



ESTU UTOMO HEALTH SCIENCE JURNAL ILMIAH KESEHATAN

[http : //www.ejurnal.stikeseub.ac.id](http://www.ejurnal.stikeseub.ac.id)



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM NIRMALA PURBALINGGA TAHUN 2015

Nila Rusdi Rahayu¹⁾, Slamet Ifandi²⁾

^{1), 2)} Program Studi Diploma Tiga Farmasi Akademi Farmasi Kusuma Husada Purwokerto
Email : nila.dosen@gmail.com, slamet.ifandi90@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah hal yang sangat penting pada sektor kesehatan. Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Nirmala Purbalingga belum pernah dilakukan analisis kepuasan pasien rawat jalan dan pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirmala Purbalingga tahun 2015. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 97 responden. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode accidental sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas, uji t uji f dan analisis regresi linier berganda. Dengan menggunakan metode regresi linier berganda $Y = -5,073 + 0,081X_1 + 0,127X_2$ dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap dan variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Daya Tanggap, Empati, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF PHARMACEUTICAL SERVICE QUALITY ON OUTPATIENT SATISFACTION AT NIRMALA PUBLIC HOSPITAL 2015

ABSTRACT

Quality of service is the important things in health sector. In the Outpatient Pharmacy Installation has not been outpatient satisfaction analysis and influence of the quality of pharmaceutical services to the patients satisfaction. This research doing for examine the influence of pharmaceutical services to the satisfaction of Outpatients Pharmacy Installation in Nirmala Hospital. The sample in this research is 97 respondent. While taking sample method using accidental sampling. Analysis data method uses descriptive analysis that uses validity test and reliability test, t test, f test and multiple linier regression analysis. Using multiple linear regression analysis $Y = -5,073 + 0,081X_1 + 0,127X_2$, we conclude that empathy and responsiveness variable are influence on satisfaction.

Keywords: *Responsiveness, Emphaty, Serving Quality, Patient Satisfied*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu sarana untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit, untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik (Utama, 2003).

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting terlebih pada sektor kesehatan. Terjadi perubahan harapan pasien karena semakin banyaknya alternatif pilihan. Pasien telah lebih banyak mendapat informasi dan tidak ragu untuk beralih ke rumah sakit lain jika tidak memperoleh kepuasan atas kualitas pelayanan (Febriani, 2012).

Pengukuran kepuasan pasien adalah suatu pendekatan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Menurut konsepnya kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi terhadap hasil suatu produk dengan harapannya (Kotler dan Keller, 2009). Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut (Zeithaml, 1988). Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi servqual, suatu metode yang dikembangkan Zeithaml dkk. (1988) bertujuan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan dengan mengukur selisih antara harapan konsumen terhadap kinerja pelayanan dengan pelayanan yang sebenarnya. Ada lima dimensi yang dapat diaplikasikan pada setiap industri untuk mengukur kualitas pelayanan. Lima dimensi yang diukur dari kualitas pelayanan tersebut adalah dimensi berwujud (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), dan empati (emphaty) (Zeithaml dkk, 1988).

RSU Nirmala Purbalingga adalah rumah sakit yang berdiri sejak tanggal 25 Mei 1995 menjadi salah satu pusat pelayanan kesehatan yang penting dan mengalami persaingan dengan penyedia jasa layanan kesehatan yang lain. Ada beberapa rumah sakit swasta yang lain di Kabupaten Purbalingga. Dalam persaingan yang semakin ketat tersebut salah satu strategi yang dapat digunakan oleh penyedia jasa adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan (Rudi dan Wansley, 1985). Seiring berjalannya waktu penyedia jasa layanan kesehatan semakin meningkatkan kualitas tidak hanya dari segi

teknologi tetapi juga pelayanan. Salah satu unsur penting pelayanan di rumah sakit tersebut adalah pelayanan farmasi di instalasi rawat jalan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit memutuskan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Febriani, 2012).

Pada Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Nirmala Purbalingga belum pernah dilakukan analisis kepuasan pasien rawat jalan sebelumnya. Selain itu, juga belum pernah diteliti adakah pengaruh kualitas pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat. Berdasarkan latar belakang tersebut dilakukan penelitian ini untuk melihat tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi RSUD Nirmala Purbalingga. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk membuat kebijakan khususnya bagi pelayanan farmasi.

