

**ANALISIS PENGARUH
PERSEPSI TENTANG MUTU
PELAYANAN DOKTER
TERHADAP LOYALITAS
PASIEN DI POLIKLINIK UMUM
INSTALASI RAWAT JALAN RS.
PANTI WILASA CITARUM
SEMARANG TAHUN 2008**

DISUSUN OLEH :

PUTRI ASMITA WIGATI

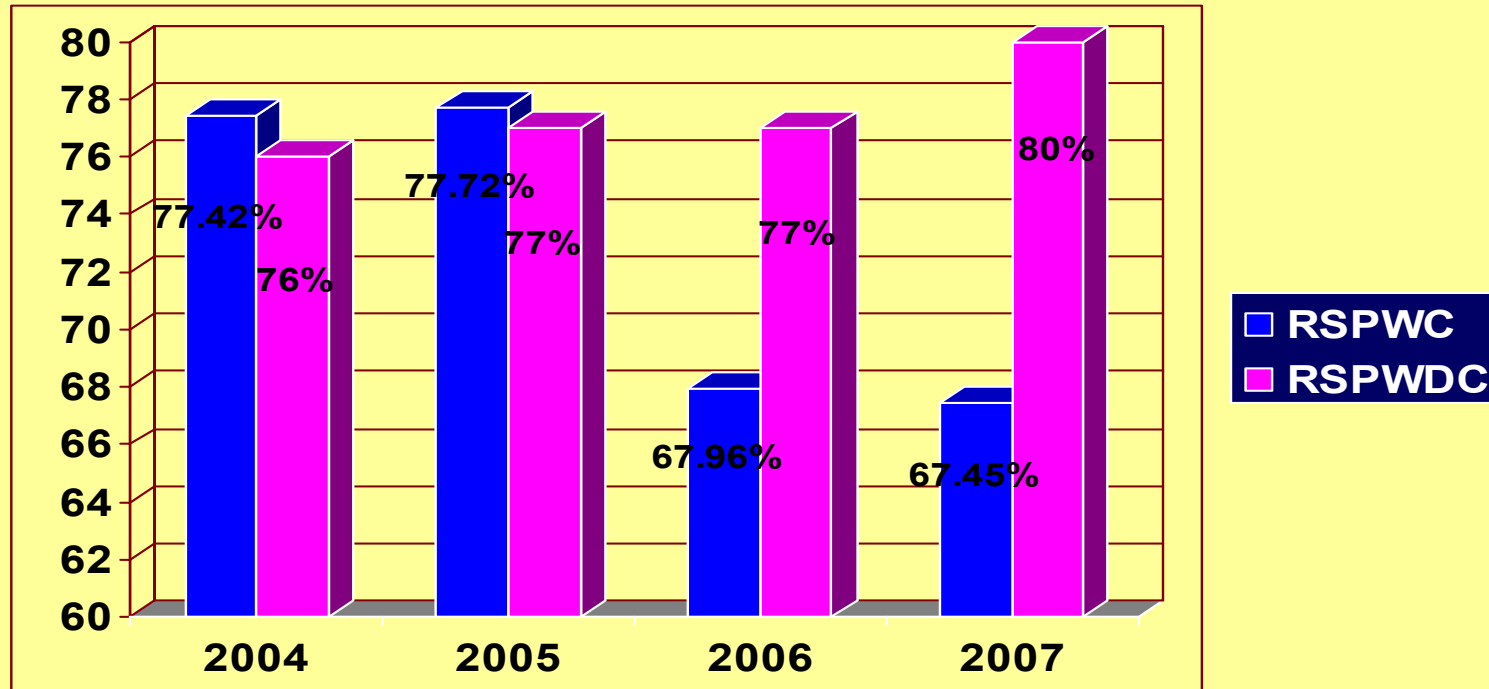
E4A.006.038

KONSENTRASI ADMINISTRASI RUMAH SAKIT

LATAR BELAKANG

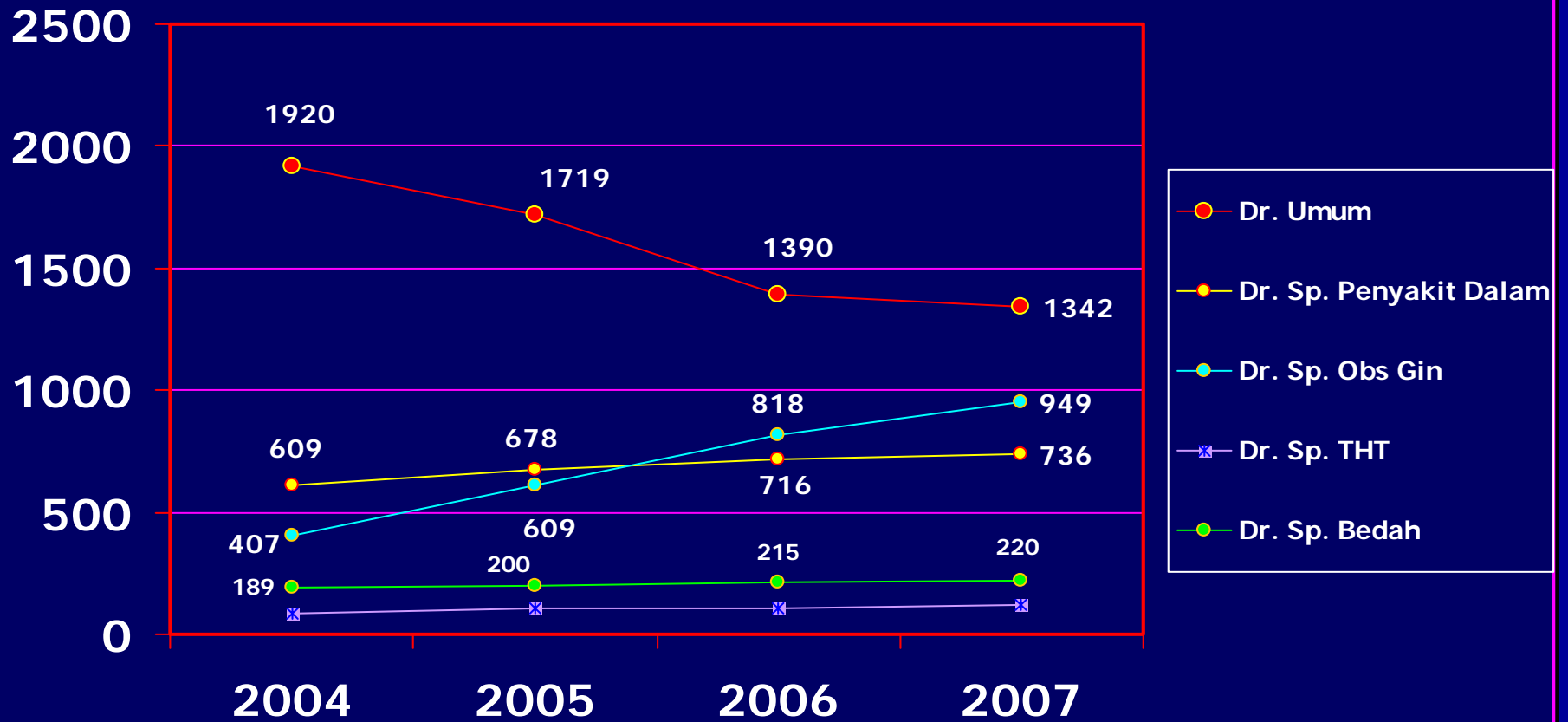
- Persaingan yg ketat antar rumah sakit menuntut pengelola RS melakukan upaya yg berorientasi pd kualitas, kepuasan, dan loyalitas pasien. Keuntungan dr loyalitas sendiri adl profitabilitas jangka panjang bagi RS.
- RS Panti Wilasa Citarum Semarang merupakan unit kerja dari Yayasan Kristen Untuk Kesehatan Umum (YAKKUM) menyelenggarakan pelayanan kesehatan yg meliputi pelayanan rawat jalan maupun rawat inap.
- RSPWC perlu pula utk mempertahankan & meningkatkan pasien yg loyal demi profitabilitas jangka panjang RS itu sendiri.
- Kompetitor terdekat dari RSPWC adalah RS Panti Wilasa Dr. Cipto yg sama2 mrpkan unit kerja YAKKUM.

