

INTISARI

ANINDITO, P.A. ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI APOTEK PUSKESMAS KARANGPANDAN MARET 2013. SKRIPSI. FAKULTAS FARMASI. UNIVERSITAS SETIA BUDI. SURAKARTA

Peningkatan taraf hidup masyarakat, seiring dengan tuntutan kualitas pelayanan kesehatan. Contoh pelayanan kesehatan adalah pelayanan farmasi yang diberikan di puskesmas. Indikator utama keberhasilan pelayanan adalah kepuasan pengguna pelayanan farmasi. Fokus utama dalam pelayanan meliputi 5 dimensi penilaian yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian langsung terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan secara parsial dan secara simultan, dan mengetahui pengaruh variabel-variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif untuk mengkaji hipotesis yang ada. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien orang tua, dan dewasa yang dilayani di Puskesmas Karangpandan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisa data menggunakan uji regresi sederhana dan berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kehandalan, daya tanggap dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sedangkan bukti fisik dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangpandan sedangkan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangpandan. Besarnya variabel kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangpandan dapat ditentukan oleh variabel bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian langsung sebesar 50,5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Puskesmas Karangpandan

ABSTRACT

ANINDITO, P.A. ANALYSIS OF HEALTH CARE QUALITY EFFECT TO OUTPATIENT SATISFACTION AT THE PHARMACY OF KARANGPANDAN HEALTH CENTER IN MARCH 2013. THESIS. FACULTY OF PHARMACY. UNIVERSITY OF MIND AND FAITHFUL. SURAKARTA

Improving standards of living, along with the demand for health care quality. The example of health care is a pharmaceutical service provided in health center. The main indicator of the success in this service is the satisfaction of pharmacy service user. The main in service focus in the 5 dimensionals assessment include tangible, reability, responsiveness, assurance, empathy. This study aimed to determine the effect of tangible, reability, responsiveness, assurance, and empathy to the patient satisfaction level in the Karangpandan Health Center partially and simultaneously, and determine the influence of these variables on the opatient satisfaction level.

This study was associative to examine the existing hypothesis. The sample used in this study were elderly patients, and adults who served in Karangpandan Health Center with technique sampling using purposive sampling. Data analysis using simple ang multiple regression by SPSS program.

The results showed that partially, reliability, responsiveness and empathy significantly affect patient satisfaction while tangible and assurance did not affect significanttly to patient satisfaction of outpatient in Karangpandan Health Center. Simultaneously tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy significantly affect patient satisfaction of outpatient in Karangpandan Health Center. The total of patient satisfaction variable of outpatient in Karangpandan Health Center could be determined by tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables as 50.5%.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Karangpandan Health Center

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan konsumen atau pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti puskesmas untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Assuari, 2006).

Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas merupakan pelayanan kesehatan yang menyeluruh, yang meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan), dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan). Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, dengan tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Oleh karenanya diharapkan setiap puskesmas hendaknya berorientasi pada kepuasan pasien untuk dapat bersaing dengan puskesmas lain dan juga penyedia layanan kesehatan lain.

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi kesehatan yang langsung memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terintegrasi kepada masyarakat di wilayah kerja tertentu dalam usaha-usaha kesehatan pokok. Puskesmas dengan kata lain mempunyai wewenang dan tanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan masyarakat dalam wilayah kerjanya (Azwar, 1980).

Puskesmas Karangpandan terletak di kecamatan Karangpandan, dimana merupakan wilayah Pembantu Bupati. Puskesmas Induk Karangpandan merupakan Puskesmas dengan fasilitas rawat inap dimana gedung Puskesmas rawat inap dibangun dalam bentuk RS tipe D dan dilengkapi dengan rumah dinas dokter, paramedis, tempat parkir dan halaman yang luas. Fasilitas peralatan dan obat cukup baik dalam jumlah dan macamnya. Puskesmas juga memiliki puskesmas keliling (*Ambulance*) dalam menunjang pelayanan. Puskesmas Karangpandan merasakan persoalan yang sama dengan puskesmas lain yaitu persaingan yang ketat. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari segi teknologi pemeriksaan, akan tetapi persaingan yang lebih berat yaitu persaingan dalam pelayanan kesehatan lebih baik dibanding puskesmas lain untuk mencapai kepuasan pasien di puskesmas. Salah satu aspek yang perlu ditingkatkan kualitasnya adalah aspek pelayanan dibidang kesehatan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 658/Menkes/SK/IV/2005 tentang standar pelayanan kesehatan di Puskesmas arah pembangunan kesehatan menuju Indonesia Sehat adalah terselenggaranya pelayanan kesehatan yang bermutu, adil, dan merata dengan memberikan perhatian khusus kepada penduduk miskin, anak-anak dan para lanjut usia yang

