

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN SIKAP TENAGA KESEHATAN TERHADAP LOYALITAS PASIEN DENGAN INDIKATOR WAKTU TUNGGU RAWAT JALAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI RSUD BANTEN

Nala Pebriani Raharja¹, Endang Ruswanti², Andry³
Prodi Magister Administrasi Rumah Sakit, Universitas Esa Unggul
Jln. Arjuna No.9, Kepa Duri, Kebon Jeruk, Jakarta 11510

Email :

Nalap27@gmail.com

endangruswanti@gmail.com

andryhc11@gmail.com

ABSTRAK

Meningkatkan mutu pelayanan harus mempertimbangkan aspek harapan pasien dan jasa layanan kesehatan seperti; kompetensi klinis, empati, kesediaan menjawab keluhan, responsive, keselamatan, perawatan (caring), komunikasi, waktu tunggu rawat jalan dan lain-lain dalam melakukan pengukuran. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien dengan indikator waktu tunggu rawat jalan sebagai variabel intervening di RSUD Banten. Metode penelitian ini kuantitatif dengan metode survei kuesioner dan metode analisis jalur (*path analysis*). Sampel responden di rawat jalan RSUD Banten sebanyak 150 pasien. Hasil menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan berpengaruh positif terhadap loyalitas. dan waktu tunggu berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Keterlibatan waktu tunggu rawat jalan sebagai variabel mediator antara kualitas pelayanan dan sikap tenaga kesehatan terhadap loyalitas pasien di RSUD Banten tidak memiliki efek langsung dalam pada meningkatkan loyalitas pasien rawat jalan. Pengaruh kualitas pelayanan, sikap tenaga kesehatan dan waktu tunggu terhadap loyalitas sebesar 37,8%. Sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pasien dapat dilakukan dengan memperbaiki kualitas pelayanan secara terus menerus baik dari segi fasilitas, kenyamanan, melalukan survey kepuasan pasien rawat jalan secara berkala dan memperbaiki waktu tunggu pasien rawat jalan, sedangkan untuk sikap tenaga kesehatan perlu dilakukannya pelatihan untuk meningkatkan kompetensi bagi SDM secara berkala.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Sikap Tenaga Kesehatan, Loyalitas Pasien, *Path Analysis*

¹ Nala Pebriani Raharja

² Endang Ruswanti

³ Andry

EFFECT OF SERVICE QUALITY AND ATTITUDE OF HEALTH WORKERS ON PATIENT LOYALTY WITH OUTPATIENT WAITING TIME INDICATORS AS AN INTERVENING VARIABLE IN RSUD BANTEN

Nala Pebriani Raharja⁴Endang Ruswanti⁵Andry⁶

Hospital Administration Master Program, Esa Unggul University
Jln. Arjuna 9, Duri Kupa, Kebon Jeruk, Jakarta 11510

Email :

Nalap27@gmail.com

endangruswanti@gmail.com

andryhc11@gmail.com

ABSTRACT

Improving service quality must consider aspects of patient expectations and health care services such as : clinical competence, empathy, willingness to answer complaints, responsiveness, safety, caring, communication, outpatient waiting time and others in taking measurements. The purpose of this study is to analyze the influence of service quality and attitudes of health workers on patient loyalty with outpatient waiting time indicators as intervening variables in RSUD Banten. This research method is quantitative with questionnaire survey method and path analysis method. The sample of respondents in the outpatient RSUD Banten as many as 150 patients. The results showed that the variable quality of service and attitude of health workers had a positive effect on loyalty. and waiting time has a positive effect on patient loyalty. Outpatient waiting time involvement as a mediator variable between service quality and attitude of health workers towards patients in RSUD Banten loyalty has no direct effect on the increase loyalty outpatients. The influence of service quality, attitude of health workers and waiting time towards service is 37.8%. In an effort to increase patient loyalty, it can be done by continuously improving the quality of service both in terms of facilities, comfort, conducting regular outpatient satisfaction surveys and improving waiting time for outpatients, while for the attitude of health workers it is necessary to do training to improve competence for HR regularly.

Keywords: Quality of Service, Attitude of Health, Patient Loyalty, Path Analisis

⁴ Nala Pebriani Raharja

⁵ Endang Ruswanti

⁶ Andry