Proporsi Pasien Lama Rawat Jalan

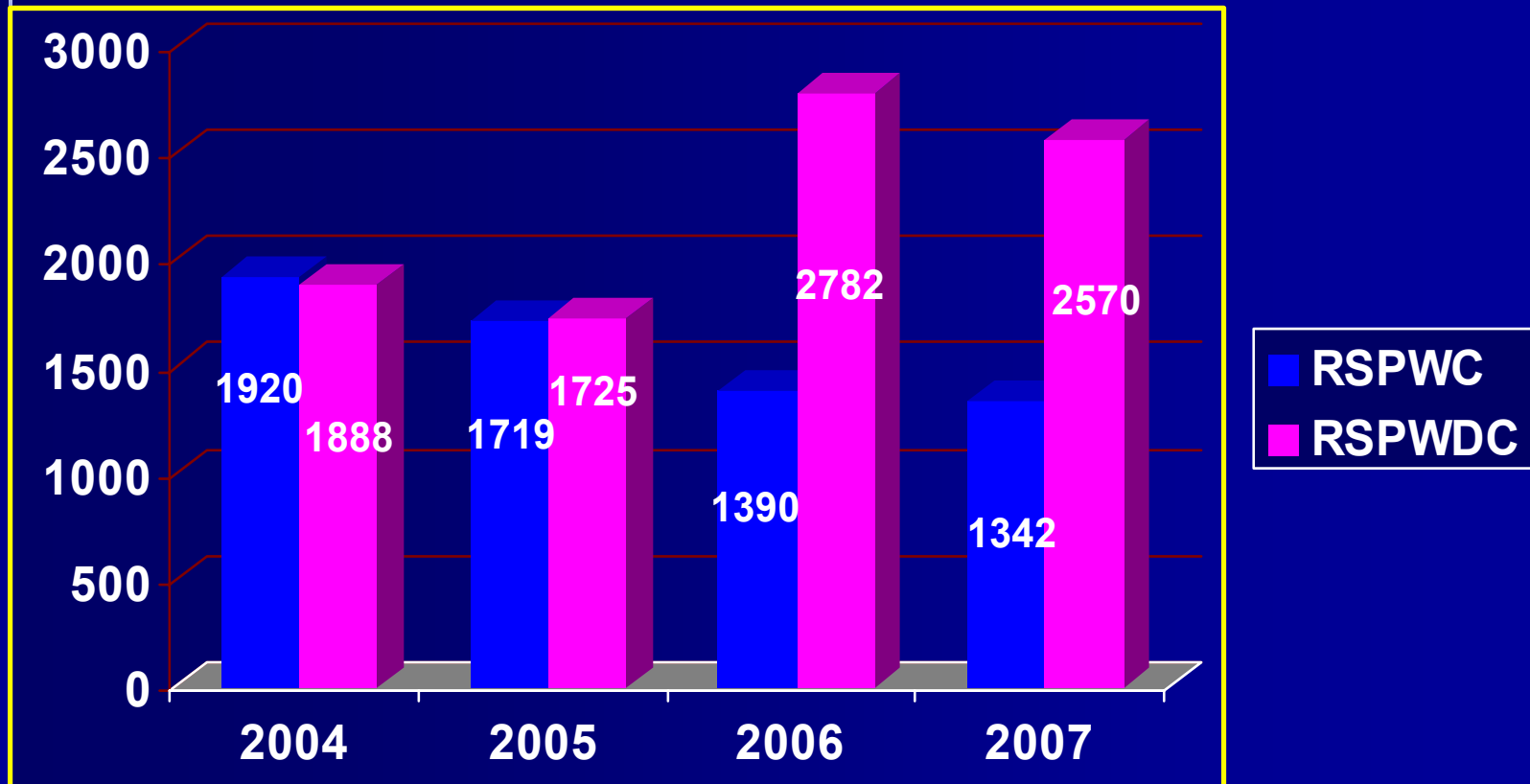


Terjadi penurunan proporsi pasien lama rawat jalan RSPWC dari th 2005-2007

Terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien
Poliklinik Umum dr th 2004-2007.
Berbeda dgn Poli Spesialis yg terus mengalami
kenaikan jml kunjungan pasien



JUMLAH TOTAL KUNJUNGAN PASIEN POLI UMUM RAWAT JALAN PER BULAN



Latar Belakang



Dalam studi pendahuluan dgn wawancara ditemukan keluhan ttg pelayanan dokter :

- waktu tunggu dokter yg lama,
- penjelasan dokter tidak lengkap bila pasien tdk bertanya,
- dokter yg kurang tanggap dalam melayani pasien.

Studi pendahuluan dgn angket sederhana :

- 68 % → kedatangan dokter tidak tepat waktu shg pasien hrs menunggu lama
- 54 % → waktu konsultasi kurang

Faktor lain selain dokter pernah diteliti sebelumnya pada tahun 2006 di Poli Umum Rawat Jalan RSPWC :

- Persepsi pasien thd akses lokasi, pelayanan & petugas cukup baik
- Persepsi pasien ttg tarif dan fasilitas baik

Studi pendahuluan dgn angket sederhana :

- ↪ 68 % → pelayanan RS cukup baik
- ↪ 90 % → tarif dokter terjangkau

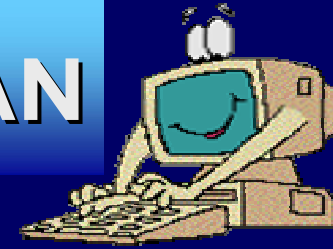
Perumusan Masalah

- ↳ Terjadi penurunan proporsi pasien lama dari tahun 2005-2007 → berkurangnya pasien loyal
- ↳ Terjadi penurunan jml pasien poliklinik umum dr thn 2004-2007
- ↳ Adanya keluhan ttg yan dokter di Poli Umum

Pertanyaan Penelitian

- ↳ Apakah persepsi pasien thd mutu yan dokter berpengaruh thd loyalitas pasien ?

TUJUAN PENELITIAN



TUJUAN UMUM

Menganalisis pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter terhadap Loyalitas pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan RS. Panti Wilasa Citarum Semarang

TUJUAN KHUSUS

- 🔔 Mendeskripsikan karakteristik pasien & loyalitas
- 🔔 Mengetahui persepsi mutu pelayanan dokter :
Ketrampilan teknis medis, sikap, penyampaian inform.
, ketepatan wkt yan, ketersediaan wkt konsul
- 🔔 Mengetahui hubungan & pengaruh persepsi mutu Pelayanan dokter dgn loyalitas pasien

