

ABSTRACT

The Study of the Effect of Pharmacy Installation Service Quality on Patient Loyalty at RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Dian Viciennsia Sigalingging

The quality of health services is important in health service organizations, increasing public awareness about health and health services encourages every health service organization to be aware of quality in providing services to service users of health service organizations. Measuring service quality there are 5 main dimensions that determine the quality of a service, that is reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Services that can create satisfaction for patients are services that consist of elements of employee behavior, both polite, friendly, and respectful of their patients, good hospital conditions, adequate facilities and facilities. Patient loyalty is a patient's decision or commitment to re-use in the future after using a health service and the patient is willing to refer or recommend the services he has felt to others. Factors that can affect loyalty are price, quality, comfort, service. This study aims to determine the quality of health services in pharmacy installations and patient loyalty in RSUD Dr. Mohamad Soewandhie and the relationship between service quality and patient loyalty. The technique used in observation. Service quality is measured using 5 dimensions and analyzed by likert scale and percentage. The test used is the chi square test to see the relationship between service quality and patient loyalty. The results showed that the service quality of the pharmacy installation was good at 53.3% while the stated service quality at the pharmacy installation was not good at 46.7%. Patient loyalty is 65.33%, while those who state less loyal are 34.67%. The Asymp Sig value <0.05 , it can be concluded that there is an influence between the quality of pharmacy installation services and patient loyalty.

Keywords: service quality, loyalty, relationship between service quality and loyalty

ABSTRAK

Studi Pengaruh Mutu Pelayanan Instalasi Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien RSUD Dr. Mohamad Soewandhie Surabaya

Dian Viciennsia Sigalingging

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan. Pengukuran kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi pokok yang menentukan kualitas suatu pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan bagi pasien adalah pelayanan yang terdiri dari unsur-unsur perilaku karyawan, baik sopan, ramah, serta menghormati pasiennya, kondisi rumah sakit yang baik, fasilitas dan sarana yang memadai. Loyalitas pasien adalah keputusan atau komitmen pasien untuk melakukan pemanfaatan ulang dimasa yang akan datang pasca penggunaan sebuah pelayanan kesehatan dan pasien tersebut mau untuk mereferensikan atau merekomendasikan pelayanan yang telah dirasakannya kepada orang lain. Faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas adalah harga, kualitas, kenyamanan, pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan instalasi farmasi dan loyalitas pasien di RSUD Dr. Mohamad Soewandhie serta hubungan antara mutu pelayanan dengan loyalitas pasien. Teknik yang digunakan dalam observasi. Mutu pelayanan diukur menggunakan 5 dimensi dan dianalisis dengan skala likert dan persentase. Pengujian yang digunakan yaitu uji chi square untuk melihat hubungan antara mutu pelayanan dan loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan instalasi farmasi baik sebesar 53,3% sedangkan menyatakan mutu pelayanan instalasi farmasi kurang baik sebesar 46,7%. Loyalitas pasien yaitu yang menyatakan loyal sebesar 65,33% sedangkan menyatakan kurang loyal sebesar 34,67%. Nilai Asymp Sig < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara mutu pelayanan instalasi farmasi dengan loyalitas pasien.

Kata kunci: mutu pelayanan, loyalitas, hubungan mutu pelayanan dengan loyalitas