

Hubungan Kepuasan Pengalaman, Loyalitas, Dan Willingness To Pay Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit UKRIDA

Clementius, Brandon

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=137798&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar belakang: Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) memberikan manfaat pembiayaan pelayanan kesehatan di rumah sakit (RS) termasuk pada layanan rawat jalan. Komposisi pasien rawat jalan (RJ) RS UKRIDA hampir seluruhnya menggunakan penjaminan program JKN. Berdasarkan analisa kondisi finansial RS, selain menjaga pemasukan dari program JKN, perlu adanya dorongan pemasukan dari komposisi pasien berbayar pribadi (out of pocket). Secara regulasi, pasien JKN diperkenankan iur biaya untuk layanan rawat jalan eksekutif. Oleh karena itu penelitian ini ingin melihat gambaran serta hubungan kepuasan pengalaman pasien / patient experiential satisfaction (PES), loyalitas pasien (LP), dan willingness to pay (WTP) untuk peningkatan layanan pada pasien layanan RJ RS UKRIDA. Metodologi: Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan desain cross-sectional menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Sampel adalah pasien RJ RS UKRIDA yang menggunakan jaminan program JKN pada lima poli yang ditetapkan. Sampling dilakukan dengan metode convenient sampling selama bulan Mei 2024. Hasil: Persepsi responden terhadap variabel independen dari PES sudah baik. PES dan LP juga sudah digambarkan baik oleh responden. Responden juga menunjukkan kesediaan membayar untuk peningkatan layanan yang ditawarkan dengan nilai rerata sebesar Rp 140.968,-. PES berpengaruh positif dan signifikan terhadap LP dan WTP, begitu juga LP terhadap WTP. LP menjadi variabel mediasi yang signifikan untuk hubungan PES terhadap WTP. Kesimpulan: RS perlu mempertahankan dan meningkatkan PES dari pasien yang berobat sehingga terbentuk LP yang akan membangun budaya WTP pada pasien JKN untuk peningkatan layanan. Minat bayar tersebut dapat disalurkan melalui pengembangan layanan poliklinik eksekutif di RS. Kata kunci: kepuasan pengalaman pasien, loyalitas pasien, kesediaan membayar, layanan rawat jalan, poliklinik eksekutif

Background: National Health Insurance (NHI) program in Indonesia provide health services financing benefit, including services at hospital outpatient clinics. At UKRIDA hospital itself, most patient utilise that NHI benefit. As for that, based on hospital financial condition, NHI patients must be maintained, but on the other side revenue from out-of-pocket patients should be improved. Indonesian health regulation permit hospital to charge extra fees from NHI patients for executive services. Therefore, this study picture patient experiential satisfaction (PES), patient loyalty (PL), and patient's willingness to pay (WTP) for quality improvement at UKRIDA Hospital outpatients setting. Methodology: This is a quantitative cross-sectional study using questionnaire as it's tool. Samples taken in May 2024 using convenient sampling method from UKRIDA hospital outpatients that utilise NHI benefit for five chosen departement clinics. Results: Respondents rate every PES's independent construct as good. PES and PL also rated as good. Respondents show willingness to pay for every quality improvement given in the questionairre with average value at Rp 140.968,-. PES found to be significantly influence LP and WTP, as well as LP significantly influence WTP. LP acts as significant mediator for PES to influence patient's WTP for quality improvement. Conclusion: UKRIDA Hospital need to maintain it's performance to keep PES,

therefore PL is formed. At this state, NHI patient's WTP for quality improvement expected to be improved. To channel that interest, UKRIDA Hospital should develop executive clinics based on regulation.

Keywords: Patient experiential satisfaction, patient loyalty, willingness to pay, outpatient, executive clinic