

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN TERHADAP ALUR PELAYANAN RAWAT  
JALAN DI RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI**



Oleh :

**NIRMAH TANDIBURA  
SBF 071140154**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2013**

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN TERHADAP ALUR PELAYANAN RAWAT  
JALAN DI RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI**

*Tesis Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat  
Sarjana Strata -2 Program Pascasarjana Ilmu Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit*



**Oleh :**

**NIRMAH TANDIBURA  
SBF 071140154**

**PROGRAM PASCASARJANA ILMU FARMASI  
FAKULTAS FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2013**

**PENGESAHAN TESIS**

berjudul :

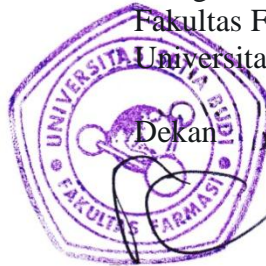
**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
DAN LOYALITAS PASIEN TERHADAP ALUR PELAYANAN RAWAT  
JALAN DI RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI**

oleh :

**Nama : NIRMAH TANDIBURA  
NIM : SBF 071140154**

Dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tesis  
Fakultas Farmasi  
Minat Manajemen Farmasi Rumah Sakit  
Pada tanggal: 4 Mei 2013

Mengetahui  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan



Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., Apt

Pembimbing Utama

Dr. Satibi, M.Si., Apt

Pembimbing Pendamping

Dr. Gunawan Pamudji, M.Si., Apt

Penguji:

1. Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt
2. Dr. Asri Laksmi Riani, M.S
3. Dr. Gunawan Pamudji, M.Si., Apt
4. Dr. Satibi, M.Si., Apt

1.....

2.....

3.....

4.....

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau, janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu; Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau; Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku yang membawa kemenangan.”*

*(Yesaya 41:10)*

*“Dalam takut akan Tuhan ada ketentraman besar bahkan ada perlindungan bagi anak-anakNya.”*

*(Amsal 14:26)*

*“Hidup adalah anugerah yang harus disyukuri dan dipergunakan untuk menjadi berkat bagi orang lain.”*

*(Penulis)*

**Tesis ini kupersembahkan kepada:**

**Kedua orang tuaku tercinta atas dukungan dan doanya**

**Suami, anak, adik-adikku dan seluruh keluarga atas suportnya**

**Teman-teman atas bantuannya dalam penyelesaian tesis ini**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, April 2013

Nirmah Tandibura

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah Bapa Yang Maha Kudus yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya yang besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan tesis dengan sebaik-baiknya yang berjudul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN TERHADAP ALUR PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI.”

Tesis ini disusun sebagai salah satu wujud dari tanggung jawab penulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains pada Program Pascasarjana Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari beberapa pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Winarso Suryolegowo, SH.,MPd., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU.,MM., Apt., selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
3. Dr. Gunawan Pamudji, M.Si., Apt selaku Kaprodi Pascasarjana Universitas Setia Budi Surakarta, Pembimbing Pendamping dan Dewan Penguji yang telah banyak memberikan masukan, meluangkan waktu untuk memberi bimbingan, arahan, nasehat, motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

4. Dr. Satibi, M.Si., Apt., selaku Pembimbing Utama dan Dewan Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan tesis ini.
5. Prof. Dr. Ediati Sasmito, SE., Apt selaku Dewan Penguji I yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji tesis ini dan juga telah banyak memberikan banyak saran dan masukan.
6. Dr. Asri Laksmi Riani, M.S. selaku Dewan Penguji II yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk menguji tesis ini dan juga telah banyak memberikan banyak saran dan masukan.
7. Seluruh Staf Pengajar di Program Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit angkatan VII, tahun akademik 2011/2012 yang telah memberikan ilmu pengetahuan baik berupa teknikal maupun praktikal selama masa perkuliahan, sehingga dapat membantu dalam penyelesaian tesis ini.
8. Bapak dan Ibu tercinta serta keluarga yang telah memberikan semangat dan dorongan spiritual, moril kepada penulis selama masa perkuliahan, tugas akhir hingga terselesainya studi di S2 Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi Surakarta.
9. Suami, anak dan adik-adikku yang senantiasa memberikan semangat selama penyelesaian tesis ini.
10. dr. Hj. Asridah Mukaddim, M.Kes., selaku Direktur Rumah Sakit Abunawas Kota Kendari yang telah memberikan kesempatan tugas belajar, arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

