

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI UDPF REGULER INSTALASI
FARMASI RSUD Dr. MOEWARDI TAHUN 2014**



Oleh:

**Eka Susanti
16103061 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN RAWAT JALAN DI UDPF REGULER INSTALASI
FARMASI RSUD Dr. MOEWARDI TAHUN 2014**

 *SKRIPSI*
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)
Program Studi Farmasi Pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi

Oleh:

**Eka Susanti
16103061 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

PENGESAHAN SKRIPSI
Berjudul

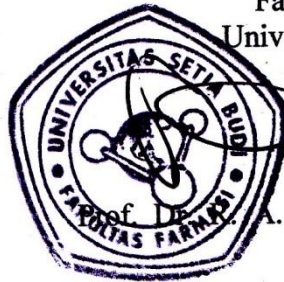
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN REGULER RAWAT JALAN DI UDPF INSTALASI
FARMASI RSUD Dr. MOEWARDI TAHUN 2014**

Oleh:

Eka Susanti
16103061A

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 17 juni 2014

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

Pembimbing Utama,

Dra. Elina Endang S, M.Si

Pembimbing Pendamping

Samuel Budi H., M.Si., Apt

Penguji:

1. Jamilah Sarimanah, M.Si., Apt.

1.....

2. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt.

2.....

3. Samuel Budi H., M.Si., Apt.

3.....

4. Dra. Elina Endang S., M.Si.

4.....

MOTTO

“MAN JADDA WAJADA, siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil. Jangan pernah meremehkan impian walaupun setinggi apapun itu karena ALLAH sungguh Maha Mendengar”

“sesungguhnya disamping kesusahan ada kemudahan, apabila engkau telah selesai mengerjakan suatu pekerjaan maka susah payalah mengerjakan yang lain dan kepada Tuhanmu berharaplah”

(Al-Insyirah : 6-8)

“Saya menganggap orang yang bisa mengatasi keinginannya lebih berani daripada orang yang bisa menaklukkan musuhnya, karena kemenangan yang paling sulit diraih adalah kemenangan atas diri sendiri”

(Aristoteles)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur kepadaMu Ya ALLAH, atas limpahan karuniaMu, atas segala nikmat dariMu yang tak bisa ku hitung, atas perlindunganmu, atas ujianMu.Engkaulah yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang.

Sholawat serta salam kepadamu Ya Muhammad s.a.w atas perjuangan dan tauladan yang engkau berikan.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

Ibu dan bapak

Suryani – Mulyono

Yang telah membesarkan penulis, atas perjuangan, doamu, cintamu, kasih sayangmu yang mengalir tiada batas, yang tak bisa kubalas sebesar kau curahkan untukku, sungguh aku mencintaimu

Adik-adikku

Krisdiyanto – Supriyono

Yang banyak memberi bantuan materi maupun moril kepada penulis

Almamater kebanggaan

Universitas Setia Budi

Tempat penulis menimba ilmu pengetahuan farmasi

Sahabat-sahabatku

Yustina, Ningsih, Ray, Dessy, Yunita, Dias, Loli, Agung, Berlina dan Budeku atas kebersamaannya selama ini, dan membantu memotivasi penulis

Bangsa dan negaraku

Indonesia

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari peneliti/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Juni 2014

Eka Susanti

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan tepat waktu. Penulis dalam skripsi ini mengangkat judul: "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN REGULER RAWAT JALAN DI UDPF INSTALASI FARMASI RSUD Dr. MOEWARDI TAHUN 2014" yang disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.

Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan banyak pihak dan pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Winarno Suryolegowo, S.H., M.Pd., selaku Rektor Universitas Setia Budi di Surakarta.
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, Su., MM., M.Sc., Apt. Selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S, M.Si. selaku pembimbing utama yang telah memberikan banyak nasihat, petunjuk, motivasi, dan pengarahan sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Samuel Budi H., M.Si., Apt. Selaku pembimbing pendamping, yang dengan sabar membimbing penulis hingga skripsi dapat terselesaikan.

5. Jamilah Sarimanah, M.Si., Apt. dan seluruh tim penguji yang telah memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Pihak RSUD Dr. Moewardi di Surakarta yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian di rumah sakit yang bersangkutan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta, serta seluruh staf karyawan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.
8. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak mungkin dapat penulis sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk melengkapi dan memperbaiki.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Farmasi dan Almamater tercinta.

