Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Medang

Relationship of The Quality of Basic Health Services With The Loyalty of Outpatient Patients at UPTD Puskesmas Medang

Siska Anggun Sulistya[1], Harjanti[2], Trismianto Asmo Sutrisno[3]

[1,2,3]STIKes Mitra Husada Karanganyar
Jl. Brigjen Katamso Barat, Gapura Papahan Indah, Papahan
Kec.Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah
57722

*Email korespondensi: anggunsiska6@gmail.com

Abstrak

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang memiliki perilaku sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal. Kualitas pelayanan yang bermutu menghasilkan pasien yang loyal terhadap Puskesmas. Studi pendahuluan pada kunjungan pasien pada tiga bulan terakhir tahun 2023 mengalami penurunan. Studi pendahuluan menunjukkan sebesar 40% pasien mengatakan pelayanan bagus, petugas ramah, dan petugas baik, sedangkan sebesar 60% pasien mengatakan petugas pendaftara kurang ramah, pelayanan sangat mengecewakan, petugas tidak kompeten, dan komunikasi petugas kurang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dasar dengan loyalitas pasien rawat jalan dari aspek bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*ressponsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) di UPTD Puskesmas Medang. Penelitian ini menggunakan desain *cross sectional* dengan jumlah populasi sebanyak 2107 dan sampel sebanyak 95 orang yang di tentukan dengan teknik *simple random sampling* dengan memberikan kuesioner kepada pasien rawat jalan sesuai kriteria inklusi di UPTD Puskesmas Medang. Berdasarkan hasil analisis hubungan dengan uji chi- square ($p<0,05$) menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan ($p=0,000$) dengan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Medang. Puskesmas sebaiknya meningkatkan mutu pelayanan dari aspek tangible (bukti fisik) yaitu pada sarana dan prasarana Puskesmas dan aspek responsiveness (daya tanggap) yaitu terkait soft skill petugas.

Kata Kunci : mutu pelayanan, loyalitas pasien, puskesmas.

Abstract

The health development carried out at Puskesmas aim to create a healthy working area, with society who have healthy behavior and they able to access quality health services, live in a healthy environment and have an optimal level of health. Quality service results patients loyality to the Puskesmas. Preliminary studies show that patient visits in the last three months of 2023 have decreased. Preliminary studies show that 40% of patients said the services was good, the officers were friendly, and the officers were kind, while 60% of patients said the registration officers were not friendly, the service was very disappointing, the officers were incompetent, and the communication of officers was less effective.This study aim to determine the relationship between the quality of basic health services with the loyalty of outpatients from the aspects of physical evidence (tangible), reliability, responsiveness, assurance and empathy at the UPTD Puskesmas Medang. This study used a cross sectional design with a total population of 2107 and a sample of 95 people who were determined using a simple random sampling technique by giving questionnaires to outpatients according to the inclusion criteria at the UPTD Puskesmas Medang. Based on the results of the relationship analysis using the chi-square test ($p<0.05$), it shows that there is a relationship between service quality ($p=0.000$) and patient loyalty at the UPTD Puskesmas Medang.

Puskesmas should improve the quality of service from the tangible aspect about the Puskesmas's facilities and infrastructure and the responsiveness aspect about related to the soft skills of officers.

Keywords : service quality, patient loyalty, puskesmas.

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Permenkes nomer 43 tahun 2019 tentang Puskesmas menyatakan bahwa pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan wilayah kerja Puskesmas yang sehat, dengan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat dan memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok, dan Masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi mutu pelayanan di fasilitas kesehatan tingkat pertama atau puskesmas. Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan (Azwar, 2010).