TINJAUAN PUSTAKA

A. RUMAH SAKIT

B. PELAYANAN RAWAT JALAN

C. MUTU PELAYANAN

D. PERSEPSI

E. PERSEPSI MUTU PELAYANAN

F. PERILAKU PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN

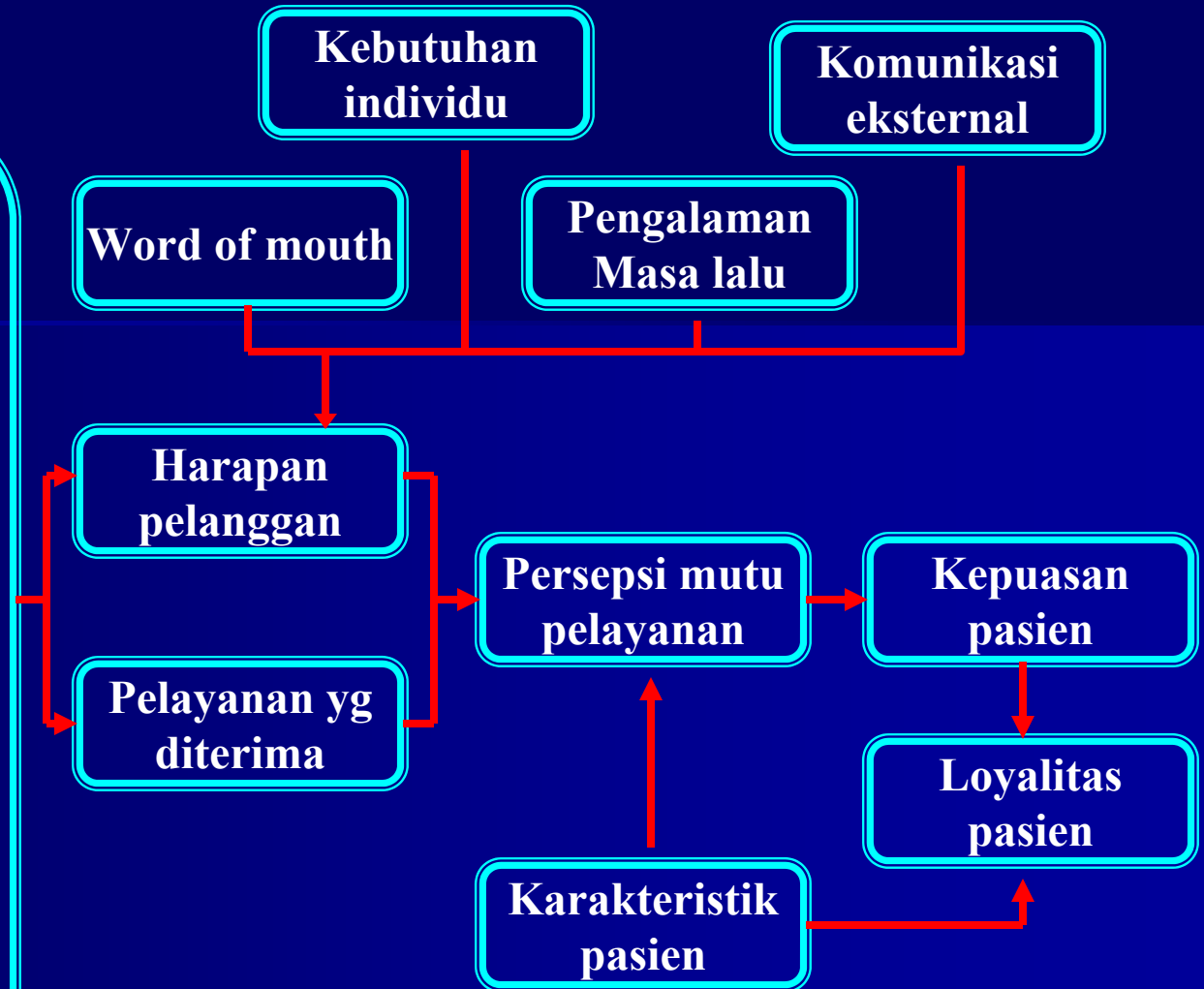
G. KEPUASAN

H. LOYALITAS

I. PENGARUH ANTARA MUTU, KEPUASAN & LOYALITAS

MUTU YAN RAWAT JALAN

- ☞ Faktor Dokter :
 1. Karakteristik dr.
 2. Ketrampilan teknis Medis
 3. Penget. Ilmiah
 4. Sikap dokter
 5. Penyampaian inform
 6. Ketepatan wkt dtg
 7. Ketersed. waktu konsultasi
- ☞ Faktor perawat
- ☞ Faktor pelayanan Administrasi
- ☞ Faktor tarif
- ☞ Faktor fasilitas



Kerangka Teori modifikasi dari teori Zeithaml, Parasuraman, Berry (1990), Robbins (2001), dan Bloemer et al (1998)

Variabel Bebas

Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan ketrampilan teknis medis dokter di Poliklinik Umum

Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan sikap dokter di Poliklinik Umum

Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan penyampaian informasi oleh dokter di Poliklinik Umum

Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan ketepatan waktu pelayanan dokter di Poliklinik Umum

Persepsi Pasien tentang mutu pelayanan ketersediaan waktu konsultasi dokter di Poliklinik Umum

Variabel, Kerangka Konsep, dan Hipotesis penelitian

Variabel Terikat

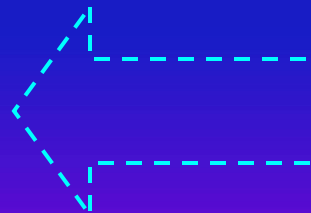
Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan RSPWC

Karakteristik Pasien

- Umur
- Tingkat pendidikan
- Pekerjaan
- Pendapatan

Variabel Kontrol

Ada Pengaruh
Ada Hubungan



Rancangan Penelitian

- Penelitian ini merupakan penelitian observasional, survey, crosssectional.

- **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi : 910 pasien lama

Sampel : 110 pasien

Teknik Pengambilan Sampel → *consecutive sampling*

- Menjaring setiap pasien lama yg dtg ke poli umum dr bln Mei – Juni 2008 & sampai tercapai jml yg sesuai dgn besar sampel yg ditentukan

KRITERIA INKLUSI SAMPEL PENELITIAN

- er* Responden adl pasien lama rawat jalan yang sudah mendapatkan yan dokter di Poliklinik umum Instalasi Rawat Jalan RSPWC
- er* berusia diatas 17 tahun.
- er* Berada dalam kondisi sadar dan dapat berkomunikasi dengan baik.
- er* Bersedia diwawancarai.
- er* Bukan pegawai rumah sakit

INSTRUMEN PENELITIAN

- Instrumen dalam penelitian ini :
kuesioner yg berisi pernyataan yg berhub. dgn variabel penelitian
- Sebelum digunakan → diuji coba dulu
kpd 30 orang pasien lama di Poli Umum
Rawat Jalan RSPWC.
→ utk memenuhi syarat validitas &
reliabilitasnya

ANALISA DATA

↪ Analisa Univariat

Karakteristik resp, loyalitas ps., persepsi mutu yan dokter

↪ Analisa Bivariat → uji Chi Square

↪ Analisa Multivariat → uji regresi logistik

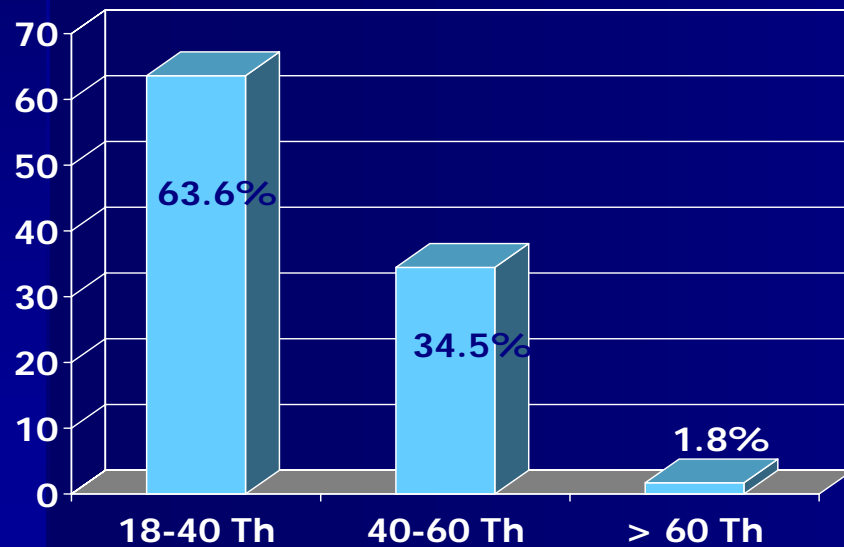


BAB IV

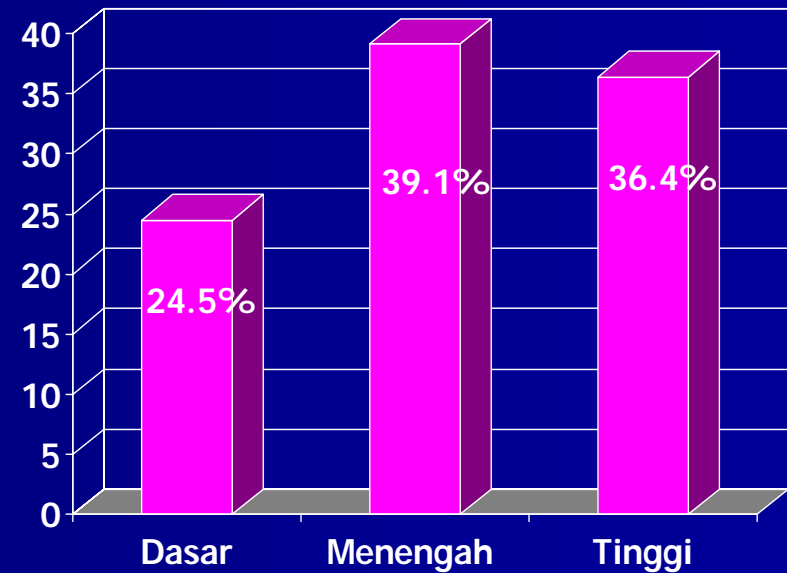
HASIL & PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK UMUR

