

**PENGARUH PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN PERBANDINGAN ANTARA SISTEM TMH
DENGAN SISTEM MANDIRI INHEALTH**

**THE INFLUENCE OF HEALTH CARE OF PATIENT SATISFACTION
COMPARISONS BETWEEN TMH SYSTEM AND MANDIRI
INHEALTH SYSTEM**

Dede Dwi Nathalia^{1,2)*}, Delina Hasan¹⁾, MGS Aritonang¹⁾

¹⁾ Magister Ilmu Kefarmasian Universitas Pancasila, Jakarta

²⁾ STIKes Mitra Keluarga, Bekasi Timur

*Penulis Korespondensi, e-mail : dd.farmasis@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan seberapa besar pengaruh pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien antara sistem TMH dengan sistem Mandiri Inhealth. Dari data tahun 2009 sampai dengan 2015 terjadi peningkatan biaya kesehatan PT.TMH dan premi serta pelayanan kesehatan berupa manfaat asuransi (*benefit*) dan jenis pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien PT. TMH tidak bisa tercover seluruhnya. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan survei analitik. Pengukuran pelayanan kesehatan (variabel X_1 dan X_2) menggunakan konsep servqual (dimensi reliability, reponsiveness, assurance, empathy dan tangibles) serta pengukuran kepuasan pasien (variabel Y) dengan dimensi *perceive performance* dan *expectation*. Populasi dalam penelitian ini adalah kelompok pasien karyawan aktif dan pensiunan karyawan PT.TMH yang didata pada bulan Juli 2015 sampai dengan November 2015 dengan total jumlah 14.048. Metode pengambilan sampel dengan metode proportionate random sampling maka jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden. Subyek penelitian ini adalah karyawan PT.TMH dan pensiunan PT. TMH yang tinggalnya di sekitar Jabodetabek. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh hasil uji t independen dengan nilai $p = 0,000 < 0,05$ untuk skor pelayanan kesehatan dan skor kepuasan pasien. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa pelayanan kesehatan dengan sistem PT. TMH dan pelayanan kesehatan dengan sistem Mandiri Inhealth mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, tetapi ada perbedaan yang signifikan pada kedua sistem tersebut dimana pelayanan kesehatan sistem PT.TMH lebih baik dan lebih memuaskan daripada sistem Mandiri Inhealth.

Kata kunci : pelayanan kesehatan, servqual, kepuasan pasien

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze how much influence of health care of patient satisfaction between TMH System and Mandiri Inhealth System. From the data of 2009 to 2015 there is an increase in health costs of PT.TMH and premiums and health services in the form of benefits of insurance (benefit) and the type of health services obtained patients PT. TMH can not be completely covered. The study is descriptive quantitative study by analytic survey. Measurement of health service (X_1 and X_2 variables) using the concept servqual (reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles dimensions) as well as the measurement of patient satisfaction (Y variabls) with dimension of perceive performance and expectation. population of this study were the patient group of active employees and retired PT.TMH employees recorded in July 2015 to November 2015 with a total of 14.048. Sampling method with proportionate random sampling method then the number of samples taken is 100 respondents. Hypothesis testing results obtained from the results of the Independent t test that p values = $0.000 < 0.05$ to score the health service and patient satisfaction. Based on the result of hypothesis testing can be concluded that health service with PT. TMH system and health services with Mandiri Inhealth system have a positive influence on patient satisfaction but there are significant differences in both the system where health care with PT.TMH system is better and more satisfactory than Mandiri Inhealth system

Keywords: *health service, servqual, patient satisfaction*

PENDAHULUAN

PT. TMH berdomisili di Pangkal Pinang, Provinsi Bangka Belitung yang jauh dari pusat fasilitas kesehatan yang memiliki sarana dan prasarana kesehatan yang kurang lengkap dan lokasi jauh dari pusat kota maka untuk masalah pelayanan kesehatan karyawan dan pensiunan PT.TMH menjadi kebutuhan vital bagi karyawan dan pensiunan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak. Oleh sebab itu PT. TMH mengelola program kesehatan dengan sistem managed care. Pada managed care TMH meliputi jaringan yang dimulai dari dokter perusahaan, dokter spesialis, rumah sakit, apotek, laboratorium dan klinik perusahaan. Dilengkapi dokter perusahaan untuk menjamin kesinambungan pemeliharaan kesehatan melalui tersedianya riwayat kesehatan keluarga, hubungan erat dokter dan pasien, merubah pandangan dari kuratif menjadi preventif, melayani baik sehat maupun sakit. Didukung dengan Sistem Informasi Kesehatan Timah (SIK-TIM) yang bisa diakses secara *online*.

