

DETERMINAN NIAT BEROBAT ULANG DI RUMAH SAKIT

SKRIPSI

**Disusun untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar
Sarjana Terapan Kesehatan**



**Oleh :
Sela Iasha Angelica
09160528N**

**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir :

DETERMINAN NIAT BEROBAT ULANG DI RUMAH SAKIT

Oleh :
Sela Iasha Angelica
09160528N

Surakarta, 03 Agustus 2020

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM
NIS.01199609111059

Pembimbing Pendamping



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

LEMBAR PENGESAHAN

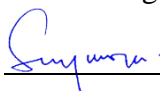



Tugas Akhir:

DETERMINAN NIAT BEROBAT ULANG DI RUMAH SAKIT

Oleh :
Sela Iasha Angelica
09160528N

Surakarta, 10 Januari 2020

Menyetujui,

	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Dr.Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc NIS. 01200807161126		<u>21-08-2020</u>
Penguji II : Nang Among Budiadi, SE., M.Si NIS. 0120050401109		<u>21-08-2020</u>
Penguji III : Finisha Mahaestri Noor B.Com., MPH NIS. 01201706162224		<u>22-08-2020</u>
Penguji IV : Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM NIS. 01199609111059		<u>22-08-2020</u>

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Setia Budi



Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi

D-IV Analis Kesehatan



Dr. Dian Kresnadipayana, S.Si., M.Si
NIS. 01201304161170

MOTTO

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan,
sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

Asy Syarh 5-6

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

1. Allah SWT sang pencipta yang telah memberikam kesehatan, rahmah, hidayah, rezeki dan semua saya butuhkan.
2. Kedua orang tuaku tercinta, bapak Guruh Sukarelawan dan ibu Titik Rochaini yang selalu mendoakan tiada henti dan dengan sepenuh hati mendukung, memberikan motivasi dan kasih sayang yang teramat kepada penulis.
3. Kepada saudaraku tercinta , Alm. Muhammad Rizky Indra Aulia.
4. Keluarga besar Universitas Setia Budi, yang telah memberikan pengarahan serta informasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas.
5. Sahabat-sahabat seperjuangan yang terkasih fakultas ilmu kesehatan Angkatan 2016.
6. Rekan seperjuangan baik suka maupun duka yang selama di tanah rantau, Syifa Awalia, Mariana Tince Dethan, Sarah Azhyra Fatsy, Ainur Ridha Hikmawati, dan Yossie Monnica dan kalian semua adalah rekan praktikum yang luar biasa.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang saya tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 07 Agustus 2020



Sela Iasha Angelica
NIM. 09160528N

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan anugrah yang melimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian Ilmiah ini.

Tugas akhir ini berjudul **“Determinan Niat Berobat Ulang Di Rumah Sakit”**. Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-IV Analis Kesehatan di Universitas Setia Budi Surakarta. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Prof.dr.Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
2. Dr. Dian Kresnadipayana, S.Si.,M.Si. selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan.
3. Dr. Waluyo Budi Atmoko, MM selaku pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktunya guna memberikan bimbingan arahan, dorongan, dan nasehat dalam penyelesaian skripsi.
4. Finisha Mahaestri Noor B.Com., MPH selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, meluangkan waktunya dan nasehat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Untuk kedua orang tua yang banyak memberikan dukungan berupa moril, doa, materi dan spiritual.
6. Sahabat-sahabat yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta selalu mendampingi dalam suka maupun duka.

7. Teman-teman seperjuangan D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi yang telah banyak membantu dan menjadi motivasi bagi saya.
8. Seluruh responden yang telah memberikan waktunya dan informasi untuk penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan masukan, dorongan, dan semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Dan semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa dan bantuan serta kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Surakarta, 07 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
INTISARI.....	xiv
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Niat Berobat Ulang	8
B. Kepercayaan Pasien	9
C. Kepuasan Pasien	10
D. Kualitas Pelayanan Persepsian	11
E. Kualitas Pengobatan Persepsian	12
F. Model Penelitian	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Desain Penelitian.....	15
B. Variabel Penelitian	16
1. Niat Berobat Ulang	16
2. Kepercayaan Pasien	16
3. Kepuasan Pasien	17
4. Kualitas Pelayanan Persepsian	17
5. Kualitas Pengobatan Persepsian	17
C. Uji Validitas Instrumen Penelitian	18
1. Pengujian Instrumen Penelitian	18
D. Populasi, Sampel, Teknik Penyampelan	19
1. Populasi.....	19
2. Sampel	20
3. Teknik Penyampelan	21
E. Metode Pengumpulan Data	21
1. Analisis Data	22

