

# Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat

Miranda Taborat<sup>1\*</sup>, Oetari<sup>2</sup>, Satibi<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>Universitas Setia Budi, Jl. Letjen Sutoyo. Mojosongo, Solo, Indonesia, 57127

<sup>2</sup>Universitas Setia Budi, Jl. Letjen Sutoyo. Mojosongo, Solo, Indonesia, 57127

<sup>3</sup>Universitas Gadjah Mada, Jl. Bulaksumur. Caturtunggal Kecamatan Depok, Yogyakarta, Indonesia, 55281

\*email:mirandataborat@gmail.com

(Received: 25-03-2020; Reviewed: 05-04-2020; Accepted: 25-04-2020)

## Abstract

Hospital is a health service provider which should pay attention to service quality, in order to trigger patient satisfaction, which in turn will have an impact on patient loyalty. The purpose of this study were: 1) determine the effect of characteristics and financing status to service quality, satisfaction and loyalty of inpatient at Raja Ampat Hospital. 2) determine the effect of service quality to satisfaction of inpatient at Raja Ampat Hospital. 3) determine the effect of patient satisfaction to loyalty of inpatient at Raja Ampat Hospital. 4) determine the effect of service quality to loyalty of inpatient at Raja Ampat Hospital. This study was associative which intended to evaluate the relationship between two or more variables. Data collection techniques using non-probability sampling method by purposive sampling. Subyek of this study was inpatient service users in Raja Ampat Hospital. Data was collected by distributing questionnaires to patient who had been getting service. Data analysis in this research was use Partial Least Square (PLS) by SmartPLS program. The research results, showed: 1) characteristics significantly affect service quality ( $t=16.17$ ), satisfaction ( $t=6.91$ ) and loyalty ( $t=6.91$ ) of inpatients, while the financing status also significantly affect service quality ( $t=2.50$ ), satisfaction ( $t=4.61$ ) and loyalty ( $t=4.60$ ) of inpatient at Raja Ampat Hospital. 2) service quality significantly affect satisfaction ( $t=4.79$ ) of inpatient at Raja Ampat Hospital. 3) patient satisfaction significantly affect loyalty ( $t=315.71$ ) of inpatient at Raja Ampat Hospital. 4) service quality significantly affect loyalty ( $t = 4.72$ ) of inpatient at Raja Ampat Hospital.

**Keywords :** patient characteristics, financing status, satisfaction, loyalty

## Abstrak

Rumah Sakit merupakan penyedia pelayanan jasa kesehatan yang harus memperhatikan kualitas pelayanan, agar dapat memicu kepuasan pasien. Tujuan penelitian untuk: 1) mengetahui pengaruh karakteristik dan status pembiayaan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. 2) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. 3) mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. 4) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. Penelitian ini adalah asosiatif yang dimaksudkan untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik pengumpulan data menggunakan metode *non probability* sampling dengan cara *purposive* sampling. Populasi dari penelitian ini adalah para pemakai jasa pelayanan rawat inap yang berada di RSUD Raja Ampat. Analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan program SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) karakteristik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $t=16,17$ ), kepuasan ( $t=6,91$ ) dan loyalitas ( $t=6,91$ ) pasien, sedangkan status pembiayaan juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan ( $t=2,50$ ), kepuasan ( $t=4,61$ ) dan loyalitas ( $t=4,60$ ) pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. 2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan ( $t=4,79$ ), pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. 3) kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas ( $t=315,71$ ) pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. 4) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas ( $t=4,72$ ) pasien rawat inap RSUD Raja Ampat.

**Kata Kunci:** Karakteristik Pasien, Status Pembiayaan, Kepuasan, Loyalitas

## Pendahuluan

Rumah Sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (Charles, 2003).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2008). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Health Board Executive (2003) menyatakan bahwa kepuasan pasien sekarang ini menjadi variabel penting dalam penilaian Variabel ini adalah ukuran yang valid dan penting terhadap kualitas pelayanan. Pasien harus secara nyata lebih terlibat dalam perawatan kesehatan mereka sendiri dan didorong untuk melakukannya. Kebijakan untuk memasukkan evaluasi dari pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dapat menjadi indikator non invasif terhadap kualitas pelayanan yang disediakan Rumah Sakit.

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction), dimana produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen dan sesuai dengan apa yang diharapkan olehnya (Nasution, 2005). Ramez (2012) menyatakan dalam penelitiannya bahwa pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari 5 indikator. Indikator ini berfungsi sebagai tolak ukur kualitas pelayanan rumah sakit kepada pasien, antara lain bukti fisik (Tangibles) kehandalan, (Reliability) daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati atau kepedulian (Empathy).

Menurut Nasution (2005) menyatakan secara sederhana bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kualitas dari barang dan jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan, sehingga apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan. Jones dan Sasser (1995) dalam Tjiptono dan Gregorius (2005) menyatakan kepuasan pelanggan yang sempurna 42% cenderung lebih mungkin loyal dibandingkan yang sekedar puas, sehingga kepuasan memang merupakan prediktor dari loyalitas pelanggan. Akan tetapi, Cronin dan Taylor (1992) dalam Griffin (2005) menyatakan masih belum banyak peneliti yang menjelaskan hubungan antara kepuasan dan kualitas jasa serta kaitan keduanya dengan perilaku pembelian sehingga kepuasan pelanggan tidak cukup untuk menggambarkan perilaku pembelian ulang. Bila kepuasan pelanggan tidak dapat diandalkan untuk menggambarkan tingkat pembelian ulang, maka pengukuran yang dapat diandalkan adalah pengukuran mengenai loyalitas pelanggan.