Sejak tahun 2009 biaya kesehatan pensiunan PT. TMH dianggarkan kurang lebih Rp. 300.000,00/bulan atau Rp 34.009.200.000,00/tahun. Sedangkan biaya kesehatan karyawan PT.TMH Rp. 550.000,00/bulan atau Rp. 30.465.600.000,00/tahun. Penganggaran sebesar tersebut diatas menimbulkan defisit biaya kesehatan karyawan maupun pensiunan yang semakin besar. Salah satu penyebab defisit biaya kesehatan adalah ketidaktepatan dalam menghitung estimasi biaya kesehatan satu orang pensiunan (Rp. 300.000,00) dan satu orang karyawan (Rp. 550.000,00) yang tidak rasional dibanding menurunnya derajat kesehatan para pensiunan. Penyebab defisit lainnya adalah kenaikan rata-rata sekitar 8% harga obat, tarif rumah sakit, jasa dokter dan pemeriksaan penunjang medis secara berkala per tahunnya (Sunartono, 2011).

Sebelum menggunakan kartu Mandiri Inhealth, pasien PT. TMH (karyawan PT.TMH dan pensiunan) berobat langsung ke dokter perusahaan di klinik perusahaan atau berobat langsung ke dokter di klinik lain. Bila membutuhkan pengobatan lebih lanjut atau memerlukan penanganan lebih khusus akan dirujuk ke Rumah Sakit yang bekerjasama dengan PT. TMH oleh dokter klinik lain atau dokter perusahaan. Untuk menebus obat dapat dilakukan langsung di Apotek IKTS (Ikatan Karyawan Timah Sejahtera) dengan pelayanan obat di tempat atau dengan pelayanan obat langsung diantar ke rumah pasien dan tidak perlu mengantri di Apotek. Obat yang diberikan kebanyakan obat paten berdasarkan Standar Formularium Obat PT. TMH. Selain obat, vitamin, mineral, suplemen dan vaksin juga turut dicover.

Sejak diberlakukan sistem BPJS oleh pemerintah maka PT.TMH juga menggunakan kartu BPJS akan tetapi Manajemen PT. TMH merasa pelayanan kesehatan tidak tercover seluruhnya oleh sistem TMH sendiri dan BPJS. Maka pada akhirnya mengambil program asuransi kesehatan swasta yang ditawarkan oleh Bank Mandiri yaitu Mandiri Inhealth sejak tanggal 1 Januari 2015.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dihadapi oleh PT. TMH saat ini adalah biaya kesehatan dan premi meningkat serta pelayanan kesehatan berupa manfaat asuransi (benefit) dan jenis pelayanan kesehatan yang diperoleh pasien PT. TMH tidak bisa tercover seluruhnya, maka penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pada kedua sistem tersebut serta untuk membandingkan pelayanan kesehatan antara sistem

TMH dengan sistem Mandiri Inhealth ditinjau dari dimensi servqual yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap/respon), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangibles* (bukti fisik/berwujud) terhadap kepuasan pasien ditinjau dari segi *perceived performance* (kinerja yang diharapkan) dan *expectation* (harapan konsumen/pasien).

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif dengan survei analitik untuk meneliti pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien antara sistem TMH dan Mandiri Inhealth dan membandingkan kedua sistem tersebut. Data dikumpulkan secara potong lintang, yaitu pengambilan data semua objek penelitian yang dikumpulkan secara langsung dari responden melalui kuesioner dalam satu kali pengambilan (*one shoot cross sectional*) (Arikunto, 2007). Teknik pengambilan sampel dengan metode *proportionate random sampling* (Abuzar, 2015).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah kelompok pasien karyawan aktif dan pensiunan karyawan PT.TMH data dari bulan Juli 2015 sampai dengan November 2015 dengan total jumlah 14.048, dengan rincian 4.676 karyawan aktif dan 9.372 pensiunan karyawan. Dengan ukuran populasi (N) = 14.048, maka jumlah pasien yang akan dijadikan responden dihitung menggunakan rumus Slovin (Alma, 2002), maka dihasilkan 100 responden (sampel penelitian) dengan tingkat kesalahan sebesar 10% (tingkat kepercayaan 90%).