F. Jadwal Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Dekripsi Data Responden.....	27
1. Dekripsi Sampel Berdasarkan Umur.....	27
2. Dekripsi Sampel Berdasarkan Jenis Umur	28
3. Dekripsi Sampel Data Penelitian	29
B. Hasil Analisis Data.....	31
1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas Instrument Penelitian	31
a. Uji Validitas	31
b. Uji Realibilitas.....	34
c. Uji Hipotesis.....	35
2. Uji Kesesuaian Model Dengan Datanya (Uji Model Fit)	37
a. Uji Asumsi Normalitas Data	37
b. Uji Keberadaan Outlier	37
c. Uji <i>Goodness of Fit</i>	38
d. Uji Hipotesis (Analisis kasualitas).....	38
C. Pembahasan	40
1. Hubungan Kepercayaan Pasien dan Niat Berobat Ulang	40
2. Hubungan Kepuasan Pasien dan Kepercayaan Pasien	41
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Persepsian dan Kepuasan Pasien.....	42
4. Hubungan Kualitas Pengobatan Persepsian dan Kepuasan Pasien.....	43
BAB V PENUTUP	45
A. Kesimpulan	45
B. Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Riset Ke Depan.....	46
C. Implikasi Manajerial.....	46
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Rumah Sakit di Indonesi 2013-2019	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	14
Gambar 4.1 Model Struktural	36

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Ukuran sampel berdasarkan nilai bobot faktor	21
Tabel 3.2	Kriteria Goodness of Fit	24
Tabel 4.1	Deskripsi Umur Pasien	27
Tabel 4.2	Deskripsi Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada variabel Kualitas Pengobatan Persepsian.....	29
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada variabel Kualitas Pelayanan Persepsian.....	29
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada variabel Kepuasan Pasien.....	30
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden variabel Kepercayaan pasien	30
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden pada Niat Berobat Ulang	31
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Kuesioner	32
Tabel 4.9	Hasil Uji Reabilitas Kuesioner.....	35
Tabel 4.10	Evaluasi Goodness-of-fit Indeks	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	53
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian	57
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas Kuesioner	66
Lampiran 4. Hasil uji Realibilitas Kuesioner	69
Lampiran 5. Hasil Analisis SEM	74
Lampiran 6. Dokumentasi	91

INTISARI

ANGELICA SI. 2020. Determinan Niat Berobat Ulang Di Rumah Sakit. Program Studi Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Niat berobat ulang merupakan salah satu faktor penting dalam kesetiaan pasien dan menggambarkan keberhasilan industry pelayanan rumah sakit. Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang disediakan oleh pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan agar pasien melakukan pengobatan ulang di Rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pengobatan persepsian, kualitas pelayanan persepsian, kepuasan pasien dan kepercayaan pasien pada niat berobat ulang.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan pengobatan di RSUD dr. Soeroto Ngawi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden yang ditentukan dengan metode penyampelan *purposive*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemodelan persamaan structural (*structural equation modelling* - SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pengobatan persepsian merupakan satu-satunya variabel yang berpengaruh pada kepuasan pasien. Sedangkan, kualitas pelayanan persepsian tidak berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien, kepuasan pasien tidak berpengaruh signifikan pada kepercayaan pasien, dan kepercayaan pasien tidak berpengaruh pada niat berobat ulang.

Kata Kunci : Kualitas pengobatan persepsian, Kualitas pelayanan persepsian,
Kepuasan pasien, Kepercayaan pasien, Niat berobat ulang.

ABSTRAK

ANGELICA SI. 2020. Determinants of Intentions for Re-Treatment at the Hospital. Health Analyst Study Program, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University.

Intention for retreatment is an important factor in patient loyalty and illustrates the success of the hospital service industry. The hospital is one of the agencies provided by the government which is tasked with providing health services for the community and is required to maintain the quality of service so that patients undergo re-treatment at the hospital. This research head for examine the perceived quality of treatment, perceived service quality, patient satisfaction and patient confidence in the intention of retreatment.

Population in this research is patients who received treatment at RSUD dr. Soeroto Ngawi. Sample used in this research were 200 respondents who were determined by the purposive sampling method. Data analysis method used in this research is structural equation modeling (SEM).

