

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI APOTEK RAWAT JALAN
RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA TAHUN 2013**



oleh :

**Susila Pujiyati
15113372 A**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI APOTEK RAWAT JALAN
RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA TAHUN 2013**

SKRIPSI
Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)
Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi

Oleh:

Susila Pujiyati
15113372 A

FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI

SURAKARTA

2013

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 yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, Desember 2013

Susila Pujiyati

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohiim

Puji syukur Alhamdulillah atas segala limpahan karunia dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penulis mengambil judul penelitian “**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA TAHUN 2013**”, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat terhadap kemajuan pendidikan khususnya di bidang farmasi.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada banyak pihak yang telah berperan serta dalam membantu terselesaikannya penelitian ini, antara lain:

1. Winarso Soeryolegowo, SH., M.Pd.,, selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R. A., Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt., selaku Dekan Universitas Setia Budi Surakarta dan sebagai dosen penguji I yang telah memberikan saran, masukan dan bimbingan agar skripsi ini menjadi lebih baik dan sempurna.
3. Dra. Elina Endang S., M.Si selaku pembimbing utama yang penuh kesabaran dan cinta kasihnya membimbing, mengarahkan serta memberikan masukan kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Dra. Pudiastuti RSP, MM., Apt selaku dosen pembimbing II yang penuh kesabaran membimbing dan mengarahkan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
5. Jamilah Sarimanah, M.Si., Apt sebagai dosen penguji II yang telah member saran, pengarahan, masukan dan bimbingan demi perbaikan bagi skripsi ini.
6. Drg. R. Basoeki Soetardjo, MMR selaku direktur RSUD Dr. Moewardi Surakarta yang telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Demikain skripsi ini penyusun buat, dalam segala keterbatasan yang ada. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu setiap masukan akan penulis gunakan untuk perbaikan lebih lanjut.

Surakarta, Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Rumah Sakit	12
1. Pengertian Rumah Sakit Umum	13
2. Jenis-jenis Rumah Sakit	13
3. Tugas Rumah Sakit Umum Daerah	14
4. Fungsi Rumah Sakit	15
5. Karakteristik Rumah Sakit	15
6. Sejarah RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	16
7. Kedudukan Dan Status RSUD Dr. Moewardi	19

8. Falsafah, Visi, Misi, Tujuan dan Motto Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.....	20
B. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	21
1. Pengertian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	21
2. Tugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit	21
3. Falsafah dan Tujuan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.....	23
4. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.....	25
5. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.....	26
C. Jasa	28
1. Pengertian Jasa	28
2. Karakteristik Jasa.....	29
3. Klasifikasi Jasa	30
4. Jasa pelayanan Rumah Sakit.....	32
D. Kepuasan Konsumen	33
1. Pengertian kepuasan	33
2. Pengukuran Kepuasan Konsumen	35
3. Perilaku Konsumen	37
4. Teori perilaku konsumen	37
5. Proses keputusan membeli	38
E. Kualitas Pelayanan	40
1. Penilaian Kualitas Pelayanan.....	41
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	42
3. Manfaat Kualitas Pelayanan	43
4. Metode <i>Servqual</i>	44
F. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	49
G. Kerangka Pemikiran	50
H. Landasan Teori	52
I. Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Rancangan Penelitian	56
B. Subjek dan Lokasi Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel.....	57
1. Populasi	57
2. Sampel	57
D. Menentukan Jumlah Sampel.....	58
E. Metode Pengumpulan Data	
1. Tehnik Sampling.....	59
2. Data.....	60
F. Definisi Operasional Variabel Utama.....	61