Menurut Griffin (2005) loyalitas pelanggan merupakan suatu hal yang harus dipelihara, sebab pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, dimana imbalan dari loyalitas pelanggan bersifat jangka panjang dan kumulatif. Semakin lama loyalitas seorang pelanggan, semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan dari satu pelanggan.

Melihat pesatnya perkembangan Rumah Sakit saat ini sehingga pasien mengharapkan pelayanan di RSUD Raja Ampat sesuai dengan harapan. Setiap pasien rawat inap di RSUD Raja Ampat memiliki karakteristik yang bervariasi meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan, pekerjaan dan jarak dari rumah ke RSUD Raja Ampat sehingga harapan pasien rawat inap terhadap kinerja pun berbeda-beda. Sedangkan pemilihan RSUD Raja Ampat dalam penelitian ini karena RSUD Raja Ampat merupakan satu-satunya Rumah Sakit yang ada di Kabupaten Raja Ampat dimana penduduk Raja Ampat dan para wisatawan sangat memerlukan pelayanan medis, dengan lokasi yang sangat jauh letaknya dari kota Sorong, sehingga nama besar RSUD Raja Ampat harus sudah siap bersaing dengan banyak Rumah Sakit Swasta maupun RSUD yang ada di kota Sorong. Dengan demikian apabila ada pelayanan khusus yang harus ditangani RSUD Raja Ampat diharapkan RSUD Raja Ampat lebih meningkatkan pelayanan medis yang memberikan kepuasan, kepercayaan penuh serta loyalitas dalam bentuk pelayanan pada pasien, dari sisi ini pasien yang membutuhkan pelayanan medis khusus tidak perlu lagi untuk dirujuk ke rumah sakit lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis melakukan penelitian "Analisis Pengaruh Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat" dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu RSUD Raja Ampat dalam menggali informasi tentang bagaimana kualitas pelayanan di RSUD menurut sudut pandang dari pasien dengan masing-masing karakteristik yang berbeda serta status pembiayaan yang berbeda. Dengan mengetahui hal tersebut diharapkan RSUD Raja Ampat untuk mampu bersaing dengan Rumah Sakit lain dalam hal pelayanan kepada pasien, serta RSUD Raja Ampat dapat menjaga mutu pelayanan dan loyalitas pasien.

## Metode

Penelitian ini bersifat kuantitatif menggunakan pendekatan asosiatif. Lokasi penelitian di RSUD Raja Ampat. Penelitian dilakukan pada tanggal 03 Agustus sampai 03 September 2013, dengan populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien atau keluarga pasien rawat inap yang menggunakan jasa pelayanan rawat inap di RSUD Raja Ampat. Sampel pada penelitian ini adalah pada pasien rawat inap yang menggunakan pelayanan di RSUD Raja Ampat.

1. Kriteria inklusi
  - a. Telah mencapai umur  $\geq 17$  tahun, dengan alasan mereka sudah dapat menentukan keputusan yang akan diambilnya.
  - b. Menjalani perawatan rawat inap minimal 1 x 24 jam, dengan asumsi pasien dalam kurun waktu tersebut telah mengalami proses dari pemeriksaan awal dan pelayanan lainnya hingga pasien sampai di rawat. Selain pasien, keluarga pasien juga dimungkinkan karena juga ikut merasakan hampir semua pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa dalam hal ini RSUD Raja Ampat.
  - c. Dapat berkomunikasi dengan baik, karena ada sebagian responden (pasien) yang tidak mampu berkomunikasi.
2. Kriteria eksklusi
  - a. Pasien rawat jalan
  - b. Pasien yang tidak bersedia

### Pengumpulan data

- a. Pemberian kuesioner/ wawancara kepada responden
- b. Pengumpulan data penelitian dari hasil jawaban responden yang diubah menjadi data kuantitatif
- c. Uji analisis data dan Uji Hipotesis dengan menggunakan PLS

### Analisa data

1. Analisis univariat
  - a. Digunakan untuk distribusi karakteristik pasien (usia, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, jarak tempat tinggal dan status pembiayaan),
  - b. Digunakan untuk distribusi dari persepsi pasien terhadap 5 dimensi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*) dengan banyaknya pasien menilai sangat setuju, setuju, cukup, tidak setuju dan sangat tidak setuju,
  - c. Digunakan untuk mencari distribusi dari persepsi pasien terhadap kepuasan pasien dengan banyaknya pasien menilai puas dan tidak puas
  - d. Digunakan untuk mencari distribusi dari persepsi pasien terhadap loyalitas pasien dengan banyaknya pasien menilai sangat bersedia, bersedia, ragu-ragu, tidak bersedia, sangat tidak bersedia.
2. Analisis *Partial Least Square* (PLS)
 

PLS adalah alat analisis data yang lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull*, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.

## Hasil

### 1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang disajikan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan per bulan, jarak rumah ke rumah sakit, pendidikan, daerah tinggal dan status pembiayaan pengobatan. Hasil perhitungan karakteristik responden ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah raja ampat**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	35	38,9
Perempuan	55	61,1
Total	90	100,0

Berdasarkan Tabel 1 diatas menunjukkan profil responden yaitu pasien rawat inap di RSUD Raja Ampat dimana mayoritas dari 90 responden di RSUD Raja Ampat berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 pasien (61,1%). Sisanya sebanyak 35 pasien (38,9%) adalah pasien laki-laki.

**Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia pada pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah raja ampat**

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
18 - 25 tahun	5	5,6
26 - 35 tahun	33	36,7
36 - 45 tahun	43	47,8
46 - 55 tahun	9	10,0
> 55 tahun	-	-
Total	90	100,0

Berdasarkan Tabel 2 diatas entan usia pasien terbanyak yaitu antara 36 tahun sampai 45 tahun sebanyak 42 pasien (46,7%), usia 26 sampai 35 tahun yaitu sebanyak 31 pasien (34,4%), usia antara 18 tahun sampai 25 tahun yaitu sebanyak 9 pasien (10,0%). Terakhir adalah pasien yang berumur antara 46 sampai dengan 55 tahun yaitu sebanyak 8 pasien (8,9%).

**Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan pada pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah raja ampat**

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Pelajar	5	5,6
Mahasiswa	7	7,8
Pegawai Negeri	15	16,7
Pegawai Swasta	6	6,7
Wiraswasta	13	14,4
BUMN	-	-
Ibu rumah tangga	35	38,9
Pensiunan	1	1,1
Lainnya	8	8,9
Total	90	100,0

Berdasarkan Tabel 3 diatas Kebanyakan pasien yang di rawat inap di RSUD Raja Ampat adalah sebagai ibu rumah tangga sebanyak 35 pasien (38,9%), diikuti nelayan berjumlah 19 pasien (21,1%), pegawai swasta sebanyak 17 pasien (18,9%) disusul oleh profesi wiraswasta yang berjumlah 16 pasien (17,8%). pegawai negeri sebanyak 15 pasien (16,7%) dan 4 pasien (4,4%) masih berstatus sebagai mahasiswa.

**Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pendapatan pada pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah raja ampat**

Pendapatan	Frekuensi	Presentase (%)
< Rp 1,000,000	-	-
Rp 1,000,000 - Rp 2,500,000	-	-
Rp 2,500,000 - Rp 4,000,000	24	26,7
Rp 4,000,000 - Rp 5,500,000	54	60,0
> Rp 5,500,000	12	13,3
Total	90	100,0

Berdasarkan Tabel 4 diatas Rata-rata pendapatan pasien rawat inap di RSUD Raja Ampat kebanyakan berkisar kurang dari Rp. 1.000.000 yaitu berjumlah 37 pasien (41,1%). Diikuti Rp. 2.500.000 - Rp. 4.000.000 yaitu berjumlah 31 pasien (34,4%), pendapatan Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000 yang berjumlah 24 pasien (26,7%) dan satu pasien (1,1%) yang berpendapatan lebih dari Rp. 5.500.000.

**Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan jarak rumah pada pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah raja ampat**

Jarak Rumah	Frekuensi	Presentase (%)
< 1 KM	-	-
1 KM - 3 KM	1	1,1
3 KM - 5 KM	28	31,1
5-7 KM	50	55,6
> 7 KM	11	12,2
Total	90	100,0

Berdasarkan Tabel 5 diatas Jarak rumah dengan RSUD Raja Ampat sebagian besar pasien adalah lebih dari 5 km yaitu berjumlah 75 pasien (83,3%). jarak 3 sampai 5 km sebanyak 14 pasien (15,6%). Hanya satu pasien (1,1%) yang jarak rumahnya dengan RSUD Raja Ampat sejauh 1 sampai 3 km

**Tabel 6. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir pada pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah raja ampat**

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase (%)
Tamat SD	2	2,2
Tamat SMP	6	6,7
Tamat SMA	38	42,2
Tamat Perguruan Tinggi	36	40,0
Lainnya	8	8,9
Total	90	100,0

Berdasarkan Tabel 6 diatas Pasien rawat inap di RSUD Raja Ampat berpendidikan setara SMA yaitu berjumlah 40 pasien (44,4%). Urutan kedua adalah pasien dengan tingkat pendidikan setara perguruan tinggi yaitu berjumlah 21 pasien (23,3%). Disusul oleh pasien yang tidak memiliki latar belakang pendidikan atau tidak pernah mengenyam pendidikan ditambah pasien yang masih melanjutkan pendidikan baik itu di perguruan tinggi atau yang lain sebanyak 16 pasien (17,8%). Berpendidikan setara SMP yaitu berjumlah 12 pasien (13,3%). Terakhir adalah pasien dengan tingkat pendidikan setara SD yaitu berjumlah 1 pasien (1,1%).

**Tabel 7. Karakteristik responden berdasarkan daerah tempat tinggal pada pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah raja ampat**

Daerah Tempat Tinggal	Frekuensi	Presentase (%)
Waisai	69	76,7
Waiwo	4	4,4
Manswar	-	-
Misol	3	3,3
Wayag	1	1,1
Waigeo	8	8,9
Lainnya	5	5,6
Total	90	100,0

Berdasarkan Tabel 7 diatas empat tinggal yang paling banyak di Waisai yaitu berjumlah 69 pasien (76,7%), diikuti oleh pasien yang berasal dari Waigeo yang berjumlah 8 pasien (8,9%). Beberapa pasien yang berasal dari daerah atau pulau lainnya yang berjumlah 5 pasien (5,6%), Waiwo yaitu berjumlah 4 pasien (4,4%), Misol yang berjumlah 3 pasien (3,3%) dan Manswar hanya 1 pasien (1,1%).

**Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan daerah tempat tinggal pada pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah raja ampat**

Status Pembiayaan	Frekuensi	Presentase (%)
Pribadi	31	34,4
Askes	25	27,8
Perusahaan	8	8,9
Jamsostek	7	7,8
Swasta	2	2,2
Total	90	100,0

Berdasarkan Tabel 8 diatas Status pembiayaan Askes yang berjumlah 33 pasien (36,7%), pasien menggunakan fasilitas Kartu Tanda Miskin (KTM) yang tidak dikategorikan dalam penelitian ini yaitu dengan jumlah pasien sebanyak 24 orang (26,7%), dana pribadi sebanyak 15 pasien (16,7%), Jamsostek tempatnya bekerja yaitu berjumlah 13 pasien (14,4%) dan swasta yaitu sebanyak 5 orang (5,6%).

