

BAB VI

RINGKASAN

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.

Rancangan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah rancangan penelitian *non experimental* dengan model pendekatan observasi secara *cross sectional* terhadap pasien rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari melalui *survey* dengan pendekatan kausal. Hasil *survey* dengan pendekatan kausal tersebut akan dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Untuk mengetahui tingkat kepuasan di masing-masing unit pelayanan, indeks kepuasan digunakan dalam menganalisa besarnya tingkat kepuasan di masing-masing unit pelayanan sehingga bisa ditemukan unit pelayanan yang memiliki indeks

kepuasan tertinggi.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa diantara lima dimensi yang diteliti terhadap kepuasan, secara berturut-turut dari yang memiliki hubungan terbesar hingga terkecil terhadap kepuasan dapat disimpulkan bahwa dimensi kehandalan memiliki hubungan terbesar terhadap kepuasan, diikuti oleh dimensi empati, bukti fisik, daya tanggap dan jaminan sebagai dimensi dengan hubungan terendah. Jika diteliti terhadap loyalitas, hubungan lima dimensi di atas secara berturut-turut dari yang memiliki hubungan terbesar hingga terkecil terhadap loyalitas dapat disimpulkan bahwa dimensi kehandalan memiliki hubungan terbesar terhadap loyalitas, diikuti oleh dimensi bukti fisik, empati, daya tanggap dan jaminan sebagai dimensi dengan hubungan terendah.

Berdasarkan temuan dalam penelitian didapatkan pula hasil bahwa semua dimensi (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) memiliki hubungan terhadap loyalitas yang lebih besar dan signifikan dengan kehadiran kepuasan sebagai variabel *intervening* jika dibandingkan hubungan langsung antara kelima dimensi di atas tanpa adanya kepuasan sebagai variabel *intervening*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Abunawas kota Kendari dipengaruhi beberapa faktor diantaranya bukti langsung, kehandalan, jaminan, ketanggapan dan empati. Sementara loyalitas pasien lebih ditentukan oleh

tingkat kepuasan pasien, makin tinggi kepuasan pasien, makin tinggi pula loyalitas pasien.

2. Berdasarkan interpretasi indeks kepuasan RSUD Abunawas kota Kendari dari sisi kepuasan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan di RSUD Abunawas unggul pada unit pelayanan instalasi farmasi, sedangkan pada unit laboratorium sisi kepuasan memiliki interpretasi terendah .
3. Berdasarkan interpretasi indeks kepuasan, RSUD Abunawas kota Kendari belum bisa dikategorikan baik (*Good*) dalam hal menjaga loyalitas karena dari semua unit pelayanan interpretasi indeks kepuasan masih banyak yang masuk kategori *Poor* (buruk) kecuali instalasi farmasi yang masih masuk dalam kategori *Cause for Concern* (Perlu untuk Diperhatikan) saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker. David A. 1997. *Building Strong Brand*. New York: The Free Press.
- Aditama TY. 2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Cetakan ke 1. Jakarta: UI Pres.
- Aditama TY. 2002. *Pelayanan Farmasi dalam Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: UI Press. hlm 111-119.
- Alwi H. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi III. Jakarta: Balai Pustaka. hlm 646.
- Aritonang RL. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Ate GI. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta* [Tesis]. Surakarta: Universitas Setia Budi.
- Azwar A. 1994. *Standar dalam Pelayanan Kesehatan dan Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu 1996*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Azwar S. 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara. hlm 48-49.
- Azwar S. 2008. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Berkowitz, EN, Pol LG, Thomas RK. 1997. *Healthcare Market Research: Tools and Technologies for Analyzing and Understanding Today's Healthcare*.
- [Dep. Kes. RI]. 1992. *Pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum*. Jakarta. hlm 30-40.
- [Dep. Kes. RI]. 1999. *Standar Pelayanan Rumah Sakit*. Direktorat Jenderal Pelayanan Medik. Jakarta. hlm 30-40.
- [Dep. Kes. RI]. 2004^a. *Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Direktorat Jenderal Pelayanan Kefarmasian dan Alat Kesehatan*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- [Dep. Kes. RI]. 2004^b. *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomer 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit*. I:1,1, 1,3, 2,1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.

