Sari, M. R., Ardiwirastuti, I., & Harviandani, B. S. (2020). Hubungan kepuasan pasien dengan loyalitas pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. *Jurnal Wiyata: Penelitian Sains Dan Kesehatan*, 7(1), 56-61.
- Sholeh, M., & Chalidyanto, D. (2021). The effect of service quality on loyalty through patient satisfaction in outpatient of hospital X, Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 148-157.
- Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047-2058.
- Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RSIA Kartini Padalarang. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 421-429.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.