11. Rekan-rekan Mahasiswa Apoteker angkatan XXII dan Program S2 Magister Manajemen Farmasi Rumah Sakit Universitas Setia Budi Surakarta angkatan VII yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerja samanya selama pembuatan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, itu semua disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis. Masukan dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan oleh penulis demi perbaiki tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Surakarta, April 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>INTISARI</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Keaslian Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Kepuasan.....	9
B. Loyalitas .....	17
1. Konsep Loyalitas.....	17
2. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas.....	19
C. Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit.....	20
D. Kerangka Penelitian .....	31

E. Landasan Teori.....	32
F. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
A. Rancangan Penelitian .....	36
B. Subyek dan Lokasi Penelitian .....	36
C. Populasi dan Sampel .....	36
D. Metode Pengumpulan Data.....	39
E. Variabel Penelitian.....	40
F. Definisi Operasional.....	41
G. Bahan dan Alat Penelitian .....	43
H. Analisis Data .....	44
I. Alur Penelitian.....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Karakteristik Responden.....	55
B. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	60
C. Uji Asumsi Klasik.....	67
D. Pengujian Hipotesis Menggunakan Program Lisrel.....	68
Hubungan Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan.....	69
Hubungan Bukti Langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati terhadap Loyalitas.....	72
Hubungan Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas sebagai Variabel Intervening.....	75
E. Indeks Kepuasan pada Berbagai Unit Pelayanan Berdasarkan Penilaian Responden.....	79
F. Keterbatasan Penelitian.....	84

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	86
A. Kesimpulan.....	86
B. Saran.....	87
<b>BAB VI RINGKASAN</b> .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	91
<b>LAMPIRAN</b> .....	95

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Konsep Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan.....	14
2. Model Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Disesuaikan oleh Fornel	19
3. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan.....	20
4. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31
5. Model Diagram Path.....	51
6. Skema Tahap Penelitian.....	54
7. Hasil Uji Normalitas.....	67
8. Hasil Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati terhadap Kepuasan.....	70
9. Hasil Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati terhadap Loyalitas.....	73
10. Hasil Pengaruh Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening terhadap Loyalitas.....	75
11. Hasil Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati terhadap Loyalitas dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening.....	76

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Indikator Pelayanan Kesehatan RSUD Abunawas Kendari Tahun 2010-2012.....	2
2. Indikator Pelayanan Kesehatan per Ruang RSUD Abunawas Kendari Tahun 2011.....	2
3. Sistem Penilaian <i>Favourable</i> .....	44
4. Sistem Penilaian <i>Unfavourable</i> .....	44
5. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	49
6. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
7. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	56
8. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan.....	57
9. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58
10. Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Bukti Langsung.....	61
12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Keandalan.....	62
13. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ketanggapan.....	63
14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Jaminan.....	64
15. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Empati.....	65
16. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan.....	66

17. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas.....	66
18. Nilai Estimasi dan Signifikansi Berbagai Dimensi terhadap Kepuasan	69
19. Nilai Estimasi dan Signifikansi Berbagai Dimensi terhadap Loyalitas	72
20. Nilai Estimasi dan Signifikansi Kepuasan terhadap Loyalitas	75
21. Perhitungan Indeks Kepuasan Berbagai Unit Pelayanan.....	80
22. Interpretasi Indeks Kepuasan.....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
•	
1. Kuesioner Penelitian .....	95
2. Data Skor Uji Coba Kuesioner Bukti Langsung/Bukti Fisik.....	104
3. Data Skor Uji Coba Kuesioner Kehandalan.....	105
4. Data Skor Ujicoba Kuesioner Ketanggapan (Daya Tanggap).....	106
5. Data Skor Ujicoba Kuesioner Jaminan.....	107
6. Data Skor Ujicoba Kuesioner Empati.....	108
7. Data Skor Ujicoba Kuesioner Kepuasan.....	109
8. Data Skor Ujicoba Kuesioner Loyalitas.....	110
9. Data Skor Kuesioner Bukti Langsung.....	111
10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Bukti langsung terhadap Kepuasan....	116
11. Data Skor Kuesioner Kehandalan.....	117
12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kehandalan terhadap Kepuasan	124
13. Data Skor Kuesioner Ketanggapan.....	125
14. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Ketanggapan terhadap Kepuasan.....	132
15. Data Skor Kuesioner Jaminan.....	133
16. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Jaminan terhadap Kepuasan.....	138
17. Data Skor Kuesioner Empati.....	139
18. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Empati terhadap Kepuasan.....	144
19. Data Skor Kuesioner Kepuasan.....	145
20. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan.....	152
21. Data Skor Kuesioner Loyalitas.....	153

22.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas.....	158
23.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Bukti Fisik vs Kepuasan).....	159
24.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Kehandalan vs Kepuasan).....	160
25.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Daya Tanggap vs Kepuasan).....	161
26.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Jaminan vs Kepuasan).....	162
27.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Empati vs Kepuasan).....	163
28.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Bukti Fisik vs Loyalitas).....	164
29.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Kehandalan vs Loyalitas).....	165
30.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Daya Tanggap vs Loyalitas).....	166
31.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Jaminan vs Loyalitas).....	167
32.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Empati vs Loyalitas).....	168
33.	Output <i>Test of Univariate</i> dan <i>Multivariate Normality</i> sebelum dinormalkan (Kepuasan vs Loyalitas).....	169
34.	Output Regresi Linier Sederhana antara Bukti Fisik dan Kepuasan Pasien Dialisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	170



35.	Output Regresi Linier Sederhana antara Keandalan dan Kepuasan Pasien Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	171
36.	Output Regresi Linier Sederhana antara Daya Tanggap dan Kepuasan Pasien Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	172
37.	Output Regresi Linier Sederhana antara Jaminan dan Kepuasan Pasien Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	173
38.	Output Regresi Linier Sederhana antara Empati dan Kepuasan Pasien Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	174
39.	Output Regresi Linier Sederhana antara Bukti Fisik dan Loyalitas Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	175
40.	Output Regresi Linier Sederhana antara Keandalan dan Loyalitas Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	176
41.	Output Regresi Linier Sederhana antara Daya Tanggap dan Loyalitas Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	177
42.	Output Regresi Linier Sederhana antara Jaminan dan Loyalitas Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	178
43.	Output Regresi Linier Sederhana antara Empati dan Loyalitas Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	179
44.	Output Regresi Linier Sederhana antara Kepuasan dan Loyalitas Dianalisis Menggunakan Analisis Lisrel.....	180
45.	Data Demografi Responden.....	181
46.	Hasil Olah Data Demografi Responden.....	186

47.	Penilaian Responden terhadap Berbagai Variabel pada Unit Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Rata-Rata ( <i>Mean</i> ).....	188
48.	Tabel Pengambilan Sampel.....	189
49.	Bukti Telah Melakukan Penelitian di RSUD Abunawas kota Kendari	190

## INTISARI

**TANDIBURA, N., 2013, ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN TERHADAP ALUR PELAYANAN RAWAT JALAN DI RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI, TESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIABUDI SURAKARTA**

Pengukuran kepuasan dan loyalitas merupakan cara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit untuk membantu dalam pengambilan keputusan, memonitor kinerja, dan pengalokasian sumber daya secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien, dan mengetahui gambaran kepuasan pasien pada tiap alur pelayanan rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari secara umum berdasarkan interpretasi indeks kepuasan.

