

[ISSN 2597- 6052](#)

MPPKI

Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia

The Indonesian Journal of Health Promotion

Research Articles

Open Access

Dampak Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) Terhadap Loyalitas Pasien di Rumah Sakit: Sebuah Tinjauan Litelatur

The Impact of Hospital Health Promotion on Patient Loyalty in Hospital: A Literature Review

Agustiawan

Magister Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Sumatera Utara

*Korespondensi Penulis : agustiawan.dr@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan: Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) merupakan konsep tata kelola rumah sakit yang menjalankan promosi kesehatan, sehingga berdampak pada pengembangan kualitas pelayanan RS. Artikel ini membahas mengenai penerapan PKRS yang dihubungkan dengan loyalitas pasien.

Metode: Kami menganalisis jurnal berbahasa Indonesia atau Inggris, teks lengkap dan membahas mengenai promosi kesehatan serta loyalitas pasien dalam sepuluh tahun terakhir. Adapun database yang kami gunakan adalah Pubmed dan Google Scholar.

Hasil dan Pembahasan: Banyak tenaga kesehatan beranggapan bahwa promosi kesehatan selalu menjadi core business rumah sakit. Promosi kesehatan rumah sakit membuat RS tidak hanya menyediakan layanan medis dan keperawatan komprehensif yang berkualitas tinggi, tetapi juga mengembangkan identitas perusahaan, mengembangkan struktur dan budaya organisasi yang mempromosikan kesehatan, termasuk peran aktif dan partisipatif bagi pasien dan semua anggota staf, mengembangkan diri menjadi lingkungan fisik yang mempromosikan kesehatan, dan secara aktif bekerja sama dengan komunitasnya. Promosi kesehatan RS juga dikaitkan dengan harapan / ekspektasi pasien, mempengaruhi nilai yang dirasakan, dan meningkatkan kepuasan. Promosi kesehatan RS dinilai dapat meningkatkan citra RS dimata pasien. Persepsi nilai, citra RS yang baik dan kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas pasien.

Kesimpulan: PKRS dapat berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Loyalitas Pasien; Promosi Kesehatan Rumah Sakit; Rumah Sakit

Abstract

Introduction: Hospital Health Promotion is a concept of hospital governance that carries out health promotion, so that it has an impact on developing the quality of hospital services. This article discusses the implementation of hospital health promotion which is associated with patient loyalty.

Methods: We analyzed Indonesian or English journals, full text and discussed health promotion and patient loyalty in the last ten years. The databases we use are Pubmed and Google Scholar.

Results and Discussion: Many health workers think that health promotion has always been the hospital's core business. Hospital health promotion enables the hospital not only to provide comprehensive, high-quality medical and nursing services, but also to develop a corporate identity, develop a health-promoting organizational structure and culture, including an active and participatory role for patients and all staff members, develop themselves into a physical environment. promoting health, and actively working with their communities. Hospital health promotion is also associated with patient expectations/expectations, affects perceived value, and increases satisfaction. Hospital health promotion is considered to be able to improve the image of the hospital in the eyes of patients. Perceived value, a good hospital image and patient satisfaction have an effect on patient loyalty.

Conclusion: hospital health promotion can have a positive effect on patient loyalty.

Keywords: Hospital; Hospital Health Promotion; Patient Satisfaction; Patient Loyalty

PENDAHULUAN

Rumah Sakit (RS) merupakan lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya (1). Rumah sakit berbeda dengan institusi kesehatan lain, dimana RS memiliki kemampuan yang lebih dalam menegakkan diagnosis dan perawatan medis secara menyeluruh kepada pasien. Figur sentral dalam pelayanan perawatan kesehatan adalah pasien. Pasien yang datang ke RS dapat pada umumnya memiliki masalah kesehatan sebagai individu, anggota keluarga atau anggota dari komunitas (2).

Sistem kesehatan di masa lampau lebih menekankan terhadap penyakit, dimana tenaga kesehatan atau RS hanya menunggu pasien yang sakit kemudian yang bersangkutan diberi pengobatan dengan cara dirawat di RS dan setelah sembuh kemudian dipulangkan. Siklus ini akan berlangsung terus menerus sampai akhirnya banyak yang menyadari bahwa pemeliharaan kesehatan lebih penting dan memerlukan suatu rangkaian usaha karena perawatan dan pengobatan yang dilakukan di RS merupakan bagian kecil dari rangkaian usaha tersebut (3). Lingkungan dalam organisasi perawatan kesehatan menjadi semakin kompetitif, sehingga banyak RS yang mengkaji bagaimana cara untuk meningkatkan loyalitas pasien (4).

Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS) berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit adalah proses memberdayakan pasien, keluarga pasien, sumber daya manusia RS, pengunjung RS, dan masyarakat sekitar RS untuk berperan serta aktif dalam proses asuhan untuk mendukung perubahan perilaku dan lingkungan serta menjaga dan meningkatkan kesehatan menuju pencapaian derajat kesehatan yang optimal (5).

Rumah sakit dapat memiliki dampak jangka panjang dalam mempengaruhi perilaku pasien dan kerabat. Hal ini disebabkan oleh karena karakteristik pasien dan kerabatnya yang lebih responsif terhadap saran kesehatan yang diberikan dalam kondisi kesehatan yang buruk. Promosi kesehatan di RS semakin penting dengan peningkatan prevalensi penyakit kronis di seluruh dunia dan kepatuhan yang rendah terhadap pengobatan. Sebagian besar perawatan di RS tidak menyembuhkan, melainkan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Pasien dan kerabatnya harus dipersiapkan dan dididik lebih intensif sebelum proses pemulangan (6).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi penyelenggaraan PKRS masih belum optimal pelaksanaannya, meskipun promosi kesehatan di RS sangat penting (7,8). Rumah sakit dapat memiliki dampak jangka panjang dalam mempengaruhi perilaku pasien dan keluarga. Promosi kesehatan di RS semakin penting dengan peningkatan prevalensi penyakit kronis di seluruh dunia dan kepatuhan yang rendah terhadap pengobatan (6,9). Beberapa penelitian juga menunjukkan manfaat promosi kesehatan terhadap diantaranya dapat meningkatkan kepuasan pasien yang pada akhirnya berujung pada meningkatnya loyalitas pasien. Maka dari itu penulis ingin melihat bagaimana dampak Promosi Kesehatan Rumah Sakit terhadap loyalitas pasien RS, sehingga RS nantinya akan termotivasi untuk melaksanakan program terkait PKRS.

METODE

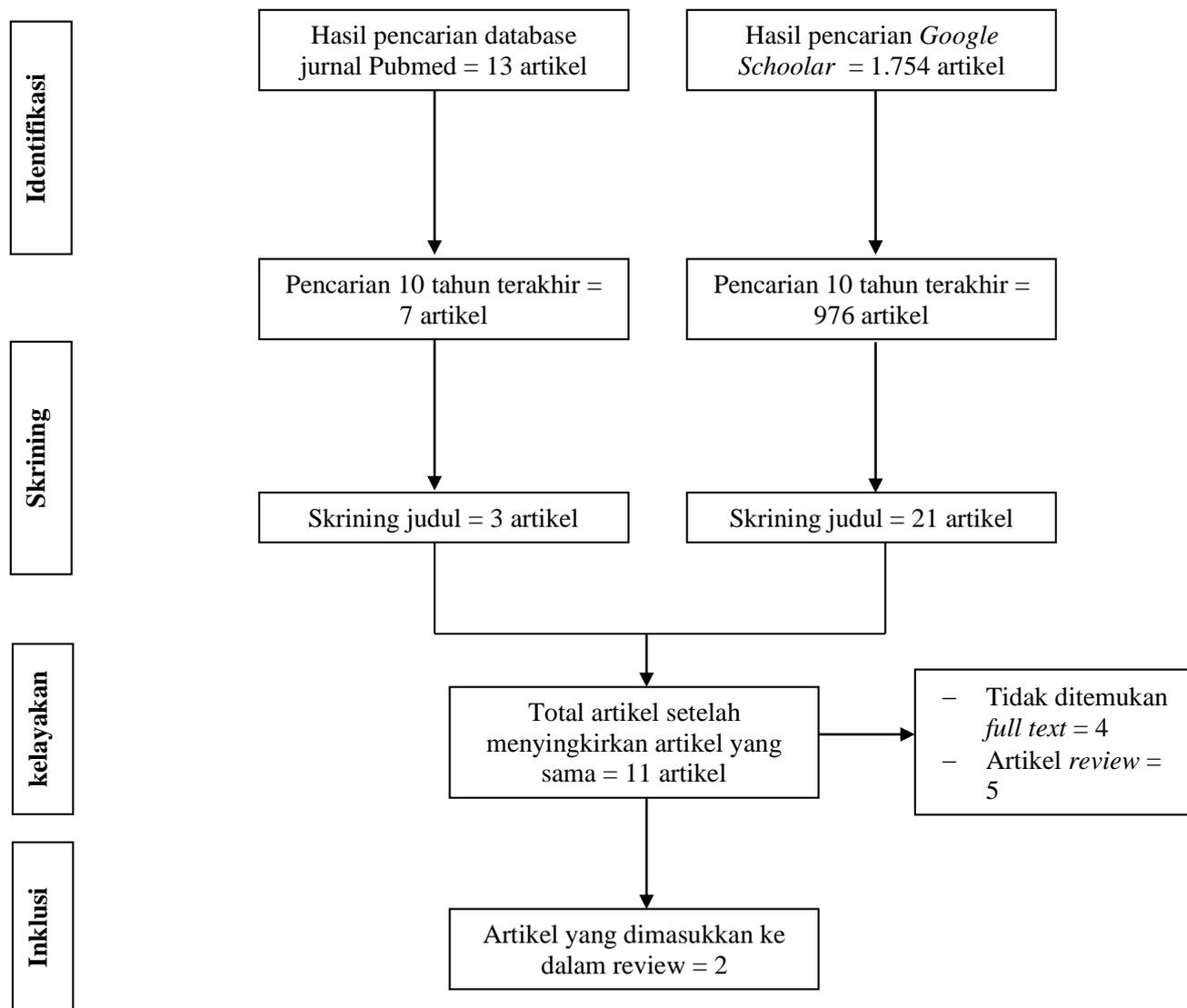
Penelitian ini merupakan tinjauan literatur. Adapun literatur yang diambil berdasarkan jurnal berbahasa Indonesia atau Inggris dengan teks lengkap yang diterbitkan dalam sepuluh tahun terakhir. Artikel ini bertujuan untuk membahas mengenai promosi kesehatan yang dikaitkan dengan loyalitas pasien. Adapun database yang kami gunakan dalam penulisan artikel ini adalah Pubmed dan Google Scholar.