## 2. Dominasi variabel laten terhadap karakteristik pasien

Hasil *convergent validity* dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 9. Convergent validity secara parsial**

Variabel	Karakteristik Pasien
KR.3 (Pendapatan)	0,792
KR.1 (Jenis Kelamin)	1,730
KR.5 (Pendidikan)	3,122
KR.4 (Jarak)	6,114
KR.2 (Usia)	16,546

Berdasarkan tabel 9, dapat diketahui bahwa nilai *convergent validity* yang paling tinggi adalah usia (16,546) diikuti Jarak (6,114), pendidikan (3,122), jenis kelamin (1,730) dan terakhir pendapatan (0,792). Hasil ini dapat menggambarkan bahwa variabel laten yang paling mendominasi karakteristik pasien dalam persepsinya adalah usia. Usia sangat mempengaruhi tingkat kedewasaan seorang individu dan persepsinya terhadap sesuatu. Molero *et al.* (2007) menyatakan bahwa umur mempunyai kaitan erat dengan tingkat kedewasaan seseorang yang berarti kedewasaan teknis dalam arti kedewasaan psikologis.

## 3. Uji Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Nilai uji validitas terhadap kualitas layanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*), Kepuasan pasien dan Loyalitas pasien dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 10. Nilai Uji Validitas**

Variabel	Nilai r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kualitas Layanan ( <i>Tangibles</i> )	r hitung terkecil	0,3	Valid
	r hitung terbesar		Valid
Kualitas Layanan ( <i>Reliability</i> )	r hitung terkecil		Valid
	r hitung terbesar		Valid
Kualitas Layanan ( <i>Responsiveness</i> )	r hitung terkecil		Valid
	r hitung terbesar		Valid
Kualitas Layanan ( <i>Assurance</i> )	r hitung terkecil		Valid
	r hitung terbesar		Valid
Kualitas Layanan ( <i>Empathy</i> )	r hitung terkecil		Valid
	r hitung terbesar		Valid
Kepuasan Pasien	r hitung terkecil		Valid
	r hitung terbesar		Valid
Loyalitas Pasien	r hitung terkecil		Valid
	r hitung terbesar		Valid

Suatu indikator dinyatakan valid jika mempunyai nilai *Corrected Item-Total Correlation* di atas 0,3 (Priyatno, 2010). Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari 0,3. Hal ini berarti bahwa seluruh item pertanyaan dari keseluruhan variabel penelitian yang digunakan bersifat valid dan sehingga dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut dan pengujian sampel.

#### b. Uji Realibilitas

Nilai uji Realibilitas terhadap kualitas layanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*), Kepuasan pasien dan Loyalitas pasien dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 11. Nilai uji reliabilitas**

Variabel	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kualitas Layanan ( <i>Tangibles</i> )	0,918	Reliabel
Kualitas Layanan ( <i>Reliability</i> )	0,817	Reliabel
Kualitas Layanan ( <i>Responsiveness</i> )	0,874	Reliabel
Kualitas Layanan ( <i>Assurance</i> )	0,915	Reliabel
Kualitas Layanan ( <i>Empathy</i> )	0,828	Reliabel
Kepuasan Pasien	0,866	Reliabel
Loyalitas Pasien	0,866	Reliabel

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa kelima variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 sehingga seluruh variabel dinyatakan dan dapat digunakan untuk pengujian sampel penelitian.

#### 4. Analisis Distribusi Skor

Analisis distribusi skor dilakukan guna mengetahui sejauh mana persepsi pasien rawat inap di RSUD Raja Ampat terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*. Hasil distribusi skor dijumlahkan kemudian dirata-rata dan dikategorikan dalam 5 kategori yaitu sangat positif ( $4,20 \leq x \leq 5,00$ ), positif ( $3,40 \leq x \leq 4,20$ ), cukup ( $2,60 \leq x \leq 3,40$ ), negatif ( $1,80 \leq x \leq 2,60$ ) dan sangat negatif ( $1,00 \leq x \leq 1,80$ ). Hasil penelitian pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan disajikan pada tabel dibawah ini:

**Tabel 12. Skala Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy***

Keterangan	Skala persepsi	Kategori
Distribusi skor dimensi <i>tangibels</i>		
Rata-rata	3,51	Positif
Minimal	3,24	Cukup
Maksimal	3,85	Positif
Distribusi skor dimensi <i>reliability</i>		
Rata-rata	3,67	Positif
Minimal	3,28	Cukup
Maksimal	3,87	Positif
Distribusi skor dimensi <i>responsivness</i>		
Rata-rata	3,74	Positif
Minimal	3,6	Positif
Maksimal	3,81	Positif
Distribusi skor dimensi <i>assurance</i>		
Rata-rata	3,88	Positif
Minimal	3,78	Cukup
Maksimal	3,94	Positif
Distribusi skor dimensi <i>empathy</i>		
Rata-rata	3,78	Positif
Minimal	3,71	Cukup
Maksimal	3,84	Positif

Hasil tabel 12, dapat diketahui bahwa persepsi pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat memiliki persepsi yang positif (3,51) terhadap kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangibles* yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan, pegawai dan sarana komunikasi. Jadi dapat dikatakan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat adalah memuaskan jika ditinjau dari dimensi *tangibles*.

Dimensi *reliability* menunjukkan persepsi yang positif dengan nilai sebesar 3,67. Hal ini berarti bahwa pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat yang ditinjau dari segi kemampuan rumah sakit dalam menyediakan layanan dengan segera, tepat, akurat dan memuaskan.

Pada dimensi *responsiveness* menunjukkan nilai positif yaitu sebesar 3,74. Dalam artian bahwa pasien rawat inap merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat yang meliputi keinginan para staf baik itu staf medis maupun staf administrasi untuk membantu pasien, dan memberikan layanan dengan tanggap.

