

# **Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, Tenaga Medis, dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Intensi Pasien Indonesia Untuk Berobat di Singapura**

*Jony Oktavian Haryanto*<sup>1</sup>  
*Ollivia*<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana

<sup>2</sup> Alumnus Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Satya Wacana

## **ABSTRACT**

*Health was valuable assets. Recently, medical treatment has become a new business prospect. Therefore, the health service providers are trying to be able to catch new patients and maintain loyalty of their existing patients. The intention factors of Indonesian patients to take a medical treatment in Singapore are: (1) Factor of hospital services, (2) Quality of medical staff, and (3) Service quality of the hospitals. This research is aimed to analyze the determinant factors of patient intention to take medicine in Singapore. Data were collected using valid and reliable Likert's scale questionnaire. Sample size used in the study is 100 and data is analyzed using multiple regressions method. The factor of hospital services does not affect the intention of Indonesian patient to take medical treatment in Singapore. The quality of medical staff and factor service quality of hospitals affect the intention of Indonesian patient to take a medical treatment.*

**Key word:** *hospital services, medical staff quality, hospital service quality*

## **ABSTRAK**

*Pelayanan kesehatan merupakan bisnis yang menjanjikan pada saat ini. Berbagai rumah sakit, berusaha memberikan pelayanan yang baik agar pasien mereka tetap setia. Tetapi pada kenyataannya banyak masyarakat yang pergi berobat ke Singapura. Faktor penyebabnya adalah persepsi pelayanan rumah sakit, kualitas tenaga medis, kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor penentu yang membuat seseorang pergi berobat ke Singapura. Sampel diambil sebanyak 100 pasien. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelayanan rumah sakit bukan penyebab seseorang pergi berobat ke Singapura, tetapi faktor yang menentukan adalah kualitas tenaga medis dan kualitas pelayanan rumah sakit.*

**Kata kunci:** *pelayanan rumah sakit, kualitas tenaga medis, kualitas pelayanan rumah sakit.*

## **PENDAHULUAN**

Saat ini kesehatan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup baik. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya rumah sakit atau klinik swasta

yang berdiri. Bahkan di Indonesia juga telah berdiri beberapa rumah sakit bertaraf internasional. Rumah sakit baik swasta maupun milik pemerintah berusaha menjaring pasien sebanyak-

banyaknya dengan meningkatkan pelayanannya.

Layanan yang diberikan rumah sakit Indonesia masih kurang dibanding dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit di luar negeri. Sering kali masyarakat mendengar bahwa rumah sakit menolak pasiennya dikarenakan tidak ada tempat untuk merawat pasien. Rumah sakit di Indonesia seharusnya dapat meniru rumah sakit di negara tetangga seperti Singapura atau Malaysia. Rumah sakit di kedua negara itu mampu mengabungkan antara layanan rumah sakit dengan paket wisata pasiennya (Sitonga, 2005).

Masyarakat Indonesia beralasan bahwa pengobatan di luar negeri lebih baik daripada pengobatan di dalam negeri. Hasil penelitian yang dilakukan oleh tim peneliti Badan Penelitian dan Pengembangan Propinsi Sumatera (2005), mendapatkan kesimpulan bahwa terdapat beberapa faktor utama penyebab orang untuk cenderung berobat ke luar negeri.

Faktor internal orang berobat ke luar negeri antara lain keyakinan akan kemampuan dokter untuk mengatasi penyakit/masalah yang diderita oleh pasien, tingkat kepercayaan pasien akan akurasi diagnosis yang diberikan dokter luar negeri, transparansi hasil diagnosis yang disampaikan oleh tenaga medis pada pasiennya, adanya kebutuhan atas pelayanan prima, dan yang terakhir adalah sugesti bila berobat di luar negeri akan lebih cepat sembuh. Faktor-faktor eksternal orang berobat ke luar negeri antara lain adanya fasilitas dan teknologi rumahsakit / pelayanan kesehatan lebih canggih dan modern, kemampuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik oleh rumah sakit/pelayanannya kepada pasien-pasiennya, terdapatnya pelayanan dalam satu paket sehingga lebih praktis, cara dan sistem penanganan terhadap pasien dinilai lebih cepat, dengan adanya sistem paket maka biaya yang dikeluarkan akan lebih murah,

keramahtamahan / keterampilan tenaga medis lebih baik, dan yang terakhir adalah rekomendasi atau anjuran dari dokter dalam negeri untuk berobat ke luar negeri (Akhmadi, 2008).