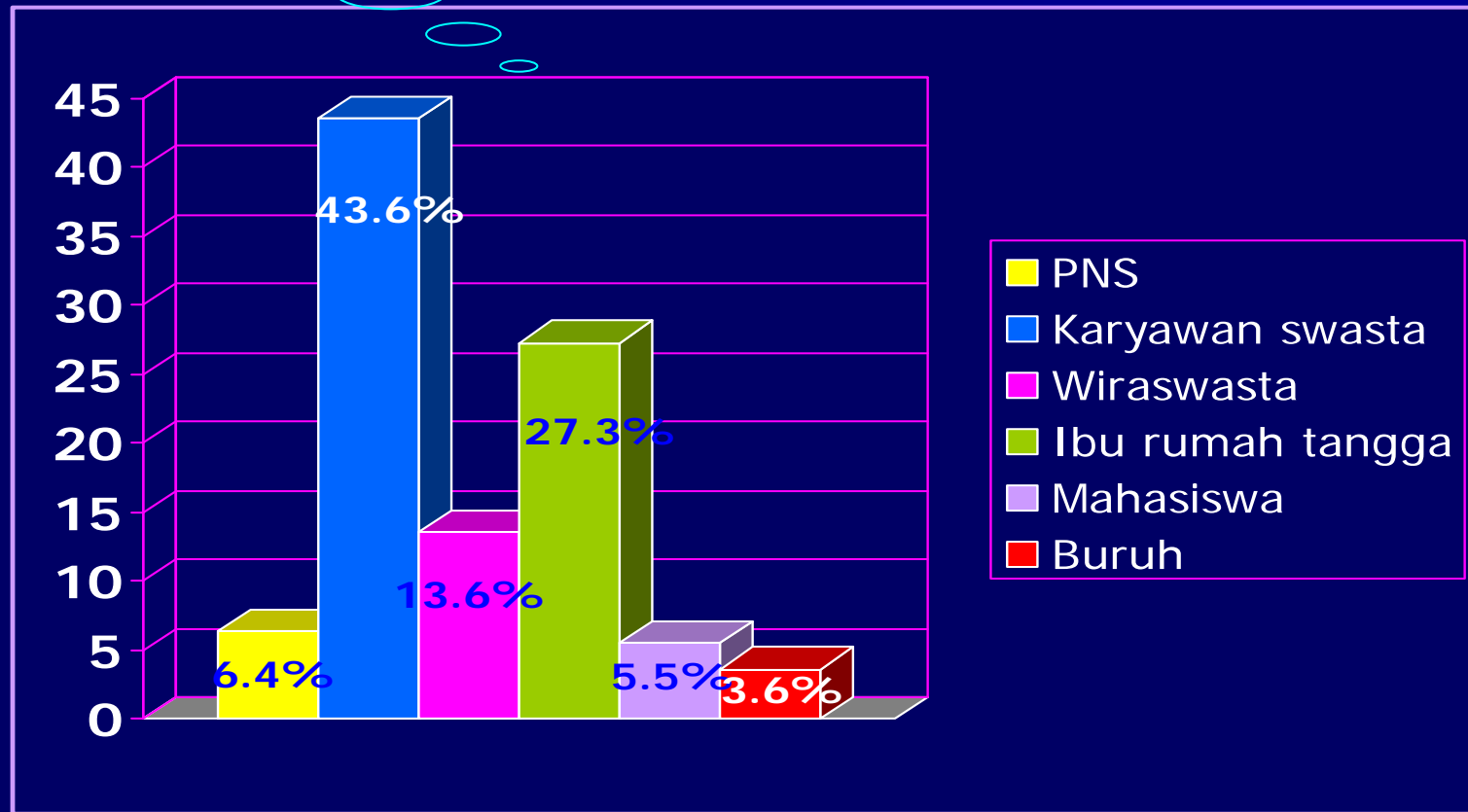


KARAKTERISTIK PENDIDIKAN



Karakteristik Responden

KARAKTERISTIK PEKERJAAN



Karakteristik Pendapatan Responden

- ↪ Rata-rata pendapatan responden Rp 1.500.000
- ↪ Responden dgn pendapatan diatas rata-rata 51.8%, sedangkan yang berada di bawah rata-rata 43.6%
- ↪ Jacobalis (2000) mengatakan bhw sosial ekonomi merupakan variabel lain yang ikut menent. faktor pihak pelaku persepsi
- ↪ Kelp.gol. sosial ekonomi menengah diket. mempy posisi tawar yg cukup kuat dalam memiilih tempat utk mendptkn yankes
- ↪ Bila mereka menganggap yan tdk berkualitas → pindah ke tempat lain yg lebih baik.
→ sulit mengharap loyalitas dgn kondisi seperti ini.

Deskripsi Loyalitas Pasien

No	Loyalitas Pasien	STS	TS	S	SS	Σ
1	Selalu memanfaatkan Poli umum RSPWC	0 0%	61 55.5%	40 36.4%	9 8.2%	110 100%
2	Lebih cenderung pilih yan di Poli Umum RSPWC	0 0%	59 53.6%	47 42.7%	4 3.6%	110 100%
3	Puas dgn yan dokter di Poli Umum	2 1.8%	59 53.6%	43 39.1%	6 5.5%	110 100%

Hasil ini sesuai dengan fakta : terjadi penurunan jml kunjungan pasien Poli Umum RSPWC secara terus menerus dari tahun 2004-2007

No	Loyalitas Pasien	STS	TS	S	SS	Σ
1	Tdk ingin pindah ke yan Rajal lain walau tarif naik	3 2.7%	58 52.7%	46 41.8%	3 2.7%	110 100%
2	Tetap akan memilih RSPWC Walau tarif naik	2 1.8%	58 52.7%	48 43.6%	2 1.8%	110 100%
3	Sering menyarankan kpd Keluarga/kerabat	0 0%	56 50.9%	48 43.6%	6 5.5%	110 100%
3	Bersedia merekomendasikn yan RSPWC kpd klrq/ kerabat	0 0%	56 50.9%	48 43.6%	6 5.5%	110 100%

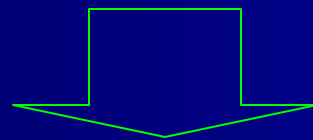
Hal tersebut menandakan bahwa masih banyak responden yang kurang mencerminkan loyalitas karena tidak memiliki sikap dan perilaku untuk merekomendasikan jasa pelayanan kepada orang lain dan perilaku yang masih terpengaruh oleh harga.

Zeithaml et. al. (1996), komunikasi word of mouth, niat untuk terus melakukan aktifitas yang sama di masa datang, dan sensitifitas harga adalah indikator yang dipakai untuk mengukur loyalitas

No	Loyalitas Pasien	STS	TS	S	SS	Σ
1	Selalu memanfaatkan Poli Spesialis maupun Rawat inap RSPWC	2 1.8%	45 40.9%	56 50.9%	7 6.4%	110 100%
2	Lebih sering memanfaatkan Yankes di RSPWC	0 0%	34 30.9%	66 60%	10 9.1%	110 100%
3	Tetap akan memilih RSPWC Utk mndapatkn yankes	1 0.9%	34 30.9%	71 64.5%	4 3.6%	110 100%

Hal ini sesuai dgn fakta adanya kenaikan jml kunjungan pasien pada beberapa Poli Spesialis Rawat Jalan RSPWC.

Penelitian ini juga mbuktikan bhw pasien lebih memilih mendapatkan pelayanan di Poli Spesialis drpd di Poli umum



Responden yg setuju : Selalu dtg ke Poli Umum → 36.4%
Selalu dtg ke Poli Spesialis → 50.9%

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner resp. diperoleh hasil pengkategorian loyalitas pasien sebagai berikut :

No.	Loyalitas Pasien	f	%
1	Loyal	48	43,6
2	Kurang loyal	62	56,4
	Jumlah	110	100

Responden yang kurang loyal > dari resp. yg loyal.

Hasil temuan ini membuktikan fenomena penurunan kunjungan pasien lama rajal dari tahun 2005 - 2007
Yg berarti berkurangnya jml pasien yg loyal Thd RS

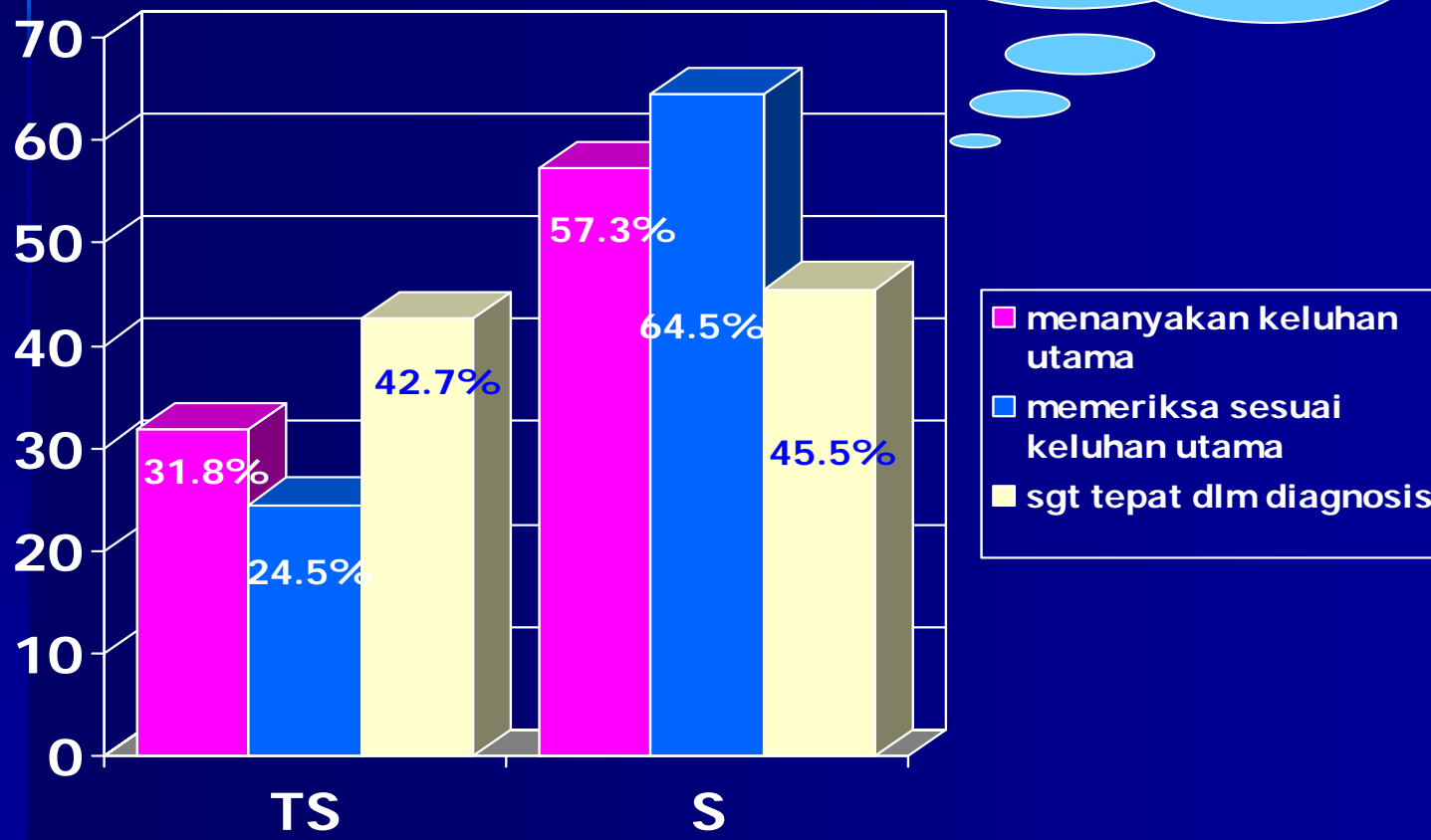
Oleh karena itu RS perlu melakukan upaya untuk menumbuhkan pelanggan yang loyal.

