

Peran Kepuasan Mutu Layanan Farmasi dalam Peningkatan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup Kota Bandung

Dea A. A. Kurniasih^{1,2}, Anas Subarnas², Henni Djuhaeni³

¹Apotek Farmarin II Bandung, Indonesia

²Fakultas Farmasi Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

³Fakultas Kedokteran Universitas Padjadjaran Bandung, Indonesia

Abstrak

Instalasi farmasi di rumah sakit merupakan salah satu pelayanan utama karena lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi sehingga pelayanan farmasi yang kurang bermutu akan menimbulkan kerugian. Mutu pelayanan farmasi akan berperan terhadap kepuasan dan selanjutnya terhadap loyalitas. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis peran kepuasan atas mutu layanan farmasi dalam peningkatan loyalitas pasien rawat jalan di Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup Kota Bandung. Rancangan penelitian yang digunakan adalah analitik observasional dengan pendekatan potong lintang yang dilakukan pada bulan September 2013 hingga Mei 2014. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* menggunakan 100 responden InHealth Rumah Sakit Al Islam, 103 responden InHealth Rumah Sakit Santo Yusup, dan 100 responden umum pada Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung sebagai kontrol. Teknik analisis yang digunakan adalah model persamaan struktural dan analisis varians multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam, kepuasan atas bukti langsung, empati, daya tanggap, dan jaminan yang berperan dalam peningkatan loyalitas, pada pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup hanya kepuasan atas bukti langsung dan daya tanggap yang berperan dalam peningkatan loyalitas sedangkan pada pasien umum Rumah Sakit Al Islam kepuasan atas bukti langsung, keandalan, dan jaminan yang berperan dalam peningkatan loyalitas.

Kata kunci: Kepuasan, loyalitas, mutu layanan farmasi, rumah sakit

The Role of Satisfaction for Pharmaceutical Service Assurance to Improve Patient Loyalty at Al Islam and Santo Yusup Hospital in Bandung

Abstract

Pharmacy is one of the main services in hospital because more than 90% health services using pharmacy supplies, therefore pharmaceutical service which is not qualified would bring disadvantage to hospital. The quality of pharmacy service would impact to satisfaction, and furthermore will affect loyalty. The aim of this study was to analyze the role of satisfaction from pharmaceutical service quality to improve loyalty out-patient care in Al Islam and Santo Yusup hospital in Bandung. This study used observational analytical with cross sectional approachment in September 2013 until May 2014. Questionnaire with Likert's scale was used as the instrument of this study. Purposive sampling was used with 100 samples from InHealth Al Islam Hospital patient, 103 samples from InHealth Santo Yusup Hospital patient and 100 samples from general out-patient care from Al Islam Hospital in Bandung, analyzed with Structural Equation Model and Multivariate Analysis of Variance. The results showed that in Al Islam Hospital InHealth out-patient care satisfaction of tangibles, empathy, responsiveness, and assurance improving loyalty, in Santo Yusup Hospital InHealth out-patient care satisfaction of tangibles and responsiveness improving loyalty. On the other hand, in general out-patient care Al Islam Hospital satisfaction of tangibles, reliability, and assurance improving loyalty.

Keywords: Hospital, loyalty, pharmaceutical service, satisfaction

Korespondensi: Dea A. A. Kurniasih, S. Farm., Apt., Apotek Farmarin II Bandung/Fakultas Farmasi Universitas Padjadjaran, *email:* deaariani@yahoo.com

Naskah diterima: 27 Januari 2015, Diterima untuk diterbitkan: 14 Juni 2015, Diterbitkan: 1 September 2015

Pendahuluan

Rumah sakit adalah suatu institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.¹ Lima sumber pemasukan (*revenue center*) utama di rumah sakit yaitu instalasi rawat jalan, instalasi gawat darurat, instalasi laboratorium patologi klinik dan patologi anatomi, instalasi radiologi, dan instalasi farmasi. Instalasi farmasi merupakan salah satu *revenue center* utama karena lebih dari 90% pelayanan kesehatan di rumah sakit menggunakan perbekalan farmasi yang meliputi obat-obatan, bahan kimia, bahan radiologi, bahan alat kesehatan habis, alat kedokteran, dan gas medik, serta 50% dari seluruh pemasukan rumah sakit berasal dari perbekalan farmasi.² Rumah sakit berusaha untuk menjadi suatu lembaga pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kesehatan.³

Saat ini kepuasan pelanggan menjadi fokus utama dalam konteks pelayanan kesehatan.⁴ Suksesnya penyedia layanan bergantung pada kualitas hubungannya dengan pelanggan yang mengutamakan kepuasan dan loyalitas pelanggan.⁵ Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lingkungan, kenyamanan parkir, pelayanan asuransi, reputasi, pelayanan obat, penanganan keluhan pasien, mendengarkan keinginan pasien, reputasi rumah sakit, waktu tunggu, kerapian petugas pelayanan, serta makanan yang disajikan.⁶ Kualitas pelayanan berperan pada kepuasan serta kepuasan berperan pada perilaku, baik dalam pembelian berulang maupun rekomendasi dari rekan lain.⁷ Kualitas pelayanan memengaruhi pencapaian perusahaan seperti bertambahnya relasi, meningkatnya citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. Semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi pula loyalitas pasien.^{8,9}