Dalam memilih pengobatan di luar negeri, sebagian besar masyarakat Indonesia memilih negara Singapura. Berdasarkan data tahun 2005, sekitar 40 persen jumlah pasien internasional atau dari luar Singapura di Tan Tock Seng Hospital (TTSH) dan National University Hospital (NUH) berasal dari Indonesia. Jumlah itu meningkat delapan persen dibanding tahun 2004. Di NUH, tahun 2005 tercatat sekitar 49.000 pasien internasional, dan 44% merupakan pasien Indonesia. NUH dan TTSH merupakan rumah sakit milik pemerintah Singapura. Bulan April 2008 lalu salah satu stasiun TV swasta menayangkan bahwa tahun 2006 pasien dari Indonesia yang berobat di rumah sakit Singapura sebanyak 30% dan pada tahun 2007 meningkat lagi menjadi 50% (<http://www.rajawana.com>). Dilihat secara prosentase maka dapat disimpulkan bahwa beberapa tahun terakhir telah terjadi peningkatan jumlah pasien Indonesia yang berobat ke Singapura.

Selain rumah sakit yang menjadi pertimbangan pasien, faktor lain yang menjadi pertimbangan pasien adalah kualitas tenaga medisnya. Aspek kualitas layanan juga mempengaruhi intensi dari seorang pasien untuk berobat atau memilih rumah sakit. Pasien akan selalu membandingkan atau meminta rekomendasi orang lain untuk pertunjuk pengobatan. Aspek yang dilihat pada kualitas layanan antara lain aspek yang berkaitan dengan tampilan fisik rumah sakit (*tangible*), aspek keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan aspek empati (*empathy*) (Parasuraman, 2006).

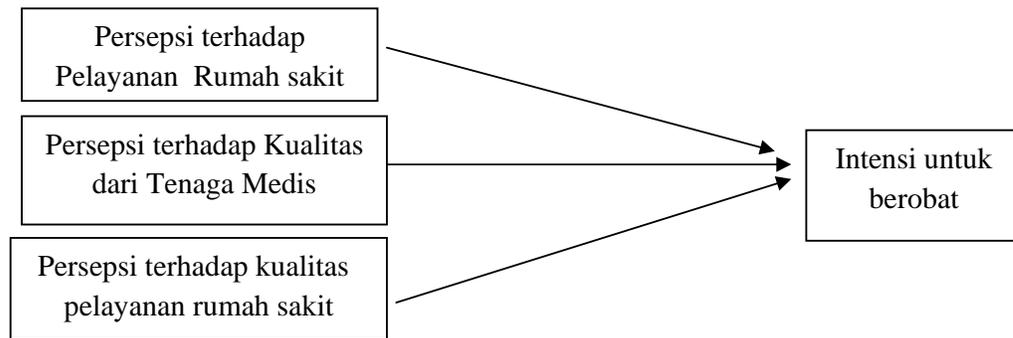
Oleh karena itu penelitian ini membahas pengaruh antara faktor pendorong berobat pasien Indonesia khususnya warga Semarang yaitu persepsi berkaitan tentang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, kualitas tenaga medis, dan kualitas pelayanan rumah sakit dengan intensi untuk berobat pada Rumah Sakit di Singapura.

## METODE PENELITIAN

Populasi dari penelitian ini adalah pasien yang bertempat tinggal di Semarang dan sekitarnya yang pernah

melakukan pengobatan di Singapura. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *snowball sampling* yaitu dengan menentukan sampel yang berjumlah kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel (Sugiyono,2007).

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, dengan skala satu untuk pernyataan tidak setuju dan berakhir pada skala lima yang berarti sangat setuju. Data diolah menggunakan persamaan regresi. Model penelitian terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Teknik pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi. Berdasarkan :

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3$$

dimana :

- Y = merupakan variabel dependen. Y didefinisikan sebagai Intensi untuk berobat
- X<sub>1</sub> = Persepsi terhadap pelayanan rumah sakit
- X<sub>2</sub> = persepsi terhadap kualitas dari tenaga medis
- X<sub>3</sub> = Persepsi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit

model penelitian pada gambar 1 maka persamaan regresinya

Sedangkan hipotesa yang dikembangkan adalah semakin baik persepsi terhadap pelayanan, kualitas tenaga medis, kualitas rumah sakit maka semakin tinggi intensi untuk berobat di rumah sakit tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada awal penelitian yang dilakukan pertanyaan diajukan kepada

beberapa orang responden berkaitan dengan faktor-faktor yang mendorong mereka untuk berobat ke Singapura. Hal ini bertujuan agar dapat diketahui model pengukuran dan indikator apa saja yang

dinilai *valid dan reliable*. Dalam penyusunan kuesioner ini beberapa indikator diwakili oleh beberapa pertanyaan.

