

## Analisis determinan kesetiaan pasien Indonesia terhadap hospital Pantai Ayer Keroh Malaka th.2006

Fardiana

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=44668&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Akibat kurang puas pada pelayanan dokter dan rumah sakit di dalam negeri, saat ini cukup banyak pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri. Dari survey awal diketahui bahwa pasien Indonesia yang berobat ke Malaysia dan Singapura merupakan pasien yang loyal terhadap rumah sakit di kedua negara tersebut. Hal ini patut menjadi perhatian pihak rumah sakit di Indonesia. Tetapi sampai saat ini penelitian tentang kesetiaan pasien di rumah sakit masih sangat terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menentukan kesetiaan pasien Indonesia terhadap Hospital Pantai Ayer Keroh Melaka karena Melaka merupakan salah satu kota di Malaysia yang cukup banyak menerima pasien Indonesia. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu memahami alasan pasien dan faktor penentu kesetiaan pasien sehingga rumah sakit di Indonesia dapat memperbaiki pelayanan untuk mengurangi jumlah pasien yang berobat ke luar negeri. Penelitian ini merupakan penelitian survey kuantitatif dengan disain cross-sectional. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara berpanduan kuesioner terhadap 89 responden yang diambil secara convenience sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik mayoritas pasien Indonesia yang berobat ke Hospital Pantai adalah antara usia 25-44 tahun, dengan pendidikan menengah dan berasal dari kota-kota kecil di Indonesia yang tidak jauh dari Melaka. Alasan terbanyak untuk berobat ke Melaka adalah karena kurang puas dengan pelayanan dokter di kota asal responden di Indonesia. Tingkat kesetiaan pasien Indonesia terhadap Hospital Pantai Ayer Keroh tertinggi untuk face konatif dimana pasien menyatakan berniat untuk berobat kembali ke Hospital Pantai. Tetapi niat untuk berobat kembali ini ternyata kurang diikuti keinginan yang tinggi untuk merekomendasikan Hospital Pantai pada teman atau kerabat. Dengan bantuan analisis bivariat menggunakan korelasi dan analisis multivariat menggunakan analisis jalur dibuktikan bahwa kesetiaan pasien dipengaruhi oleh kepuasan pasien terhadap rumah sakit dan persepsi pasien tentang kualitas layanan rumah sakit. Dengan hasil penelitian ini diharapkan rumah sakit Indonesia dapat memperhatikan kualitas penyampaian layanan rumah sakit dan secara berkala melakukan survey kepuasan untuk memahami harapan dan keinginan pasien. Peningkatan kualitas layanan rumah sakit di dalam negeri diharapkan dapat menekan jumlah pasien Indonesia yang berobat ke luar negeri.

Due to dissatisfaction of patients concerning service of local doctors and hospitals, many Indonesia patients go abroad for medical care. The preliminary survey on patients going to Malaysia and Singapore reveals that this group of patients is quite loyal to the hospitals in both countries. This could be beneficial to the neighboring countries but alarming to Indonesia. However, there is only very limited number of research on patient loyalty toward a hospital. The study aims to analyze factors that determine Indonesian patient loyalty toward Hospital Pantai Ayer Keroh Melaka since Melaka receives quite large amount of Indonesian patients. It is expected. that this study can help understanding the reasons of going abroad for medical care and the factors that determine patient loyalty so that local hospitals can make improvement to reduce the number of Indonesian patients doing abroad for medical care. The study is a cross-sectional survey using

questionnaires as data collection tools. 89 respondents were collected using convenience sampling method. Majority of Indonesian patients seeking medical care in Hospital Pantai are between 25-44 years of age, with secondary education, and living in small towns in Riau which is not far from Melaka. The important reason of going abroad is dissatisfaction of local doctors' service. The highest rate of loyalty is in conative phase where Indonesian patients have strong intention to return to and repurchase the service of Hospital Pantai in the future. Nevertheless this strong intention to repurchase is not followed by strong will to recommend the hospital to friends and relatives. Bivariate analysis using correlation method and multivariate analysis using path analysis prove that patient loyalty is significantly influenced by patient perception of hospital service quality and by patient satisfaction. By understanding the result of this study, Indonesian hospitals should take good care of service quality delivery to the patients and regularly carry out satisfaction survey to understand patients' needs and expectation. Improvements in service quality are expected to reduce the numbers of Indonesian patients seeking medical care abroad.