Rancangan penelitian yang digunakan adalah survey dimana hasil survey dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Data yang diperoleh dalam penelitian dianalisis untuk melihat pengaruh dimensi *servqual* terhadap kepuasan dan loyalitas responden. Indeks kepuasan digunakan dalam menganalisa besarnya tingkat kepuasan di masing-masing unit pelayanan sehingga bisa ditemukan unit pelayanan yang memiliki indeks kepuasan tertinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui kelima dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sementara loyalitas pasien secara signifikan ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*, makin tinggi kepuasan pasien, makin tinggi pula loyalitas pasien. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Berdasarkan interpretasi indeks kepuasan, tingkat kepuasan di RSUD Abunawas unggul pada unit pelayanan instalasi farmasi, sedangkan pada unit laboratorium sisi kepuasan memiliki interpretasi terendah pada interpretasi indeks kepuasan.

**Kata kunci:** *Servqual, Kepuasan, Loyalitas, Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit.*

## ABSTRACT

**TANDIBURA, N., 2013, ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE THE SATISFACTION AND THE LOYALTY OF PATIENTS IN OUTPATIENT SERVICE LINE AT RSUD ABUNAWAS KOTA KENDARI, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIABUDI SURAKARTA**

The measurement of satisfaction and loyalty of patients is one way to obtain information that essentials to hospital to help the management on decision making, performance monitoring, and effectiveness of resources allocation. The aim of this study are to know the level of satisfaction and loyalty of patients at RSUD Abunawas Kendari; to examine the factors that significantly influence the satisfaction and loyalty of patients; and to examine the level of satisfaction on each unit of outpatient service line at RSUD Abunawas Kendari based on the Interpretation of Satisfaction Index.

The design of experiment that used on this study using surveys, the results of the surveys than analyze using pathway analysis. The data then analyze to know the influence of servqual dimension on the satisfaction and loyalty of respondents. To know the satisfaction level at each service units satisfaction interpretation index use to detect and find the service unit that has the highest level of satisfaction.

The results of this study showed that the level of satisfaction determine significantly influenced by five dimension of servqual such as tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The loyalty of patients are significantly influence by the level of satisfaction of patients as intervening variable, and could be explain as the higher the satisfaction level, the loyalty of patients is higher too. According to the satisfaction interpretation index, the highest level of satisfaction at RSUD Abunawas Kendari achieved by pharmacy service unit and the lowest level of satisfaction is laboratory unit.

**Keyword:** *Servqual, Satisfaction, Loyalty, Outpatient Service at Hospital*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit menurut WHO adalah organisasi sosial yang terintegrasi, berfungsi menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang lengkap bagi masyarakat, baik pelayanan promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitasi serta sebagai tempat pendidikan maupun penelitian bagi tenaga kesehatan. Sekarang ini rumah sakit adalah suatu lembaga komunitas yang merupakan instrumen masyarakat yang merupakan titik fokus untuk mengkoordinasi dan menghantarkan pelayanan pasien pada komunitasnya (Siregar dan Amalia, 2003).

Menurut Keputusan Direktorat Jenderal Pelayanan Medik No. 811/2/2/VII/1999 rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan yang cukup penting dalam pembangunan kesehatan. Rumah sakit mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Dep. Kes. RI, 1999).

