

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PASIEN PESERTA JKN DI POLIKLINIK
SEMEN PADANG HOSPITAL TAHUN 2016**

TESIS



Pembimbing :

- 1. Prof.Dr.dr. Rizanda Machmud, M.Kes**
- 2. dr. Hadril Busudin, Sp.S, MHA**

**PROGRAM PASCASARJANA KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2017**

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai organisasi penyedia pelayanan kesehatan dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif dengan ekskalasi biaya dan kebutuhan pasien yang terus meningkat. Baik Rumah sakit pemerintah maupun swasta harus selalu memperhatikan dan meningkatkan pelayanannya terhadap pasien sehingga tercapai kepuasan pasien dan loyalitas yang tinggi sebagai upaya untuk menjadikan rumah sakit unggul dalam persaingan jangka panjang. Semen Padang Hospital merupakan salah satu rumah sakit swasta di kota Padang yang berstandar Internasional dan memiliki keunggulan SDM spesialistik yang lengkap serta sarana prasarana penunjang medis yang canggih telah melayani pasien peserta Jaminan kesehatan nasional (JKN) sejak tahun 2015.

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas layanan, kepuasan terhadap loyalitas pasien peserta JKN. Penelitian ini merupakan *explanatory research* yang bersifat *cross sectional*. Penelitian dilakukan pada bulan November 2015 sampai Juli 2016. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien di Poliklinik SPH. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* dengan *response rate* 82.5%, sebanyak 160 kuisisioner yang dianalisa melalui *self administered survey*. Data dianalisis dengan *Component based Partial Least Square Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) dengan software Smartpls versi M2.0 untuk menguji *multiple construct* secara simultan.

Hasil pengujian didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($T_{hitung}=10.30 > T_{tabel}=2.57$), kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($T_{hitung}=4.85 > T_{tabel}=2.57$), kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($T_{hitung}=3.30 > T_{tabel}=2.57$), dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016.

Kesimpulan penelitian ini bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien yang dimediasi oleh kepuasan pasien di poliklinik Semen Padang Hospital tahun 2016. Penelitian ini menyarankan rumah sakit untuk meningkatkan daya tanggap SDM, monitoring dan evaluasi kinerja petugas, dan memberikan pelatihan yang berhubungan dengan empati petugas kepada pasien.

Daftar Pustaka : 46 (1988-2016)

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas, pasien peserta JKN

ABSTRACT

The hospital as a health care provider organizations are faced with an increasingly competitive environment with escalating costs and increasing the patient's needs. Both government and private hospitals should always pay attention and improve their services to patients in order to achieve patient satisfaction and loyalty as an effort to make the hospital excels in the long-term competitiveness. Semen Padang Hospital is a private hospital in Padang with international standard and has the advantage of a complete specialist's doctor as well as the infrastructure of sophisticated medical support, which has been serving the patient of national health insurance scheme (JKN) since 2015

The purpose of this study to examine the effect of service quality, patient's satisfaction to loyalty the JKN cases. This is explanatory research with cross sectional study, was conducted in November 2015 through July 2016. The population of this study were all patients at the out patients Clinic. Sampling method is purposive sampling with a response rate of 82.5%, a total of 160 questionnaires were analyzed through a self-administered survey data which analyzed by Component based Partial Least Square structural Equation Modelling, (PLS-SEM) with software version Smartpls M2.0, to construct multiple simultaneous test

The test results showed that the quality of service significantly influence patient satisfaction ($T_{calc} = 10,30 > T_{table} = 2.57$), patient satisfaction significantly influence patient loyalty ($T_{calc} = 4,85 > T_{table} = 2.57$), quality of service significantly influence patient loyalty ($T_{calc} = 3,30 > T_{table} = 2.57$), and the quality of service significantly influence patient loyalty mediated by the satisfaction of the patients in the clinic Semen Padang Hospital in 2016.

It is concluded that the quality of services is significant positive effect on satisfaction and loyalty, patient's satisfaction is significant positive effect on loyalty, services quality is significant positive effect on loyalty, and services quality is positive and significant impact on patient loyalty by patient satisfaction. This study suggests hospitals to increase the responsiveness of human resources, monitoring and evaluation of staff performance, and provide training related to the patient's empathy officer

Bibliography : 46 (1988-2016)

Keywords : Service Quality, satisfaction, loyalty, JKN participants

