

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT X KOTA SURAKARTA

Submitted : 8 April 2019

Edited : 15 Mei 2019

Accepted : 25 Mei 2019

Habel Roy Sulo^{1,2}, Elina Hartono², R. A. Oetari²

¹Stikes Dirgahayu Samarinda

²Universitas Setia Budi, Surakarta

Email : habelroysulo@gmail.com

ABSTRACT

The development and improvement of pharmacy service has become consumer concern, since this quality of service will affect on consumer satisfaction. The study aimed at assessing the level of outpatient satisfaction at Department of Pharmacy X Hospital In Surakarta City. This study was a survey research, which was conducted using questionnaire by direct interview. A total of 323 respondent were recruited conveniently in the study. The obtained data was then analyzed using Gap analysis to assess the differences in level of quality services between customer perceptions and customer expectations. The study investigates the five dimensions of service quality and identifies the gap between the perception and expectation. The data was analyzed by using SPSS for windows. In general, the result shows that service quality was lower than the expectations of the patients in the studied hospital. The study finding indicated that gap or differences exist on various dimensions between perception and expectation in level quality services. The highest service quality gap was given to Responsiveness followed by Reliability, Empathy, Tangibles and Assurance with the value of - 0,129; - 0,125; - 0,115; - 0,114; and - 0,108 respectively. Patient satisfactions was influenced by health service quality, with the assurance and responsiveness dimensions as the greatest influence on patient satisfaction.

Keywords : *Outpatient Satisfaction, Service Quality, Department of Pharmacy X Hospital In Surakarta City*

PENDAHULUAN

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan sekaligus merupakan investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Rumah Sakit adalah salah satu dari sarana kesehatan tempat penyelenggaraan upaya kesehatan. Rumah Sakit X Kota Surakarta merupakan Rumah Sakit swasta berorientasi pada *non profit* sebagai usaha sosial.

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⁽¹⁾.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*)⁽²⁾.

Penilaian yang dilakukan terhadap kualitas pelayanan tercakup dalam lima dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*)⁽³⁾.

Penelitian yang dilakukan Aryani Fina tentang analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) Islam Ibnu Sina Pekanbaru terhadap lima dimensi kualitas pelayanan maka diperoleh hasil nilai gap terbesar pada aspek reliability yakni -0,85, kemudian disusul oleh aspek assurance yakni -0,73, aspek empathy yakni -0,67, aspek tangible yakni -0,59 dan aspek responsiveness -0,54 dan hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat jalan di IFRS Islam Ibnu Sina belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan⁽⁴⁾.

Saat ini kenyataannya sebagian besar Instalasi Farmasi di Indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi seperti yang diharapkan, mengingat adanya kendala yang terkait dengan penetapan kebijakan manajemen Rumah Sakit. Peran apoteker di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta hanya sebatas sebagai pengelola obat saja tidak memberikan konseling pasien, sehingga pasien tidak berinteraksi langsung dengan apoteker. Masalah lainnya adalah sumber daya manusia yang belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan suatu usaha. Hal ini tercermin dari sikap dan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan. Masyarakat sebagai pemakai jasa Instalasi Farmasi Rumah Sakit menuntut pelayanan yang lebih baik, sehingga tidak mau diberi pelayanan yang kurang baik oleh tenaga kesehatan dan Rumah Sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Megawati tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016 diperoleh hasil penelitian adalah kurang puas⁽⁵⁾.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas

pelayanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dan untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif observasional. Prosedur pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non probability* dengan teknik sampling *Purposive sampling*. Penentuan jumlah sampel berdasarkan pada kriteria inklusi yaitu pasien yang telah menebus resep minimal dua kali atau lebih. Besarnya sampel sebanyak 323 (tiga ratus dua puluh tiga) responden. Hal ini berdasarkan pada populasi pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dengan rata-rata berjumlah 4500 (empat ribu lima ratus) responden perbulan yang menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit dengan tingkat kesalahan sebesar 5%⁽⁶⁾.

