

**Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan
Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit
Universitas Muhammadiyah Malang**

**Analysis of the Relationship between Service Quality and Patient
Satisfaction in Outpatient Pharmacy Installation at the University of
Muhammadiyah Malang Hospital**

FX Haryanto Susanto, Nancy Isnawati Simbolon, Eva Monica*

Program Studi Farmasi, Universitas Ma Chung
Villa Puncak Tidar Blok N No.1, Malang 65151, Indonesia

*Corresponding author email: eva.monica@machung.ac.id

Received 12-09-2019 **Accepted** 27-06-2021 **Available online** 17-09-2021

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian yang baik diharapkan dapat mempengaruhi dan membentuk kualitas pelayanan serta kepuasan pasien yang baik pula. Hal ini menyangkut kepentingan rumah sakit itu sendiri berdasarkan kualitas pelayanan yang telah mereka jalankan selama ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang (IFRS UMM) berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di RS UMM. *Output* yang diharapkan dari penelitian ini yakni mengetahui pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangibles* (berwujud/ fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (kepastian/ keyakinan) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini menggunakan 100 responden dan diolah menggunakan regresi linear berganda yang berguna untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian statistik menunjukkan bahwa secara uji simultan, uji parsial maupun koefisien determinasi (R^2) kelima dimensi mutu kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, dimana hasil dari uji simultan adalah 18,843 (0,000). Hasil dari uji parsial pada dimensi *tangibles* adalah 2,451 (0,016), pada dimensi *reliability* adalah 4,349 (0,000), pada dimensi *responsiveness* adalah 2,105 (0,038), pada dimensi *assurance* adalah 2,241 (0,027) dan pada dimensi *empathy* adalah 2,177 (0,032). Koefisien determinasi (R^2) adalah 0,501, yang berarti jika kualitas pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan mengalami peningkatan maka berpengaruh pula terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rawat jalan tersebut.

Kata kunci: analisis regresi linier berganda, kepuasan pasien, kualitas pelayanan, tingkat pengetahuan

ABSTRACT

Good and expected pharmaceutical services can affect and shape the quality of service and good patient satisfaction. This concerns the interests of the hospital itself based on the quality of the services they have been carrying out so far. The purpose of this study was to find out how the relationship between service quality and satisfaction of outpatient patients at the Muhammadiyah University Hospital pharmacy installation based on five dimensions of services quality and this study was conducted at Malang Muhammadiyah University Hospital. The output expected from this study is to determine the effect of five service quality dimensions namely tangibles (tangible/ physical), reliability, responsiveness, assurance and empathy on patient satisfaction. This research was conducted using quantitative methods. This quantitative study used 100 respondents and processed using multiple linear regression which is useful to see the effect of service quality on patient satisfaction. The results of statistical studies show that the simultaneous test, partial test and coefficient of determination (R^2) of the five dimensions of service quality have a positive effect on patient satisfaction, where the results of the simultaneous test are 18,843 (0,000). The results of the partial test on the tangibles dimension were 2.451 (0.016), the reliability dimension was 4.349 (0.000), the responsiveness dimension was 2.105 (0.038), the assurance dimension was 2.224 (0.027) and the empathy dimension was 2.177 (0.032). The result of the coefficient of determination (R^2) is 0.501 which means that if the quality of pharmaceutical services in an outpatient pharmacy installation increases, it will also affect patient satisfaction in the outpatient pharmacy installation.

Keywords: analysis of multiple linear regression, knowledge level, patient satisfaction, service quality

Pendahuluan

Rumah Sakit memiliki berbagai macam sarana serta pelayanan kesehatan yang tersedia untuk mempertahankan kepatuhan dan kesetiaan pasien rawat jalan. Pelayanan rawat jalan dewasa ini mendapatkan perhatian utama bagi manajemen rumah sakit, karena banyaknya jumlah pasien rawat jalan dibandingkan dengan pelayanan yang lainnya. Kompetensi yang semakin ketat pada akhir-akhir ini membuat lembaga penyedia jasa untuk

selalu membuat nyaman pelanggan dan mampu memberikan perawatan atau pelayanan yang terbaik (Supartiningsih, 2019).