Menurut Jill Griffin, dpt dilakukan dgn memberi perhatian pd tiap tahapan sprt pd tahap pembeli sbg pelanggan pertama kali, pelanggan berulang, klien, penganjur sampai pada pelanggan yang hilang.

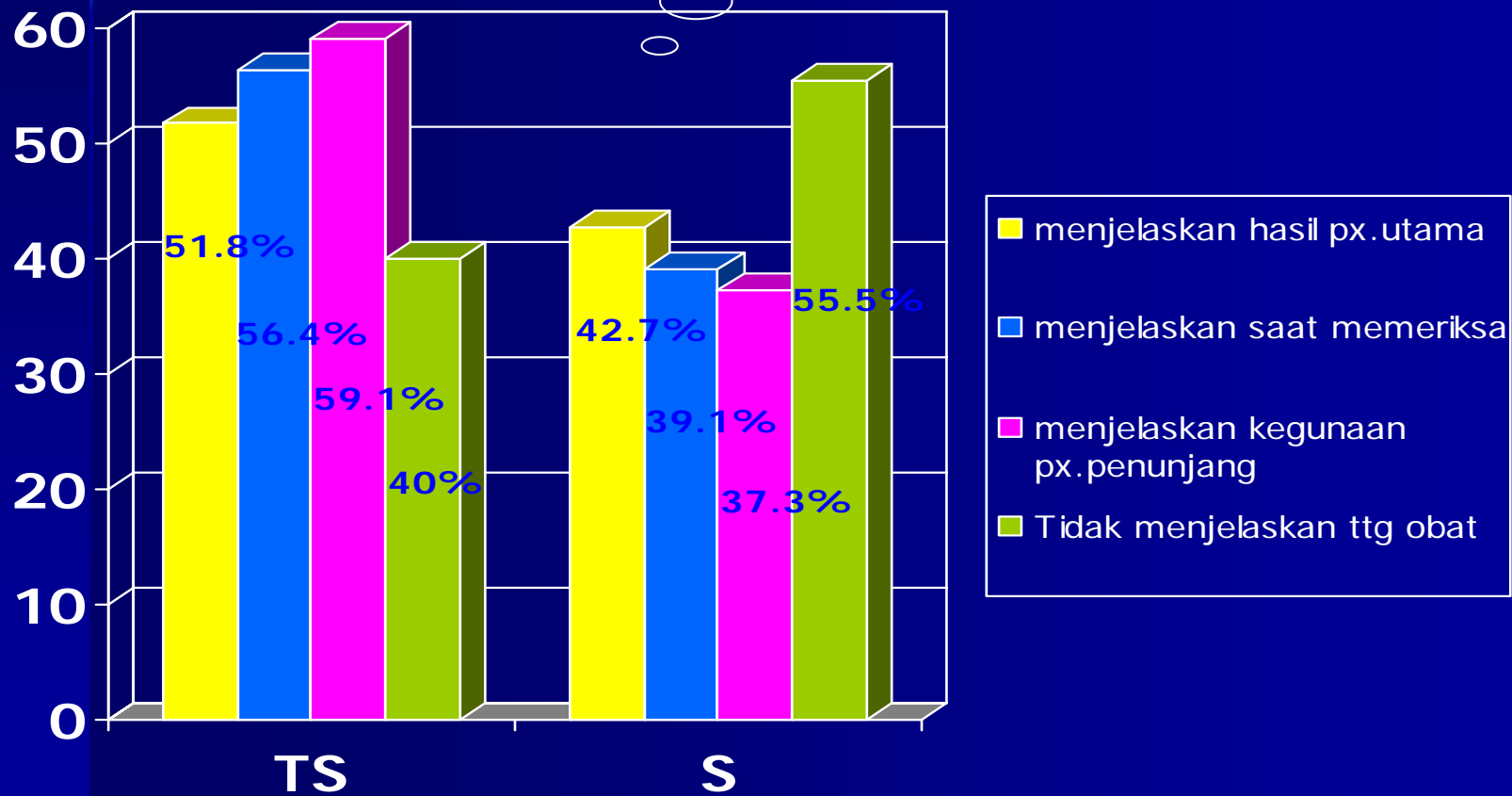
Dengan mengenali setiap tahap dan memenuhi kebutuhan khusus setiap tahapan sbg pelanggan tsb, RS mpy peluang besar utk mengubah pembeli menjadi pelanggan yg loyal

Deskripsi Mutu Pelayanan Dokter

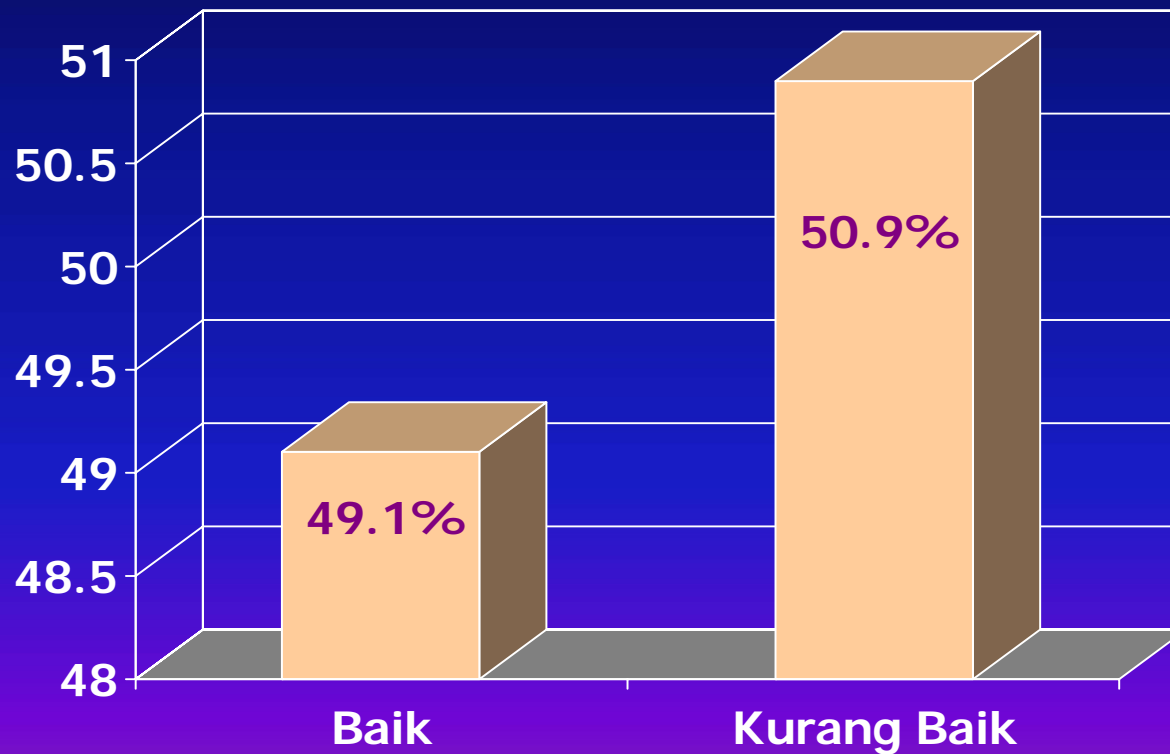
Persepsi Pasien
Tentang Ketrampilan
Teknis Medis Dokter