METODE

Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Nirmala Purbalingga. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu obyek penelitian yang diteliti melalui sampel atau data yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Lokasi di Rumah Sakit Umum Nirmala Purbalingga. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari - Maret 2015.

Populasi penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di RSUD Nirmala Purbalingga. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Nawawi (1983) dengan rumus:

$$n \geq p.q \left[\frac{z_{1/2\alpha}}{b} \right]^2$$

n : Jumlah sampel minimum

\geq : Sama dengan atau lebih besar

p : Proporsi populasi persentase kelompok pertama (0,5)

q : Proporsi sisa dalam populasi (1,00 - p)

$z_{1/2\alpha}$: Besarnya harga Z untuk α tertentu. (untuk $\alpha = 0,05$ adalah 1,96)

b: Persentase perkiraan kemungkinan membuat kekeliruan dalam menentukan ukuran sampel (0,1)

Dimasukkan dalam rumus, sehingga diperoleh:

$$n \geq 0,5(1-0,5) [1.96/0,1]^2 = 96,04$$

Dibulatkan 97 sampel. Dengan prosedur penarikan accidental sampling yaitu pengambilan sampel secara aksidental (accidental) ini dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di RSUD Nirmala Purbalingga Tahun 2015.

JenisKelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Perempuan	48	49.48%
Laki-laki	49	50.52%
Jumlah	97	100%

Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada pasien rawat jalan diperoleh hasil sebagai berikut:

- Sangat puas : 55,67 %
- Cukup puas : 36,08%
- Kurang puas : 8,25%

1. Analisis Variabel Emphaty

Hasil perhitungan statistik regresi berganda menunjukkan bahwa variabel emphaty (X2) memiliki nilai koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,081 dengan thitung 3.944 dan nilai signifikansi 0,005 sedangkan nilai ttabel pada tingkat keyakinan sebesar 95 persen dan derajat kebebasan 5% adalah sebesar 1,98, berarti nilai thitung lebih besar daripada ttabel ($3.944 > 1,98$) dan nilai signifikansinya lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

2. Analisis variabel daya tanggap

Hasil perhitungan statistik regresi berganda menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,127 dengan thitung 5.303 dan nilai signifikansi 0,000 sedangkan nilai ttabel pada tingkat keyakinan sebesar 95 persen dan derajat kebebasan 5% adalah sebesar 1,98, berarti nilai thitung lebih kecil daripada ttabel ($5.303 > 1,98$) dan nilai signifikansinya lebih besar daripada $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

PEMBAHASAN

Berdasarkan nilai koefisien determinasi atau R square yang kemudian disesuaikan menjadi Adjusted R Square dapat disimpulkan bahwa variasi kepuasan pasien rawat jalan dapat dijelaskan oleh variasi dua variabel independen yaitu daya tanggap dan empathy sebesar 83.5 persen, sedangkan sisanya sebesar 16.5 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model. Dengan demikian, jika diukur dari besarnya pengaruh variabel independen terhadap perubahan nilai variabel dependen tersebut, maka persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk menaksir nilai variabel dependen, karena menurut Lind (2002) dalam Suharyadi dan Purwanto (2004) dinyatakan bahwa koefisien determinasi lebih dari 0,50 relatif baik.

Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa daya tanggap dan empathy berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Secara parsial hanya empathy yang berpengaruh signifikan dalam memkepuasan pasien rawat jalan. Hal ini berbeda dengan hasil penelitian-penelitian sebelumnya seperti yang telah dilakukan oleh Wahyudi (2006) dimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Perbedaan ini terjadi karena adanya perbedaan responden dan sampel yang diteliti.

Daya tanggap secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Menurut Parasuraman dalam teori SERVQUAL, responsiveness merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pasien menunggu tanpa alasan tidak jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas jasa. Berdasarkan tingkat signifikansi, apabila tingkat signifikansi berada di bawah atau lebih kecil dari 0,05, maka variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Dari hasil penelitian

diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,000. Jadi dapat dikatakan bahwa tingkat signifikansi variabel *responsiveness* berada dibawah standar, artinya variabel ini berpengaruh terhadap variabel dependen.