*Assurance* memiliki persepsi yang positif sebesar 3,88 terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Berarti bahwa pasien rawat inap memiliki persepsi kualitas pelayanan yang memuaskan dilihat dari dimensi *assurance* yang meliputi kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dalam menjaga privasi pasien.

Berdasarkan dimensi *empathy* di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat dalam taraf yang positif yaitu sebesar 3,78. Artinya bahwa pasien merasa puas dengan kualitas yang diberikan oleh Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Raja Ampat yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pasien.

## 5. Uji Hipotesis

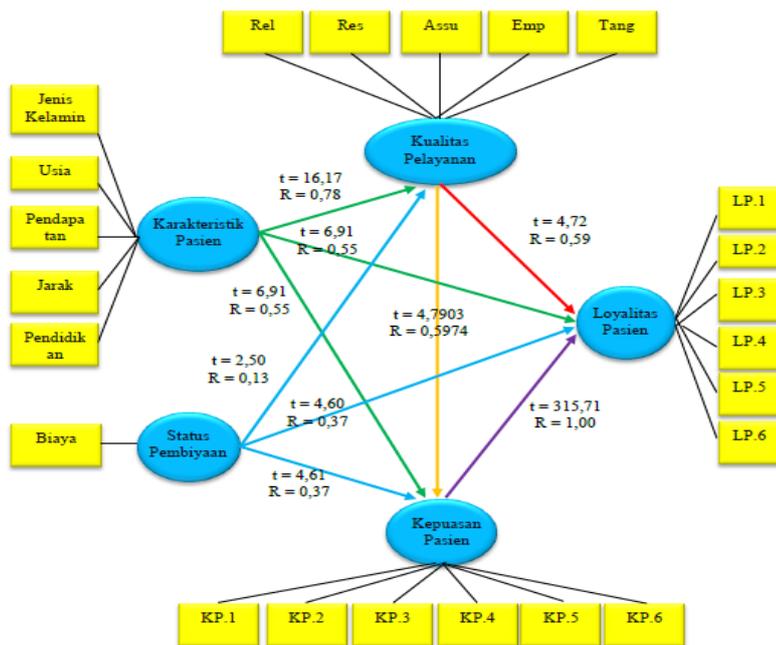
Pengujian hipotesis merupakan pembuktian statistik atas semua yang telah dihipotesiskan dalam penelitian berdasarkan teori. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui pendekatan atau metode *Partial Least Square* menggunakan program SmartPLS versi 2.0. *Partial Least Square* merupakan metode analisis yang powerful karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampel tidak harus besar. *Partial Least Square* selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian proposisi. Suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel lain apabila nilai T-statistik > 1,96 (Gozhali, 2006). Hasil penelitian menggunakan metode *Partial Least Square* ditunjukkan melalui gambar dan tabel 6 dibawah ini

**Tabel 13. Uji hipotesis**

Uji Hipotesis	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)
Karakteristik Pasien -> Kepuasan Pasien	0,55	0,55	0,08	0,08	6,91
Karakteristik Pasien -> Kualitas Pelayanan	0,78	0,78	0,04	0,04	16,17
Karakteristik Pasien -> Loyalitas Pasien	0,55	0,54	0,08	0,08	6,91
Kepuasan Pasien -> Loyalitas Pasien	1,00	1,00	0,00	0,00	315,71
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pasien	0,59	0,59	0,12	0,12	4,79
Kualitas Pelayanan -> Loyalitas Pasien	0,59	0,58	0,12	0,12	4,72
Status Pembiayaan -> Kepuasan Pasien	0,37	0,38	0,08	0,08	4,61
Status Pembiayaan -> Kualitas Pelayanan	0,13	0,13	0,05	0,05	2,50
Status Pembiayaan -> Loyalitas Pasien	0,37	0,38	0,08	0,08	4,60

Berdasarkan tabel 6, *Original sample* dari karakteristik pasien dengan loyalitas pasien yang paling besar yakni 1,00 diikuti karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan (0,78), kualitas pelayan dengan kepuasan pasien (0,59), kualitas pelayanan dengan loyalitas (0,59), karakteristik pasien dengan kepuasan pasien (0,55), karakteristik pasien dengan loyalitas pasien, status pembiayaan dengan kepuasan (0,37), status pembiayaan dengan loyalitas pasien (0,37) dan status pembiayaan dengan kualitas pelayanan (0,13).

6. Uji Partial Least Square



Gambar.1 Konstruk pemodelan hipotesa menggunakan pendekatan *partial least square*

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square*. *Partial Least Square* merupakan metode analisis yang *powerful* karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak membutuhkan banyak asumsi dan ukuran sampel tidak harus besar. *Partial Least Square* selain dapat digunakan sebagai konfirmasi teori juga dapat digunakan untuk membangun hubungan yang belum ada landasan teorinya atau untuk pengujian proposisi. Suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel lain apabila nilai T-statistik > 1,96.

**Pembahasan**

1. Karakteristik

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan profil responden yaitu pasien rawat inap di RSUD Raja Ampat dimana mayoritas dari 90 responden di RSUD Raja Ampat berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 55 pasien (61,1%). Sisanya sebanyak 35 pasien (38,9%) adalah pasien laki-laki. Perlunya untuk mengukur kepuasan pasien dari aspek jenis kelamin ini dikarenakan faktor jenis kelamin memang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Misalnya saja, penelitian yang dilakukan oleh Weisman et al. (2000) yang menyatakan bahwa perempuan kebanyakan lebih memperhatikan kualitas kesehatannya ketimbang laki-laki, sehingga perempuan akan lebih *concern* atau berfokus terhadap layanan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Rentang usia pasien terbanyak yaitu antara 36 tahun sampai 45 tahun sebanyak 42 pasien. Perhitungan usia diperlukan karena faktor usia memang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Braunsberger (2002) menyatakan bahwa terdapat kecenderungan bahwa pasien yang lebih tua akan lebih merasa puas terhadap layanan Rumah Sakit daripada pasien yang lebih muda. Pasien yang lebih tua akan lebih dapat menerima keadaan ataupun kondisi pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit dan lebih segan untuk komplain daripada pasien yang lebih muda.