Jenis data yang digunakan adalah data primer yakni berupa wawancara dan kuesioner. Wawancara dilakukan dengan kepala IFRS guna untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan. Kuesioner disebarkan dalam bentuk pernyataan tertutup dan terbuka kepada responden dengan harapan responden akan memberikan respon atas daftar pernyataan-pernyataan yang diberikan dan telah dilakukan Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner⁽⁷⁾ menggunakan program SPSS⁽⁸⁾. Metode Analisis yang digunakan adalah analisis gap. Kesenjangan (*gap*) menggambarkan selisih antara pelayanan yang diterima pasien (*perceived service*) rawat jalan terhadap pelayanan yang

diharapkan (*expected service*). Angka negatif akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, sedangkan angka positif menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi. Hal ini dilakukan dengan menghitung selisih antara tingkat kenyataan dan tingkat harapan⁽⁹⁾.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menebus resep obat di Instalasi Farmasi Rumah

Sakit X Kota Surakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 323 orang dewasa yang sebelumnya telah menggunakan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta sebanyak dua kali atau lebih untuk menebus resep⁽¹⁰⁾, sehingga mereka dapat menilai terhadap kualitas pelayanan yang dirasakannya dan harapan yang mereka inginkan.

Data karakteristik dari responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pendapatan perbulan, pekerjaan dapat dilihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan karakteristik (n = 323 orang)

No	Karakteristik Responden	N	(%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	181	56
	Perempuan	142	44
2	Usia		
	< 20 Tahun	9	2,8
	21– 40 Tahun	209	67,5
	41–60 Tahun	86	26,6
	>60 Tahun	19	5,9
3	Pendidikan		
	SD	10	3,1
	SLTP	20	6,2
	SLTA	133	41,2
	Akademi	49	15,2
	S-1	102	31,6
	Pascasarjana	9	2,8
4	Pendapatan Per Bulan		
	< Rp. 1 Juta	107	33,1
	Rp. 1 Juta – Rp. 3 Juta	164	50,8
	> Rp. 3 Juta	52	16,1
5	Pekerjaan		
	PNS/TNI/POLRI	33	33
	Pegawai Swasta	158	158
	Wirausaha	66	66
	Lain-lain	66	66
	Total	323	100

Hasil penelitian karakteristik jenis kelamin pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta persentase terbanyak adalah pasien rawat jalan yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 56,0% dan yang berjenis kelamin wanita sebesar 44,0%. Pendapat seseorang seringkali dipengaruhi oleh jenis kelamin, laki-laki akan mempunyai pendapat yang berbeda dari perempuan, dimana pada umumnya perempuan menuntut untuk lebih dilayani dengan baik dari pada laki-laki yang umumnya biasa saja menanggapi terhadap pelayanan yang diberikan. Karakteristik usia dengan persentase yang terbesar adalah pasien rawat jalan yang berusia sekitar antara 21-40 tahun sebesar 67,5% dan yang terkecil jumlahnya adalah pasien yang berusia kurang dari 20 tahun berjumlah 9 responden atau sebesar 2,8%. Persepsi seseorang dan pendapatnya sangat dipengaruhi oleh usia, karena persepsi seseorang terhadap suatu pelayanan terbangun salah satunya berdasarkan pada pengalamannya di masa lalu. Karakteristik pendidikan terakhir responden yang terbesar adalah pasien rawat jalan yang memiliki pendidikan SLTA sebesar 41,2% dan terkecil yang memiliki pendidikan terakhir pascasarjana yang berjumlah sebesar 2,8%. Tingkat pendidikan jelas merupakan faktor yang sangat mempengaruhi pembangunan persepsi dan penilaian seseorang terhadap suatu hal, karena pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang.

Data karakteristik mengenai pendapatan per bulan yang terbesar yaitu antara Rp. 1 juta hingga 3 juta rupiah sebesar 50,8% dan pasien dengan pendapatan yang terendah adalah pasien dengan pendapatan per bulan lebih dari Rp. 3 juta rupiah sebesar 16,1%. Tingkat pendapatan sedikit banyak menerangkan tentang kondisi perekonomian kehidupan

seseorang, yang secara jelas dapat mempengaruhi proses pembangunan persepsi dan penilaian seseorang terhadap sesuatu hal yang diharapkan. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan yang terbesar adalah pasien rawat jalan yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta yang berjumlah sebesar 56,0% dan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta yang terkecil jumlahnya adalah pasien yang memiliki pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI yang berjumlah sebesar 10,2%. Pekerjaan seseorang juga dapat mempengaruhi persepsi dan penilaian seseorang terhadap sesuatu, karena tiap pekerjaan mempunyai lingkungan yang berbeda-beda yang tentunya akan memungkinkan untuk menghasilkan suatu penilaian yang berlainan pula terhadap suatu hal yang diharapkannya.

Analisis Gap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Kesenjangan (*gap*) lima dimensi kualitas pelayanan adalah *gap* dalam pelayanan yang menggambarkan selisih antara persepsi pasien rawat jalan atas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dengan harapan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta terhadap kualitas pelayanan. Idealnya nilai *gap* antara kinerja dan harapan adalah nol. Angka negatif akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, semakin besar nilai negatif suatu *gap* pada suatu dimensi pelayanan maka akan semakin besar pula prioritas peningkatan pelayanan dari dimensi tersebut. Angka positif suatu *gap* akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan telah terpenuhi⁽¹¹⁾. Hasil perhitungan analisis *gap* untuk urutan peringkat *gap* dari yang terbesar hingga terkecil dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Peringkat Gap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Perhitungan GAP (Rerata Kinerja–Rerata Harapan)	GAP	Peringkat
1.	<i>Responsiveness</i>	3,054 – 3,183	-0,129	1
2.	<i>Reliability</i>	3,066 – 3,191	-0,125	2
3.	<i>Empathy</i>	3,063 – 3,178	-0,115	3
4.	<i>Tangibles</i>	3,045 – 3,159	-0,114	4
5.	<i>Assurance</i>	3,162 – 3,270	-0,108	5

Gap dimensi *Tangibles*. Dimensi *Tangibles* berada pada urutan peringkat keempat. Hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi *Tangibles* menunjukkan nilai kinerja yang dirasakan pasien sebesar 3,045 dan nilai harapan pasien sebesar 3,159 sehingga terjadi *gap* sebesar - 0,114. Meraih suatu kinerja yang unggul maka Rumah Sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Kualitas perangkat lunak dan perangkat keras semakin diperlukan dalam porsi yang berimbang secara bersama-sama. Dukungan teknologi modern sangat berhubungan secara signifikan dengan kemampuan SDM yang tersedia dan diharapkan akan mampu memberikan pelayanan Rumah Sakit yang berkualitas, sehingga kinerja Rumah Sakit akan meningkat. Dapat di rekomendasikan agar petugas melakukan pengawasan dan monitoring terhadap kenyamanan ruang tunggu⁽¹²⁾.

Gap dimensi *Reliability*. Dimensi *Reliability* menunjukkan kepuasan pasien rawat jalan di IFRS belum dapat terpenuhi dan berada pada urutan peringkat *gap* kedua. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi *Reliability* menunjukkan nilai kinerja yang dirasakan pasien sebesar 3,066 dan nilai

harapan pasien sebesar 3,191 sehingga terjadi *gap* sebesar - 0,125. Hal ini terlihat dari pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dinilai oleh pasien masih berbelit-belit sehingga menyebabkan terjadinya penumpukan pasien didepan kasir antara pasien yang menebus resep dengan yang menunggu resep pada saat jam-jam sibuk.

Gap dimensi *Responsiveness*. Nilai *gap* yang terbesar terdapat pada dimensi *Responsiveness* yaitu *gap* yang terjadi sebesar - 0,129. Hal ini menunjukkan bahwa pada kinerja dimensi *Responsiveness* belum dapat memenuhi kepuasan pasien rawat jalan di IFRS. Nilai kinerja yang dirasakan pasien sebesar 3,054 dan nilai harapan pasien sebesar 3,183. Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta belum dapat menyediakan petugas yang cukup pada jam-jam sibuk hal ini dinilai oleh pasien bahwa mereka harus mengantri terlalu lama hingga mencapai waktu 1 jam lebih dan terkadang untuk obat racikan bahkan mereka harus menunggu lebih lama lagi. Hal ini dikatakan oleh karyawan IFRS bahwa Rumah Sakit X Kota Surakarta tidak menyediakan karyawan pada jam-jam sibuk dan pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Apoteker.