Terdapat lima dimensi yang berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas pasien pada

pelayanan kesehatan, yaitu: (1) kemampuan teknis, (2) kemampuan fungsional, (3) kualitas lingkungan (semua dimensi kualitas pelayanan), (4) nilai yang dirasakan, dan (5) kualitas hubungan. Kelima dimensi ini dibagi menjadi dua kategori umum, yaitu kualitas dan nilai.⁹ Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bielen¹⁰, waktu tunggu (salah satu dimensi *service quality*) tidak hanya bentuk awal dari kepuasan tetapi juga merupakan pendekatan dari hubungan kepuasan-loyalitas.

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan salah satu sumber pemasukan terbesar bagi rumah sakit, oleh karena itu pelayanan farmasi yang tidak bermutu dapat menimbulkan kerugian bagi rumah sakit. Mutu pelayanan farmasi akan berperan terhadap kepuasan. Selanjutnya kepuasan atas mutu pelayanan kefarmasian akan berperan kepada loyalitas pasien. Kepuasan pasien yang ditunjukkan kelima dimensi mutu pelayanan farmasi (bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan) berperan dalam loyalitas dapat diteliti lebih lanjut sehingga loyalitas memiliki peranan penting dalam menambah kunjungan pasien ke rumah sakit tersebut.

Metode

Penelitian ini menggunakan rancangan analitik observasional dengan pendekatan potong lintang. Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2013–Mei 2014 di Rumah Sakit Al Islam dan Rumah Sakit Santo Yusup Kota Bandung.

Kriteria inklusi adalah semua pasien rawat jalan di Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup Kota Bandung yang menggunakan kartu InHealth, datang lebih dari satu kali ke rumah sakit tersebut pada kurun waktu penelitian, dan dapat berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi adalah responden yang tidak bersedia menjadi responden penelitian.

Data pasien dikelompokkan menjadi pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam,

Rumah Sakit Santo Yusup, dan pasien umum pada Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung. Pemilihan sampel yang digunakan adalah pemilihan sampel secara purposif dengan mengikuti aturan sampel dengan kuota (*rule of thumb*) yaitu menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 sampel pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam, 103 sampel pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup, dan 100 pasien umum Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung sebagai kontrol. Kontrol digunakan sebagai pembandingan antara yang diberi perlakuan dan tidak diberi perlakuan. Perlakuan dalam hal ini adalah kepesertaan asuransi dan tidak diberi perlakuan artinya bukan peserta asuransi.

Pengolahan data dilakukan menggunakan model persamaan struktural dan analisis varians multivariat. Instrumen yang telah digunakan adalah kuesioner dengan bentuk pertanyaan tertutup dengan format *check list*, dengan penilaian kenyataan dan harapan pasien menggunakan skala tipe Likert. Skor 1 berarti sangat tidak penting untuk respons pernyataan harapan pada kepuasan, dan sangat tidak setuju untuk respons pernyataan pada loyalitas. Skor 2 berarti tidak penting untuk respons pernyataan harapan pada kepuasan, dan tidak setuju untuk respons pernyataan pada loyalitas. Skor 3 berarti penting untuk respons pernyataan harapan pada kepuasan, dan setuju untuk respons pernyataan pada loyalitas. Skor 4 berarti sangat penting untuk respons pernyataan harapan pada kepuasan, dan sangat setuju untuk respons pernyataan pada loyalitas.

Hasil

Hasil dari pengujian (*try-out*) kuesioner meliputi analisis validitas dan reliabilitas yang dilakukan sebelum pengolahan data penelitian. Total sampel penelitian yang diambil adalah 90 (sembilan puluh) yang terdiri atas masing-masing 30 sampel pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam, 30

sampel pada pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup dan 30 sampel pasien umum Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung untuk disertakan dalam proses pengujian kuesioner sebagai instrumen penelitian.

Analisis Validitas Alat Ukur Penelitian

Analisis validitas atribut pernyataan dalam kuesioner terdiri dari variabel kepuasan atas bukti langsung layanan, kepuasan atas empati layanan, kepuasan atas daya tanggap layanan, kepuasan atas keandalan layanan dan kepuasan atas jaminan layanan. Seluruh perolehan nilai koefisien validitas pada masing-masing atribut pengukur kepuasan lebih tinggi dari batas toleransi 0,20 sehingga seluruh atribut adalah valid dalam mengukur variabelnya.