Menurut Parasuman, Zeithaml dan Berry dalam Muninjaya (2010) bahwa kinerja dan *service quality* merupakan faktor terpenting tercapainya kepuasan pasien. *Service quality* atau mutu pelayanan merupakan konsep pengukur mutu pelayanan yang terdiri dari lima indikator yaitu kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), keyakinan atau jaminan (*Assurance*), perhatian (*Emapthy*) dan tampilan fisik atau berwujud (*Tangibles*). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pasien. Kualitas pelayanan yang bermutu memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan dengan puskesmas. Loyalitas dipengaruhi oleh mutu pelayanan, dimensi pelayanan, komitmen pasien, faktor emosional, kepuasan dan citra fasilitas pelayanan kesehatan (Setiawan, 2011). Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan puskesmas untuk memahami dengan seksama apa yang menjadi harapan pasien dan kebutuhan pelanggan.

Hasil studi pendahuluan dengan melakukan observasi ulasan dari pengguna layanan di UPTD Puskesmas Medang didapatkan masih terdapat kritik pasien terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Medang. Pada 5 (lima) orang menunjukkan 2 (dua) orang (40%) mengatakan pelayanan bagus, petugas ramah, dan petugas baik. Pada 3 (tiga) orang (60%) mengatakan bagian pendaftaran kurang ramah, pelayanan sangat mengecewakan, petugas tidak kompeten serta komunikasi petugas kurang efektif. Hasil observasi tersebut menunjukkan bahwa indikator mutu pelayanan *Assurance* dan *Empathy* kurang, sehingga mengurangi loyalitas pasien yang menggunakan layanan di UPTD Puskesmas Medang. Berdasarkan observasi yang dilakukan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dasar Dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Medang".

METODE

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Metode penelitian dilakukan secara survey analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu variabel sebab akibat yang terjadi pada obyek penelitian diukur dan dikumpulkan pada waktu tertentu yang bersamaan (Notoatmodjo, 2016). Pada penelitian ini menganalisis hubungan mutu pelayanan dengan loyalitas pasien di Puskesmas. Lokasi penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Medang, Kabupaten Blora. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2024 sampai dengan bulan Desember 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat jalan ke UPTD Puskesmas Medang pada bulan Oktober 2024 berjumlah 2107 orang.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan *simple random sampling*, menurut Sugiyono (2017) *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang

dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Dalam penelitian ini variabel independent adalah mutu pelayanan (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empahaty)*. Dalam penelitian ini variabel dependent adalah loyalitas pasien. Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data, dalam penelitian ini instrumen yang digunakan yaitu kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan di UPTD Puskesmas Medang

Analisis data secara univariat dengan tabel distribusi frekuensi yang disertai dengan narasi.

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan Mutu Pelayanan

Mutu Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
Bermutu	48	50,5%
Tidak bermutu	47	49,5%

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa dari 95 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori bermutu persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 48 responden (50,5%) dibandingkan responden dengan kategori tidak bermutu yaitu sebanyak 47 responden (49,5%). Hal ini relevan dengan penelitian Makausi (2023), Fauziah (2023).

Dalam penelitian ini mutu pelayanan terdiri dari lima aspek yaitu :

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Bukti Fisik

Bukti Fisik	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	49	51,6%
Tidak baik	46	48,4%

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 95 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori baik persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 49 responden (51,6%) dibandingkan responden dengan kategori tidak baik yaitu sebanyak 46 responden (48,4%). Hal ini relevan dengan penelitian Jayadipraja (2019).

b. *Reliability* (Kehandalan)

Tabel 3. Distribusi Responden berdasarkan Kehandalan

Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
Handal	57	60%
Tidak handal	38	40%

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa dari 95 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori handal persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 57 responden (60%) dibandingkan responden dengan kategori tidak handal yaitu sebanyak 38 responden (40%). Hal ini relevan dengan penelitian Jannah (2022), Algarini (2021).