G. Variabel Penelitian.....	63
H. Paradigma Penelitian	
I. Alat Penelitian	64
J. Analisis Data	65
1. Uji Instrumen.....	66
2. Uji Distribusi Skor.....	69
3. Uji Asumsi Klasik	69
4. Uji Statistik.....	71
5. Uji Hipotesis.....	75
6. Diagram Kartesius	76
K. Skema Jalannya Penelitian	80
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 81
A. Deskripsi Karakteristik Responden	81
1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.....	81
2. Klasifikasi responden berdasarkan usia.....	82
3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	83
4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan.....	84
B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Kuesioner	85
C. Uji Instrumen.....	86
1. Uji Validitas.....	86
1.1 Hasil Uji Validitas alat ukur kuesioner kinerja.....	86
1.1.1 Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi <i>Tangibles</i>	86
1.1.2 Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi <i>Reliability</i>	87
1.1.3 Uji Validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi <i>Resposiveness</i>	87
1.1.4 Uji Validitas alat ukur kuesioner kinerja <i>Assurance</i>	88
1.1.5 Uji Validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi <i>Empathy</i>	88
2. Uji Reliabilitas Alat Ukur Kuesioner	89
D. Analisa Data Secara Deskriptif.....	90
1. Analisis Data Deskriptif Kinerja Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan.....	90
2. Hasil analisis data deskriptif kepuasan pasien rawat jalan terhadap dimensi kualitas pelayanan.....	106
E. Analisis Distribusi Skor.....	110
1. Kategori distribusi skor persepsi responden terhadap dimensi kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	111

2.	Kategori distribusi skor ekspektasi responden terhadap dimensi kualitas pelayanan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta	113
3.	Perbedaan antara kinerja dan harapan	114
F.	Uji Asumsi Klasik	116
1.	Uji multikolinearitas	116
2.	Uji Autokorelasi	117
3.	Uji heteroskedastisitas	118
4.	Uji normalitas	119
G.	Analisis Regresi Linear	121
1.	Uji Regresi Linear Sederhana	121
2.	Uji Linear Berganda	123
3.	Koefisien Determinasi	124
H.	Analisis <i>Gap</i> Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	125
I.	Analisis Tingkat Kesesuaian	132
1.	Kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan pasien rawat jalan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta	132
a.	Rata-rata untuk skor pada komponen <i>Tangibles</i>	134
b.	Rata-rata untuk skor pada komponen <i>Reliability</i>	135
c.	Rata-rata untuk skor pada komponen <i>Responsiveness</i>	136
d.	Rata-rata untuk skor pada komponen <i>Assurance</i>	137
e.	Rata-rata untuk skor pada komponen <i>Empathy</i>	138
2.	Kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan pasien rawat jalan terhadap dua puluh sembilan item pernyataan secara keseluruhan	141
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		145
A.	Kesimpulan	145
B.	Saran	146
DAFTAR PUSTAKA		148
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	25
2. Nilai jenjang indikator.....	34
3. Kepuasan Pelanggan	35
4. Hubungan Masing-masing gap	48
5. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	50
6. Paradigma penelitian.....	63
7. Pembagian kuadran diagram kartesius (Kotler and Keller, 2006)	77
8. Skema Jalannya Penelitian.....	80
9. Grafik Scaterplot untuk Uji Heteroskdastisitas	119
10. Grafik Normal P-P Plot Untuk Uji Normalitas	121
11. Diagram kartesius kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari <i>Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy</i>	140

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Kriteria intepretasi skor persentase kepuasan	34
2. Jumlah dan Persentase Responden menurut Jenis Kelamin.....	82
3. Jumlah dan Persentase Responden menurut Usia	83
4. Jumlah dan Persentase Responden menurut Pendidikan	83
5. Jumlah dan Persentase Responden menurut Pekerjaan.....	84
6. Hasil uji validitas Alat Ukur Kuesioner Kinerja Dimensi <i>Tangibles</i>	86
7. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi <i>Reliability</i>	87
8. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi <i>Responsiveness</i>	87
9. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi <i>Assurance</i>	88
10. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi <i>Empaty</i>	88
11. Hasil Uji Reliabilitas Alat Ukur Kuesioner	90
12. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Kinerja.....	91
13. Jumlah dan Persentase Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien	107
14. Distribusi Skor Jawaban, Rata-rata Jawaban dan Hasil Pengkategorian Rata-rata Jawaban Persepsi Responden Terhadap Dimensi Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	112
15. Distribusi Skor Jawaban, Rata-rata Jawaban dan Hasil Pengkategorian Rata-rata Jawaban Ekspektasi Responden terhadap Dimensi-dimensi Aspek Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	114
16. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Antara Kinerja dan Harapan Responden di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	115
17. Hasil Uji Multikolinearitas.....	117

