

**DETERMINAN KEPUTUSAN BEROBAT ULANG DI RUMAH
SAKIT BHAYANGKARA KOTA BENGKULU**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
sebagai Sarjana Terapan Kesehatan



Oleh:
Herma Monti Oktarina
11180771N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

**DETERMINAN KEPUTUSAN BEROBAT ULANG DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA BENGKULU**

Oleh:
Herma Monti Oktarina
11180771N

Surakarta, 12 Juli 2019

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM
NIS: 0119960914105

Pembimbing Pendamping



Finisha Mahaestri Noor B.Com., M.PH
NIS: 01201706162224

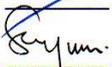
LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

**DETERMINAN KEPUTUSAN BEROBAT ULANG DI RUMAH SAKIT
BHAYANGKARA KOTA BENGKULU**

**Oleh:
Herma Monti Oktarina
11180771N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal
26 Juli 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Dr. Y. Kristanto, SE, MM		06 AUG 2019
Penguji II : Dr. Didik Setyawan, SE, MM, M.Sc		6/8 2019
Penguji III : Finisha Mahaestri N, B.Com, M.P.H		7/8 2019
Penguji IV : Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM		7/8/2019

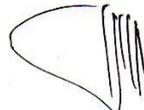
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Prof. dr. Marsetyawan, HNES., M.Sc., Ph.D
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi D-IV
Analisis Kesehatan



Tri Mulyowati, SKM., M.Sc
NIS.01201112162151

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul “Determinan Keputusan Berobat Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu” adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan 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.

Apabila tugas akhir ini merupakan jiplakan dari penelitian atau karya ilmiah atau tugas akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tanpa pertolongannya tentunya penulis tidak akan sanggup untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada baginda tercinta kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang kita nanti-nantikan syafa'atnya di akhirat nanti.

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas limpahan nikmat sehat-Nya, baik itu berupa sehat fisik maupun akal pikiran, sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan pembuatan tugas akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Kesehatan Program Studi D-IV Analis Kesehatan dengan judul "Determinan Keputusan Berobat Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu". Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Oleh karena itu tidak ada kata indah selain kata ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya dari penulis yang ditujukan kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof.dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.

3. Tri Mulyowati, SKM,.M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM, selaku Pembimbing Utama yang telah sabar mendidik, memberikan banyak nasehat, petunjuk, motivasi dan pengetahuan sehingga terselesaikannya penulisan tugas akhir ini.
5. Finisha Mahaestri N, B.Com, M.P.H, selaku Pembimbing Pendamping yang telah sabar mendidik dan memberikan motivasi hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
6. Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah membagi ilmu, pengetahuan dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
8. Seluruh keluarga besar D-IV Analis Kesehatan yang selalu memberi dukungan, semangat dan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan, sehingga saran-saran yang bersifat membangun sangat diperlukan untuk perbaikan pada penelitian yang akan datang.

Surakarta, 25 Juli 2019

Herma Monti Oktarina
11180771N

INTISARI

Herma. M. O 2019. Determinan Keputusan Berobat Ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Bengkulu, Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Meningkatnya jumlah rumah sakit mengakibatkan persaingan antar rumah sakit semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keputusan berobat ulang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, biaya berobat, dan kepuasan pasien yang dapat menciptakan dampak positif bagi rumah sakit sehingga akan mendorong keputusan berobat ulang. Studi ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, biaya berobat, dan kepuasan pasien pada keputusan berobat ulang.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling* dengan populasi pasien non BPJS sebanyak 200 responden. Analisis data dengan menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan AMOS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada biaya berobat, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien, biaya berobat tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan pada keputusan berobat ulang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Biaya Berobat, Kepuasan Pasien, Keputusan Berobat ulang

ABSTRACT

Herma, M.O. 2019, Determinants of Re-Treatment Decisions at the Bhayangkara Kindergaten III Bengkulu Hospital. Bachelor of Applied Sciences in Medical Laboratory Technology Program, Health Sciences Faculty, Setia Budi University.