Perbandingan *t* hitung dan *t* tabel dapat kita lihat bahwa nilai *t* hitung < dari *t* tabel yakni $5.303 > 1.98$. Jadi berdasarkan perbandingan nilai *t* hitung dan *t* tabel, dapat disimpulkan bahwa variabel *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Jadi dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa benar daya tanggap memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Emphaty secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Menurut Parasuraman dalam teori SERVQUAL, *emphaty* merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pasien RSUD Nirmala dengan berupaya memahami keinginan pasien. Semakin tinggi *emphaty* yang diperlihatkan oleh para karyawan RSUD Nirmala maka akan mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan tingkat signifikansi, apabila tingkat signifikansi berada di bawah atau lebih kecil dari 0,05, maka variabel tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen. Dari hasil penelitian diperoleh tingkat signifikan sebesar 0,000. Jadi dapat dikatakan bahwa tingkat signifikansi variabel *emphaty* berada dibawah standar, artinya variabel ini berpengaruh terhadap variabel dependen. Perbandingan *t* hitung dan *t* tabel dapat kita lihat bahwa nilai *t* hitung > dari *t* tabel yakni $3.944 > 1.98$. Jadi berdasarkan perbandingan nilai *t* hitung dan *t* tabel, dapat disimpulkan bahwa variabel *emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jadi dari penjelasan secara teori dan hasil statistik dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa benar *emphaty* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Nirmala Purbalingga pada tahun 2015, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Nirmala Purbalingga.

2. Tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Nirmala Purbalingga terhadap kualitas pelayanan farmasi dilihat dari segi daya tanggap dan empati adalah sebagai berikut:

- Sangat puas : 55,67 %
- Cukup puas : 36,08%
- Kurang puas : 8,25%

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Q., Meiyanto, S., Meliala, A. 2004. Hubungan Antara Gaya Kepemimpinan Dan Komitmen Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta. JMPK. Volume (07) : halaman (225-229).
- Ariadi, H. 2005. Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik Dan Mutu Pelayanan Dokter Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus Tahun 2005. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang. p. 1-103.
- Febriani. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Pasien Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo Jakarta). Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, RS., Raharni., Gitawati, R. 2009. Persepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Kota Di Indonesia. Makara, Kesehatan. Volume 13 (No. 1) : halaman (22-26).
- Hariato, Khasanah, N., Supardi, S. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. Majalah Ilmu Kefarmasian. Volume II (No. I) : halaman (12-21).
- Hermanto, D. 2010. Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kebidanan Di RSUD Dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang. p. 1-120.
- Notoatmodjo, S. 2002. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta. Rineka Cipta. p 116-136.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014, Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit; Jakarta.
- Sittasari, N. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengiriman Produk pada Perusahaan Antarmitra Sembada Purwokerto. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Kusuma Husada. Purwokerto. p. 18-21.
- Subekti, D. 2009. Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas Di Kabupaten Tasik Malaya Tahun 2009. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang. p. 1-156.
- Sulistiyawati, NLM, dkk. 2010. Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Terhadap Kepuasan dan Keputusan beli Ulang Obat Di IFRS Jala Ammari Makasar. Tesis. Universitas Hasanudin. Makasar.
- Suryawati, Chriswardani. 2004. Kepuasan Pasien Rumah Sakit. JMPK. Volume 07 (No. 04) : halaman (189-194).
- Tjiptono. F & Diana, A. 2001. Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit ANDI. p. 101-105.

- Tiana, RA & Anna, WW. 2012. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Wahdi, Nirsetyo. 2006. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Pasien. Tesis. Universitas Diponegoro. Semarang.p. 1-97
- Universitas Padjadjaran. Bandung. p. 10.
- Rahman, Abdul. 2006. Mengukur Kepuasan Pelayanan Publik Institusi Pemerintah: Studi Kasus pada BUMN PT. Jamsostek (PERSERO). Jurnal Ilmu Administrasi. Volume VI No. 2 Tahun 2009: Hal. 1-20.
- Septini, Renni. 2012. Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Pasien Askes Rawat Jalan di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto 2011. Tesis. Universitas Indonesia. Depok. p. 28-29.
- Sittasari, N. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengiriman Produk pada Perusahaan Antarmitra Sembada Purwokerto.Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Kusuma Husada Purwokerto. Purwokerto. p. 21-25.
- Tjiptono, F & Diana, A. 2001.Total Quality Management. Yogyakarta: Penerbit ANDI. p. 101-105.