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Daya Tanggap

Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
Tanggap	49	51,6%
Tidak tanggap	46	48,4%

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 95 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori tanggap persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 49 responden (51,6%) dibandingkan responden dengan kategori tidak tanggap yaitu sebanyak 46 responden (48,4%). Gunawan (2011), Maulana (2018).

d. *Assurance* (Jaminan)

Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan Jaminan

Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
Ada Jaminan	55	58%
Tidak ada jaminan	40	42%

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa dari 95 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori ada jaminan persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 55 responden (58%) dibandingkan responden dengan kategori tidak ada jaminan yaitu sebanyak 40 responden (42%). Hal ini

relevan dengan penelitian Fauziah (2023), Amalia (2020).

e. *Emphaty* (Empati)

Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan Empati

Empati	Frekuensi	Persentase (%)
Empati	53	56%
Tidak empati	42	44%

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa dari 95 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori empati persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 53 responden (56%) dibandingkan responden dengan kategori tidak empati yaitu sebanyak 42 responden (44%). Hal ini relevan dengan Fattah (2016), Maulana (2018).

Loyalitas di UPTD Puskesmas Medang

Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan Loyalitas

Loyalitas	Frekuensi	Persentase (%)
Loyal	48	50,5%
Tidak loyal	47	49,5%

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Berdasarkan table 7 menunjukkan bahwa dari 95 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan kategori loyal persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 48 responden (50,5%) dibandingkan responden dengan kategori tidak loyal yaitu sebanyak 47 responden (49,5%). Hal ini relevan dengan Fauziah (2023), Algarini (2021).

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien di UPTD Puskesmas Medang

Dalam penelitian ini, variabel mutu pelayanan terdiri dari lima aspek yaitu :

a. Hubungan *Tangible* (Bukti Fisik) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 8. Hubungan *Tangible* dengan Loyalitas Pasien

Tangible (Bukti Fisik)	Loyalitas				Total		P-Value
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	45	91,8	4	8,2	49	100	P=
Tidak Baik	3	6,5	43	93,5	46	100	0,000
Jumlah	48	50,5	47	49,5	95	100	

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Pada Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 49 responden dengan aspek *Tangible* (bukti fisik) baik menunjukkan hampir seluruh responden 45 (91,8%) yang loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal sebanyak 4 responden (8,2%). Dari 46 responden dengan aspek *Tangible* (bukti fisik) tidak baik terdapat 3 responden (6,5%) yang loyal dan hampir seluruh responden sebanyak 43 (93,5%) tidak loyal terhadap UPTD Puskesmas Medang. Hal ini relevan dengan penelitian Jayadipraja (2019) ketidakpuasan responden terhadap bukti langsung/ penampilan fisik pelayanan yang dirasakan oleh pasien di unit rawat inap ini terjadi karena adanya ketidaknyamanan dari lingkungan rumah sakit.

Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori *Tangible* (bukti fisik) = 0,000 atau nilai P < 0,05. Dengan demikian, maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti ada hubungan antara *Tangible* (bukti fisik) dengan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Medang. Hal ini relevan dengan penelitian Jayadipraja (2019), Sari (2023).

b. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 9. Hubungan *Reliability* (Kehandalan) dengan Loyalitas Pasien

Reliability (Kehandalan)	Loyalitas				Total		P-Value
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%	n	%	
Handal	46	80,7	11	19,3	57	100	P=
Tidak Handal	2	5,3	36	94,7	38	100	0,000
Jumlah	48	50,5	47	49,5	95	100	

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Pada Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 57 responden dengan aspek *Reliability* (kehandalan) handal menunjukkan hampir seluruh responden sebanyak 46 (80,7%) yang loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal sebanyak 11 responden (19,3%). Dari 38 responden dengan aspek *Reliability* (kehandalan) tidak handal menunjukkan sebanyak 2 (5,3%) yang loyal dan hampir seluruh responden sebanyak 36 (94,7%) tidak loyal terhadap UPTD Puskesmas Medang. Hal ini sesuai dengan penelitian Hidayah (2020) variabel *reliability* (kehandalan pelayanan) memiliki hubungan

dengan loyalitas pasien rawat inap disebabkan responden yang menyatakan puas merasa bahwa kemudahan dalam mendapat pelayanan sehingga pasien merasa puas dengan kehandalan petugas.

c. Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 10. Hubungan *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan Loyalitas Pasien