The increasing number of hospitals has resulted in increased competition among hospitals to meet the needs of the community. The decision to repeat treatment is influenced by the quality of service, the cost of treatment, and patient satisfaction which can create a positive impact on the hospital so that it will encourage the decision to repeat treatment. This study aims to examine the effect of service quality, medical costs, and patient satisfaction on repeat treatment decisions.

This study used a purposive sampling method with a population of 200 BPJS non BPJS patients. Data analysis using Structural Equation Model (SEM) analysis using AMOS.

The results of this study indicate that the quality of service has a significant effect on the cost of treatment, the quality of service has no significant effect on patient satisfaction, the cost of treatment has no significant effect on patient satisfaction and patient satisfaction has a significant effect on the decision to repeat treatment.

Keywords: Service Quality, Cost of Treatment, Patient Satisfaction, Decision to Repeat Treatment

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
INTI SARI	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pertanyaan Penelitian	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Tinjauan Pustaka	5
1. Keputusan Berobat Ulang	5
2. Kepuasan Pasien	8
3. Biaya Berobat.....	10
4. Kualitas Pelayanan.....	13
B. Kerangka Penelitian.....	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
A. Rancangan Penelitian	17
B. Pengukuran Variabel	17
C. Teknik Analisis	19
1. Pengujian Instrumen Penelitian	19
2. Teknik Analisis Data.....	22
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Penyampelan.....	25

1. Populasi dan Sampel	25
2. Teknik Penyampelan.....	27
E.Sumber Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN	29
A.Deskripsi Responden.....	29
B.Hasil Analisis Data	31
C.Pembahasan	35
BAB V PENUTUP.....	39
A.Kesimpulan.....	39
B.Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner	20
Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	21
Tabel 3. Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	23
Tabel 4. Ukuran Sampel Berdasarkan Nilai <i>Factor Loading</i>	26
Tabel 5. Distribusi Sampel Berdasarkan Umur.....	29
Tabel 6. Distribusi Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Tabel 7. Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	33
Tabel 8. Uji Hipotesis	34

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Rekomendasi Penelitian	43
Lampiran 2. Surat Pemberian Izin Penelitian	44
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	45
Lampiran 4. Surat Izin Pembuatan <i>Etichal Clearance</i>	46
Lampiran 5. <i>Etichal Clearance</i>	47
Lampiran 6. Surat Persetujuan Responden	48
Lampiran 7. <i>Informed Consent</i>	49
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	51
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	54
Lampiran 10. Kuesioner.....	59
Lampiran 11. Hasil Kuesioner	61
Lampiran 12. Hasil Uji Analisis SEM	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Penelitian	16
Gambar 2. Model Struktural	31

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri yang mengalami pertumbuhan tercepat di dunia dalam sektor pemberi jasa adalah industri pelayanan kesehatan, khususnya rumah sakit. Meningkatnya jumlah rumah sakit mengakibatkan persaingan antar rumah sakit semakin meningkat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Kotler dan Clarke, 1992). Pesatnya pertumbuhan pada sektor ini juga dipicu perubahan drastis dalam lingkungan. Ketatnya persaingan ini menantang manajemen rumah sakit untuk menemukan cara meningkatkan pendapatan rumah sakit.

Goding (1995) menyatakan bahwa keputusan berobat ulang dipengaruhi oleh kepuasan pasien. Kepuasan pasien akan menjadi penentu hubungan jangka panjang dengan pasien yang akan menguntungkan rumah sakit. Hal ini dapat dimaknai bahwa keputusan berobat ulang pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien saat mendapat perawatan.