Tabel 1. Hasil Pengujian Hubungan Model

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	Sig.	Tidak/ didukung data
H1	Semakin baik persepsi terhadap pelayanan dari suatu rumah sakit maka semakin tinggi intensi untuk berobat di rumah sakit tersebut.	.830	Tidak didukung oleh data
H2	Semakin baik persepsi terhadap kualitas tenaga medis dari suatu rumah sakit maka semakin tinggi intensi untuk berobat di rumah sakit tersebut.	.031	Didukung oleh data
H3	Semakin baik persepsi terhadap kualitas rumah sakit maka semakin tinggi intensi untuk berobat di rumah sakit tersebut.	.254	Tidak didukung oleh data

Pengujian hipotesis ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5 persen atau 0,05. Pada indikator persepsi terhadap pelayanan rumah sakit dan persepsi terhadap tenaga medis diuji secara tersendiri dan lebih spesifik, sedangkan pada indikator persepsi terhadap kualitas pelayanan rumah sakit diuji dengan menggabungkan persepsi terhadap pelayanan rumah sakit dan persepsi terhadap tenaga medis.

#### Aspek Persepsi pelayanan rumah sakit

Sebagian responden mempunyai pengeluaran rata-rata diatas mereka berpendapat bahwa pelayanan rumah sakit di Singapura tidak berpengaruh pada intensi mereka untuk berobat di Singapura. Mereka akan beralih ke rumah sakit Indonesia apabila pelayanan rumah sakit di Indonesia dinilai sama baiknya dengan rumah sakit di Singapura dengan pertimbangan jarak dan biaya.

Selain pertimbangan jarak, biaya menjadi pertimbangan mereka untuk berobat ke Singapura. Pengobatan di Singapura cukup mahal. Hal ini belum ditambah dengan biaya hidup seperti makan dan tempat tinggal.

Sebagai contoh, tarif satu hari perawatan berikut obat-obatan NUH mencapai 2.479 dollar Singapura sampai dengan 3.098 dollar Singapura (Kompas, 2003). Tarif diatas belum di tambah dengan ongkos transportasi, tempat tinggal dan biaya hidup sehari-hari selama menjalani pengobatan di Singapura. Seperti yang dikemukakan Christantiowati (2005) memilih pengobatan di Indonesia dengan alasan biaya yang lebih murah. Hal ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Sukawati (2007) yang berkaitan dengan pengaruh variabel-variabel diferensiasi penawaran jasa, diferensiasi penyerahan atau penyampaian jasa, dan diferensiasi citra terhadap kepuasan tamu atau pelanggan menginap di Pita Maha A Tjampuhan Resort and Spa.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa faktor pelayanan rumah sakit di Singapura tidak berpengaruh secara signifikan dengan intensi untuk berobat di Singapura.

#### Aspek Persepsi Kualitas Tenaga Medis

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Badan Penelitian dan Pengembangan Propinsi Sumatera

Selatan alasan orang untuk berobat keluar negeri sebagian besar disebabkan oleh kemampuan dan kualitas dari tenaga medisnya. Bahkan ada dokter-dokter Indonesia yang merekomendasikan pasiennya untuk menjalani pengobatan di luar negeri.

Tenaga medis Indonesia kurang dapat membangun hubungan yang baik antara pasiennya. Sedangkan untuk membangun kepercayaan antara pasien dan komunikasi antara pasien dan tenaga medis dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan minat untuk berobat.

Kualitas tenaga medis yang ada di Indonesia sering kali dinilai rendah. Hal ini terbukti dengan semakin banyaknya kejadian malpraktek di Indonesia. Beberapa pasien yang berobat ke Singapura sering kali disebabkan oleh kekecewaan mereka atas hasil medisnya atau setelah terkena kasus malpraktek di Indonesia (Sinar Harapan, 2003).

Tenaga medis di Indonesia cenderung arogan walaupun tidak semuanya. Seperti yang terungkap oleh Nita bahwa dokter yang merawat pamannya bersikap arogan dan enggan menjelaskan apa yang diderita oleh pasiennya (Kompas, 2007).

Ketepatan dan kecepatan tenaga medis di Singapura dianggap akan menghemat waktu dan biaya penderita. Keterbukaan atas informasi medis pasien yang terbuka dan informatif akan memudahkan pasien untuk mengetahui pilihan rumah sakit untuk pengobatannya. Profesionalitas dokter melalui *medical appointment* akan memudahkan pasien untuk berkonsultasi.