Analisis Reliabilitas Alat Ukur Penelitian

Analisis reliabilitas dihitung menggunakan rumus *Alpha-Cronbach*. Pengujian reliabilitas dilakukan pada setiap variabel penelitian. Pengujian reliabilitas pada setiap atribut pengukur variabel penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan atas bukti langsung, empati, keandalan, dan jaminan pelayanan serta loyalitas tergolong reliabel berdasarkan batasan Guilford. Variabel kepuasan atas daya tanggap terhadap layanan memiliki nilai koefisien reliabilitas yang tergolong cukup reliabel. Berdasarkan kriteria *Guilford*, nilai korelasi 0,40–0,69 menunjukkan korelasi moderat, hubungan yang bersifat substansial dan nilai korelasi 0,70–0,89 menunjukkan korelasi yang tinggi dan hubungan erat. Hanya variabel kepuasan atas daya tanggap yang menunjukkan korelasi moderat sedangkan variabel yang lainnya menunjukkan korelasi tinggi sehingga dapat disimpulkan kuesioner memiliki tingkat keandalan yang baik.

Analisis Deskriptif Responden Penelitian

Karakteristik responden pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam, Rumah Sakit Santo

Yusup dan pasien umum Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.

Mayoritas responden penelitian pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung berusia lebih dari 45 tahun dan responden paling banyak adalah perempuan, dengan tingkat pendidikan perguruan tinggi menempati posisi pertama. Proporsi paling banyak memiliki pengeluaran per bulan lebih

dari Rp1.500.000 dengan 76% pada pasien InHealth di Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung. Responden sebagian besar adalah pengguna layanan InHealth kelas Silver dan mayoritas tidak mengetahui adanya Daftar Obat InHealth pada pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup.

Pengujian signifikansi muatan faktor setiap reflektor pada *outer model* pasien InHealth

Tabel 1 Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden		RS Santo Yusup		RS Al Islam			
		Pasien InHealth	Pasien InHealth	Pasien InHealth	Pasien Umum		
		Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Usia	18–25 Tahun	7	6,80	10	10	48	48
	26–30 Tahun	13	12,62	15	15	10	10
	31–35 Tahun	19	18,45	15	15	2	2
	36–40 Tahun	11	10,68	4	4	4	4
	41–45 Tahun	20	19,42	20	20	3	3
	Lebih dari 45 Tahun	33	32,04	36	36	33	33
Jenis Kelamin	Laki-laki	42	40,78	47	47	38	38
	Perempuan	61	59,22	53	53	62	62
Pendidikan	Sekolah Dasar	0	0,00	0	0	2	2
	SMP dan Sederajat	3	2,91	2	2	6	6
	SMA dan Sederajat	59	57,28	46	46	17	17
	Akademi/Diploma	10	9,71	8	8	7	7
	Perguruan Tinggi	29	28,16	43	43	65	65
	Lainnya	2	1,94	1	1	3	3
Pekerjaan	Pegawai Negeri Sipil	2	1,94	4	4	16	16
	Karyawan Swasta	53	51,46	44	44	13	13
	Wiraswasta	9	8,74	16	16	7	7
	Lainnya	39	37,86	36	36	64	64
Pengeluaran per Bulan	Rp250.000–Rp500.000	0	-	0	0	17	17
	Rp500.000–Rp1.000.000	2	1,94	9	9	22	22
	Rp1.100.000–Rp1.500.000	33	32,04	13	13	16	16
	Lebih dari Rp 1.500.000	63	61,17	76	76	45	45
	Tidak Menjawab	5	4,85	2	2	0	0
Kelas InHealth	Diamond	0	-	0	0	-	-
	Platinum	0	-	0	0	-	-
	Gold	20	19,42	19	19	-	-
	Silver	63	61,17	57	57	-	-
	Alba	8	7,77	11	11	-	-
	Tidak Menjawab	12	11,65	13	13	-	-
Pengetahuan adanya	Ya	43	41,75	45	45	-	-
Daftar Obat InHealth	Tidak	60	58,25	55	55	-	-

Tabel 2 Pengujian Signifikansi Muatan Faktor Setiap Indikator pada Outer Model pada Pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup dan Al Islam serta Pasien Umum Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung

Faktor	Indikator	RS Santo Yusup				RS Al Islam				
		Pasien InHealth		Pasien InHealth		Pasien InHealth		Pasien Umum		
		Muatan Faktor	Nilai t	Nilai p	Muatan Faktor	Nilai t	Nilai p	Muatan Faktor	Nilai t	Nilai p
Kepuasan atas Bukti Langsung Layanan	Jumlah Petugas	0,302	2,348	0,011	0,380	2,409	0,009	0,517	4,020	0,000
	Seragam Petugas	0,366	3,557	0,000	-0,048	0,294	0,385	0,763	9,290	0,000
	Kenyamanan Ruangan	0,915	32,872	0,000	0,822	13,327	0,000	0,831	14,944	0,000
Kepuasan atas Empati Layanan	Letak Instalasi Farmasi	0,794	17,343	0,000	0,798	9,288	0,000	0,454	2,986	0,002
	Kesabaran Petugas	0,673	9,364	0,000	0,841	2,123	0,018	0,153	0,573	0,284
	Penanganan Keluhan	0,721	10,792	0,000	0,946	2,117	0,019	0,604	3,464	0,000
Kepuasan atas Daya Tanggap Layanan	Waktu Tunggu Obat Jadi	0,745	13,530	0,000	0,108	0,219	0,414	0,902	8,396	0,000
	Waktu Tunggu Obat Racikan	0,781	13,886	0,000	0,220	0,482	0,316	0,646	5,149	0,000
Kepuasan atas Keandalan Layanan	Komunikasi Petugas	0,749	16,663	0,000	0,368	2,997	0,002	0,650	2,567	0,006
	Reaksi terhadap Keluhan	0,955	68,310	0,000	0,995	70,758	0,000	0,987	3,902	0,000
Kepuasan atas Jaminan Layanan	Sistem Antrean	0,862	26,319	0,000	0,850	34,808	0,000	0,837	10,184	0,000
	Kemampuan Petugas	0,877	32,602	0,000	0,919	52,197	0,000	0,749	4,949	0,000
Loyalitas	Keramahan dan Kesopanan	0,814	2,212	0,015	0,697	3,401	0,001	0,746	13,825	0,000
	Tepat Nama	0,509	2,218	0,015	0,714	3,262	0,001	0,380	2,915	0,002
	Tepat Jenis Obat	-0,005	0,015	0,494	0,556	2,959	0,002	0,237	2,259	0,013
	Kepercayaan	0,581	2,214	0,015	0,714	3,391	0,001	0,810	21,875	0,000
Loyalitas Tingkat II	Keamanan	0,038	0,144	0,443	-0,056	0,184	0,427	0,633	8,483	0,000
	Loyalitas Tingkat III	0,865	28,587	0,000	0,731	7,811	0,000	0,818	14,999	0,000
		0,864	37,671	0,000	0,838	14,423	0,000	0,893	17,541	0,000

Tabel 3 Pengujian Koefisien Kontribusi dan Peran Antar-Faktor (Inner Model) pada Pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup dan Al Islam serta Pasien Umum Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung

Peran	RS Santo Yusup								RS Al Islam							
	Pasien InHealth				Pasien InHealth				Pasien InHealth				Pasien Umum			
	Koefisien	Nilai t	Nilai p	Koefisien	Nilai t	Nilai p	Koefisien	Nilai t	Nilai p	Koefisien	Nilai t	Nilai p	Koefisien	Nilai t	Nilai p	
Kepuasan atas Bukti Langsung - Loyalitas	0,113	2,662	0,005	0,143	2,482	0,008	0,091	1,999	0,025							
	-0,109	1,601	0,057	0,326	1,830	0,036	0,068	1,337	0,093							
Kepuasan atas Empati - Loyalitas	0,270	4,090	0,000	0,230	2,711	0,004	-0,025	0,610	0,272							
	-0,061	1,301	0,099	0,159	1,321	0,095	0,057	1,944	0,028							
Kepuasan atas Keandalan - Loyalitas	0,188	1,228	0,112	0,245	2,170	0,017	0,169	2,902	0,003							

Tabel 4 Pengujian Multivariat Pengaruh Kelompok Unit Penelitian pada Setiap Kelompok Skor Variabel Penelitian

Pengujian Multivariat	Nilai	F	Derajat Bebas	Kekeliruan Derajat Bebas	Signifikansi
Pillai's Trace	0,12	3,07	12	592	0,00
Wilks' Lambda	0,88	3,13	12	590	0,00
Hotelling's Trace	0,13	3,19	12	588	0,00
Roy's Largest Root	0,12	5,92	6	296	0,00

Rumah Sakit Santo Yusup pada Tabel 2 menunjukkan reflektor tepat jenis obat dan keamanan tidak signifikan dalam mengukur dimensi tersebut pada kepuasan atas jaminan pelayanan. Pengujian signifikansi muatan faktor setiap indikator pada *outer model* pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung dalam Tabel 2 menunjukkan indikator seragam petugas tidak signifikan dalam menggambarkan kepuasan atas bukti langsung dalam kualitas layanan. Kepuasan atas empati layanan tidak dapat digambarkan oleh waktu tunggu obat jadi dan racikan. Kepuasan atas jaminan layanan tidak dapat digambarkan oleh keamanan.

Pengujian signifikansi muatan faktor setiap indikator pada *outer model* pada pasien umum Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung pada Tabel 2 menunjukkan bahwa kepuasan atas empati layanan tidak dapat digambarkan oleh indikator kesabaran petugas. Pengujian *inner model* yang merupakan pengujian peran antarvariabel laten disajikan pada Tabel 3.

Pengujian terhadap koefisien kontribusi dan pengaruh antar-faktor (*inner model*) pada

pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup yang ditunjukkan oleh Tabel 3 menunjukkan terdapat tiga jalur pengaruh yang tidak signifikan, yaitu peran antara kepuasan atas empati, keandalan, dan jaminan terhadap loyalitas. Pengujian terhadap koefisien peran antarvariabel pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam menunjukkan bahwa terdapat satu jalur peran yang tidak signifikan, yaitu peran antara kepuasan atas keandalan terhadap loyalitas. Pada pasien umum Rumah Sakit Al Islam menunjukkan terdapat dua jalur pengaruh yang tidak signifikan, yaitu pengaruh antara kepuasan atas empati dan daya tanggap terhadap loyalitas.