Reichheld dan Teal (2001) menyatakan loyalitas pelanggan adalah hal terpenting bagi keberlangsungan operasional rumah sakit. Kesetiaan terwujud dalam bentuk keputusan berobat ulang. Selain kepuasan, keputusan berobat ulang juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (Ostrom, 1995). Hal ini dapat dimaknai bahwa untuk mendapatkan hubungan jangka panjang dengan pasien, rumah sakit harus memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien.

Kepuasan pasien merupakan variabel strategi kompetitif dalam meraih pendapatan. Penelitian menunjukkan bahwa masyarakat akan cenderung membayar lebih untuk mendapatkan pelayanan dari suatu rumah sakit yang memiliki kualitas terbaik dalam memenuhi kebutuhan pasien (Boscarino, 1992). Hal ini dapat dimaknai bahwa penilaian pasien dalam hal kualitas pelayanan akan sangat berdampak pada pendapatan suatu rumah sakit. Dalam studinya Oliver (1981) memperkenalkan model ekspektasi kepuasan pelanggan dalam sektor penyedia jasa. Oliver (1981) menyatakan bahwa konsumen membentuk kepuasan mereka dengan produk atau layanan antara harapan dan persepsi mereka. Hal ini menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan konfirmasi langsung atas harapan.

Penelitian penilaian konsumen penting dalam menjelaskan evaluasi konsumen atas produk. Hall (2001) menyatakan bahwa beban biaya pelayanan kesehatan yang tinggi dapat menyebabkan ketidakpuasan pasien. Selain itu, Dodds dan Monroe (1991) menyatakan bahwa harga juga memiliki hubungan positif dengan penilaian konsumen. Harga yang dipersepsikan akan berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan akan berhubungan positif dengan penilaian konsumen. Selain itu, penilaian yang positif akan memiliki hubungan yang positif terhadap niat berobat ulang. Sehingga dapat didefinisikan bahwa penilaian kepuasan pasien dapat dinilai dari harga dan kualitas pelayanan. Hubungan positif antara harga dan kualitas akan menghasilkan penilaian yang baik dan akan mempengaruhi keputusan untuk berobat ulang. Dalam penelitian ini kualitas, harga serta kepuasan yang dipersepsikan sebagai penyebab keputusan berobat ulang.

Berdasarkan dari uraian tersebut keputusan berobat ulang terkait erat dengan kualitas pelayanan, biaya berobat, serta kepuasan pasien.

B. Perumusan Masalah

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan penelitian bahwa suatu rumah sakit yang memberikan pelayanan yang berkualitas belum tentu dapat menjamin terciptanya hubungan jangka panjang dengan pasien. Pasien yang berobat belum memiliki kepastian untuk berobat ulang dimasa yang akan datang.

Keputusan berobat ulang terkait erat dengan kualitas pelayanan, biaya berobat serta kepuasan pasien. Penelitian ini berusaha mengkonfirmasi pengaruh kualitas pelayanan, biaya berobat, kepuasan pasien dalam menjelaskan keputusan berobat ulang (Dodds dan Monroe, 1991).

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat diajukan pertanyaan penelitian yang akan dipecahkan pada penelitian ini, yaitu:

1. Apakah kepuasan pasien berpengaruh pada keputusan berobat ulang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pasien?
3. Apakah biaya berobat berpengaruh pada kepuasan pasien?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada biaya berobat?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, maka dapat diketahui bahwa penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji pengaruh kepuasan pasien pada keputusan berobat ulang
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien
3. Menguji pengaruh biaya berobat pada kepuasan pasien
4. Menguji pengaruh kualitas pelayanan pada biaya berobat

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat yang baik secara teoritis maupun secara praktis bagi perkembangan ilmu dan teknologi.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi penjelasan tentang pengaruh kualitas pelayanan, biaya berobat serta kepuasan pasien terhadap keputusan berobat ulang. Penelitian diharap mampu mengonfirmasi hubungan antar variabel dalam model penelitian.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pemberi jasa dalam membuat kebijakan tentang mendapatkan pelanggan yang setia.