Kata kunci yang digunakan dalam pencarian diantaranya adalah *"Health promotion hospital"* dan *"Patient loyalty"* (*"hospital's"[All Fields] OR "hospitalisation"[All Fields] OR "hospitalization"[MeSH Terms] OR "hospitalization"[All Fields] OR "hospitalising"[All Fields] OR "hospitality"[All Fields] OR "hospitalisations"[All Fields] OR "hospitalised"[All Fields] OR "hospitalizations"[All Fields] OR "hospitalized"[All Fields] OR "hospitalize"[All Fields] OR "hospitalizing"[All Fields] OR "hospitals"[MeSH Terms] OR "hospitals"[All Fields] OR "hospital"[All Fields]) AND ("health promotion"[MeSH Terms] OR ("health"[All Fields] AND "promotion"[All Fields]) OR "health promotion"[All Fields]) AND ("patient s"[All Fields] OR "patients"[MeSH Terms] OR "patients"[All Fields] OR "patient"[All Fields] OR "patients s"[All Fields]) AND ("loyalties"[All Fields] OR "loyalty"[All Fields]) AND ((y_10[Filter]) AND (ffrft[Filter])).*

Peneliti mendapatkan lima artikel yang kemudian akan dimasukkan ke dalam pembahasan (Tabel 1).

HASIL

Penelitian yang menunjukkan hubungan antara promosi kesehatan RS dan loyalitas pasien masih termasuk sedikit. Adapun hasil pencarian dari database jurnal Pubmed dan *Google Scholar* disajikan dalam Gambar 1 dan Tabel 1.



Gambar 1. Diagram alir pencarian artikel

Penelitian pertama dilakukan oleh Amiri (2016), dimana mereka menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dengan penerapan standar promosi kesehatan ($P = 0,001$). Selain itu, terdapat perbedaan yang signifikan antara rerata edukasi kesehatan yang dilakukan kepada pasien sebelum dan setelah penetapan standar PKRS ($P = 0,001$), dimana kepuasan pasien lebih baik setelah penerapan standar promosi kesehatan RS (10).

Tabel 1. Daftar artikel yang dimasukkan ke dalam review

Pengarang	Negara	Metode	Hasil
Amiri (2016)(10)	Iran	Penelitian kuasi-eksperimental yang dilakukan pada tahun 2013 di Shahroud, Iran.	Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien sebelum dan sesudah pelaksanaan standar PKRS, dimana kepuasan pasien lebih tinggi setelah intervensi ($P = 0,001$).
Wartinarsih (2020)(11)	Indonesia	Potong lintang, menggunakan kuesioner yang	Promosi kesehatan RS mempengaruhi harapan pasien ($P=0,030$), yang pada gilirannya mempengaruhi nilai yang dirasakan ($P=0,014$) dan kepuasan ($P=0,002$). Selain itu,

dibagikan kepada 101 pasien yang berobat ke RS umum persepsi nilai dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien (P=0,001).