Results indicate that perceived quality of treatment was the only variable that influence patient satisfaction. Meanwhile, perceived service quality has no significant effect on patient satisfaction, patient satisfaction does not have a significant effect on patient trust, and patient trust has no effect on intention to retreatment.

Keywords: Quality of perceived medication, perceived service quality, patient satisfaction, patient trust, intention to repeat treatment.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Rumah sakit merupakan salah satu instansi yang disediakan oleh pemerintah yang bertugas untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Rumah sakit mengemban misi sosial sebagai pelayan kesehatan untuk masyarakat. Rumah sakit diberi tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya oleh pemerintah yang terdapat dalam Undang-Undang nomor 44 tahun 2009. Berdasarkan Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 pasal 3 tentang tujuan penyelenggaraan rumah sakit ayat 1. menyatakan bahwa mempermudah akses masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, ayat 2. Memberikan perlindungan terhadap keselamatan pasien, masyarakat, lingkungan rumah sakit dan sumber daya manusia di rumah sakit, ayat 3. meningkatkan mutu dan mempertahankan standart pelayanan rumah sakit, ayat 4 memberikan kepastian hukum kepada pasien, masyarakat, sumber daya manusia, dan rumah sakit.

Undang-Undang nomor 44 tahun 2009 pasal 5 menyatakan: (ayat 1) menyatakan penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, (ayat 2) pemeliharaan dan peningkatan kesehatan melalui kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga, (ayat 3) pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia untuk peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan, (ayat 4) penyelenggaraan penelitian dan pengembangan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan.



**Gambar 1.1 Jumlah Rumah Sakit di Indonesi 2013-2018
(Kemenkes RI, 2018)**

Gambar diatas menyajikan informasi pertumbuhan jumlah rumah sakit di Indonesia yang terus berkembang setiap tahunnya. Pada tahun 2013 rumah sakit di Indonesai berjumlah 2228 mengalami peningkatan menjadi 2813 pada tahun 2018 (naik 26,3%).

Tingkat pertumbuhan dan perkembangan yang pesat mengakibatkan intensitas persaingan rumah sakit semakin meningkat. Persaingan yang semakin ketat mengakibatkan pendapatan rumah sakit terancam akan menurun karena pasien dapat pindah ke rumah sakit lain. Kondisi ini mengakibatkan pendapatan untuk membiayai operasional rumah sakit juga akan menurun. Oleh karena itu, rumah sakit harus berupaya untuk menarik pasien kembali agar pendapatan yang didapat kembali stabil. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak rumah sakit antara lain menumbuhkan niat berobat ulang pasien. Upaya yang dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas produk dan layanan agar mampu bertahan dalam lingkup persaingan merupakan faktor yang mempengaruhi untuk melakukan pengobatan ulang (Timur, 2018).

Niat berobat ulang dalam persaingan di industri kesehatan adalah untuk mempertahankan kesetiaan pasien dalam pemakaian dan layanan kesehatan yang ditawarkan. Oleh karena itu, perlu adanya motivasi kepada pasien untuk melakukan pembelian ulang (Han, 2013). Pengobatan jangka waktu yang panjang merupakan dasar dari pengobatan primer dan mampu menunjukkan bahwa pasien akan diminta kembali untuk kunjungan lanjutan. Contohnya seperti, dokter mampu memprediksi bahwa pasien yang sakit lebih cepat kembali untuk melakukan perawatan dibandingkan dengan pasien yang lebih sehat (Schwartz *et al.*, 1999). Interaksi awal antara pasien dengan tenaga medis dapat mengakibatkan timbulnya sebuah persepsi yang dapat memengaruhi niat berobat untuk lanjut (Antoun *et al.*, 2014).

Pentingnya niat berobat ulang bagi rumah sakit akan terlihat pada saat melakukan perawatan medis secara berkelanjutan, penilaian kualitas yang diberikan pasien kepada pihak rumah sakit berkaitan dengan kualitas hasil klinis yang dikeluarkan (Healthcare, 2011). Pentingnya niat mengobati yang dilakukan oleh rumah sakit sama pentingnya dengan niat berobat ulang oleh pasien (Newell, 1992).