Permasalahan yang cukup penting yang berasosiasi dengan kepuasan pasien dan yang harus diperhatikan dari pihak manajemen rumah sakit adalah kualitas pelayanan dengan parameter berwujud/ bukti fisik, keandalan, ketanggapan, kepastian/ keyakinan dan empati yang dapat diberikan petugas maupun karyawan

kesehatan pada pasien sehingga terbentuklah kepuasan pasien. Pada saat ini masyarakat pengguna jasa rumah sakit tidak hanya melihat dan menilai hasil akhir saja, yang merupakan kesembuhan dirinya ataupun keluarga melainkan mereka menilai dan melihat apa yang mereka rasakan dan dapatkan di rumah sakit tersebut. Semakin tinggi keinginan masyarakat maupun rakyat atas peralatan kesehatan yang memiliki kualitas dan terjangkau, maka berbagai cara maupun upaya telah dilakukan untuk dapat memenuhi dan melengkapi keinginan tersebut. Perawatan pelayanan kesehatan ditujukan untuk dapat memberikan rasa puas pada pasien (Fahriadi, 2007).

Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang (RS UMM) merupakan salah satu penyedia jasa layanan kesehatan yang merupakan salah satu pusat laba dari Universitas Muhammadiyah Malang. Dari hasil observasi didapatkan permasalahan bahwa terjadinya jumlah penurunan dan peningkatan terhadap pasien yang berkunjung ke IFRS khususnya rawat jalan dan belum pernah dilakukan pengukuran mengenai kualitas pelayanan dan korelasinya dengan kepuasan pasien.

Menurut Sutrisna dkk. (2008), IF Rawat Jalan RSUD Sragen telah memberikan kepuasan pada pasien atas layanan jasa yang telah sebanding dengan keinginan pasien. Demikian juga pelayanan yang diberikan Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara (Yaseer, 2013) dan Puskesmas

Dalam Kabupaten Musi Banyuasin (Ropal, 2015).

Standar pelayanan kefarmasian di RS telah diatur dalam Permenkes no 72 tahun 2016, namun demikian dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa ketidaksesuaian antara harapan pasien dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian oleh Aryani dkk. (2015) pada pasien rawat jalan IFRS Islam Ibnu Sina Pekanbaru menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien dengan adanya gap terbesar pada dimensi *tangible*. Penelitian lain oleh Supartiningsih (2017) pada pasien rawat jalan RS Sarila Husada Sragen juga mengemukakan bahwa dimensi *tangible* masih sangat rendah dan belum memberikan pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien. Demikian juga penelitian di RS Bunda Kandungan Surabaya oleh Kartikasari dkk. (2014) memiliki kesimpulan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien masih rendah terutama pada dimensi prosedur administrasi sebagai faktor dominan pembentuk kualitas layanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan IFRS UMM berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu berwujud/ fisik, keandalan, ketanggapan, kepastian/keyakinan dan empati serta mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan

pasien IFRS UMM khususnya di Rawat Jalan.

Metode Penelitian

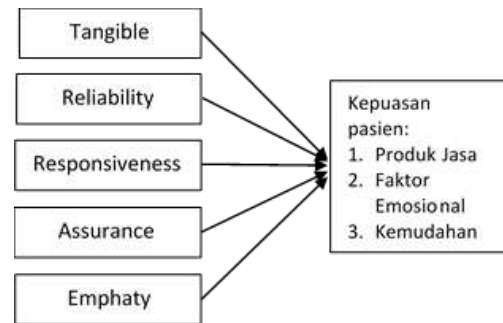
Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian *Cross-Sectional*. Penelitian ini dilakukan di Universitas Muhammadiyah Malang pada Bulan Mei 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan IFRS UMM sedangkan sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan IFRS UMM yang memenuhi kriteria inklusi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Sebelum melakukan penentuan jumlah sampel, dihimpun terlebih dahulu informasi mengenai jumlah pasien yang berobat di rawat jalan IFRS UMM. Pengambilan jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus berikut (Harnani dan Rasyid, 2015):