Kriteria inklusi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : subyek tidak buta huruf, subyek bersedia mengisi kuesioner, subyek ini adalah karyawan PT.TMH dan pensiunan PT. TMH yang rutin berobat tiap bulan di Klinik Kantor Pelayanan Kesehatan Jakarta PT.TMH, subyek karyawan PT.TMH dan pensiunan PT. TMH yang rutin mengambil obat tiap bulan di Apotek IKT Sejahtera Jakarta, subyek karyawan PT. TMH dan pensiunan PT.TMH yang tinggalnya di sekitar Jabodetabek. Untuk kriteria eksklusi subyek yaitu: subyek karyawan PT.TMH yang tinggalnya di luar Jakarta seperti Bangka dan Belitung dan subyek keluarga dari karyawan PT. TMH. Subyek keluarga

dari karyawan PT.TMH masuk kriteria eksklusi karena tidak menjadi peserta Mandiri Inhealth.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang terdiri dari empat bagian, yaitu: bagian pertama merupakan kuesioner pendahuluan yang berisi pernyataan mengenai karakteristik responden, bagian kedua dan ketiga merupakan kuesioner mengenai tanggapan responden terhadap pelayanan kesehatan yang diterima pada masing-masing sistem PT.TMH dan Mandiri Inhealth. Alat ukur yang digunakan pada bagian kedua dan ketiga penelitian ini berupa instrumen *SERVQUAL* dalam bentuk kuesioner yang diadopsi dari Parasuraman dkk., (1988) dan dari peneliti sebelumnya yaitu Lakmi, (2014) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung” serta dilakukan penyesuaian dengan sifat pelayanan kesehatan pada sistem di PT.TMH dan sistem Mandiri Inhealth. Pada bagian empat penelitian ini merupakan kuesioner tanggapan kepuasan responden pada kedua sistem tersebut berupa instrumen dimensi *perceive performance* dan *expectation* mengacu kepada penelitian Gerso, (1993) dengan menggunakan skala sistem penyusunan alternatif jawaban model skala Likert dengan angka 5, 4, 3, 2 dan 1 untuk pertanyaan atau pernyataan yang *favourable*.

Variabel penelitian

Jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Ada dua variabel independen yaitu: pelayanan kesehatan dengan sistem TMH (X_1) dan pelayanan kesehatan dengan sistem Mandiri Inhealth (X_2) yang diukur dengan lima dimensi yaitu: keandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), berwujud (*tangible*). Serta satu variabel dependen yaitu : kepuasan pasien (Y) yang diukur dengan dua dimensi yaitu: kinerja yang dipersepsikan (*perceive performance*) dan harapan (*expectation*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dieliminasi atau diganti karena dianggap tidak relevan. Sebelum digunakan didalam penelitian, kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya dengan diuji-cobakan pada 20 responden. Nilai validitas diperoleh dari kolom Corrected Item Total Correlation. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan Pearson's Correlation Coefficient, Sugiyono (2003) dan setelah dianalisis dengan software SPSS versi 20,0 akan dilihat tingkat signifikansi atas semua pertanyaan. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka pertanyaan dikatakan valid. Tabel r yang digunakan dengan taraf signifikansi 0,05. Dasar analisisnya yaitu jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada angka kritik ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka pertanyaan dikatakan valid (Priyatno, 2010). Untuk variabel dihitung korelasi antara skor pelayanan kesehatan (X) dengan skor kepuasan pasien (Y).

Dari 24 pertanyaan berdasarkan hasil uji pengukuran validitas pre-test variabel X_1 dan X_2 menunjukkan bahwa nilai korelasi tiap item pertanyaan dengan bobot total skor yang diperoleh lebih besar dari 0,4438 (r_{hitung}). Hasil yang didapat r_{hitung} (0,4438) lebih besar dari r_{tabel} (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa 24 item pertanyaan yang digunakan adalah valid. Untuk variabel X_1 , X_2 dan 12 item pertanyaan yang digunakan untuk variabel Y juga valid dan dapat digunakan dalam analisis data selanjutnya. Uji validitas dilakukan kembali dengan 100 responden dengan menggunakan $r_{tabel} = 0,195$.