Analisis varians merupakan salah satu pengujian komparatif yang digunakan untuk menguji perbedaan rata-rata pada data-data antar kelompok. Analisis varians dengan beberapa variabel dependen disebut dengan *Multivariate Analysis of Variance* (Manova). Analisis varians ini bertujuan untuk menguji kemungkinan adanya perbedaan kepuasan bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan atas kualitas layanan

Tabel 5 Pengujian Homogenitas Varians Antarunit Penelitian

Variabel	F	Derajat Bebas 1	Derajat Bebas 2	Signifikansi	Pengujian Lanjutan
Bukti Langsung	1,79	2	300	0,17	Benferroni
Empati	6,39	2	300	0,00	Games-Howell
Daya Tanggap	6,63	2	300	0,00	Games-Howell
Keandalan	2,32	2	300	0,10	Benferroni
Jaminan	0,57	2	300	0,57	Benferroni
Loyalitas	3,09	2	300	0,04	Games-Howell

Tabel 6 Pengujian Pengaruh Perbedaan Unit Penelitian terhadap Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah Kuadrat	Derajat Bebas	Rataan Jumlah Kuadrat	F	Signifikansi
Bukti Langsung	7,21	2	3,61	1,06	0,35
Empati	25,71	2	12,85	3,36	0,04
Daya Tanggap	34,84	2	17,42	12,09	0,00
Keandalan	10,75	2	5,37	1,19	0,31
Jaminan	7,11	2	3,55	0,87	0,42
Loyalitas	8,03	2	4,02	4,07	0,02

serta loyalitas antar-unit penelitian, baik pasien InHealth di Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup maupun pasien umum Rumah Sakit Al Islam.

Pengujian multivariat pengaruh kelompok unit penelitian pada setiap kelompok skor variabel penelitian pada Tabel 4 menunjukkan empat pengujian multivariat menghasilkan taraf signifikansi sebesar 0,0%. Pengaruh dari kelompok unit penelitian pada kelompok skor kepuasan atas bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan atas layanan serta loyalitas dapat dinyatakan signifikan.

Pengujian homogenitas varians antar-unit penelitian pada Tabel 5 menunjukkan bahwa pengujian homogenitas varians skor-skor kepuasan atas bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan atas layanan serta loyalitas antar-unit penelitian dengan menggunakan statistik *Levene*. Skor antar-unit penelitian dinyatakan homogen jika taraf signifikansinya lebih rendah daripada taraf kekeliruan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa varians kepuasan atas empati dan daya tanggap serta loyalitas tergolong homogen, sedangkan untuk variabel kepuasan atas bukti

Tabel 7 Pengujian Perbedaan Antarunit Penelitian pada Kepuasan atas Empati dan Bukti Langsung serta Loyalitas

Variabel	Unit Penelitian	Unit Penelitian Pemanding	Perbedaan Rata-rata	Kekeliruan Baku	Signifikansi
Empati	Pasien InHealth RSAI	Pasien InHealth RSSY	0,18	0,25	0,76
		Pasien Umum RSAI	0,69	0,28	0,04
	Pasien InHealth RSSY	Pasien InHealth RSAI	-0,18	0,25	0,76
		Pasien Umum RSAI	0,51	0,29	0,18
Pasien Umum RSAI	Pasien InHealth RSAI	-0,69	0,28	0,04	
	Pasien InHealth RSSY	-0,51	0,29	0,18	
Daya Tanggap	Pasien InHealth RSAI	Pasien InHealth RSSY	0,13	0,15	0,65
		Pasien Umum RSAI	0,78	0,18	0,00
	Pasien InHealth RSSY	Pasien InHealth RSAI	-0,13	0,15	0,65
		Pasien Umum RSAI	0,65	0,18	0,00
	Pasien Umum RSAI	Pasien InHealth RSAI	-0,78	0,18	0,00
		Pasien InHealth RSSY	-0,65	0,18	0,00
Loyalitas	Pasien InHealth RSAI	Pasien InHealth RSSY	0,22	0,13	0,22
		Pasien Umum RSAI	0,40	0,14	0,01
	Pasien InHealth RSSY	Pasien InHealth RSAI	-0,22	0,13	0,22
		Pasien Umum RSAI	0,18	0,15	0,44
	Pasien Umum RSAI	Pasien InHealth RSAI	-0,40	0,14	0,01
		Pasien InHealth RSSY	-0,18	0,15	0,44

langsung, keandalan, dan jaminan layanan tergolong heterogen. Hal ini berpengaruh kepada pengujian lanjutan. Jika varians antar-unit penelitian homogen, pengujian lanjutan menggunakan statistik *Games-Howell*. Jika sebaliknya, pengujian dilanjutkan dengan statistik Benferroni.