18. Hasil Autokorelasi berdasarkan Uji Durbin Watson	117
19. Tingkat Kesesuaian Masing-masing Komponen Penilaian secara Keseluruhan	122
20. Hasil Analisis Regresi linier berganda Dimensi Kualitas pelayanan yang Diterima Oleh Pasien Rawat Jalan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	124
21. Hasil Analisis koefisien Determinasi Dimensi Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	125
22. Peringkat Gap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	126
23. Rata-rata Komponen Penilaian <i>Tangibles</i>	134
24. Rata-rata Komponen Penilaian <i>Reliability</i>	135
25. Rata-rata Komponen Penilaian <i>Responsiveness</i>	136
26. Rata-rata Komponen Penilaian <i>Assurance</i>	137
27. Rata-rata Komponen Penilaian <i>Empathy</i>	138
28. Tingkat Kesesuaian Masing-masing Komponen Penilaian Secara Keseluruhan	142

DAFTAR LAMPIRAN

1. Permohonan ijin penelitian	150
2. Pengantar penelitian	151
3. Uji Coba Kuesioner Untuk Uji Validitas dan Reliabilitas	152
4. Data skor Uji Coba Kuesioner untuk Kinerja Apotek rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	159
5. Hasil Uji Coba Validitas Kuesioner Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	176
6. Hasil Uji Coba Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	179
7. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Deskripsi Pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	209
8. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Kinerja Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	187
9. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	196
10. Data Skor Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	209
11. Frekuensi Skor - Jawaban Responden Terhadap Deskripsi Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta	219
12. Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Kinerja Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta	221
13. Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Harapan Pasien Rawat Jalan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	229

14. Frekuensi Skor Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	236
15. Distribusi Skor Jawaban Responden, Skor Total, Rata-rata Perdimensi dan Rata-rata II terhadap Kinerja di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta	238
16. Distribusi Skor Jawaban Responden, Skor Total, Rata-rata Perdimensi dan Rata-rata II terhadap Harapan Pasien Rawat Jalan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta	239
17. Perhitungan GAP Lima Dimensi Kualitas Pelayanan.....	240
18. Uji Regresi Linear Berganda.....	241
19. Tabel Penentuan Jumlah Sampel	245
20. Data Populasi Pasien Rawat Jalan di Apotek rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta	246
21. Tabel Nilai Koefisien “R” Satu Sisi.....	248

INTISARI

PUJIYATI S., 2013, ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Seiring dengan bertambah tingginya tuntutan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan, maka perlu adanya peningkatan pelayanan yang berkualitas oleh pihak penyedia jasa pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 347 responden. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji *GAP* untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pasien rawat jalan. Uji Regresi Linear untuk mengetahui apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pengolahan data hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan program *SPSS versi 17 for window*.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata kualitas pelayanan farmasi yang diterima dengan yang diharapkan, kualitas pelayanan farmasi sudah memuaskan pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien dengan signifikansi $\leq 0,05$ dan berpengaruh secara simultan dengan nilai signifikansi $0,000 \leq 0,05$. Besarnya faktor kepuasan pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas pelayanan *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 22,1%.