Responsiveness (Daya Tanggap)	Loyalitas				Total		P-Value
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%	n	%	
Tanggap	44	89,8	5	10,2	49	100	P=
Tidak Tanggap	4	8,7	42	91,3	46	100	0,00
Jumlah	48	50,5	47	49,5	95	100	0

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Pada Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 49 responden dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap) kategori tanggap menunjukkan hampir seluruh responden sebanyak 44 (89,8%) yang loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal sebanyak 5 responden (10,2%). Dari 46 responden dengan aspek *responsiveness* (daya tanggap) kategori tidak tanggap menunjukkan sebanyak 4 (8,7%) yang loyal dan hampir seluruh responden sebanyak 42 (91,3%) tidak loyal terhadap UPTD Puskesmas Medang. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2008) ketika para karyawan siap untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera dan dimensi responsiveness ini mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat loyalitas pelanggan.

Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori *responsiveness* (daya tanggap) = 0,000 atau nilai P < 0,05. Dengan demikian, maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti ada hubungan antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Medang. Hal ini relevan dengan penelitian Maulana (2018).

d. Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 11. Hubungan *Assurance* (Jaminan) dengan Loyalitas Pasien

Assurance (Jaminan)	Loyalitas				Total		P-Value
	Loyal		Tidak Loyal				
	n	%	n	%	n	%	
Tanggap	46	83,6	9	16,4	55	100	P=
Tidak Tanggap	2	5	38	95	40	100	0,0
Jumlah	48	50,5	47	49,5	95	100	00

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Pada Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 55 responden dengan aspek *Assurance* (jaminan) ada jaminan menunjukkan hampir seluruh responden sebanyak 44 (83,6%) yang loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal sebanyak 9 responden (16,4%). Dari 40 responden dengan aspek *Assurance* (jaminan) tidak ada jaminan menunjukkan sebanyak 2 (5%) yang loyal dan hampir seluruh responden sebanyak 38 (95%) tidak loyal terhadap UPTD Puskesmas Medang. Hal ini relevan dengan penelitian Jannah (2022) menyatakan bahwa terdapat responden pada kategori tidak ada jaminan yang menyebabkan keloyalitasan pasien adalah keamanan di rumah sakit yang masih dianggap kurang terjamin.

Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori *Assurance* (jaminan) = 0,000 atau nilai P < 0,05. Dengan demikian, maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti ada hubungan antara *Assurance* (jaminan) dengan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Medang. Hasil tersebut relevan dengan hasil penelitian Amalia (2020), Fauziah (2023).

e. Hubungan *Emphaty* (Empati) dengan Loyalitas Pasien

Tabel 12. Hubungan *Emphaty* (Empati) dengan Loyalitas Pasien

Emphaty (Empati)	Loyalitas				Total		P-Value
	Loyal		Tidak Loyal				
	N	%	n	%	n	%	
Empati	45	85	8	15	53	100	P=
Tidak Empati	3	7	39	93	42	100	0,0
Jumlah	48	50,5	47	49,5	95	100	00

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Pada Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 53 responden dengan aspek *Emphaty* (empati) pada kategori empati menunjukkan hampir seluruh responden sebanyak 45 (85%) yang loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal sebanyak 8 responden (15%). Dari 42

responden dengan aspek *Emphaty* (empati) tidak empati menunjukkan sebanyak 3 (7%) yang loyal dan hampir seluruh responden sebanyak 39 (93%) tidak loyal terhadap UPTD Puskesmas Medang. Hal ini relevan dengan penelitian Penelitian Fattah (2016) menyatakan semakin baik *Emphaty* (sikap petugas) yang diberikan oleh rumah sakit, maka loyalitas pasien akan semakin bertambah karena pasien menginginkan *Emphaty* (sikap petugas) yang baik.

Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori *Emphaty* (empati) = 0,000 atau nilai P < 0,05. Dengan demikian, maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti ada hubungan antara *Emphaty* (empati) dengan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Medang. Hal ini relevan dengan hasil penelitian Fattah (2016), Hasil penelitian tidak relevan dengan Teguh (2022) yang menyatakan *empathy* atau empati berpengaruh positif terhadap *patient loyalty* atau tingkat loyalitas pasien, tidak didukung.

f. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Tabel 13. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Loyalitas Pasien

Mutu Pelayanan	Loyalitas				Total		P-Value
	Loyal		Tidak Loyal				
	N	%	n	%	n	%	
Bermutu	45	85	8	15	53	100	P=
Tidak Bermutu	3	7	39	93	42	100	0,0
Jumlah	48	50,5	47	49,5	95	100	00

Sumber : Data Primer Penelitian, 2024

Pada Tabel 13 menunjukkan bahwa dari 53 responden dengan variabel mutu pelayanan bermutu menunjukkan hampir seluruh responden sebanyak 45 (85%) yang loyal dibandingkan dengan yang tidak loyal sebanyak 8 responden (15%). Dari 42 responden dengan variabel mutu pelayanan tidak bermutu menunjukkan sebanyak 3 (7%) yang loyal dan hampir seluruh responden sebanyak 39 (93%) tidak loyal terhadap UPTD Puskesmas Medang. Berdasarkan uji *Chi Square* maka diperoleh nilai P pada kategori mutu pelayanan = 0,000 atau nilai P < 0,05. Dengan demikian, maka Ho ditolak dan Ha diterima yang berarti ada hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Medang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Maulana (2018), Fattah (2016), Amalia (2020), Peranginangin (2017), Jayadipraja (2019), dan Sari (2023) yang menyatakan berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan kualitas mutu pelayanan terhadap loyalitas pasien, terdapat hubungan Kehandalan *(Reliability)*, Daya Tanggap *(Responsiveness)*, Jaminan *(Assurance)*, Empati *(Emphaty) dan* Bukti Langsung (*Tangibles)* dengan loyalitas pasien rawat jalan.

SIMPULAN

Mutu Pelayanan tingkat dasar di UPTD Puskesmas Medang menunjukkan persentase pada kategori bermutu sebesar 50,5% dan pada kategori tidak bermutu sebesar 49,5%. Dan hasil kuesioner menunjukkan persentase terendah yaitu pada aspek *tangible* (bukti fisik) dan *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 51,6 %.

Loyalitas Pasien di UPTD Puskesmas Medang menunjukkan persentase pada kategori loyal sebesar 50,5% dan pada kategori tidak loyal sebesar 49,5%.

Hasil uji statistik menggunakan *Chi Square* diperoleh p *value* = 0,000 karena p<0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien di UPTD Puskesmas Medang.

REFERENSI

Algarini, Berliana. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Jetis Kabupaten Mojokerto. [Skripsi]. Mojokerto: STIKes Bina Sehat PPNI Mojokerto Jurusan Keperawatan.

Azwar, S. 2016. *Metode Penelitian Edisi 1*.

Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Fattah Atika. 2016. *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Rawat Inap Rumah Sakit Ibu dan*

Anak Sitti Khadijah I Makassar. [Skripsi]. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Jurusan Kesehatan Masyarakat.

Herwanto, Heri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. [Tugas Akhir Program Magister]. Jakarta: Universitas Terbuka Program Studi Administrasi Publik.

Kanah. 2020. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan*. [Skripsi]. Jakarta Timur: STEI Rawamangun Jurusan Manajemen.

Kementrian Kesehatan RI. 2023. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019. Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kemenkes RI.

Kementrian Kesehatan RI. 2023. Undang Nomor 17 Tahun 2013. Kesehatan. Jakarta: Kemenkes RI.

Muninjaya, Gde. 2010. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan.* Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.

Sudirman. 2023. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Sulawesi Tengah: Ara Digital Mandiri.

Sugiyono. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru.* Yogyakrta: CV Andi Offset.

Widyaningrum, I. D. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat*. [Skripsi]. Jakarta: Jurusan Ekonomi. Jurnal STEI Ekonomi, 20(20), 1–22.