Persepsi Pasien
Tentang Ketrampilan
Teknis Medis
Dokter



Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban kuesioner responden diperoleh hasil kategori persepsi mutu pasien tentang ketrampilan teknis medis sebagai berikut :



Hubungan Persepsi Pasien Tentang
Ketrampilan Teknis Medis Dokter
Dengan Loyalitas Pasien

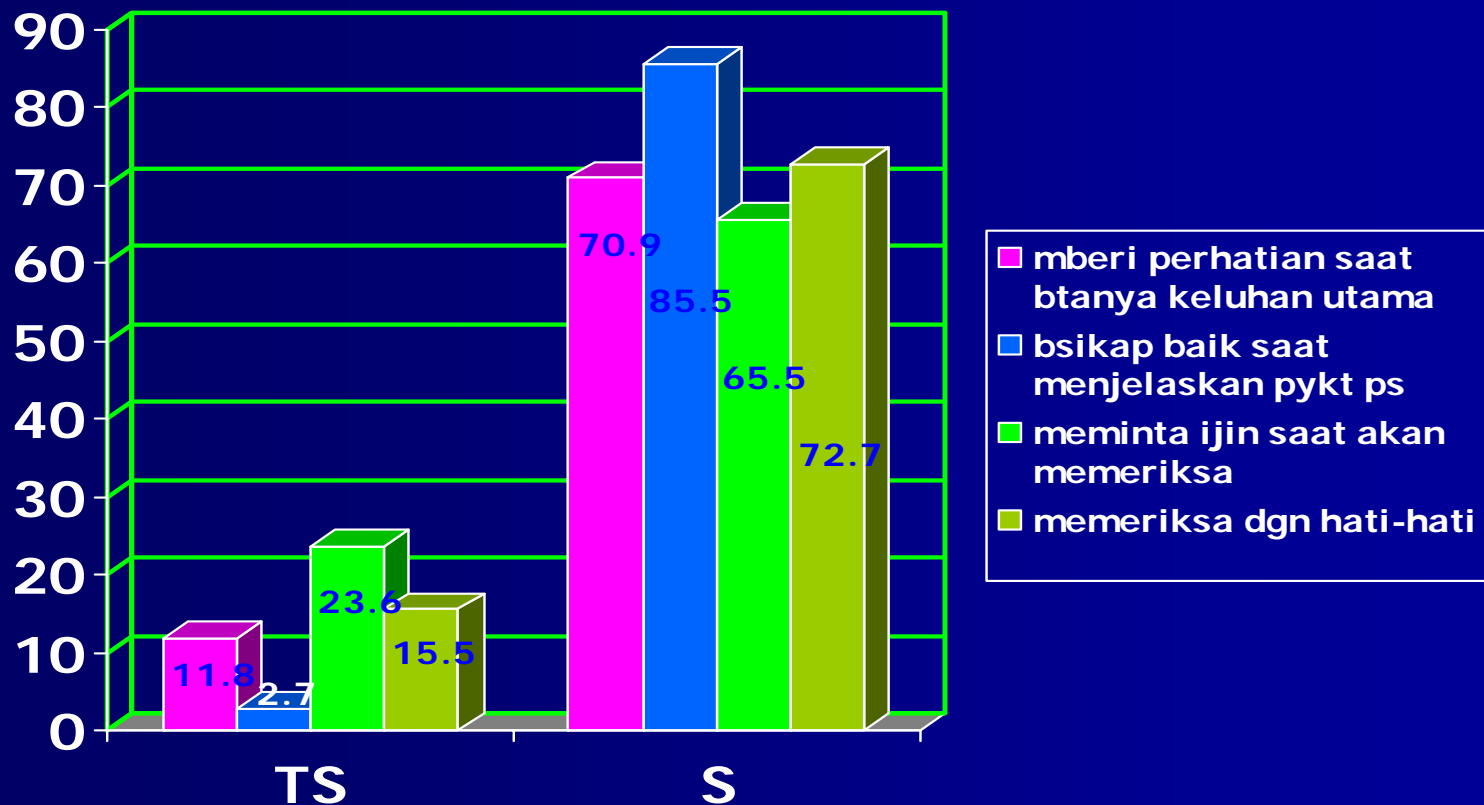
Persepsi Ketrampilan Teknis Medis Dokter	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	f	%	f	%	f	%
Baik	44	91.7	10	16.1	54	49.1
Kurang Baik	4	8.3	52	83.9	56	50.9
Total	48	100	62	100	110	100

Berdasarkan uji *Chi Square test*
(*continuity correction*) = 58,783
Dengan nilai *p-value* = 0,0001 ($p < 0,05$),
berarti ada hubungan antara persepsi pasien
tentang mutu pelayanan ketrampilan teknis medis dokter
dengan loyalitas pasien.

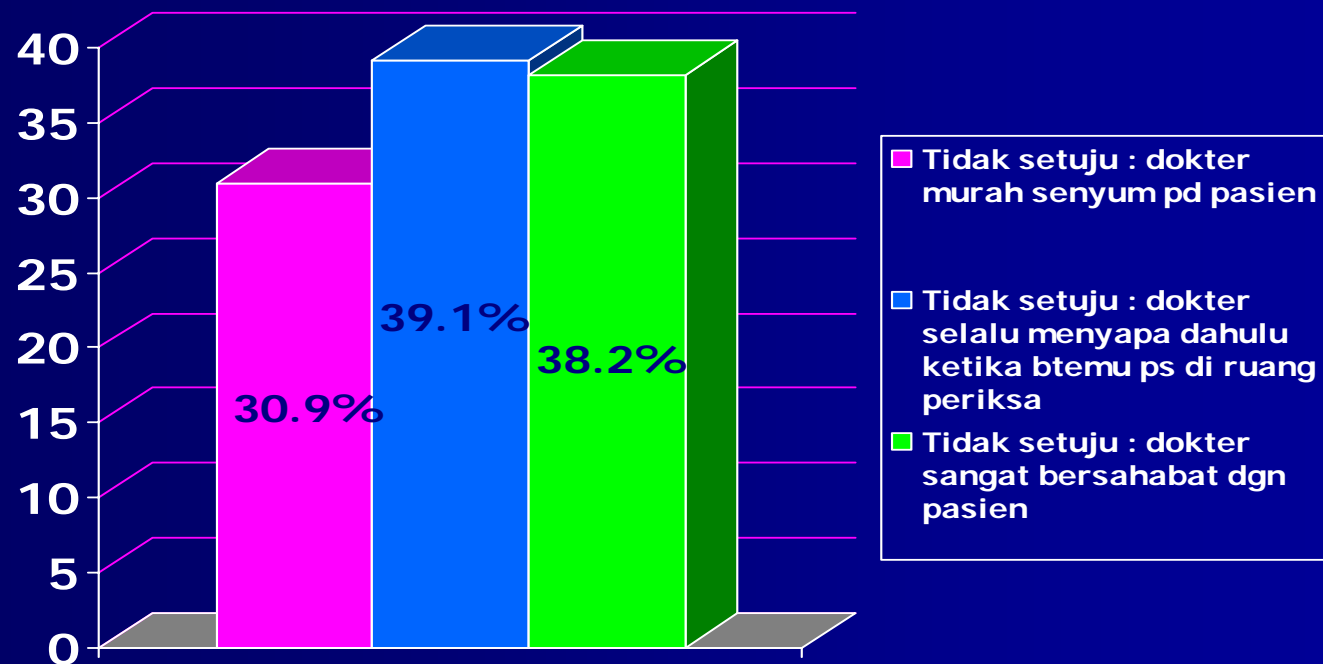
Hal ini sesuai dengan pendapat Bowers (1994) tentang faktor yang menentukan mutu jasa pelayanan diantaranya adalah faktor kemampuan, keterampilan dan pengetahuan pemberi pelayanan.

Dan mutu yang baik akan memberikan pengalaman bagi pelanggan dan selanjutnya akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya dan menjadi pelanggan yang loyal

Persepsi Mutu Pelayanan Sikap Dokter



Persepsi Mutu Pelayanan Sikap Dokter



No	Persepsi Sikap Dokter	f	%
1	Baik	56	50.9
2	Kurang baik	54	49.1
	Jumlah	110	100

Penelitian ini menemukan bahwa walaupun persepsi responden tentang sikap dokter tergolong dalam kategori baik > yang kurang baik, namun persentase responden yang masih mempersepsikan sikap dokter kurang baik juga tetap harus diperhatikan, karena persentasenya juga cukup tinggi (49,1%).