Dilihat dari tingkat pendidikan mereka, yang sebagian besar berpendidikan perguruan tinggi. Mereka sadar akan pentingnya kualitas dan profesionalitas dari tenaga medisnya dan hak sebagai pasien. Faktor pendorong keinginan pasien Indonesia dipengaruhi oleh profesionalitas dan kualitas yang ada di tenaga medis Singapura. Biasanya

pasien Indonesia menjadikan perawatan di Singapura sebagai *second opinion* atau untuk memeriksakan kesehatannya.

Hal ini berbeda dengan hasil penelitian Lesmana (2005) yang menyatakan bahwa minat tidak ada hubungan antara kepuasan pasien pada instalasi laboratorium RSUD Labuang Baji dengan minat kembali pasien. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Resnani (2002) dimana menghasilkan pernyataan bahwa ada hubungannya antara kepuasan pasien dengan semakin komunikatif dan interaktif seorang dokter. Oleh karena itu secara umum disimpulkan bahwa faktor kualitas tenaga medis dari rumah sakit di Singapura berpengaruh secara signifikan dengan intensi untuk berobat di Singapura.

### **Aspek Kualitas Layanan Rumah Sakit**

Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan suatu rumah sakit tidak berpengaruh pada intensi mereka untuk berobat disebabkan adanya pertimbangan lain yang dinilai lebih penting dibandingkan dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Alasan utama mereka untuk berobat ke Singapura adalah kualitas tenaga medisnya bukan kualitas pelayanan rumah sakitnya. Hal ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmulyono (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman. Penelitian yang dilakukan Wiyono (2005) menyatakan bahwa semua variabel kualitas pelayanan secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten.

### **Implikasi manajerial untuk rumah sakit di Singapura**

1. Rumah sakit di Singapura hendaknya memperhatikan aspek pelayanan rumah sakit terutama pada aspek lokasi rumah sakit. Hal ini dikarenakan pertimbangan lokasi dimana rumah sakit berstandar internasional sudah banyak berdiri di Indonesia .
2. Rumah sakit di Singapura yang sudah memiliki kelebihan pada kualitas tenaga medis terutama pada aspek kemampuan tenaga medis dalam menangani pasiennya perlu dipertahankan. Ini dikarenakan bahwa faktor kualitas tenaga medis yaitu aspek kemampuan dalam penanganan pasien berpengaruh pada intensi seorang pasien untuk berobat. Hal ini juga bertujuan untuk mencari pasien baru dan menjaga loyalitas dan kepercayaan pada kualitas tenaga medis di Singapura.
3. Rumah sakit Singapura diharapkan akan memberikan perhatian pada aspek kualitas layanan terutama pada aspek tangible (keadaan fisik dari rumah sakit). Hal ini bertujuan agar rumah sakit di Singapura dapat menarik intensi pasien Indonesia di tengah persaingan dengan rumah sakit di Indonesia.

### **Implikasi manajerial untuk rumah sakit di Indonesia**

1. Rumah sakit di Indonesia hendaknya memperhatikan dan memperbaiki pelayanan rumah sakit dalam kesempatan ini Indonesia mempunyai peluang dalam hal lokasi rumah sakit. Ini merupakan kekuatan yang dapat

di ambil dari kelemahan pelayanan rumah sakit di Singapura.

2. Rumah sakit di Indonesia perlu memperbaiki, mengembangkan, dan menyediakan tenaga medis yang berkualitas baik secara medis maupun pelayanan yang diberikannya terutama dalam bidang penanganan pasiennya. Hal ini dikarenakan bahwa faktor kualitas tenaga medis berpengaruh pada intensi seorang pasien untuk berobat. Apabila di Indonesia sudah dapat memberikan tenaga medis yang berkualitas, maka rumah sakit Indonesia dapat menjaring pasien yang selama ini berobat keluar negeri untuk berobat di dalam negeri.
3. Rumah sakit Singapura juga harus memberikan perhatian dan terus mengembangkan kualitas layanan rumah sakitnya dalam hal tangible. Ini merupakan salah satu kesempatan rumah sakit di Indonesia untuk menjaring kembali pasiennya dan merupakan kelemahan dari kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit di Singapura .

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam penelitian ini penulis menduga terdapat tiga faktor yang mempengaruhi intensi dari pasien Indonesia untuk berobat di Singapura. Faktor-faktor tersebut antara lain faktor pelayanan yang diberikan rumah sakit Singapura, kualitas dari tenaga medis pada rumah sakit di Singapura dan

kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit Singapura.