Kata kunci: kepuasan pasien rawat jalan, kualitas pelayanan, Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta

ABSTRACT

PUJIYATI S., 2013, THE ANALYSIS OF THE QUALITY OF PHARMACY SERVICE TO THE PATIENT SATISFACTION IN THE OUT PATIENT DRUGSTORE OF Dr MOEWARDI STATE HOSPITAL SURAKARTA. THESIS. PHARMACY FACULTY. SETIABUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Along with the rise of demand and hopes from the customers to the health service, the improvement of qualified service by the health service provider is truly needed. The reserach is aim at understanding the influence of the quality of service to the satisfaction of out patient in the out patient drugstore of Dr Moewardi state hospital surakarta.

The study is a survey research with questionair as the data collector. The samples taken by purposive sampling method is for 347 respondents. Data were analysed by GAP test to see whether there is a difference between the level of quality of service received and the level of service hoped by the out patients. Linear Regression test was taken to know whether the dimensions of service quality influence significantly to the out patient satisfaction. The result data of the research were conducted by *SPSS versi 17 for window* program.

Based on the research result, it can be concluded that there is a significant difference between the average of pharmacy service quality received and hoped. The quality of pharmacy service has satisfied the patient of out drugstore of Dr Moewardi state hospital surakarta. *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* and *Empathy* dimensions influent partially to the patient satisfaction with $\leq 0,05$ significantand influent simultantly with significant mark $0,000 \leq 0,05$. The patient satisfaction factor in out drugstore of Dr Moewardi state hospital surakarta can be explained by factors of service quality such as *Tangibles, Reliabiliy, Responsiveness, Assurance* and *Empathy* with the mark of *Adjusted R Square* of 22,1%.

Key words: the satisfaction of out patient, sevice quality, out drugstore of Dr Moewardi state hospital surakarta.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak asasi manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh dan berkesinambungan, dengan tujuan guna meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi-tingginya (DepKes RI 2004).

Kesehatan pada hakikatnya adalah unsur yang tidak terpisahkan dari kesejahteraan manusia, serta merupakan kondisi normal yang menjadi hak wajar bagi setiap orang yang hidup dalam upaya penyesuaian dengan lingkungan. Tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang baik semakin meningkat seiring dengan meningkatnya pengetahuan dan ekonomi masyarakat.

Memasuki abad ke-21, Indonesia menghadapi berbagai perubahan dan tantangan strategis, baik eksternal maupun internal yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan.

Program pembangunan kesehatan masyarakat merupakan salah satu program utama, mendasar dan terpadu yang ditujukan untuk memperluas cakupan dan juga meningkatkan pelayanan kesehatan umum, serta menumbuh kembangkan sikap dan perilaku hidup mandiri dalam hal pemeliharaan kesehatan.

Undang-undang kesehatan nomor 36 tahun 2009 menjelaskan mengenai upaya untuk meningkatkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya berupa upaya penyembuhan penyakit yang secara berangsur-angsur berkembang ke arah keterpaduan upaya kesehatan untuk seluruh masyarakat dengan mengikutsertakan masyarakat secara luas yang mencakup upaya pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang bersifat menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Menurut Undang-Undang Kesehatan nomor 44 tahun 2009, pada hakekatnya Rumah Sakit berfungsi sebagai tempat penyembuhan dan pemulihan kesehatan, dan fungsi dimaksud memiliki makna tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam upaya pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka pasien yang memperoleh jasa pelayanan memiliki harapan tertentu. Bila jasa rumah sakit yang diterimanya dapat memenuhi bahkan melebihi dari yang diharapkan dalam waktu ke waktu, akan tumbuh pemikiran dalam diri pasien bahwa inilah suatu jasa pelayanan rumah sakit yang bermutu.

Tujuan utama rumah sakit dalam menghasilkan layanan berkualitas adalah tercapainya kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complaint*) daripada konsumen sehingga menunjukkan kinerja

(*performance*) perusahaan yang meningkat. Pelayanan kesehatan ini tidak lepas dari upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna, sehingga RSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat mencapai tujuan dan misinya.