Pengujian perbedaan pada unit penelitian terhadap variabel penelitian yang ditunjukkan pada Tabel 6 menunjukkan bahwa pengujian pengaruh perbedaan unit penelitian terhadap persepsi atas kepuasan layanan berdasarkan pada bukti langsung, empati, daya tanggap, keandalan, dan jaminan serta loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor rata-rata kepuasan atas empati dan daya tanggap serta loyalitas signifikan berbeda pada setiap unit penelitian. Pengujian lanjutan dilakukan untuk melihat perbedaan yang terjadi pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dan Rumah Sakit Santo Yusup maupun pasien umum Rumah Sakit Al Islam. Pengujian lanjutan ini menggunakan statistik *Games-Howell* karena berdasarkan pengujian yang sebelumnya, skor dari kepuasan atas empati, daya tanggap serta loyalitas memiliki varians yang heterogen.

Pengujian perbedaan antar unit penelitian pada kepuasan atas empati dan bukti langsung serta loyalitas pada Tabel 7 menunjukkan bahwa kepuasan atas empati tidak berbeda baik antara pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dengan Rumah Sakit Santo Yusup maupun pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam. Perbedaan terjadi pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam. Berdasarkan pada skor rata-rata, kepuasan atas empati lebih tinggi pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dibandingkan pasien umum Rumah Sakit Al Islam.

Pada kepuasan atas daya tanggap, perbedaan terjadi baik pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam maupun pasien Rumah

Sakit Santo Yusup dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam. Persepsi kepuasan atas daya tanggap ini tidak berbeda pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup. Hasil ini sekaligus bahwa skor kepuasan atas daya tanggap lebih tinggi pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dan Rumah Sakit Santo Yusup dibandingkan pasien umum Rumah Sakit Al Islam.

Perbedaan loyalitas hanya terbukti pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam, sedangkan untuk pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dengan Rumah Sakit Santo Yusup maupun pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam, keadaannya tidak demikian. Kondisi tersebut membuktikan bahwa skor loyalitas pasien InHealth di Rumah Sakit Al Islam lebih tinggi dibandingkan pasien umum Rumah Sakit Al Islam.

Pembahasan

Hasil pengujian signifikansi muatan faktor setiap reflektor pada *outer model* pada pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup menunjukkan bahwa kepuasan atas bukti langsung dalam kualitas pelayanan dapat digambarkan oleh keempat indikator tersebut dengan aspek kenyamanan ruangan menjadi dominasi apabila dibandingkan dengan aspek lokasi instalasi farmasi, seragam petugas, dan jumlah petugas. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Rundle-Thiele dan Russel-Bennet⁴ bahwa kualitas lingkungan (aspek kenyamanan ruangan) menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan atas daya tanggap kualitas layanan dapat digambarkan oleh kedua indikator dengan indikator reaksi terhadap keluhan lebih mendominasi jika dibandingkan indikator komunikasi petugas. Responden lebih memprioritaskan penanganan keluhan secara cepat oleh petugas instalasi farmasi.

Kepuasan atas kualitas keandalan layanan dapat digambarkan oleh kedua indikator dan diketahui responden lebih memprioritaskan kemampuan petugas dalam kegiatan melayani konsultasi tentang obat, melakukan pemberian informasi mengenai efek yang merugikan atau efek samping obat, juga pemberian informasi mengenai masa kadaluarsa obat dibandingkan dengan sistem antrian. Hal ini sesuai dengan penelitian Ammentorp et al.¹² yaitu informasi yang diberikan dan pengobatan yang telah diterima berpengaruh pada kepuasan. Pada kepuasan atas jaminan dalam kualitas pelayanan, indikator tepat jenis obat dan keamanan dinilai responden tidak dapat menggambarkan dimensi tersebut. Pada dimensi loyalitas, loyalitas tingkat II cenderung sama pengaruhnya dibandingkan dengan loyalitas tingkat III.

Hasil analisis data pengujian signifikansi muatan faktor setiap indikator pada *outer model* pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung menunjukkan bahwa indikator seragam petugas kurang berperan dalam menggambarkan variabel kepuasan atas bukti langsung dalam kualitas pelayanan yang menunjukkan bahwa responden lebih memperhatikan indikator lain dalam dimensi yang sama seperti kenyamanan ruangan dan lokasi instalasi farmasi. Hal ini sesuai dengan yang diutarakan Bendal-Lyons dan Powers¹¹, bahwa faktor lingkungan dapat memengaruhi kepuasan. Pada indikator waktu tunggu obat jadi dan racikan dinilai kurang berperan dalam menggambarkan kepuasan atas empati dalam kualitas layanan. Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Bielen dan Demoulin¹⁰ bahwa waktu tunggu tidak hanya bentuk awal kepuasan tetapi juga merupakan pendekatan dari hubungan kepuasan-loyalitas. Responden lebih memprioritaskan penanganan petugas instalasi farmasi terhadap keluhan yang disampaikan oleh responden.