2. Faktor pendorong pelayanan rumah sakit di Singapura tidak berpengaruh secara signifikan pada intensi pasien Indonesia untuk berobat di Singapura. Hasil ini tidak mendukung hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini.
3. Faktor pendorong kualitas dari tenaga medis berpengaruh secara signifikan terhadap intensi pasien Indonesia yang berobat ke Singapura. Hasil ini mendukung hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini.
4. Faktor pendorong kualitas pelayanan rumah sakit yang diberikan rumah sakit di Singapura tidak berpengaruh secara signifikan terhadap intensi pasien Indonesia yang berobat ke Singapura. Hasil ini tidak mendukung hipotesis awal yang diajukan dalam penelitian ini.

## SARAN

Penelitian ini hanya dilakukan di satu sektor industri jasa yaitu jasa kesehatan dalam hal ini adalah rumah sakit. Peneliti mengharapkan agar penelitian mendatang disarankan untuk mencakup aspek - aspek lain yang menjadi faktor pendorong intensi pasien Indonesia untuk berobat ke Singapura.

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat terfokus untuk meneliti berkaitan dengan aspek *reliability* atau keterandalan pada kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan responden memberikan perhatian yang cukup besar pada aspek *reliability*. Penelitian selanjutnya diharapkan akan menjelaskan bagaimana pengaruh aspek *reliability* pada intensi pasien Indonesia yang berobat keluar negeri.

Selain itu penelitian selanjutnya juga dilakukan di rumah sakit - rumah sakit yang menjadi tujuan berobat pasien-

pasien Indonesia di negara lain seperti Malaysia atau China. Perlu juga diteliti faktor-faktor pendorong intensi mereka berobat di negara tersebut dan dampak terhadap potensi wisata kesehatan Singapura atas kehadiran pesaing dari negara-negara tersebut.

Penelitian ini juga hanya terbatas pada responden yang berada di Semarang dan sekitarnya. Oleh karena itu disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan di daerah yang memiliki karakteristik berbeda dan tingkat penghasilan dan gaya hidup yang berbeda dengan responden di Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi. 2007. Tren Berobat ke Luar negeri. [www.rajawana.com/arsip-artikel/32-health/125-trend-berobat-ke-luar-negeri.html](http://www.rajawana.com/arsip-artikel/32-health/125-trend-berobat-ke-luar-negeri.html). Tanggal akses 04 Agustus 2008.
- Christiantiwati. 2005. Berobat Sambil Melancong Ke Singapura "<http://www2.kompas.com/kesehatan/news>". Tanggal akses 25 November 2005.
- Lesmana, H. 2004. *Analisis Hubungan Kepuasan Pasien dan Kepuasan Dokter dengan Minat Kembali pada Instalasi Laboratorium RSUD Labuang Baji Makassar*. <http://marsunhas.wordpress.com>. Tanggal akses 2 Juni 2008.
- Namkung, Y. and Jang, S.C. 2007. "Does Food Quality Really Matter in Restaurant? Its Impact on Customer Satisfaction and Behavioral Intentions." *Journal of Hospitality dan Tourism Research*. pp.46:279.
- Kompas. 23 Juni 2003. *Memburu Pelayanan Kesehatan Kelas Dunia*. <http://www2.kompas.com/kompas-cetak>.
- Parasuraman, Z.A. dan Berry, L.L. 2006. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and*

- Ekspektations*. New York: The Free Press.
- Resnani. 2002. “Pengaruh Komunikasi Dokter Terhadap Pasien Rawat Jalan : Studi Tentang pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum RS M Yunus Bengkulu”. *Jurnal Penelitian UNIB*. Vol VIII, No 2, Juli 2002, Hlmn 105-110.
- Sinar Harapan. 2004. “*Trauma Malapraktik, Pasien Pilih Berobat ke Singapura*”. Sinar Harapan, Tanggal akses 27 Oktober : 4839.
- Sugiyono. 2007. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : CV ALFABETA.
- Suryawati, Chriswardani, dan Dharminto, Zahroh Shaluhiah, (2006). “Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah”. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol. 09, No.04, pp.177– 184.
- So. Y.L., James, F., and Crompton, J. 2007. “The Roles of Quality and Intermediary Constructs in Determining Festival Attendees ‘ Behavioral Intention.” *Journal of Travel Research*. pp.31:387.
- Yuan, J and Jang, S.C 2008. “ The Effects of Quality and Satisfaction on Awareness and Behavioral Intentions: Exploring the Role of a Wine Festival”. *Journal of Travel Research*. Vol. 45, No. 3, pp. 402