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di Rumah Sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas RSUD Dr. Moewardi Surakarta merupakan lembaga penyedia layanan jasa kesehatan yang mengalami persaingan dengan rumah sakit lain. Persaingan yang terjadi tidak hanya dari sisi teknologi pemeriksaan yang dimiliki, tetapi juga persaingan dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas, bermutu dan prima sehingga dapat memuaskan pasien atau konsumen.

Rumah sakit ini merupakan rumah sakit tipe A yang berfungsi sebagai rumah sakit rujukan dari rumah sakit yang ada disekitar kota Surakarta. Salah satu unsur penting yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu di rumah sakit adalah pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Tugas pelayanan kefarmasian salah satunya adalah memberikan pelayanan obat yang bermutu.

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor : 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi Rumah Sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *Pharmaceutical Care* (pelayanan kefarmasian). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup dari pasien, termasuk pasien rawat jalan.

Kualitas pelayanan secara pasti di Instalasi Farmasi Rumah Sakit sangat sulit ditentukan, karena produk yang dirasakan adalah *intangible*. Agar Rumah Sakit dapat memperoleh ukuran dimensi pelayanan yang berkualitas, maka manajemen harus terus menggalinya dari kepuasan pasien terhadap pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit, sehingga diharapkan pasien dapat menilai kualitas pelayanan dengan membandingkan apa yang mereka terima (*perceived service*) dengan apa yang mereka harapkan (*expected service*).

Kualitas dalam dimensi pelayanan kesehatan tidak dapat disamakan dengan industri jasa lainnya, karena dalam pelayanan kesehatan selalu mencakup dua kualitas yaitu kualitas non medis dan kualitas medis. Perlakuan untuk pelayanan yang berkualitas pada jasa kesehatan akan lebih kompleks, belum lagi jika mengingat bahwa di dalam kualitas medis terdapat keterbatasan-keterbatasan lain seperti yang berkaitan dengan kode etik dan standar pelayanan rumah sakit. Keadaan yang demikian akan memacu perkembangan industri jasa kesehatan, dalam hal ini rumah sakit. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa kesehatan yang baik adalah sekurang-kurangnya sama dengan apa yang dirasakan

konsumen (Supranto, 1997). Tidak hanya sekedar menampung orang sakit, namun harus lebih memperhatikan aspek kepuasan bagi para pemakai jasanya atau pasien. Kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan yang diharapkan. Pelayanan yang berkualitas dan persaingan yang ketat mendorong rumah sakit dapat mengetahui pelayanan yang bagaimana yang dapat memberikan kepuasan kepada para pemakai jasanya.

Kenyataannya saat ini masih banyak Instalasi Farmasi Rumah Sakit di Indonesia yang belum melaksanakan pelayanan farmasi sebagaimana mestinya. Banyak kendala seperti yang terkait dengan kebijakan manajemen rumah sakit, peran Apoteker yang kurang maksimal dalam berinteraksi dengan pasien dan sumber daya manusianya yang belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan suatu usaha.

Pelayanan yang diberikan oleh RSUD Dr. Moewardi Surakarta berupa pelayanan produk dan jasa. Pelayanan jasa yang diberikan sangat sulit untuk menentukan kualitas pelayanan secara pasti, karena produk yang dirasakan adalah *intangible*. Pelayanan yang berkualitas dalam hal ini dapat diukur dari menggali kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta, sehingga diharapkan pasien Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat menilai kualitas pelanggan dengan cara membandingkan apa yang mereka terima (*perceived service*) dengan apa yang mereka harapkan (*expected service*).