Surakarta, Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Pemasaran dan Jasa Kesehatan	7
1. Pengertian Pemasaran	7
2. Pengertian Jasa	8
B. Kepuasan	10
1. Pengertian kepuasan.....	10
2. Indikator kepuasan	11
2.1 Kepuasan Pasien Keseluruhan.....	11
2.2 Dimensi Kepuasan Pasien	11
2.3 Kesesuaian harapan	12
2.4 Minat Pembelian Ulang.....	12
2.5 Kesedian Untuk Merekomendasi	12
2.6 Ketidakpuasan pasien.....	13

C. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian kualitas pelayanan	13
2. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan.....	14
2.1 Bukti fisik (<i>Tangible</i>).....	14
2.2 Keandalan (<i>Reliability</i>)	14
2.3 Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	14
2.4 Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>)	14
2.5 Empati (<i>Emphaty</i>)	15
2.6 Harga jual (<i>Price</i>)	15
3. Faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.....	15
3.1 Bukti fisik (<i>tangible</i>)	15
3.2 Kehandalan (<i>reliability</i>)	16
3.3 Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	16
3.4 Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>).....	17
3.5 Empati (<i>empathy</i>)	18
3.6 Harga jual (<i>price</i>)	19
D. Kerangka Pemikiran Teoritis	19
E. Landasan Teori.....	21
F. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel.....	24
B. Variabel Penelitian	24
1. Klasifikasi variabel.....	26
1.1. Variabel bebas.....	26
1.2. Variabel terikat.....	26
2. Definisi operasional variabel.....	26
C. Pengumpulan Data	27
D. Teknik Sampling	29
E. Desain Penelitian.....	30
1. Desain penelitian	30
2. Jenis data	30
F. Teknik Analisis	30
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
3. Uji asumsi dasar	33
3.1 Uji Normalitas.....	33
3.2 Uji Linieritas	33
3.3 Analisis Regresi <i>Linier</i> Sederhana.....	34
3.4 Analisis Regresi <i>Linier</i> Berganda	34
3.4.1 Analisis Korelasi Ganda (<i>R</i>).....	34
3.4.2 Analisis determinasi (R^2).....	35
3.4.3 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji <i>F</i>).....	35
3.4.5 Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji <i>t</i>) ...	35

4.	Uji asumsi klasik regresi	35
4.1	Uji <i>Multikolinearitas</i>	35
4.2	Uji <i>Heteroskedastisitas</i>	36
4.3	Uji <i>autokorelasi</i>	37
G.	Skema Penelitian	38
H.	Jadwal Kegiatan Penelitian	39
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A.	Kepuasan Pelanggan	39
1.	Uji instrument.....	39
1.1.	Uji validitas.....	39
1.2.	Uji reliabilitas.....	43
B.	Jumlah Sampel untuk Penelitian	44
C.	Deskripsi Responden.....	45
1.	Responden.....	45
D.	Hasil Analisis Data.....	48
1.	Hasil uji asumsi dasar.....	48
1.1.	Uji normalitas.....	48
1.2.	Uji linieritas.....	49
2.	Uji asumsi klasik regresi	55
2.1.	Uji multikolinearitas.....	55
2.2.	Uji heteroskedastisitas.....	56
2.3.	Uji auto korelasi.....	57
BAB V	KESIMPULAN DAN SARARAN	58
A.	Kesimpulan.....	58
B.	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Pikir Penelitian	20
2. Diagram alur jalannya penelitian di UDPF Dr.Moewardi	38
3. <i>Normal P-P plot of regression standardized residual</i>	48
4. Scatterplot	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Indikator variabel penelitian	25
2. Skala Pengukuran Menurut Likert	28
3. Interpretasi koefisien korelasi	34
4. Klasifikasi nilai DM.....	37
5. Hasil uji validitas dimensi <i>tangible</i>	40
6. Hasil uji validitas dimensi <i>reability</i>	40
7. Hasil uji validitas dimensi <i>responsiveness</i>	41
8. Hasil uji validitas dimensi <i>assurance</i>	41
9. Hasil uji validitas dimensi <i>emphaty</i>	42
10. Hasil uji validitas dimensi <i>price</i>	42
11. Hasil uji validitas dimensi kepuasan pasien.....	43
12. Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner.....	43
13. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	45
14. Distribusi Responden Menurut Usia	46
15. Distribusi Responden menurut pekerjaan	47
16. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Pendidikan	47
17. Correlations	50
18. Model Summary ^b	52
19. ANOVA ^b	53
20. Coefficients ^a	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Ijin Penelitian	63
2. Surat Persetujuan menjadi responden sebelum pengujian	64
3. Kuesioner penelitian sebelum pengujian	65
4. Surat Persetujuan menjadi responden setelah pengujian	71
5. Kuesioner penelitian setelah pengujian.....	72
6. Data uji validitas dan reabilitas kuesioner pasien	78
7. Hasil Uji Instrumen	80
8. Tabulasi data dan penelitian.....	89
9. Total skor tiap variabel.....	98
10. Hasil Analisis Regresi	107
11. Gambar lokasi pengambilan data	112

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pasien untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pasien serta kebutuhan mereka. Demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pasien dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pasien yang menyenangkan (Atmawati dkk, 2007)

Pertanyaan yang muncul adalah apakah sistem pelayanan kesehatan Indonesia sudah baik dalam menangani masalah kesehatan Indonesia. Salah satunya permasalahan yang terjadi adalah pelayanan kesehatan di RSUD. Untuk meningkatkan mutu pelayanan adalah dari aspek teknis medis yang hanya berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien saja atau mutu kesehatan dari sudut pandang sosial dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk akibat-akibat manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya.