Penelitian kedua dilakukan oleh Wartiningih (2020). Mereka melakukan penelitian dengan melibatkan 101 responden / pasien yang berobat di rumah sakit umum, dengan desain *cross-sectional* untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang loyalitas pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PKRS mempengaruhi harapan pasien (P=0,030), yang selanjutnya mempengaruhi nilai yang dirasakan (P=0,014) dan kepuasan (P=0,002). Selain itu, persepsi nilai dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pasien (P=0,001) (11).

PEMBAHASAN

Promosi kesehatan di rumah sakit adalah upaya rumah sakit untuk meningkatkan kemampuan pasien, klien, dan kelompok-kelompok masyarakat agar pasien dapat mandiri dalam mempercepat kesembuhan dan rehabilitasinya, klien dan kelompok-kelompok masyarakat dapat mandiri dalam meningkatkan kesehatan, mencegah masalah-masalah kesehatan, dan mengembangkan upaya kesehatan bersumber daya masyarakat, melalui pembelajaran dari, oleh, untuk, dan bersama mereka, sesuai sosial budaya mereka, serta didukung kebijakan publik yang berwawasan kesehatan (9,12,13).

Hal tersebut menunjukkan bahwa sasaran dari penerapan promosi kesehatan di Rumah Sakit adalah pasien dan keluarga, klien, serta kelompok-kelompok masyarakat (13). Penerapannya bisa dilakukan sejak pertama kali saat pasien masuk Rumah Sakit di ruang pendaftaran, pasien rawat jalan, pasien rawat inap, dan pasien dalam pelayanan penunjang medik. Promosi kesehatan di RS bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi pasien, keluarga, pemangku kepentingan, dan masyarakat secara keseluruhan (12). Rumah sakit berperan aktif dalam memberikan pelayanan yang komprehensif dan diwujudkan melalui promosi kesehatan, pencegahan, pengobatan, dan rehabilitasi penyakit. Banyak kesulitan yang terkait dengan pengembangan kesadaran akan kesehatan dan penyakit terkait, sehingga PKRS mendorong pasien dan keluarga untuk terlibat aktif dalam perencanaan program promosi kesehatan sebagai bagian yang tidak terpisah dari pelayanan di RS (10,14).

Bukti menunjukkan bahwa terdapat manfaat dari integrasi program promosi kesehatan terhadap merokok, minum / makanan tidak sehat, kurang gizi, kelebihan berat badan dan *sedentary style* sangat bermanfaat. Contoh yang paling nyata dari manfaat promosi kesehatan termasuk intervensi penghentian merokok dan alkohol sebelum operasi, program perbaikan nutrisi, latihan fisik intensif untuk pasien yang menjalani operasi elektif, program rehabilitasi terpadu untuk pasien diabetes dan edukasi pasien yang menderita malnutrisi serta penyakit kronis. Pengaruh promosi kesehatan klinis dapat menjadi substansial, termasuk pengurangan: morbiditas, komplikasi, operasi sekunder, readmisi dan kematian (15,16).

Preferensi pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor yang mendukung interaksi antara tenaga kesehatan dengan pasien. Kerjasama antara dokter-pasien dan output positif dalam pelayanan kesehatan dapat meningkatkan harapan pasien. Kepatuhan pasien dalam berobat dan promosi kesehatan dapat mempersingkat masa penyembuhan. Hal ini juga dapat berdampak pada kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Kepuasan merupakan tujuan dari pelayanan agar pasien yang dirawat dapat puas (17).

Promosi kesehatan RS telah dikaitkan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja tenaga kesehatan terhadap apa yang mereka rasakan. Kepuasan ini ditentukan oleh kinerja pelayanan dalam memenuhi harapan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien akan meningkat dengan penerapan PKRS yang dapat memenuhi harapan pasien. Pasien yang puas lebih cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang terdekat. Hal ini juga dapat berdampak pada loyalitas pasien (8,11).

Kepuasan pasien merupakan fondasi untuk membangun loyalitas. Hal ini disebabkan oleh karena pasien yang puas dapat memberikan kemungkinan mereka kembali datang, bahkan membawakan pasien baru melalui pembicaraan dari mulut ke mulut mengenai pelayanan RS yang baik. Hal ini dapat menjadi salah satu target dari marketing atau pemasaran RS. Loyalitas secara harfiah diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang kepada suatu objek (18). Hal ini membuat pasien yang loyal cenderung tidak beralih ke RS lain dan mendatangkan pasien baru (19).