Kinerja RSUD Abunawas Kendari dalam kurun waktu 3 tahun terakhir sejak tahun 2009 hingga tahun 2011 dapat dilihat pada berbagai indikator kinerja sebagai berikut:

**Tabel 1. Indikator Pelayanan Kesehatan RSUD Abunawas Kendari Tahun 2010-2012**

Indikator Kesehatan	Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012
BOR	68%	72%	82%
LOS	5 hari	4 hari	4 hari
TOI	3 hari	4 hari	3 hari
BTO	41	44	52

Sumber: Profil RSUD Abunawas Kendari

Keterangan: BOR: *Bed Occupancy Rate*, LOS: *Length of Stay*, TOI: *Turn Over Interval*, BTO: *Bed Turn Over*

**Tabel 2. Indikator Pelayanan Kesehatan RSUD Abunawas Kendari per Ruang Tahun 2011**

Rawat Inap	Jml TT	Lama Rawat	Hari Rawat	BOR (%)	LOS (Hari)	TOI (Hari)	BTO (Kali)
Monapa	8	2040	2620	89	5	2	5
Wulele	13	1028	2568	54	4	4	4
Sanggula	8	1900	2732	93	5	2	4
Morini	14	2460	2828	55	5	4	3
Anawai	12	3684	3776	86	4	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>11.112</b>	<b>14.524</b>	<b>72</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>44</b>

Sumber: Profil RSUD Abunawas Kendari

Keterangan: BOR: *Bed Occupancy Rate*, LOS: *Length of Stay*, TOI: *Turn Over Interval*, BTO: *Bed Turn Over*

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa BOR dari tahun 2010 sampai dengan tahun 2012 terus meningkat. Hal ini menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan RSUD Abunawas Kendari semakin baik. Total pasien rawat inap pada tahun 2011 sebanyak 2.491 orang, yang jika dibandingkan dengan total pasien rawat inap tahun 2010 yakni sebanyak 2.452, maka jumlah pasien rawat inap tahun 2011 mengalami kenaikan, demikian juga jumlah hari rawat inap selama tahun 2011 sebanyak 14.524 hari dengan jumlah tempat tidur

sebanyak 55 buah. Angka ini mengalami kenaikan yang sangat berarti jika dibandingkan dengan tahun 2010 dimana jumlah hari rawat inap sebanyak 13.664 hari dengan jumlah tempat tidur sebanyak 55 buah. Cakupan BOR tahun 2011 mengalami kenaikan dari 68 % pada tahun 2010 menjadi 72% pada tahun 2011 dan mengalami peningkatan sebesar 82% pada tahun 2012.

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa kepercayaan masyarakat dalam menggunakan pelayanan RSUD Abunawas kota Kendari mengalami peningkatan. Perkembangan zaman dan tuntutan masyarakat akan kualitas terbaik dalam pelayanan kesehatan membutuhkan perhatian pihak rumah sakit agar selalu memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit dari waktu ke waktu.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang ingin terus ditingkatkan di RSUD Abunawas. Dalam lingkungan yang cepat berubah dan kompetitif, rumah sakit harus mengubah paradigma pengelolaan rumah sakit ke arah sudut pandang konsumen, pemberdayaan karyawan dan peningkatan mutu pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan atau pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak bisa diabaikan oleh para penentu kebijakan di rumah sakit. Peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan selain berorientasi kepada proses pelayanan yang bermutu, juga hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau pasien (Wijono, 1999).

Menurut Kotler (2001) semua organisasi usaha, baik itu yang berorientasi profit maupun non profit harus mampu menciptakan strategi pemasaran yang tepat, sehingga mampu bersaing secara sehat dengan cara mengamati perubahan

perilaku konsumennya. Oleh karena itu, perusahaan harus pula mengetahui apa yang diinginkan konsumennya dan faktor apa saja yang mempengaruhinya sehingga perusahaan akan mampu memberikan kepuasan yang maksimal kepada konsumennya secara efisien dan efektif mungkin dibandingkan dengan para pesaingnya.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Kepuasan merupakan sesuatu hal yang harus diperhatikan produsen. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat salah satunya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi erat (Kotler, 2001).