Hubungan Persepsi Pasien Tentang Sikap Dokter Dengan Loyalitas Pasien

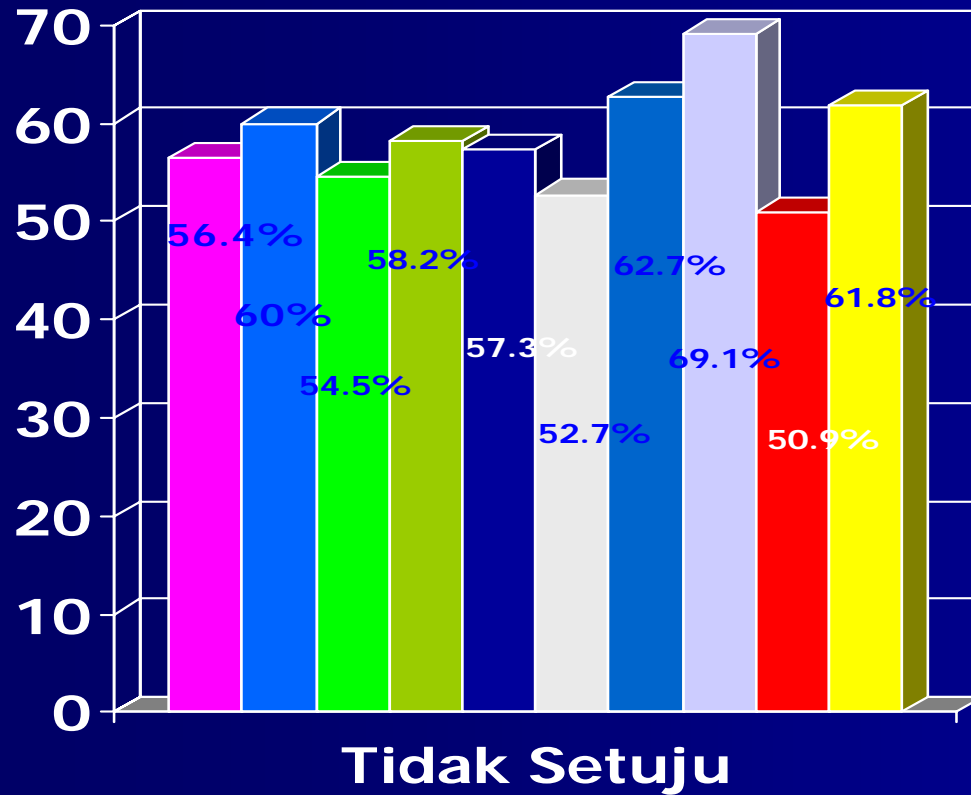
Persepsi Sikap Dokter	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	f	%	f	%	f	%
Baik	40	83.3	16	25.8	56	50.9
Kurang Baik	8	16.7	46	74.2	54	49.1
Total	48	100	62	100	110	100

Uji Hipotesis dgn *Chi Square Test* diperoleh nilai *continuity correction* = 33.350 & *p-value* = 0,0001 ($p < 0,05$)

⇒ Ada hubungan antara persepsi pasien tentang sikap dokter dengan loyalitas pasien

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan pendapat Parasuraman dan Ware dan Snyder yang menyatakan pentingnya dimensi empati dlm mberikan yan yg bermutu. Dimana pelayanan yang bermutu dapat memberikan pengalaman yang baik bagi pelanggan dan akan mengundang mereka datang kembali untuk kunjungan berikutnya serta menjadi pelanggan yang loyal

PERSEPSI PASIEN TTG PENYAMPAIAN INFORMASI OLEH DOKTER



- dokter menjelaskan sebab pykt
- dokter mjelaskn tanda & gejala pykt
- dokter mberi inform pykt saat memeriksa
- dokter mberi inform ttg hsl px.utama
- inform kegunaan px.penunjang krg dimengerti ps.
- dokter mberi inform dgn lengkap & jelas diagnosis pykt
- dokter mberi inform ttg resep obat
- dokter mberi info ttg efek samping obat
- dokter mberi info ttg pantangan
- dokter mberi info ttg pola hidup sehat

lebih banyak responden memiliki persepsi kurang baik akan penyampaian informasi oleh dokter (53.6%) daripada responden yang memiliki persepsi baik (46.4%).

No	Persepsi Penyampaian Informasi Dokter	f	%
1	Baik	51	46,4
2	Kurang baik	59	53,6
	Jumlah	110	100

Persepsi Penyampaian Informasi Oleh Dokter	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	f	%	f	%	f	%
Baik	42	87.5	9	14.5	51	46.4
Kurang Baik	6	12.5	53	85.5	59	53.6
Total	48	100	62	100	110	100

Uji Hipotesis dgn
Chi Square Test diperoleh nilai
continuity correction = 55.053
 & *p-value* = 0,0001 ($p < 0,05$)

Ada hub. antara persepsi
 Penyampaian informasi
 Oleh dokter dgn
 Loyalitas pasien

Hasil ini sesuai dgn pernyataan menurut Sharma dan Patterson (1999) bahwa informasi yang baik dan terus didapatkan akan menimbulkan kemauan pelanggan untuk melanjutkan hubungan dan semakin menumbuhkan kepercayaan dalam dirinya serta menjadi hal penting untuk menjaga loyalitas pelanggan

PERSEPSI KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DOKTER

No	Persepsi Pasien Tentang Ketepatan Waktu Pelayanan Dokter	STS		TS		S		SS		Σ	
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Dokter cepat datang sesuai jam Praktek	9	8.2	42	38.2	56	50.9	3	2.7	110	100
2	Harus menunggu lama untuk dilayani dokter	4	3.6	36	32.7	60	54.5	10	9.1	110	100
3	Waktu menunggu menjadi Kerugian	5	4.5	45	40.9	57	51.8	3	2.7	110	100
4	Waktu menunggu tidak menjadi Masalah	1	0.9	65	59.1	40	36.4	4	3.6	110	100
5	Kecewa dengan dokter yang Datang tidak sesuai jam praktek	2	1.8	64	58.2	41	37.3	3	2.7	110	100

msh banyak responden yg memiliki persepsi kurang baik terhadap ketepatan waktu pelayanan dokter (59.1%). Hal ini jelas menguatkan adanya keluhan akan waktu tunggu dokter yang lama

No	Persepsi Ketepatan Waktu Pelayanan Dokter	f	%
1	Baik	45	40,9
2	Kurang baik	65	59,1
	Jumlah	110	100

Persepsi Ketepatan Waktu Pelayanan Dokter	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	f	%	F	%	f	%
Baik	30	62.5	15	24.2	45	40.9
Kurang Baik	18	37.5	47	75.8	65	59.1
Total	48	100	62	100	110	100

uji hipotesis menggunakan uji *Chi Square test* diperoleh nilai (*continuity correction*) = 14,876 dan $p\text{-value} = 0,0001$ ($p < 0,05$)

- Ada hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dokter dengan loyalitas pasien
- Responden yg berpersepsi akan ketepatan wkt yan dokter yg baik akan cenderung loyal kpd RS

Dalam penelitian *Sussman et al* disebutkan bahwa faktor waktu tunggu dokter yang singkat merupakan faktor yang mempengaruhi mutu yankes. Begitu pula yang diungkapkan oleh beberapa pakar mutu, faktor *timeless* : pelayanan yang diberikan tepat waktu turut mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan penentu kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan cenderung jadi pelanggan loyal, sehingga apabila tingkat kepuasan meningkat maka akan diikuti pula dengan tingkat loyalitas pelanggan.

Persepsi Ketersediaan Waktu Konsultasi Dokter

No	Persepsi Pasien Tentang Ketersediaan Waktu Konsultasi Dokter	STS		TS		S		SS		Σ	
		F	%	f	%	f	%	f	%	F	%
1	Waktu cukup untuk konsultasi tentang penyakit yang diderita pasien	1	0.9	56	50.9	43	39.1	10	9.1	110	100
2	Waktu cukup untuk pasien bertanya tentang sebab penyakit	0	0	64	58.2	38	34.5	8	7.3	110	100
3	Waktu konsultasi tentang pengobatan / terapi singkat	6	5.5	42	38.2	62	56.4	0	0	110	100
4	Memberikan konsultasi dengan tergesa-gesa	6	5.5	60	60	38	34.5	0	0	110	100
5	Semua permasalahan pasien terjawab oleh dokter	5	4.5	54	49.1	42	38.2	9	8.2	110	100

No	Persepsi Ketersediaan Waktu Konsultasi Dokter	f	%
1	Baik	52	47,3
2	Kurang baik	58	52,7
	Jumlah	110	100

hasil pengkategorian menggunakan nilai median
↳ proporsi persepsi kurang baik
yang lebih banyak (52.7%) daripada yang baik (47.3%)

Persepsi Ketersediaan Waktu Konsultasi Dokter	Loyalitas Pasien				Total	
	Loyal		Kurang Loyal			
	f	%	f	%	f	%
Baik	42	87.5	10	16.1	52	47.3
Kurang Baik	6	12.5	52	83.9	58	52.7
Total	48	100	62	100	110	100

Pengujian hipotesis menggunakan uji *Chi Square test continuity correction* = 52,463 dan *p-value* = 0,0001 ($p < 0,05$)
 Berarti : ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan ketersediaan waktu konsultasi dokter dengan loyalitas pasien.