B. Perumusan Masalah

Studi berhasil mengidentifikasi kesenjangan riset yaitu niat untuk membeli ulang merupakan faktor penting dalam kesetiaan merek. Kesetiaan merek adalah komitmen yang dipegang secara mendalam oleh pelanggan untuk membeli ulang di masa yang akan datang, meskipun ada upaya-upaya dari pesaing untuk memengaruhi perilaku pindah (Oliver, 1999). Dalam praktik

kehidupan sehari-hari, membangun komitmen mendalam dari konsumen tidak mudah. Walaupun rumah sakit sudah berupaya keras untuk membuat pasien bertahan namun karena ketatnya persaingan, membuat banyak pasien tergoda untuk pindah perawatan ke rumah sakit lain. Oleh karena itu, pengelola rumah sakit harus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi niat pasien untuk berobat ulang.

Niat melakukan kunjungan ulang sebagian besar dipengaruhi oleh persepsi pelanggan yang muncul terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia layanan (Timur, 2018). Amin dan Nasharuddin (2013) mengatakan, perilaku niat berobat ulang dimulai ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Pasien yang puas akan selalu kembali untuk melakukan pengobatan di rumah sakit, dan merekomendasikan kepada orang lain. Rumah sakit harus mampu mempertahankan niat berobat ulang pasien melalui jenis penyediaan perawatan medis dan pelayanan kesehatan yang diinginkan kalangan masyarakat (Andersen, 1995).

Kepuasan pasien merupakan faktor penting bagi tumbuhnya kesetiaan terhadap jasa atau produk yang digunakan. Kepuasan ini timbul karena hubungan baik antara pihak rumah sakit dengan pasien. Hubungan baik antara pihak rumah sakit dengan pasien memberikan dampak positif dalam hubungan kualitas pelayanan dan kesetiaan pasien (Kesuma *et al.*, 2013). Hubungan antar personal yang akan menimbulkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit, yang berakibat timbulnya kepuasan terhadap

pelayanan pengobatan (Platonova *et al.*, 2008). Selain itu, interaksi antara pasien dan dokter, yang akan meningkatkan kemungkinan pasien berniat kembali ke rumah sakit (Garman *et al.*, 2004). Dalam upaya mendapatkan kepuasan pasien, maka rumah sakit memprioritaskan penyediaan layanan medis dan melakukan pendekatan untuk menciptakan nilai pasien. Hal itu dapat menimbulkan persepsi positif pasien untuk berkunjung ulang (Lee *et al.*, 2010).

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian dalam rumusan masalah di atas, maka pertanyaan yang hendak dipecahkan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pengobatan persepsian memengaruhi kepuasan pasien?
2. Apakah kualitas pelayanan persepsian memengaruhi kepuasan pasien?
3. Apakah kepuasan pasien memengaruhi kepercayaan pasien?
4. Apakah kepercayaan pasien memengaruhi niat berobat ulang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Menguji pengaruh kualitas pengobatan persepsian pada kepuasan pasien.
2. Menguji pengaruh kualitas pelayanan persepsian pada kepuasan pasien.
3. Menguji pengaruh kepuasan pasien pada kepercayaan pasien.
4. Menguji pengaruh kepercayaan pasien pada niat berobat ulang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan baik secara teoritis maupun secara praktis bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan penjelasan tentang konstruk kualitas pengobatan persepsian, kualitas pelayanan persepsian, kepuasan, dan kepercayaan niat berobat ulang di rumah sakit. Penelitian juga diharapkan mampu menguji signifikansi hubungan antara variable dalam model yang diteliti.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan input bagi rumah sakit agar dapat memberikan kualitas pelayanan dan kepuasan bagi pasien agar mau berobat kembali di rumah sakit. Memberikan pemahaman yang lebih baik tentang efek kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien, sehingga mengarah kepada kepuasan dan niat perilaku untuk berobat ulang dan membangun hubungan jangka panjang antara pihak rumah sakit dan pasien. Rumah sakit diharapkan mampu menyusun strategi pemasaran untuk mempertahankan atau meningkatkan jumlah pasien sejalan dengan persaingan yang muncul akibat bertambahnya jumlah rumah sakit yang ada, sehingga mampu menambah pemasukan biaya operasional.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pemerintah sebagai regulator pelayanan kesehatan, dalam upaya menciptakan strategi pelayanan kesehatan publik serta untuk meningkatkan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Pemerintah dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja pihak rumah sakit atas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan mutu

pelayanan kesehatan dan juga mampu memenuhi fasilitas kesehatan yang nantinya akan disalurkan oleh pihak rumah sakit kepada pasien.