Gap dimensi *Assurance*. Dimensi *Assurance* termasuk nilai *gap* yang

terkecil yaitu *gap* yang terjadi sebesar - 0,108. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* belum dapat memenuhi kepuasan pasien rawat jalan di IFRS. Nilai kinerja yang dirasakan pasien sebesar 3,162 dan nilai harapan pasien sebesar 3,270. Hal ini dinilai oleh pasien bahwa karyawan tidak ramah dalam melayani dan terkadang tidak menjelaskan obat secara baik dan benar. Pasien belum merasa yakin atas kebenaran obat setiap membeli obat sebab masih terdapat obat yang kosong dan tidak sesuai resep karena obat telah diganti dengan obat lain tanpa meminta persetujuan pasien.

Gap dimensi *Empathy*. Dimensi *Empathy* berada pada *gap* urutan peringkat ketiga dengan nilai *gap* sebesar - 0,115 dengan nilai kinerja yang dirasakan pasien sebesar 3,063 dan nilai harapan pasien sebesar 3,178. Pasien menilai bahwa dibutuhkan suatu informasi, edukasi dan komunikasi sebagai salah satu perwujudan sikap kepedulian karyawan kepada pasien sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi, karena dengan terpenuhinya keinginan dan harapan pasien maka pasien akan menjadi loyal dan menjadi pasien tetap di Rumah Sakit X Kota Surakarta. Karyawan di IFRS memerlukan pengetahuan keterampilan dalam berkomunikasi dengan pengguna obat, meliputi pembangkitan minat lawan bicara maupun proses dan pemberian informasi itu sendiri, juga keterampilan mencari informasi secara cepat dan tepat untuk memahami keinginan dan mengatasi dengan serius setiap keluhan dengan memanfaatkan informasi yang ada.

Berdasarkan analisis *gap* dapat dilihat *gap* yang terjadi antara kinerja dan

harapan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta berdasarkan pada urutan peringkat *gap* terbesar hingga terkecil secara berurutan yaitu pada dimensi *Responsiveness* dengan nilai *gap* sebesar - 0,129; dimensi *Reliability* dengan nilai *gap* sebesar - 0,125; pada dimensi *Empathy* memiliki nilai *gap* sebesar - 0,115; dimensi *Tangibles* dengan nilai *gap* sebesar - 0,114; dan dimensi *Assurance* dengan nilai *gap* sebesar - 0,108.

Peringkat *gap* yang terbesar terjadi pada dimensi *Responsiveness* yaitu sebesar - 0,129. *Gap* yang terkecil terjadi pada dimensi *Assurance* yaitu sebesar - 0,108 sehingga menyebabkan tidak terpenuhi kepuasan pasien. Pada dimensi *Assurance* *gap* yang terjadi lebih kecil nilainya dibandingkan dengan *gap* yang terjadi pada dimensi kualitas pelayanan yang lain⁽¹³⁾. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan oleh karyawan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta terhadap dimensi *Assurance* sudah cukup besar sesuai dengan harapan pasien rawat jalan yang besar pula, sehingga *gap* yang terjadi antara kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dengan harapan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta lebih kecil dibandingkan dengan dimensi lainnya. Indeks kepuasan secara keseluruhan maupun setiap dimensi menunjukkan nilai negatif yang berarti pasien masih belum merasa puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit⁽¹⁴⁾. Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan

No.	Pernyataan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
1	Instalasi Farmasi memiliki peralatan teknologi modern (misal komputer).	1080	3,344	1107	3,427	97,6
2	Instalasi Farmasi memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman.	1067	3,303	1109	3,433	96,2
3	Karyawan di Instalasi Farmasi berpenampilan rapi.	1080	3,344	1105	3,421	97,7
4	Instalasi Farmasi belum menyediakan tempat parkir yang memadai.	746	2,310	791	2,449	94,3
5	Lokasi Instalasi Farmasi sangat sulit untuk dijangkau.	945	2,926	990	3,065	95,5
6	Pelayanan di Instalasi Farmasi tidak berbelit-belit.	1072	3,319	1110	3,437	96,6
7	Pelayanan di Instalasi Farmasi sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.	1049	3,248	1091	3,378	96,2
8	Instalasi Farmasi belum dapat melayani kebutuhan sesuai dengan harapan pasien.	887	2,746	931	2,882	95,3
9	Informasi tentang obat yang disampaikan karyawan di Instalasi Farmasi dapat dipercaya.	1048	3,245	1087	3,365	96,4
10	Informasi tentang harga obat yang disampaikan oleh karyawan di Instalasi Farmasi belum dapat dipercaya.	896	2,774	934	2,892	95,9
11	Karyawan di Instalasi Farmasi selalu memberikan penjelasan tentang aturan pakai obat.	1083	3,353	1127	3,489	96,1
12	Karyawan di Instalasi Farmasi bersedia membantu dengan senang hati.	1060	3,282	1110	3,437	95,5
13	Pelayanan di Instalasi Farmasi belum dapat dilakukan dengan cepat.	887	2,746	914	2,830	97,0
14	Karyawan di Instalasi Farmasi menanggapi setiap keluhan pasien dengan bijaksana.	1041	3,223	1068	3,307	97,5
15	Instalasi Farmasi belum dapat menyediakan petugas.	862	2,669	922	2,854	93,5
16	Karyawan di Instalasi Farmasi selalu bersikap sopan dalam melayani pasien.	1093	3,384	1127	3,489	97,0
17	Karyawan di Instalasi Farmasi tidak bersikap ramah dalam melayani pasien rawat jalan.	959	2,969	981	3,037	97,8
18	Pasien belum merasa yakin atas kebenaran obat setiap membeli obat di Instalasi Farmasi.	907	2,808	956	2,960	94,9

19	Menurut pasien karyawan di Instalasi Farmasi memiliki pengetahuan cukup untuk menjawab setiap pertanyaan.	1045	3,235	1076	3,331	97,1
20	Menurut pasien Instalasi Farmasi memiliki reputasi yang sangat baik.	1103	3,415	1141	3,533	96,7
21	Karyawan di Instalasi Farmasi memperhatikan semua pasien tanpa memandang status sosial.	1107	3,427	1133	3,508	97,7
22	Setiap keluhan pasien di Instalasi Farmasi belum mendapatkan perhatian dengan serius.	913	2,827	938	2,904	97,4
23	Pasien merasa karyawan di Instalasi Farmasi selalu memahami setiap keinginan hati pasien.	1008	3,121	1053	3,260	95,7
24	Karyawan di Instalasi Farmasi dalam menyerahkan obat tidak memperhatikan wajah pasien.	890	2,755	937	2,901	95,0
25	Karyawan di Instalasi Farmasi dengan senang hati mencari alternatif obat yang sesuai dengan kondisi keuangan pasien.	1029	3,186	1072	3,319	96,0
Rata-rata Seluruh Faktor			3,078		3,196	96,3

Hasil perhitungan dari kelima dimensi kualitas pelayanan kemudian dirata-ratakan sebagai untuk menentukan titik-titik perpotongan yang memisahkan kuadran-kuadran yang ada dalam diagram Kartesius. Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh rata-rata nilai kinerja sebesar 3,078 dan nilai harapan sebesar 3,196.

Diagram Kartesius menunjukkan bahwa batas antara kuadran sebagai komponen kinerja sebesar 3,078 dan komponen harapan sebesar 3,196. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat 1 (satu) dimensi kualitas pelayanan yang berada di kuadran B yaitu dimensi *Assurance* dan 4 (empat) dimensi kualitas pelayanan lainnya *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Empathy* terletak di kuadran C sedangkan untuk kuadran A dan kuadran D tidak terdapat satupun dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta yang secara khusus berada pada kuadran tersebut.

Kuadran A prioritas utama tidak terdapat satu pernyataan yang terdapat pada kuadran ini demikian pula hal yang sama terdapat pada kuadran D sebagai kinerja yang berlebihan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr.Oen Surakarta menunjukkan bahwa tidak terdapat satu pun dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan yang terdapat pada dimensi ini. Kuadran B menunjukkan bahwa terdapat 15 item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yang terdapat pada kuadran tersebut, sehingga Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta perlu untuk mempertahankan prestasi kinerja yang telah dilakukannya selama ini sedangkan pada kuadran C terlihat pada gambar bahwa terdapat 10 item pernyataan yang kuesioner yang termasuk dalam prioritas rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Instalasi Farmasi telah sesuai dengan harapan pasien rawat jalan yang rendah dan tidak terlalu

banyak mengharapkan dari kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta.

Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear diperoleh bahwa nilai F hitung sebesar 18,684 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $0,000 \leq 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti secara bersama-sama variabel independen untuk dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta.

Serta hasil perhitungan analisis regresi linear diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,215. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta benar-benar dijelaskan oleh variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* sebesar 21,5% selebihnya 78,5% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian. Faktor-faktor lain tersebut dapat berupa kepuasan kerja karyawan, loyalitas pasien, manajemen Rumah Sakit, SDM, keuangan dan faktor lainnya yang masih banyak dan harus lebih diperhatikan lagi dalam mengukur kepuasan pasien rawat jalan serta Menurut Handayani variabel lain pula yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dapat berupa : pelayanan loket pendaftaran, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan bidan, pelayanan fasilitas medis dan non medis⁽¹⁵⁾. Hasil penelitian Biyanda menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan⁽¹⁶⁾.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan belum merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Hal ini dilihat dari hasil uji analisis *gap* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta. Kelima dimensi kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta dengan taraf signifikan sebesar 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
2. Pratiwi, H., Nuryanti, Fera, V.V., Warsinah., Sholihat, N.K., 2016, Kartika Jurnal Ilmiah Farmasi, Pengaruh Edukasi Terhadap Pengetahuan, Sikap dan Kemampuan Berkomunikasi Atas Informasi Obat, 4(1), 10-15.
3. Kotler, P., and K.L., Keller, 2010, *Manajemen Pemasaran jilid 1, Edisi ketiga belas*, Penerbit Erlangga, Jakarta
4. Aryani Fina, Husnawati, Muharni Septi, Liasari Mutia dan Afrianti Richa, Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, *Journal Pharmacy*, 2015, Vol.12 (1): 101-112

5. Megawati Fitria., Ni Putu Udayana Antari, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung Tahun 2016, *Medicamento*, 2017, Vol. 3 No.2: 121-125.
6. Sugiyono, 2017, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D Cetakan ke-25*, Penerbit ALFABETA, Bandung, 30-39, 42-60, 84-88, 92-95, 102-104, 121-125.
7. Azwar, S., 2016, *Reliabilitas dan Validitas*, Penerbit PUSTAKA PELAJAR, Yogyakarta, 4-11, 17-21, 29-54, 75-80.
8. Priyatno, D, 2014, *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*, Penerbit Andi Cetakan ke-1, Yogyakarta
9. Tjiptono, F., 2011, *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima edisi 2*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 7-27, 95-113, 120-124, 169-175.
10. Stevani Hendra, Putri Ayu Nabila, Side Syarifuddin, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Doi-Doi Kecamatan Pujananting Kabupaten Barru, *Media Farmasi*, 2018 Vol. XIV No.1: 1-7
11. Hayaza Yaseer Thariq, Analisis Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kamar obat di Puskesmas Surabaya Utara, *Calypra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2013, Vol 2 No. 2: 1-12.
12. Sunarto, 2010, Analisis Tingkat Kepuasan dan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan Puskesmas dan Rumah Sakit Daerah Provinsi DIY, *Jurnal Kesehatan Masyarakat Andalas (JKMA)*, Vol 5 No.1
13. Yuniar Yuyun, Handayani Rini Susanti, Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek, *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 2016, Vol 6 No. 1: 39-48.
14. Isnindar, Ilham Saputra, Robiyanto, 2012, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Penyakit Dalam Terhadap Pelayanan di Instalasi Famasi Rumah Sakit Periode Desember 2011 – Februari 2012, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Vol. 3 No.4 September 2013, Hal.231-248, <https://jurnal.ugm.ac.id>
15. Sri Handayani, 2016, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Batu Retno, *Jurnal Profesi*, 2016, Vol.14 No.1: 42-48
16. Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, Eka Yunita Fatmasari, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-journal)*, 2017, Vol.5, No.4: 33-42, <https://ejournal3.undip.ac.id>