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, yaitu apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan hasil yang sama. Pengujian reliabilitas dengan responden menggunakan software SPSS versi 20.0 menunjukkan bahwa pada signifikansi 90% yaitu sebesar 0,975; 0,990 dan 0,943 dimana nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,195. Menurut Arikunto (2007), koefisien reliabilitas 0,975; 0,990 dan 0,943 berada pada rentang 0,80 – 1,00 dinyatakan sangat tinggi.

Karakteristik Responden

Penelitian ini dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada 100 responden. Hasil yang diperoleh yaitu responden pria lebih banyak dibandingkan responden wanita dengan jumlah pria sebanyak 97 orang (96,97%) dan wanita sebanyak 3 orang (3,03 %), sedangkan berdasarkan usia, terbanyak berusia 34 orang (34%) berusia ≥ 50 tahun, 23 orang (23%) berusia antara 25-30 tahun, 21 orang (21%) berusia antara 31-40 tahun, 13 orang (13%) berusia antara 42-50 tahun dan 9 orang (9%) berusia ≤ 25 tahun. Berdasarkan status pekerja yang masih aktif bekerja sebanyak 33 orang (33,29 %) dan karyawan yang sudah pensiun paling banyak yaitu 67 orang (66,71%). Berdasarkan pendidikan, kebanyakan berpendidikan SMU 59 orang (59%) , 13 orang (13%) berpendidikan SD, 9 orang (9%) berpendidikan SLTP, 10 orang (10%) berpendidikan Diploma dan yang berpendidikan Sarjana S1/S2/S3 hanya sedikit yaitu 9 orang (9%). Karakteristik responden dapat dilihat pada Tabel I.

Data Statistik Deskriptif Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Sistem PT.TMH Dan Sistem Mandiri Inhealth

Pelayanan kesehatan diukur dengan lima dimensi yaitu : *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*. Kepuasan pasien diukur dengan dua dimensi yaitu : *perceive performance* dan *expectation*.

Dari Tabel II, hasil tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* pada sistem PT.TMH adalah sebesar 4,02 berada pada interval 4,0 – 4,19 (Baik), terhadap dimensi *responsiveness* adalah sebesar 4,33 berada pada interval 4,20 – 5,00 (Sangat Baik), terhadap dimensi *assurance* adalah sebesar 4,54 berada pada interval 4,20 – 5,00 (Sangat Baik), terhadap dimensi *empathy* adalah sebesar 4,22 berada pada interval 4,20 – 5,00 (Sangat Baik), terhadap dimensi *tangibles* adalah sebesar 4,29 berada pada interval 4,20 – 5,00 (Sangat Baik). Maka rata-rata skor pelayanan kesehatan pada sistem PT. TMH adalah sebesar 4,57 berada pada interval 4,20 – 5,00 (Sangat Baik).

Dari Tabel III, hasil tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* pada sistem Mandiri Inhealth adalah sebesar 3,02 berada pada interval 2,60 – 3,39 (Cukup Baik), dimensi *responsiveness* adalah sebesar 2,97 berada pada interval 2,60 – 3,39 (Cukup Baik), dimensi *assurance* adalah sebesar 3,09 berada pada interval 2,60 – 3,39 (Cukup

Baik), dimensi *empathy* adalah sebesar 2,97 berada pada interval 2,60 – 3,39 (Cukup Baik), dimensi *tangibles* adalah sebesar 3,36 berada pada interval 2,60 – 3,39 (Cukup Baik). Maka rata-rata skor pelayanan kesehatan pada sistem PT. TMH adalah sebesar 3,07 berada pada interval 2,60 – 3,39 (Cukup Baik).

Dari Tabel IV, tanggapan kepuasan responden terhadap dimensi *perceived performance* dapat dikatakan sangat baik karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 4,42 berada pada interval 4,20 – 5,00 (Sangat Tinggi) dan tanggapan kepuasan responden terhadap dimensi *expectation* kepuasan pasien dapat dikatakan sangat baik karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 4,39 berada pada interval 4,20 – 5,00 (Sangat Tinggi). Maka rata-rata skor kepuasan responden adalah sebesar 4,405 berada pada interval 4,20 -5,00 (Sangat Tinggi).