Kualitas pelayanan merupakan suatu konsep yang abstrak dan sukar dipahami. Hal ini dikarenakan adanya empat karakteristik jasa yang unik yang membedakan jasa dengan barang yaitu *Intangible* (tidak berwujud), *Inseparability* (tidak terpisah antara produsen dan konsumen), *Variability* (*output* nya tidak standar), *Perishability* (tidak dapat disimpan). Secara sederhana kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterimanya. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *expected service* dan *perceived service* yang menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan



harapan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sedangkan jika jasa yang diterima lebih rendah dari kualitas yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan buruk (Kotler, 1997).

Dalam aktifitas yang melibatkan manajemen termasuk rumah sakit, pengukuran dan analisa kepuasan dan loyalitas merupakan cara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh rumah sakit untuk membantu dalam pengambilan keputusan, memonitor kinerja, dan pengalokasian sumber daya secara efektif. Servqual merupakan salah satu instrument yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas (Hu *et. al*, 2010). Kualitas yang baik dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas pasien sehingga menjadi perlu juga untuk mengetahui parameter tersebut secara bersamaan. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien terhadap alur pelayanan rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari belum pernah dilakukan, sehingga hal tersebutlah yang mendorong dilakukannya penelitian ini.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, masalah utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah hubungan dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien pada pelayanan rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari?
2. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien terhadap alur pelayanan rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari.

3. Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan dan loyalitas pasien pada berbagai alur pelayanan rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari berdasarkan interpretasi indeks kepuasan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis tingkat kepuasan dan loyalitas pasien pada tiap alur pelayanan rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari.
2. Mengetahui faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien terhadap alur pelayanan rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari.
3. Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien pada tiap alur pelayanan rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari secara umum berdasarkan indeks kepuasan sehingga dapat diketahui kategori tingkat kepuasan pasien berdasarkan interpretasi indeks kepuasan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Bahan masukan pihak manajemen Rumah Sakit Abunawas kota Kendari mengenai tanggapan kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Rumah Sakit Abunawas kota Kendari.

2. Bagi penulis berguna untuk memperluas wawasan dalam bidang pemasaran khususnya kepuasan konsumen (*customer satisfaction*).
3. Sebagai media informasi ilmiah bagi institusi pendidikan dan aplikasi di lapangan.
4. Bagi pihak lain sebagai bahan masukan dan inspirasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

### **E. Keaslian Penelitian**

Pernah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan diantaranya adalah:

1. Lestari (2004), Analisa Faktor Penentuan Tingkat Kepuasan pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian cross sectional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penentu yang paling penting dalam menentukan tingkat kepuasan responden rawat inap dan instalasi gawat darurat adalah faktor *reliability*.
2. Sriwiyanti (2008), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Untuk Dirawat Di Rumah Sakit Harapan Pemantangsiantar. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan secara parsial ada tiga variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap keputusan pasien memilih untuk dirawat di Rumah Sakit Harapan Pemantangsiantar, yaitu variabel daya tanggap, jaminan kepastian dan empati, sedangkan variabel bukti fisik dan keandalan tidak berpengaruh.
3. Ate (2010) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Berdasarkan hasil

penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pasien rawat jalan belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

4. Prambudi (2012) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon. Dari penelitian ini didapatkan pula hasil bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variabel *intervening* sedangkan empati memiliki pengaruh lebih kecil.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya adalah bahwa penelitian dilakukan dengan mengambil subyek dan lokasi penelitian di tempat yang berbeda meskipun memiliki metode analisis yang sama dengan peneliti sebelumnya. Penelitian dilakukan di RSUD Abunawas Kendari dengan pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi sebagai responden dalam penelitian yang dilakukan. Perbedaan lain yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini penelitian dilakukan terhadap berbagai unit pelayanan di rumah sakit untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan di masing-masing unit, tidak secara tunggal hanya menganalisis satu unit pelayanan saja seperti penelitian yang dilakukan sebelumnya.