$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$
$$n = \frac{3.800}{(3.800) \cdot (0,1)^2 + 1}$$
$$n = \frac{3.800}{(38)+1}$$

N = 97,435 yang dibulatkan menjadi 98 responden (peneliti mengambil sampel sebanyak 100 responden).

Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dinilai berdasarkan 5 dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sedangkan

variabel dependen adalah kepuasan pasien. Hubungan antar variabel dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan pengambilan data, instrument penelitian diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Hasil uji validitas instrumen dengan korelasi *Pearson* terhadap angket berwujud/fisik, keandalan, ketanggapan, kepastian/ keyakinan, empati dan kepuasan pasien diperoleh nilai *r* hitung, dimana setiap item telah memenuhi syarat yaitu $< 0,050$ sehingga 37 item valid dan dapat dilanjutkan.

Hasil Uji reliabilitas Instrumen dengan *Cronbach Alpha* terhadap angket berwujud/fisik, keandalan, ketanggapan, kepastian/keyakinan, empati dan kepuasan pasien diperoleh nilai *Cronbach Alpha* yang telah memenuhi syarat yaitu $> 0,600$ sehingga variabel yang digunakan adalah reliable.

Karakteristik Responden Penelitian

Distribusi karakteristik responden perlu diketahui karena

dipandang sebagai faktor yang mempengaruhi hasil penelitian. Demografi responden terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan total kunjungan (Tabel 1).

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik Responden	Kategori	%
Jenis kelamin	Laki-laki	27
	Perempuan	73
Umur	18-25 tahun	56
	26-29 tahun	14
	30-39 tahun	29
	40-49 tahun	1
Pendidikan	SD/ sederajat	3
	SMP/ sederajat	16
	SMA/ sederajat	40
	Sarjana	41
Pekerjaan	Pelajar/ mahasiswa	43
	PNS	18
	Swasta	15
	IRT	12
	Lain-lain	12
Total kunjungan	1-3 kali	35
	4-6 kali	23
	6-10 kali	14
	>10 kali	28

Dari data penelitian yang diambil dan dilakukan analisa secara tabulasi silang, didapatkan hasil bahwa antara responden laki-laki dan perempuan dalam menilai tingkat kepuasan pelayanan hampir sama, namun perbedaan yang terlihat adalah pada penilaian kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* dan *emphaty*. Responden laki-laki lebih menilai bahwa pelayanan kefarmasian yang diberikan meliputi ketanggapan masih belum baik dan hanya pada tingkat cukup, terutama pada hal pemberian solusi dan fasilitas nomor antrian. Sedangkan responden perempuan menilai kualitas layanan

dimensi empati lebih rendah dibandingkan dengan responden laki-laki. Hal ini kemungkinan dikarenakan perempuan cenderung ingin merasakan perhatian dan solusi dari keluhan yang dirasakan.

Sebagian besar responden berusia 18-25 tahun, hal ini sesuai dengan mayoritas pendidikan responden yang adalah pelajar. RS UMM merupakan RS Pendidikan dimana pasien mayoritas dapat berasal dari UMM itu sendiri. Dapat diketahui juga bahwa sebagian besar pendidikan responden adalah SMA dan sarjana yang mana dapat diartikan bahwa responden dapat menilai secara obyektif dan rasional.

Kualitas Pelayanan

Hasil dari deskripsi statistik kualitas pelayanan pada kelima dimensi dapat dilihat pada tabel 2. