

Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pasien JKN Berdasarkan Model Service Quality dan Net promoter score di RSUD Sriwijaya Palembang = Analysis of Service Quality and Patient Satisfaction and Loyalty Based on the Service Quality Model and Net Promoter Score at Sriwijaya Hospital Palembang

Naufal Hilmi Marzuq, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920516762&lokasi=lokal>

Abstrak

Di era globalisasi saat ini, semakin tingginya perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia dan bertambahnya komplain masyarakat membuat harapan masyarakat terhadap rumah sakit menjadi semakin berkualitas dan terjangkau. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Dimensi yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah teori SERVQUAL dengan melihat kualitas pelayanan dari 6 dimensi yaitu akses (accessibility), proses penerimaan (admission process), waktu tunggu (waiting times), lingkungan fisik (physical environment), konsultasi dokter (physician consultation) dan informasi (information). Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain studi cross-sectional. Teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan total responden sebanyak 76 responden. Adapun kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien dengan pembayaran BPJS rawat jalan/rawat inap yang sedang dan sudah pernah berobat di RSUD Sriwijaya Palembang atau wali pasien. Kriteria eksklusi yaitu pasien yang berobat selain menggunakan jaminan BPJS. Data terkumpul dianalisis dengan uji asumsi klasik, uji regresi linear dan uji koefisien determinasi terhadap kepuasan dan analisis bivariat dan multivariat terhadap loyalitas dengan variabel akses, proses, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter dan informasi. Dari hasil penelitian, didapatkan hasil distribusi pada dimensi akses (82,6%), proses (70,2%), waktu tunggu (55,1%), lingkungan fisik (96,1%), konsultasi dokter (94,8%) dan informasi (77,4%) merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan dan pada loyalitas pasien didapatkan sebesar (51,2%) pasien loyal pada RSUD Sriwijaya Palembang. Terdapat hubungan yang signifikan antara proses penerimaan ($p=0,002$), waktu tunggu ($p=0,003$), konsultasi dokter ($p=0,029$) dan informasi ($p=0,012$) dengan kepuasan pasien, sedangkan untuk loyalitas terdapat hubungan signifikan pada dimensi waktu tunggu ($p=0,035$) dan konsultasi dokter ($p=0,012$). Kesimpulannya, berdasarkan hasil penelitian ini, RSUD Sriwijaya Palembang perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan evaluasi SIMRS untuk mengatasi masalah prosedur penerimaan, melakukan pelatihan SDM agar memiliki self-monitoring yang tinggi dan melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualitas pelayan.

.....In the current era of globalization, the increasing development of health services in Indonesia and the increase in public complaints have made people's expectations of hospitals become more qualified and affordable. Basically, patient satisfaction is something whose results vary widely because it is related to the expectations/perceptions of each person. The level of satisfaction itself will be categorized as fulfilled if the services provided are appropriate or have entered the category expected by the patient. The dimension

commonly used to measure patient satisfaction is the SERVQUAL theory by looking at service quality from 6 dimensions, namely accessibility, admission process, waiting times, physical environment, physician consultation and information. This research is a quantitative study with a cross-sectional study design with 363 respondents. The collected data were analyzed by classical assumption test, linear regression test and coefficient of determination test for satisfaction and bivariate and multivariate analysis on loyalty with variables of access, process, waiting time, environment, physical, physician consultation and information. From the results of the study, the distribution results obtained on the dimensions of access (82.6%), process (70.2%), waiting time (55.1%), physical environment (96.1%), physician consultation (94.8%) and information (77.4%) were satisfied with the quality of services provided and on patient loyalty obtained (51.2%) loyal patients at Sriwijaya Hospital Palembang. There was a significant relationship between the process ($p = 0.002$), waiting time ($p = 0.003$), doctor consultation ($p = 0.029$) and information ($p = 0.012$) with patient satisfaction, while for loyalty there is a significant relationship on the dimensions of waiting time ($p = 0.035$) and physician consultation ($p = 0.012$). In conclusion, based on the results of this study, Sriwijaya Hospital Palembang needs to maintain and improve service quality by evaluating SIMRS to overcome the problem of admission procedures, conducting HR training to have high self-monitoring and conducting periodic evaluations of service quality.