Analisis Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Dengan Sistem PT.TMH Dan Sistem Mandiri Inhealth

Untuk mengetahui seberapa baik tingkat pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap sistem PT.TMH dan sistem Mandiri Inhealth, maka dilakukan penelitian dengan menyebarkan angket atau kuesioner kepada 100 responden. Jumlah kuesioner yang terkumpul kembali sebanyak 100 eksemplar. Setelah dilakukan verifikasi dari 100 kuesioner yang terkumpul setelah dianalisa semua item pertanyaan diisi dengan lengkap. Dengan demikian kuesioner yang berjumlah 100 eksemplar tersebut seluruhnya dapat diolah. Pelayanan kesehatan diukur dengan lima dimensi yaitu: reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy dan *tangibles* kepuasan pasien diukur dengan dua dimensi yaitu : *perceive performance* dan *expectation*. Karakteristik responden tersaji pada Tabel I.

Tabel I. Karakteristik responden

	Uraian	Jumlah	Prosentase
Jenis Kelamin	Pria	97	96,97
	Wanita	3	3,03
Usia	<= 25 tahun	9	9
	25-30 tahun	23	23
	31-40 tahun	21	21
	42-50 tahun	13	13
	>= 50 tahun	34	34
Status Pekerja	Karyawan aktif	33	33,29
	Pensiunan	67	66,71
Pendidikan	SD	13	13
	SLTP	9	9
	SMU	59	59
	Diploma	10	10
	Sarjana S1/S2/S3	9	9

Untuk memudahkan penilaian dari jawaban responden, dilakukan skala penilaian jawaban kuesioner dengan menggunakan skala lima kategori model likert dengan lima alternatif jawaban dengan bobot penilaian yang berbeda untuk setiap penilaian alternatif jawaban. Untuk memudahkan penilaian dari jawaban responden juga dilakukan kriteria penilaian dari jawaban responden.

Selanjutnya dicari rata-rata dari setiap jawaban responden. Untuk memudahkan penilaian dari rata-rata tersebut maka dibuat interval. Dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5 (lima). Rumus yang digunakan menurut Sudjana, maka rentang skala dari kriteria penilaian adalah :

1,00 – 1,79 = Sangat Tidak Baik / Sangat Rendah

1,80 – 2,59 = Tidak Baik / Rendah

2,60 – 3,39 = Cukup Baik/ Cukup Tinggi

3,40 – 4,19 = Baik / Tinggi

4,20 – 5,00 = Sangat Baik /Sangat Tinggi

Tabel II. Tanggapan responden terhadap pelayanan kesehatan dengan sistem PT. TMH

Dimensi	Rata-Rata Skor	Kriteria
Pelayanan Kesehatan		
Reliability	4,02	Baik
Responsiveness	4,33	Sangat Baik
Assurance	4,22	Sangat Baik
Empathy	4,29	Sangat Baik
Tangible	4,39	Sangat Baik
Rata-Rata	4,57	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel II, penilaian responden mengenai pelayanan kesehatan dengan sistem PT. TMH sangat baik bila ditinjau dari lima dimensi *servqual* yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap/respon), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangibles* (bukti fisik/berwujud).

Tabel III. Tanggapan responden terhadap pelayanan kesehatan dengan sistem Mandiri Inhealth

Dimensi	Rata-Rata Skor	Kriteria
Pelayanan Kesehatan		
Reliability	3,02	Cukup Baik
Responsiveness	2,97	Cukup Baik
Assurance	3,09	Cukup Baik
Empathy	2,97	Cukup Baik
Tangible	3,36	Cukup Baik
Rata-Rata	3,07	Cukup Baik

Berdasarkan Tabel III, penilaian responden mengenai pelayanan kesehatan dengan sistem Mandiri Inhealth cukup baik meskipun banyak yang tidak setuju bila ditinjau dari lima dimensi *servqual* yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap/respon), *assurance* (jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangibles* (bukti fisik/berwujud).

Tabel IV. Tanggapan kepuasan responden dengan sistem TMH dan sistem Mandiri Inhealth

Dimensi	Rata-Rata Skor	Rentang	Kriteria
	Kepuasan Pasien	Interval	
Perceive Performance	4,42	4,20 – 5,00	Sangat Tinggi
Expectation	4,39	4,20 – 5,00	Sangat Tinggi
Total Rata-Rata	4,405	4,20 – 5,00	Sangat Tinggi