Kebanyakan pasien yang di rawat inap di RSUD Raja Ampat adalah sebagai ibu rumah tangga sebanyak 21 pasien (23,3%) diikuti nelayan yang berjumlah 19 pasien (21,1%). Tateke et al. (2012) menyebutkan bahwa hanya jenis pekerjaan dan tingkat pendidikan yang berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien, kemungkinan hal ini dapat terjadi dikarenakan adanya waktu tunggu ketika melakukan kunjungan dokter maupun rumah sakit. Jika pasien adalah seorang yang bekerja, maka pasien tersebut sangat mengharapkan waktu tunggu yang singkat agar dapat kembali bekerja. Lain halnya jika pasien adalah seorang ibu rumah tangga yang cenderung mengutamakan kualitas pelayanan. Ibu rumah tangga biasanya tidak memperlmasalahkan waktu tunggu yang lama, asalkan mendapatkan penanganan medis yang maksimal.

Rata-rata pendapatan pasien rawat inap di RSUD Raja Ampat kebanyakan berkisar kurang dari Rp. 1.000.000 yaitu berjumlah 37 pasien (41,1%). Setelahnya ada beberapa pasien dengan pendapatan yang berkisar antara Rp. 2.500.000 - Rp. 4.000.000 yaitu berjumlah 31 pasien (34,4%). Kemudian diperingkat ketiga adalah jumlah pasien

yang berpendapatan diantara Rp. 1.000.000 - Rp. 2.500.000 yang berjumlah 21 pasien (23,3%). Hanya ada satu pasien (1,1%) yang berpendapatan lebih dari Rp. 5.500.000. Faktor pendapatan ini juga dapat dijadikan indikator kepuasan pasien di RSUD Raja Ampat. Pasien yang memiliki pendapatan yang rendah biasanya akan merasa kehilangan haknya dalam penentuan layanan kesehatan, sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit (Metzger et al. 2006). Alasannya karena pasien yang berpenghasilan rendah merasa minder jika terlalu banyak meminta pelayanan dari Rumah Sakit karena merasa tidak mampu membayar biaya pelayanan kesehatan. Lain halnya dengan pasien yang berpenghasilan banyak, pasien ini akan selalu merasa tidak puas dengan layanan dari Rumah Sakit dan kurang memberikan respect terhadap layanan tersebut (Metzger et al. 2006). Hal ini dikarenakan pasien tersebut merasa mampu untuk mendapatkan layanan yang paling maksimal, jika tidak mendapatkan dari Rumah Sakit satu, maka pasien akan mencari Rumah Sakit yang sesuai dengan harapannya.

Jarak rumah dengan RSUD Raja Ampat sebagian besar pasien adalah lebih dari 5 km yaitu berjumlah 75 pasien (83,3%). Kemudian pasien yang jarak rumahnya dengan RSUD Raja Ampat berkisar antara 3 sampai 5 km sebanyak 14 pasien (15,6%). Hanya satu pasien (1,1%) yang jarak rumahnya dengan RSUD Raja Ampat sejauh 1 sampai 3 km. Jarak yang jauh dari Rumah Sakit otomatis membutuhkan biaya transportasi yang lebih besar, sehingga jarak juga berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kebanyakan pasien yang jarak antara rumah dengan fasilitas kesehatan sangat jauh, tidak menginginkan kembali bolak-balik ke Rumah Sakit dikarenakan mahalnya biaya transportasi (Javed, 2005).

Sebagian besar pasien rawat inap di RSUD Raja Ampat berpendidikan setara SMA yaitu berjumlah 40 pasien (44,4%). Urutan kedua adalah pasien dengan tingkat pendidikan setara perguruan tinggi yaitu berjumlah 21 pasien (23,3%). Disusul oleh pasien yang tidak memiliki latar belakang pendidikan atau tidak pernah mengenyam pendidikan ditambah pasien yang masih melanjutkan pendidikan baik itu di perguruan tinggi atau yang lain sebanyak 16 pasien (17,8%). Setelahnya ada beberapa pasien yang berpendidikan setara SMP yaitu berjumlah 12 pasien (13,3%). Terakhir adalah pasien dengan tingkat pendidikan setara SD yaitu berjumlah 1 pasien (1,1%). Tingkat pendidikan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sehingga RSUD Raja Ampat harus memperhatikan tingkat pendidikan pasien. Pasien yang memiliki tingkat pendidikan yang lebih tinggi, memiliki pengetahuan tentang kesehatan khususnya kondisi medis dirinya sehingga pasien ini merasa perlu untuk terlibat dalam setiap penatalaksanaan yang diberikan oleh Rumah Sakit, sehingga pasien tidak akan khawatir terhadap pelayanan yang akan memberikan rasa puas bagi pasien (Coulter et al., 2008). Diluar dari perbedaan tingkat pendidikan tersebut, RSUD Raja Ampat sebagai penyedia layanan kesehatan selalu berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh pasien tanpa terkecuali dan tanpa diskriminasi.