terlantar baik di perkotaan maupun di pedesaan. Prioritas diberikan pula kepada daerah terpencil, pemukiman baru, wilayah perbatasan dan pulau-pulau terluas serta daerah kantong-kantong keluarga miskin (Depkes, 2012).

Keberhasilan pelayanan kesehatan melalui puskesmas memberikan kontribusi yang cukup besar didalam mewujudkan Indonesia Sehat. Berbagai masalah yang timbul dalam mewujudkan kondisi tersebut telah dicoba diatasi dengan diluncurkannya kebijakan dasar puskesmas yang merupakan dari reformasi kesehatan (Depkes, 2012).

Sesuai dengan reformasi kesehatan, fungsi puskesmas yang tadinya berorientasi kepada upaya kuratif dan rehabilitatif, bergeser kepada upaya preventif dan promotif tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif. Fungsi puskesmas juga makin kompleks yakni sebagai pusat pemberdayaan masyarakat, serta pusat pelayanan kesehatan masyarakat strata pertama yaitu meliputi pelayanan kesehatan perorangan (*private good*) dengan tujuan utama memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta mencegah penyakit tanpa mengabaikan upaya kuratif dan rehabilitatif (Depkes, 2012).

Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan keperawatan (Kotler, 1997).

Fokus utama dalam pelayanan meliputi 5 dimensi penilaian yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*emphaty*).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 1996). Dua unsur penting dalam upaya peningkatan pelayanan kesehatan adalah tingkat kepuasan pasien sebagai pengguna jasa dan pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Menilik dari penelitian terdahulu tentang betapa pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen antara lain:

1. Hasil penelitian Edi Suswardji (2012) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur” menunjukkan 26,21% berpengaruh terhadap kepuasan pasien Puskesmas sisanya sebesar 73,79% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.
2. Hasil penelitian Imroatul Khasanah (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang” menunjukkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di RS St. Elisabeth Semarang. Variasi dalam kepuasan terhadap loyalitas 71,6% sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.
3. Hasil penelitian Resha (2011) dengan judul “Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo”, menunjukkan bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan kepastian dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

konsumen di Apotek Pajang Kabupaten Sukoharjo dengan korelasi lemah. Variasi dalam kepuasan terhadap loyalitas 36,30% sisanya sebesar 63,70% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

4. Hasil penelitian Rahmulyono (2008) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman”, menunjukkan variabel *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibel* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Depok I di Sleman. Variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh variabel *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibel* sebesar 46,4% sisanya sebesar 53,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain.

Berdasarkan data kunjungan pasien dan penerimaan rata-rata perbulan pada bulan Januari sampai Desember 2011, terjadi penurunan kira-kira 3-5% di Puskesmas Karangpandan. Hal ini mengindikasikan terjadi penurunan kualitas pelayan kesehatan di puskesmas Karangpandan. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Puskesmas Karangpandan di Kabupaten Karanganyar guna mengetahui kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Secara parsial apakah bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung

- (*emphaty*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan?
2. Secara simultan apakah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan?
 3. Seberapa besar variabel kepuasan pasien umum rawat jalan di Puskesmas Karangpandan dapat ditentukan oleh variabel bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*)?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh secara parsial bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan.
2. Mengetahui pengaruh secara simultan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Karangpandan.
3. Mengetahui seberapa besar variabel kepuasan pasien umum rawat jalan di Puskesmas Karangpandan dapat ditentukan oleh variabel bukti fisik

(*tangible*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian langsung (*emphaty*).

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Instalasi Farmasi: menjadikan bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan, sehingga mutu pelayanan yang berorientasi pada penderita dapat ditingkatkan.
2. Bagi peneliti: hasil penelitian ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan peneliti khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Karangpandan.
3. Bagi ilmu pengetahuan: baik dalam akademis atau ilmiah dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, dalam upaya mengembangkan pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*).