Pada dimensi kepuasan atas daya tanggap dalam kualitas layanan, jawaban responden

didominasi oleh indikator reaksi terhadap keluhan yang berarti bahwa responden sangat mementingkan pada penanganan keluhan dan solusi sementara dari petugas farmasi apabila terjadi masalah. Selanjutnya untuk dimensi kepuasan atas keandalan dalam kualitas pelayanan, kemampuan dari petugas dalam melayanikonsultasi obat, pemberian informasi mengenai efek obat yang merugikan atau efek samping obat, juga pemberian informasi mengenai masa kadaluarsa obat dinilai lebih berperan dalam menggambarkan dimensi ini daripada sistem antrian. Dimensi kepuasan atas jaminan pelayanan yang digambarkan oleh indikator tepat nama dan kepercayaan terhadap pelayanan resep instalasi farmasi dinilai berperan terhadap dimensi ini. Sesuai dengan langkah pada pengkajian resep, tahap delapan tepat yang diantaranya adalah tepat nama atau tepat pasien dan tepat jenis obat merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh petugas instalasi farmasi. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Ammentorp et al.¹² bahwa informasi yang diberikan berperan pada kepuasan.

Dimensi loyalitas tingkat III lebih dominan apabila dibandingkan dengan tingkat II yang berarti responden bersedia merekomendasi dan mengajak rekan sesama pemegang kartu InHealth untuk melakukan rawat jalan ke Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung dan menebus resep di instalasi farmasi rumah sakit tersebut, sesuai dengan yang diutarakan oleh Baloglu¹³ pada loyalitas tingkat III, yaitu responden merekomendasikan dan mengajak berobat di rumah sakit dan menebus resep di instalasi farmasi tersebut.

Pada pengujian koefisien pengaruh antar variabel menunjukkan terdapat satu jalur yang tidak signifikan, yaitu pengaruh antara kepuasan atas keandalan terhadap loyalitas. Di pihak lain, koefisien jalur pengaruh antara kepuasan atas bukti langsung, empati, daya tanggap, dan jaminan terhadap loyalitas signifikan secara statistik dengan pengaruh

yang paling besar terhadap loyalitas adalah dari kepuasan atas empati dalam kualitas pelayanan. Menurut penelitian oleh Marsuli¹⁴, pasien Askes dan umum merasa tidak puas terhadap aspek daya tanggap dan empati. Hal ini dikarenakan pasien Askes menunggu dengan waktu yang lebih lama dibandingkan dengan rumah sakit lain.

Hasil dari pengujian signifikansi muatan faktor setiap indikator pada *outer model* pada Pasien Umum Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung menunjukkan bahwa kepuasan atas bukti langsung dalam kualitas pelayanan dapat digambarkan oleh keempat indikator, dengan aspek kenyamanan ruangan menjadi dominasi dibanding aspek seragam petugas, jumlah petugas, dan lokasi instalasi farmasi. Terdapat satu aspek yang tidak berperan dalam dimensi kepuasan atas empati yaitu kesabaran petugas sehingga hanya tiga aspek yang berperan dimana aspek waktu tunggu terhadap obat menjadi relatif paling dominan diantara waktu tunggu terhadap obat racikan dan penanganan keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu tidak hanya menjadi suatu bentuk awal dari kepuasan, akan tetapi juga merupakan pendekatan dari hubungan kepuasan-loyalitas sesuai dengan penelitian Bielen dan Demoulin¹⁰ dan Ammentorp et al¹².

Kepuasan terhadap daya tanggap kualitas pelayanan didominasi oleh reaksi terhadap keluhan jika dibandingkan dengan komunikasi petugas. Responden lebih memprioritaskan penanganan keluhan secara cepat oleh petugas instalasi farmasi. Pada kepuasan terhadap keandalan, responden lebih memprioritaskan pada sistem antrian apabila dibandingkan dengan kemampuan petugas dalam melayani konsultasi obat, dan pemberian informasi mengenai efek merugikan atau efek samping obat, serta pemberian informasi mengenai tanggal kadaluarsa obat. Pada kepuasan atas jaminan dalam kualitas pelayanan, seluruh aspek dinilai memiliki peran oleh responden dengan dominasi peranan terbesar berturut-

turut pada aspek kepercayaan, keramahan dan kesopanan petugas dari instalasi farmasi, keamanan, tepat nama, serta tepat jenis obat. Pada dimensi loyalitas, loyalitas tingkat III lebih mendominasi apabila dibandingkan dengan loyalitas tingkat II, artinya responden merekomendasikan dan mengajak rekannya berobat ke rumah sakit tersebut dan menebus resep di instalasi farmasi.

Pengujian koefisien peran antar variabel pada pasien umum Rumah Sakit Al Islam Kota Bandung menunjukkan adanya dua jalur peranan yang tidak memberikan hasil positif, yaitu peran antara kepuasan atas empati dan daya tanggap terhadap loyalitas. Ketiga jalur lainnya masih memiliki peranan walaupun nilainya tidak terlalu tinggi.