- Endang H. 1998. *Hubungan Antara Mutu Proses Pelayanan Obat dengan Pengetahuan Penggunaan Obat Pasien dan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pamulang dan Puskesmas Paku Haji Kabupaten Tangerang* [Tesis]. Ilmu Kesehatan Masyarakat UI. Jakarta.
- Ferdinand AT. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.
- Gunawan K. Djati SP. 2011. Kualitas dan Loyalitas Pasien Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja Bali. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 13 No.1*. hlm 32-39.
- Hartono. 2008. *SPSS 16,0 Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar Bekerjasama dengan ZANAVA.
- Harianto, Khasanah, Supardi S. 2005, Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*. Vol. II No. 1. hlm 12-21.
- Hasibuan, SP. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hu HY, Lee YC, Yen TM. 2010. Service Quality Gaps Analysis Based on Fuzzy Linguistic SERVQUAL with A Case Study in Hospital Out-Patients Services. *The TQM Journal* Vol. 22 No. 5. hlm 51.
- Ifmaily. 2006. *Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Farmasi Pasien Unit Rawat Jalan terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Yarsi Padang Tahun 2006* [Tesis]. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Irawan. 1996. *Pemasaran Prinsip dan Kasus*, Edisi 2. Yogyakarta: BPFE. hlm 44.
- Kotler P. 1995. *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. Edisi Ketiga. diterjemahkan oleh Eva Emilia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kotler P. 1997. *Manajemen Pemasaran (Marketing Management, 9th Ed), Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Edisi Bahasa Indonesia. Alih Bahasa: Teguh H, dan Rusli RA. Jilid 2. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler P. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi ke Delapan. Jilid 2. Diterjemahkan oleh Damos Sihombing. Jakarta: Penerbit Erlangga. hlm 288, 300-301, 354.

- Laksono IN. 2008. *Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes*, [Tesis]. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lamri IS. 1998. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Minat, Perilaku Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Samarinda. *Jurnal Manajemen Kesehatan* Vol 1. hlm 35-42.
- Lemeshow S. David WH Jr. 1997. *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (Terjemahan). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lestari. 2004. *Analisa Faktor Penentuan Tingkat Kepuasan pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul* [Tesis]. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Nawawir H. 1995. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. hlm 117-119, 128-129.
- Parasuraman A., Zeithaml VA, Berry LI. 1988. Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. Vol. 64. hlm 12-35.
- Prambudi H. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening pada Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Sumber Waras Cirebon* [Tesis]. Surakarta: Universitas Setia Budi.
- Prasetyo R. 2005. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Amal Sehat Sragen* [Tesis]. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Priyatno D. 2010. *Bahan Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Jakarta: Mediakom.
- Quick, JD, Rankin JR, Laing RO, O'Connor RW, Hogerzeil HV, Dukes MN, Garnett A. 1997. *Managing Drug Supply*. Second Edition. Revised Expanded. West Hartfor: Kumarin Press. hlm 422-438..
- Siregar CJP, Amalia L. 2003. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Setiawan B. 1991. Aspek Pengembangan Farmasi Rumah Sakit. *Cermin Dunia Kedokteran*. Edisi Khusus. hlm 130-133.

- Sriwiyanti. 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pasien Memilih Untuk Dirawat Di Rumah Sakit Harapan Pemantangsiantar* [Tesis]. Medan: Universitas Sumatra Utara.
- Sugiarto, Siagian D, Sunaryanto LT, Oetomo DS. 2001. *Teknik Sampling*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. hlm 2, 4, 40.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Ke-10. Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta. hlm 1-2, 202.
- Trisnantoro L. 1996. *Paradigma Baru Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada.
- Trisnantoro L. 2005. *Aspek Strategis dalam Manajemen Rumah Sakit*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono F. 2000. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Tjiptono F. 1996. *Strategi Bisnis dan Manajemen*. Edisi I. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. hlm 49-51.
- Wijono D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan; Teori, Strategi, dan Aplikasi*. Vol.1. Surabaya: Airlangga University Press.
- Wikandari D. 2004. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Kota Yogyakarta* [Tesis]. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Winoto. 2000. *Pengaruh Mutu Pelayanan pada Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Kartika Pulomas Jakarta* [Tesis]. Yogyakarta: Fakultas Kedokteran Umum Universitas Gajah Mada.
- Yazid. 1999. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Fakultas Ekonomi UII.
- Yessilada F. Direktor E. 2010. Healthcare Service Quality: A Comparison of Public and Private Hospitals. *African Journal of Business Management* Vol. 4 (6). hlm 962-971.
- Zeithaml VA. Parasuraman A. Berry LL. 1985. Problems and Strategies in Service Marketing. *Journal of Marketing* 49. hlm 33-46.