Penilaian kualitas pelayanan yang banyak mendapatkan perhatian adalah yang lebih dikenal *SERVQUAL*, yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang mendefinisikan sekumpulan atribut-atribut pelayanan secara lengkap, dimana konsumen menggunakan sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan. 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*), (Kohler and Keller, 2006)

Adanya kualitas pelayanan yang tinggi diharapkan akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dengan meningkatnya kepuasan pasien maka akan memberikan citra yang baik bagi Instalasi Farmasi khususnya dan Rumah Sakit pada umumnya, yang dalam penelitian ini adalah Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Menilik dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan, terbukti betapa pentingnya kualitas pelayanan apotek rumah sakit yang berimbas pada kepuasan pasien. Penelitian lain yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Kuncoro (2007), dengan judul penelitian Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa VIP Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh

positif terhadap kepuasan konsumen dan variabel *responsiveness* adalah variabel yang paling dominan.

2. Penelitian yang dilakukan Sulo (2009), dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta diperoleh kesimpulan bahwa pasien rawat jalan belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh IFRS Dr. Oen Surakarta. Hasil uji *gap* menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima dengan tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan. Nilai *gap* terbesar pada dimensi *Responsiveness* sebesar -0,129, kemudian diikuti secara berurutan oleh dimensi *Reliability* sebesar -0,125, *Empathy* sebesar -0,115, *Tangibels* sebesar -0,114 dan *Assurance* sebesar -0,108. Ke lima dimensi kualitas pelayanan *Tangibels*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRS Dr. Oen Surakarta.
3. Penelitian yang dilakukan Dewi (2011), dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRSUD dr. R.Soedjati Purwodadi Grobogan, menunjukkan hasil bahwa bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, masing-masing berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD dr. R. Soedjati Purwodadi Grobogan, dan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD dr. R. Soedjati Purwodadi Grobogan R^2 sebesar 43,8%.

Alasan dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta yaitu semakin pesatnya perkembangan rumah sakit dan apotek saat ini sehingga pasien menuntut pelayanan yang lebih baik dari kompetitornya. Masih banyak pasien yang merasa diperlakukan kurang baik oleh pihak rumah sakit, seperti tidak ditanggapinya keluhan secara serius, tidak mendapatkan informasi obat secara benar dan lengkap dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sehingga peneliti berminat melakukan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka perumusan masalah pada penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta adalah sebagai berikut :

1. Apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan farmasi: *Tangibles*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance* dan *Empathy* masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien?
2. Apakah dimensi-dimensi kualitas pelayanan farmasi: *Tangibles*, *Reliability*, *Resposiveness*, *Assurance* dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien?

3. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan farmasi yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan farmasi yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien?
4. Apakah kualitas pelayanan farmasi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap pasien sudah memuaskan?
5. Seberapa besar faktor kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas pelayanan farmasi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta adalah untuk mengetahui:

1. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan farmasi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan farmasi: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
3. Perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan farmasi yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan farmasi yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien.

4. Kualitas pelayanan farmasi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* terhadap pasien sudah atau belum memuaskan.
5. Besarnya faktor kepuasan pasien yang dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas pelayanan farmasi: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat, diantaranya sebagai berikut:

1. Masukan bagi Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta khususnya dan pihak manajemen RSUD Dr. Moewardi Surakarta berkaitan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan farmasi untuk mencapai kepuasan pasien.
2. Pengembangan ilmu pengetahuan baik akademis dan ilmiah yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yang lebih rasional untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical care*).
3. Bagi farmasis agar dapat meningkatkan kemampuan dan kemauan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian guna mencapai kepuasan pasien.
4. Bagi penulis agar dapat memperluas wawasan dan pengetahuan serta kemampuan dalam menambah ilmu di bidang pemasaran, khususnya terhadap kepuasan konsumen (*customer satisfaction*).
5. Bagi pihak lain dapat sebagai masukan untuk mengembangkan kemampuan dan kemauan untuk mencari inspirasi dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

6. Bagi masyarakat dapat menilai dan merasakan sejauh mana kualitas pelayanan kefarmasian dapat dirasakan dan dapat memberi masukan atau kritikan yang positif demi mencapai kepuasan pasien sesuai yang diharapkan sehingga tercapai peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal pada umumnya dan peningkatan pelayanan farmasi pada umumnya.