Kualitas pelayanan RS dapat diketahui dari penampilan profesional personil RS, mewujudkan efisiensi, berkompetisi secara sehat menjalankan fungsi sosialnya dengan baik dan efektifitas pelayanan serta kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ditentukan oleh keseluruhan pelayanan: pelayanan administrasi, peralatan pengobatan, fasilitas dan estetika RS itu sendiri.

Ketidakpuasan pasien yang paling sering dikemukakan adalah sikap dan perilaku petugas RS, antara lain: pelayanan yang terlambat, petugas yang kurang komunikatif dan informatif terhadap pasien, aspek pelayanan yang lama di RS, serta ketertiban dan kebersihan lingkungan RS. Kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, harga, biaya, serta tenaga kesehatan gagal berkomunikasi dengan pasien menduduki peringkat tinggi dalam persepsi kepuasan pasien di RS. Tidak jarang pasien merasa *outcome* tidak sesuai dengan harapannya merasa puas karena diberikan pelayanan dengan sikap dan perilaku yang menghargainya (Jacobalis, 1989).

Kepuasan pasien adalah kebutuhan mendasar bagi penyedia layanan kesehatan. Kepuasan pasien hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pasiennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh konsumen secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan pasien (Kotler, 2005).

Pada dasarnya pelayanan rumah sakit diperlukan setiap orang untuk keperluan kesehatannya, maka diharapkan kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan dan mempengaruhi keputusan dan kepercayaan pasien untuk menggunakan jasa layanan kesehatan RSUD Dr.Moewardi salah satunya.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi, 2001 dimensi kualitas jasa (*SERVQUAL*) meliputi *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Karena dari kelima dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda, serta menganalisis kepuasan pasien, dimana *ekspektasi* merupakan

harapanyang dimiliki pasien tentang rumah sakit yang dikunjungi dengan kenyataan yang didapatkan pasien saat membeli obat di rumah sakit.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tentang kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh pada kepuasanpasien antara lain:

1. Hasil penelitian Achmad pada tahun 2010 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III di Rumah SakitUmum Daerah Pandan Arang Kabupten Boyolali”, menunjukkan variabel *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Emphty* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit.Variasi dalam kepuasan pasien rawat inap kelas III Rumah Sakit Umum Daerah PandanArang Kabupaten Boyolali dijelaskan oleh variabel *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Emphaty* sebesar 97% dan selebihnya sebesar 3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak terakomodasi dalam model penelitian (gangguan-error).
2. Hasil penelitian Rahmulyono (2008) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok 1 di Sleman”, menunjukkan variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* sebesar 46, 4%, sisanya sebesar 53, 6% dipengaruhi oleh variabel variabel lain yang tidak terakomodasi dalam model (gangguan-error).
3. Hasil penelitian Khasanah (2010) dengan judul “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang” menunjukkan *reability*, *reponsiveness*, *assurance*, *emphaty*dan *tangible*

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di RS St. Elisabeth Semarang. Variasi dalam kepuasan terhadap loyalitas 71,6% sisanya sebesar 28,4% di pengaruhi oleh variabel-variabel lain.

Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi keputusan dalam pengambilan sikap. Hal yang menarik untuk diteliti adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan tenaga medis dan non medis di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi, apakah sudah memuaskan harapan pasien. Tidak dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap rumah sakit, yang tentu saja berbeda.

Berdasarkan latar belakang tersebut guna dapat meneliti lebih dalam sudut pandang kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan nilai maka saya merasa tertarik untuk mengajukan skripsi. Judul yang dipilih tentang “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI UDPF REGULER INSTALASI FARMASI RSUD Dr. MOEWARDI”, dengan menggunakan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *price*.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, dirumuskan permasalahan dalam penelitian yakni:

1. Apakah kualitas layanan yang meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Price* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi?

2. Apakah kualitas layanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Price* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi?
3. Seberapa besar variasi dari kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi dapat dijelaskan oleh variabel-variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Price*?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui :

1. Besarnya kualitas layanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, Emphaty* dan *Price* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi.
2. Besarnya kualitas layanan yang meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Price* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi.
3. Besarnya variasi dari kepuasan pasien di UDPF Reguler Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi yang dapat di jelaskan oleh variabel *Tangible, Reliability, Resposiveness, Assurance, Emphaty* dan *Price*.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak RSUD Moewardi, di harapkan menjadi salah satu parameter evaluasi dan informasi terkait kualitas pelayanan dan strategi pemasaran,

sehingga diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Moewardi.

2. Bagi pembaca, sebagai saran untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian pemasaran. Terutama yang berhubungan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Moewardi.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti lebih lanjut mengenai seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada RSUD Moewardi.