Beberapa pasien di Instalasi Rawat Inap RSUD Raja Ampat adalah rujukan dari beberapa unit pelayanan kesehatan lain di beberapa wilayah. Misalnya saja sebagian besar pasien Rawat Inap RSUD Raja Ampat berasal dari daerah Waisai yaitu berjumlah 69 pasien (76,7%). Kemudian diikuti oleh pasien yang berasal dari Waigeo yang berjumlah 8 pasien (8,9%). Setelahnya ada beberapa pasien yang berasal dari daerah atau pulau lainnya yang berjumlah 5 pasien (5,6%). Urutan berikutnya adalah pasien yang berasal dari Waiwo yaitu berjumlah 4 pasien (4,4%). Kemudian dari daerah Misol yang berjumlah 3 pasien (3,3%). Yang terakhir adalah pasien dari daerah Manswar hanya 1 pasien (1,1%).

Berbagai macam jenis pembiayaan pengobatan telah dilayani di RSUD, namun sebagian besar pasien menggunakan jenis pembiayaan Askes yang berjumlah 33 pasien (36,7%). Kemudian adalah jenis pembiayaan lain misalnya pasien menggunakan fasilitas Kartu Tanda Miskin (KTM) yang tidak dikategorikan dalam penelitian ini yaitu dengan jumlah pasien sebanyak 24 orang (26,7%). Selanjutnya adalah pasien yang menggunakan dana pribadinya untuk membayar biaya pengobatan yaitu sebanyak 15 pasien (16,7%). Ada juga beberapa pasien yang biaya pengobatannya ditanggung oleh Jamsostek tempatnya bekerja yaitu berjumlah 13 pasien (14,4%). Jumlah pembiayaan kesehatan yang paling sedikit adalah yang ditanggung oleh donatur swasta yaitu dengan jumlah pasien sebanyak 5 orang (5,6%). Persepsi pasien terhadap jenis pembiayaan pengobatan merupakan faktor yang penting terhadap sistem layanan kesehatan yang baik (Peters & Kanjilal, 2011). Organisasi kemasyarakatan dapat juga berperan dalam mendorong peningkatan regulasi dan akuntabilitas sistem kesehatan. Jenis pembiayaan ini dapat memicu kepuasan pasien terhadap RSUD Raja Ampat jika pelaksanaannya secara transparan dan terbuka, sehingga pasien yang menggunakan pembiayaan dari pemerintah dapat merasa nyaman, tidak dikhawatirkan dengan biaya pengobatan dan lebih berfokus pada masalah kesehatan pasien tersebut.

## 2. Pengaruh Antara Karakteristik dan Status Pembiayaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Berdasarkan Dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*), Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Raja Ampat

### a. Karakteristik

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan nilai T-statistik sebesar 16,17 ( $> 1,96$ ). Kemudian nilai original sample estimate adalah positif yaitu sebesar 0,78 yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan adalah positif. Dengan demikian hipotesis H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa ‘karakteristik pasien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan “diterima”’. Artinya dalam penelitian ini variabel karakteristik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara signifikan. Hal ini berlainan dengan

penelitian yang dilakukan oleh Bauk et al (2013), yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien dalam hal ini umur dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa karakteristik pasien juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 6,91 ( $> 1,96$ ). Besaran arah hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien menunjukkan nilai original sample estimate adalah positif sebesar 0,55. Dengan demikian hipotesis H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa 'karakteristik pasien berpengaruh terhadap kepuasan "diterima"'. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Handayani (2003) pada 82 responden yang menyatakan bahwa karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan dan tempat asal pasien berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelayanan rawat inap.

Hubungan antara karakteristik pasien terhadap loyalitas pelanggan adalah signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 6,91 ( $> 1,96$ ) dengan nilai original sample estimate adalah positif sebesar 0,55. Hal ini berarti bahwa karakteristik pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien dan menunjukkan hubungan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Munawaroh (2017) yang menyebutkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, jenis kelamin terhadap loyalitas pasien.

Berdasarkan nilai original sample estimate maka diperoleh bahwa nilai pengaruh karakteristik pasien tertinggi pada kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik pasien mempunyai pengaruh paling tinggi terhadap kualitas pelayanan, disusul oleh kepuasan pasien dan yang terakhir adalah loyalitas pasien.

b. Status Pembiayaan

Hasil penelitian menunjukkan status pembiayaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hubungan antara status pembiayaan dengan kualitas pelayanan dalam taraf yang signifikan dengan T-statistik sebesar 2,50 ( $> 1,96$ ). Nilai original sample estimate sebesar 0,13 artinya hubungannya positif yaitu yang menunjukkan bahwa arah hubungan antara status pembiayaan dengan kualitas pelayanan adalah positif. Dengan demikian hipotesis H1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa 'karakteristik pasien berpengaruh terhadap kepuasan "diterima"'. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratondo (2010) yang menyatakan bahwa sistem pembiayaan kesehatan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan rawat inap yang diberikan kepada pasien Rawat Inap di RSUD Kabupaten Sragen, Jawa Tengah.

Status pembiayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi sebesar 4,61 ( $> 1,96$ ). Arah hubungan antara status pembiayaan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan hubungan yang positif yaitu dengan nilai original sample estimate adalah positif sebesar 0,37. Hasil positif ini menunjukkan ada hubungan antara status pembiayaan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2008) menunjukkan terdapat pengaruh yang secara statistik signifikan sistem pembiayaan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Hubungan antara status pembiayaan terhadap loyalitas pasien adalah signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 4,60 ( $> 1,96$ ) dengan nilai original sample estimate adalah positif sebesar 0,37. Hal ini berarti bahwa karakteristik pasien berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien dan menunjukkan hubungan yang positif. Dengan demikian hipotesis H1 yang menyatakan bahwa 'status pembiayaan berpengaruh terhadap loyalitas pasien "diterima"'. Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ningsih et al (2012) yang menyebutkan bahwa sistem pembayaran menggunakan pembiayaan Askes/Jamkesmas/Jamkesda tidak berpengaruh signifikan terhadap minat untuk kembali memanfaatkan Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan nilai original sample estimate maka diperoleh bahwa status pembiayaan paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kemudian kualitas pelayanan dan yang terpengaruh paling kecil adalah loyalitas pasien.

3. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan (Berdasarkan Dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD Raja Ampat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t (signifikansi) sebesar 4,79 ( $> 1,96$ ), dengan nilai *original sample estimate* adalah positif sebesar 0,59. Dengan demikian hipotesis H2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa 'kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Raja Ampat "diterima"'. Artinya dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara signifikan.

Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berada dalam arah yang positif yang berarti jika pelayanan yang diberikan memadai serta optimal, maka kepuasan pasien dapat terjadi secara maksimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Bata et al (2013) yang menunjukkan bahwa terhadap hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan pelayanan, jaminan pelayanan, bukti langsung, perhatian petugas dan daya tanggap terhadap kepuasan pasien pengguna Askes sosial di RSUD Lakipada Kabupaten Tana Toraja.

#### 4. Pengaruh Antara Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Raja Ampat

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansi sebesar 315,71 ( $> 1,96$ ). Hubungan antara kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien menunjukkan hubungan yang positif dan sangat besar yaitu dengan nilai koefisien determinasi (R) sebesar 1,00.

Sugiyono (2008) menyebutkan bahwa nilai koefisien determinasi (R) adalah nilai korelasi antara dua variabel, dimana nilai ini berkisar antara 1 sampai dengan -1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R) menunjukkan angka 1, hal ini berarti terhadap hubungan positif yang sangat sempurna, dimana kepuasan pasien sangat mempengaruhi loyalitas pasien. Hal ini bisa disebabkan karena RSUD Raja Ampat merupakan satu-satunya rumah sakit di daerah tersebut, jadi wajar jika pasien mempunyai ekspektasi yang lebih terhadap RSUD Raja Ampat. Sehingga jika pasien mendapatkan pelayanan yang maksimal dan merasa puas terhadap layanan tersebut, maka loyalitas pasien akan terjaga. Ditambah lagi, meskipun terdapat beberapa pasien yang kurang puas mereka akan tetap kembali berobat ke RSUD Raja Ampat karena rumah sakit ini merupakan satu-satunya rumah sakit di Raja Ampat, Papua. Alasannya sederhana, jika pasien ingin berpindah ke rumah sakit lain, maka diperlukan biaya tambahan untuk transportasi pasalnya rumah sakit terdekat hanyalah Rumah Sakit Pertamina Sorong dan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sorong yang berbeda pulau. Penelitian lain yang dilakukan di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat loyalitas pasien Rawat Inap Rumah Sakit Dedi Jaya (Laksono, 2008).

#### 5. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan (Berdasarkan Dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Raja Ampat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikansi sebesar 4,72 ( $> 1,96$ ). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien berada dalam taraf yang positif dengan nilai *original sample estimate* sebesar 0,59. Artinya positif menyatakan hipotesis H4 diterima. Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan terhadap pasien rawat inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang tahun 2003 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap. Dimana semakin tinggi kualitas pelayanan, pelanggan makin puas serta memberikan harapan, kesan dan pengalaman baik terhadap rumah sakit. Demikian pula makin tinggi kepuasan pelanggan, makin tercipta loyalitas mereka dengan komitmen, pembelian ulang dan kesetiaan berobat (1).

## Kesimpulan

Karakteristik dan status pembiayaan, masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan (berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*), kepuasan pelanggan dan loyalitas pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. Kualitas pelayanan (berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. Kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD Raja Ampat. Kualitas pelayanan (berdasarkan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien rawat inap RSUD Raja Ampat.

## Referensi

- Agustiono, Budi dan Sumarno. 2003. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang, Eksplanasi, 1(1):1–18.
- Bauk, Ikram. Abd. Rahman Kadir. Ariyanti Saleh. 2013. Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kualitas Pelayanan: Persepsi Pasien Pelayanan Rawat Inap RSUD Majene Tahun 2013. (Disertasi). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Charles. 2003. Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapannya, Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran (ECG).
- Ghozali, Imam. 2006. Structural Equation Modelling: Metode Alternatif Dengan Partial Least Square. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, UNDIP. Semarang.
- Handayani, Sri Eka. 2003. Analisis Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Kepuasan Pasien dalam Hal Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Rawat Inap Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap. (disertasi). Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.

- Laksono, Ismawan Nur. 2008. Analisis Kepuasan dan Hubungannya dengan Loyalitas Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dedi Jaya Kabupaten Brebes. (disertasi). Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang.
- Munawaroh, Siti. 2011. Analisis Hubungan Karakteristik dan Kepuasan Pasien dengan Loyalitas Pasien di RSUD Dr. Sutomo Ponorogo. (disertasi). Fakultas Ilmu Kesehatan, UNMUH Ponorogo. Ponorogo.
- Nasution, M.N. 2005. Manajemen Mutu Terpadu, Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Ningsih, Andi Rukwati. Noer Bahry Noor, Syahrir Pasinringi. 2012. Hubungan Antara Stimulasi Pemasaran dan Karakteristik Pasien dengan Minat untuk Memanfaatkan kembali Poliklinik Gigi dan Mulut RSUD Haji Provinsi Sulawesi Selatan. (disertasi). Makassar: Bagian Adminitrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
- Pratondo, Bhisma Murti. 2010. Pengaruh Metode Pembiayaan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat di RSUD Kabupaten Sragen, Jawa Tengah, Sragen: Forum Nasional “Kebijakan Pembiayaan Kesehatan di Indonesia” (Indonesian Health Finance Policy).
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Susanti, Widia. 2008. Sistem Pembiayaan dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di Rsud Dr. Moewardi Surakarta. (disertasi). Pascasarjana, Magister Kedokteran Keluarga, Universitas Sebelas Maret. Surakarta.