Penelitian Huang *et al* menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dari pelayanan kesehatan, komitmen terhadap hubungan pasien dan fasilitas pelayanan kesehatan, serta loyalitas pasien. Pasien dengan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap fasilitas pelayanan kesehatan akan memiliki komitmen dan loyalitas yang lebih tinggi. Peningkatan loyalitas pasien ini tentunya akan memberikan dampak positif terhadap

fasilitas pelayanan kesehatan serta sugesti untuk Kesehatan terhadap pasien (20). Artikel mengenai hubungan antara PKRS dan loyalitas pasien masih kurang. Hal ini membuat kebutuhan untuk meneliti hal tersebut, terutama mengenai praktik yang baik dalam bidang PKRS agar dapat menentukan metode edukasi kesehatan yang efektif dalam meningkatkan loyalitas pasien.

KESIMPULAN

Studi kami menyimpulkan bahwa promosi kesehatan RS dapat meningkatkan kepuasan pasien yang dapat berdampak pada loyalitas pasien. Hal ini membuat PKRS dapat menjadi salah satu komponen yang berperan dalam inti bisnis yang secara tidak langsung memasarkan RS.

DAFTAR PUSTAKA

1. UU No. 44. Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. 2009.
2. Huang CH, Wu HH, Lee YC, Li L. What Role Does Patient Gratitude Play in the Relationship Between Relationship Quality and Patient Loyalty? *Inq a J Med Care Organ Provis Financ.* 2019;56(3).
3. Febrian MR, Permatasari P, Nurrizka RH, Hardy FR. Analisis Implementasi Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit di Era Jaminan Kesehatan Nasional. *J Ilm Kesehat Masy.* 2020;12(1):20–6.
4. Rachmawati E, Mawartinah T. Evaluation Study of Health Promotion Hospital (HPH) in Muhammadiyah Hospital in DKI Jakarta, Indonesia. *J Kesehat Masy.* 2019;14(3):410–8.
5. Groene O, Jorgensen SJ. Health promotion in hospitals—a strategy to improve quality in health care. *Eur J Public Health.* 2005;15(1):6–8.
6. Whitelaw S, Baxendale A, Bryce C, MacHardy L, Young I, Witney E. ‘Settings’ based health promotion: a review. *Heal Promot Int.* 2001;16:339–53.
7. PMK No. 40 Tahun 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit.
8. Susilowati D. Promosi Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI; 2016.
9. Pelikan JM, Krajic K, Dietscher C. The health promoting hospital (HPH): concept and development. *Patient Educ Couns.* 2001;45:239–43.
10. Amiri M, Khosravi A, Riyahi L, Naderi S. The Impact of Setting the Standards of Health Promoting Hospitals on Hospital Indicators in Iran. *PLoS One.* 2016;11(12):167–9.
11. Afshari A, Mostafavi F, Keshvari M, Moazam E, Hejab K, Piruzi M, et al. Health promoting hospitals: a study on educational hospitals of Isfahan, Iran. *Heal Promot Perspect.* 2016;6:23–30.
12. Oppedal K, Nesvag S, Pedersen B, Skjotskift S, Aarstad AKH, Ullaland S, et al. Health and the need for health promotion in hospital patients. *Eur J Public Health.* 2011;21(6):744–9.
13. Tonnesen H, Echristensen M, Groene O, Oriordan N, Simonelli F, Suurorg L, et al. An evaluation of model for the systematic documentation of hospital based health promotion activities: result from a multicenter study. *Bio Med Cent Public Heal.* 2007;
14. Juhana D, Manik E, Febrinella C, Sidharta I. Empirical Study on Patient Satisfaction and Patient Loyalty on Public Hospital in Bandung, Indonesia. *IJABER.* 2015;13(6):4305–26.
15. Wartiningsih M, Supriyanto S, Widati S, Ermawaty E. Health promoting hospital: A practical strategy to improve patient loyalty in public sector. *J Public Heal Res.* 2020;9(2):1832.
16. Hurriyati R. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta; 2005.
17. Zephan N. Relationship Between Customer Satisfaction And Customer Loyalty. *Centria.* 2018;36–9.
18. Huang IC, Du PL, Lin LS, Liu TY. The Effect of Perceived Value, Trust, and Commitment on Patient Loyalty in Taiwan. *Inq a J Med Care Organ Provis Financ.* 2021;58(3).