↪ Semakin kurang baik persepsi pasien tentang ketersediaan waktu konsultasi dokter maka semakin kurang loyal pasien tersebut

Berdasarkan uji hubungan Chi Square Test
Diketahui seluruh variabel persepsi mutu yan dokter
Memiliki hubungan dgn loyalitas pasien

Lanjut ke analisis
Pengaruh msg2 persepsi
Mutu yan dokter thd
Loyalitas pasien

P < 0.25

Variabel	B	SE	Wald	p-value	Exp.B
Ketrampilan teknis medis dokter	4,047	0,626	41,776	0,0001	57,2
Sikap dokter	2,665	0,484	30,332	0,0001	14,375
Penyampaian informasi oleh dokter	3,719	0,566	43,160	0,0001	41,222
Ketepatan waktu pelayanan dokter	1,653	0,421	15,451	0,0001	5,222
Ketersediaan waktu konsultasi	3,595	0,557	41,720	0,0001	36,4

PENGARUH PERSEPSI MUTU PELAYANAN DOKTER TERHADAP LOYALITAS PASIEN

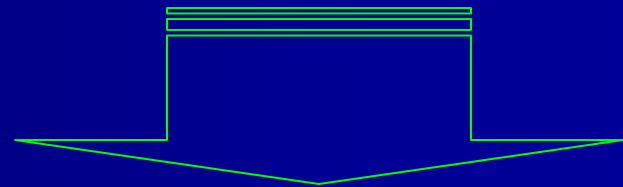
Variabel	B	SE	Wald	p-value	Exp. B	95% C.I.for EXP (B)	
						Lower	Upper
Ketrampilan teknis medis dokter	1,926	0,859	5,027	0,025	6,865	1,274	36,986
Sikap dokter	1,342	0,765	3,079	0,079	3,828	0,855	17,142
Penyampaian informasi oleh dokter	1,487	0,834	3,178	0,075	4,423	0,863	22,686
Ketepatan waktu pelayanan dokter	0,870	0,727	1,432	0,231	2,387	0,574	9,921
Ketersediaan waktu konsultasi	2,091	0,756	7,645	0,006	8,096	1,838	35,652

Hipotesis diterima jika $p \text{ value} < 0.05$
Atau bila $p > 0.05$ tapi nilai $\text{Exp.B} > 2$

Berdas. hasil analisis multivariat diperoleh model regresi :

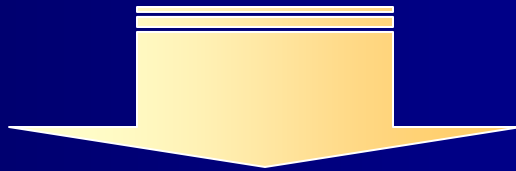
- ✂ Persepsi ketrampilan teknis medis dokter yg kurang baik akan mengakibatkan konsumen menjadi kurang loyal 6,865 kali lebih besar daripada bila persepsinya baik.**
- ✂ Persepsi sikap dokter yg krg baik akan mengakibatkan konsumen menjadi kurang loyal 3,828 kali lebih besar daripada bila persepsinya baik.**

Mnrt *Klein et al* dlm Wijono (1999) faktor ketrampilan tenaga medis, ketanggapan petugas kesehatan dlm memenuhi kebutuhan pasien, faktor empati, respek, dan keramah-tamahan dalam melayani pasien dapat mempengaruhi mutu yankes, dimana mutu yankes itu berhubungan erat dg kepuasan



Selanjutnya mnrt Tjiptono, Kepuasan mampu mberi dasar yg baik bagi pembelian ulang & terciptanya loyalitas pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yg menguntungkan

- ⑥ Persepsi penyampaian informasi oleh dokter yg kurang baik akan mengakibatkan konsumen kurang loyal kpd RS 4,423 kali lbh bsr daripada bila persepsinya baik.
- ⑥ Persepsi ketersediaan waktu konsultasi oleh dokter yg kurang baik akan mengakibatkan konsumen kurang loyal kpd RS 8.096 kali lebih besar daripada bila persepsinya baik



- ↪ Hal ini sesuai dgn hasil penelitian Sharma dan Patterson (1999) yg membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh positif thd terciptanya komitmen dan kepercayaan.
- ↪ Pada intinya komitmen dapat diidentikkan dengan loyalitas karena keduanya menunjukkan adanya kemauan untuk menjaga kelangsungan hubungan

persepsi tentang ketepatan waktu yan dokter yang kurang baik akan mengakibatkan konsumen kurang loyal kepada rumah sakit 2,387 kali lebih besar daripada bila persepsinya baik

Jill Griffin → dlm rangka meningktkan loyalitas perlu suatu upaya utk meningkatkan kepuasan, yang dpt dilakukan dengan cara menambahkan nilai pada apa yang ditawarkan
Menambahkan nilai diantaranya dpt dilak.dgn Cara sederhana sprt meningkatkn kenyamanan & kecepatan pelayanan

KESIMPULAN

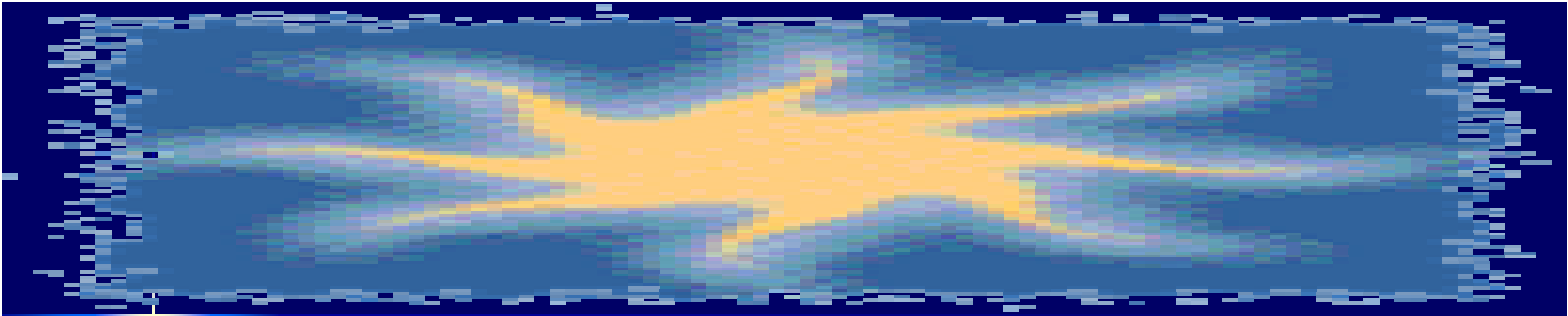
- Responden yg memanfaatkan yankes di Poli Umum RSPWC mayoritas berusia dewasa muda (18 – 40 th), berpendidikan menengah, pekerjaan sebagai karyawan swasta dan memiliki pendapatan diatas rata-rata (54,5%).
- persepsi tentang ketrampilan teknis medis kurang baik (50,9%), sikap dokter kurang baik (49,1%), penyampaian informasi oleh dokter kurang baik (53,6%), ketepatan wkt yan dokter kurang baik (59,1%), dan ketersediaan wkt konsultasi kurang baik (52,7%), dimana kenyataan ini sesuai dgn pernyataan loyalitas pasien yg sebagian besar adalah kurang loyal (56,4%).

KESIMPULAN

- ⇒ Adanya hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter (persepsi ketrampilan teknis medis, sikap, penyampaian inform, ketepatan waktu pelayanan & ketersediaan waktu konsultasi dokter dengan loyalitas pasien.
- ⇒ Ada pengaruh secara bersama-sama antara persepsi pasien tentang ketrampilan teknis medis, sikap, penyampaian informasi, ketepatan waktu pelayanan & ketersediaan waktu konsultasi dokter terhadap loyalitas pasien.

SARAN

- ↪ Dokter diharapkan memberikan waktu konsultasi yang cukup & inform yang lengkap & jelas tentang penyakit pasien, seperti informasi : ttg sebab, tanda & gejala, diagnosis penyakit, hasil pemeriksaan utama, kegunaan pemeriksaan penunjang, resep obat, efek samping obat, pantangan & pola hidup sehat kepada pasien.
- ↪ Lebih meningkatkan lagi pelayanan kepada pasien dengan ramah, sopan & melakukan hubungan baik dengan pasien
- ↪ Perlu upaya lebih intensif lagi utk memantau & menganalisa setiap keluhan & harapan pasien yang berkaitan dengan kualitas pelayanan RS termasuk pelayanan dokter.



Thank You