Pengujian perbedaan antar-unit penelitian pada kepuasan atas empati dan bukti langsung serta loyalitas (Tabel 7) menunjukkan bahwa kepuasan atas empati antara pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dan pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup maupun pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam tidak menunjukkan perbedaan. Pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam terdapat perbedaan.

Pada kepuasan atas daya tanggap, terdapat perbedaan baik pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam maupun pasien Rumah Sakit Santo Yusup dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam. Persepsi kepuasan atas daya tanggap ini tidak menunjukkan perbedaan pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dan Santo Yusup.

Pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam terdapat perbedaan sedangkan untuk pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam dengan Rumah Sakit Santo Yusup maupun pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup dengan pasien umum Rumah Sakit Al Islam tidak terdapat perbedaan. Keterbatasan penelitian

ini adalah sampel yang digunakan adalah sampel kuota, yaitu 100 orang responden. Sebaiknya jumlah sampel yang digunakan adalah jumlah variabel dikali 10 atau 15 untuk lebih menggambarkan keadaan sebenarnya.

Simpulan

Pada pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup dan Al Islam, serta pasien umum Rumah Sakit Al Islam kepuasan layanan atas bukti langsung berperan dalam peningkatan loyalitas. Pada pasien InHealth Rumah Sakit Al Islam, kepuasan pelayanan atas empati memiliki peran dalam peningkatan loyalitas. Pada pasien umum Rumah Sakit Al Islam, kepuasan layanan atas empati tidak berperan dalam peningkatan loyalitas. Pada pasien InHealth di Rumah Sakit Al Islam, Rumah Sakit Santo Yusup kepuasan atas daya tanggap layanan berperan terhadap loyalitas, sedangkan pada pasien umum Rumah Sakit Al Islam kepuasan layanan atas daya tanggap tidak berperan dalam peningkatan loyalitas. Kepuasan pelayanan atas keandalan tidak berperan dalam peningkatan loyalitas pada pasien InHealth di Rumah Sakit Santo Yusup dan Al Islam sedangkan pada pasien umum kepuasan layanan atas keandalan berperan dalam peningkatan loyalitas. Pada pasien InHealth dan pasien umum Rumah Sakit Al Islam kepuasan layanan atas jaminan berperan dalam peningkatan loyalitas, pada pasien InHealth Rumah Sakit Santo Yusup kepuasan layanan atas jaminan tidak berperan dalam peningkatan loyalitas.

Daftar Pustaka

1. Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.
2. Yusmainita. Pemberdayaan instalasi farmasi rumah sakit bagian I [diunduh 24 Juni 2013]. Tersedia dari: <http://www.tempo.co.id/medika/arsip/122002/top-1.htm>.
3. Condro AW. Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada RSU Haji Surabaya [diunduh 21 Februari 2015]. Tersedia dari: <http://core.ac.uk/download/pdf/12218079.pdf>. 14
4. Rundle-Thiele S, Russel-Bennet R. Patient influences on satisfaction and loyalty for GP Services. *Health Marketing Quarterly*. 2010;27(2):195–214. doi: 10.1080/07359681003745162
5. Lympelopoulos C, Chaniotakis IE, Soureli M. The importance of service quality in bank selection for mortgage loans. *Manag Service Qual*. 2006;16(4):365–79. doi: 10.1108/09604520610675702
6. Hsiu-Yuan H, Cheng C, Chiu S, Hong F. A study of customer satisfaction, customer loyalty and quality attributes in Taiwan's medical service industry. *Afr J Business Manag*. 2010;5(1):187–95. doi: 10.5897/AJBM10.951
7. Bastos JAR, Gallego PM. Pharmacies customer satisfaction and loyalty – a framework analysis [diunduh 17 Mei 2013]. Tersedia dari: <http://www.uva.es/empresa>
8. Agustiono B, Sumarno. Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit St. Elisabeth Semarang. *EKSPLANASI*. 2006;1(1):1–18.
9. Kheng LL. The impact of service quality on customer loyalty: a study of banks in Penang, Malaysia. *Int J Marketing Studies*. 2010;2(2):57–66.
10. Bielen F, Demoulin N. Waiting time influence on the satisfaction-loyalty relationship in services. *Manag Service Qual*. 2007;17(2):174–93. doi: 10.1108/09604520710735182
11. Bendall-Lyon D, Powers TL. The impact of structure and process attributes on satisfaction and behavioural intentions. *J Services Marketing*. 2004;18(2):114–21.

- doi: 10.1108/08876040410528719
12. Ammentorp J, Mainz J, Sabroe S. Parents' priorities and satisfaction with acute pediatric care. *Arch Pediatrics Adolescent Med.* 2005;159(2):127–31. doi: 10.1001/archpedi.159.2.127.
 13. Baloglu S. Dimensions of customer loyalty: Separating friends from well wishers. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly.* 2002;43(1):47-59. doi: 10.1016/S0010-8804(02)80008-8
 14. Marsuli, Mukti AG, Utarini A. Mutu pelayanan pasien peserta askes dan umum di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. M. Yunus Provinsi Bengkulu. *JMPK.* 2005;8(1):19–22.