Berdasarkan Tabel IV, tanggapan kepuasan responden terhadap dimensi *perceived performance* dan *dimensi expectation* pada kedua sistem tersebut dapat dikatakan sangat tinggi hanya saja responden merasa lebih puas dengan sarana dan prasarana kesehatan dengan sistem PT. TMH dan kualitas pelayanan klinik PT.TMH jadi klinik PT.TMH merupakan pilihan yang terbaik sebagai rujukan tingkat pertama.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dengan Servqual telah dibuktikan pada penelitian yang dilakukan oleh Lakmi, (2014). Pada penelitian sebelumnya hanya meneliti adanya pengaruh dari kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari dimensi Servqual terhadap kepuasan pasien. Tetapi menurut teori Kotler dalam Alma, (2002) yang menyatakan bahwa ada dua indikator penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat selaku konsumen yaitu *perceived performance* (kinerja pelayanan yang diberikan) dan *expectation* (harapan konsumen) yang digunakan sebagai dimensi dari variabel terikat (dependen).

Analisis Perbandingan Sistem PT.TMH dengan Sistem Mandiri Inhealth

Dari hasil penelitian yang diambil dari data sekunder, ada perbedaan antara sistem TMH dengan Mandiri Inhealth dapat dilihat pada Tabel V.

Berdasarkan Tabel V, dilihat dari segi pasien maka pelayanan kesehatan dengan sistem TMH lebih memuaskan pasien dan lebih bagus daripada pelayanan kesehatan Mandiri Inhealth akan tetapi dari segi perusahaan lebih menguntungkan menggunakan Asuransi Mandiri Inhealth karena budget dapat dikontrol sehingga tidak *terjadi over budget*.

Tabel V. Perbedaan sistem TMH dengan sistem Mandiri Inhealth

No	Perbedaan	Sistem TMH	Sistem Mandiri Inhealth
Dari Segi Pasien			
1	Tujuan	Preventif dan kuratif	Promotif dan preventif
2	Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan	Dua tahap RJTP ► RITL	Berjenjang ada 3 tahap RJTP ► RJTL ► RITL
3	Tempat Pelayanan Klinik	Klinik perusahaan	Provider Klinik Mandiri Inhealth berdasarkan domisili pasien.
4	Prosedur Pelayanan Klinik	- Tidak perlu antri panjang. - Konsultasi dokter perusahaan langsung tanpa perjanjian	- Harus mengantri panjang. - Konsultasi dokter harus dengan perjanjian.
5	Tempat Pengambilan Obat	Apotek IKT Sejahtera.	Provider Apotek Mandiri Inhealth.
6	Prosedur Pelayanan Obat	- Tidak perlu antri panjang. - Ada layanan antar obat ke rumah pasien.	- Harus mengantri panjang. - Tidak ada layanan antar obat ke rumah pasien.
7	Jenis Sediaan Farmasi Yang Ditanggung	- Obat paten - Vitamin - Mineral - Vaksin - Suplemen	- Kebanyakan obat generik - Vitamin - Mineral - Vaksin
Dari Segi Perusahaan			
1	Cara Pembayaran	- Bebas tunai - Restitusi	- Premi - Klaim
2	Konsep Pembiayaan	Cost center ► elaborasi	Cost center ► profit
3	Sistem Pembayaran Obat-Obatan Dari Perusahaan Ke Apotek	Kredit (tiap akhir bulan baru dibayar).	Tunai (premi) tiap awal bulan
4	Budget Kesehatan Perusahaan	- Tidak dapat dikontrol. - Melebihi budget (over budget)	- Dapat dikontrol. - Sesuai budget

Sumber : Data sekunder

KESIMPULAN

Pelayanan kesehatan sistem TMH dan sistem Mandiri Inhealth keduanya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pasien ditinjau dari dimensi servqual dimana pelayanan kesehatan sistem TMH lebih bagus dan lebih memuaskan pasien daripada sistem Mandiri Inhealth.

DAFTAR PUSTAKA

- Sunartono Y, 2011, *Evaluasi Anggaran Dan Konsep Kesehatan Tahun 2012-2016*. Jakarta.
- Arikunto S. ,2007, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Abuzar A, 2015, *Pengambilan Sampel Dalam Penelitian Survei*. Cetakan ke satu. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Alma B., 2002, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta
- Parasuraman A, Zeithaml, Valerie A, Berry L, 1990, A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *J Mark.* 49(I):41-50, 235.
- Lakmi, Rosita A., 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Badung.
- Gerson, F R., 1993, *Measuring Customer Satisfaction*. Crisp Publications.
- Sugiyono., 2003, *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Priyatno D., 2010, *Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS Dan Tanya Jawab Ujian Pendaran*. Yogyakarta: Gaya Media; 2010

