

**PENGARUH *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP LOYALITAS PASIEN
UMUM DI PUSKESMAS TUBAN KABUPATEN TUBAN**

ANTARIE PRAFITRI

Hario Megatsari, S.KM., M.Kes.

KKC KK FKM 142 / 11 Pra p

ABSTRACT

The need for health services in the present is crucial in many communities, competition between public health service and private health service is also very tight. This occurred in health care center and private services. One of the considerations a person to use health care services is a service of convenience or comfort provided by the health service. Most people would use again of health services in the future if the service obtained by making them comfortable or useful. The purpose of this study was to determine the influence of service convenience to public patient's loyalty in Puskesmas Tuban.

This research used observational research with analytical survey method. The samples were generally patients who seek treatment in Puskesmas Tuban in 2010. The sample was spread on the public patient's which reside in region worked Puskesmas area that was in the 6 sub-district health centers and 3 villages. The technique used was cluster sampling.

The results of this study indicated that individual characteristics of the variable time orientation of the patient's was important, patient's were limited to time pressures, empathy patient's were moderate and experience of the respondents affect the use of public health services. In addition, patient's considered that the orientation of time, empathy and experience affected the service convenience of public health service.

From the research results also indicated that assume service convenience of the public health service to get good value by the respondent. Service convenience would affect the level of patient loyalty by 30%.

Keyword: Puskesmas Tuban, Public patients, Service convenience, Loyalty

ABSTRAK

Masa sekarang ini kebutuhan akan pelayanan kesehatan sangatlah penting dalam kalangan masyarakat. Persaingan antara pelayanan kesehatan pemerintah dan swasta juga sangat ketat. Hal ini pun terjadi pada pelayanan Puskesmas dan pelayanan swasta. Salah satu yang menjadi pertimbangan seseorang untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan adalah *service convenience* atau kenyamanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan. Sebagian besar masyarakat akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan apabila pelayanan yang diperoleh membuat mereka nyaman atau bermanfaat untuk mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh *service convenience* terhadap loyalitas pasien umum di Puskesmas Tuban.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian observasional dengan metode survei analitik. Sampel penelitian adalah pasien umum yang berobat di Puskesmas tahun 2010. Sampel merupakan pasien umum yang berada di wilayah kerja Puskesmas yaitu 6 kelurahan dan 3 desa dan teknik yang digunakan adalah *cluster sampling*.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik individu yaitu orientasi waktu pasien adalah penting, tekanan waktu responden adalah terbatas, empati responden sedang dan pengalaman responden berpengaruh terhadap penggunaan pelayanan kesehatan. Selain itu responden menilai bahwa orientasi waktu, empati dan pengalaman berpengaruh terhadap *service convenience* pelayanan kesehatan.

Dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden menganggap *service convenience* Puskesmas adalah baik dan *service convenience* akan berpengaruh terhadap tingkat loyalitas pasien umum sebesar 30%.

Kata Kunci : Puskesmas Tuban, Pasien umum, *Service Convenience*, Loyalitas pasien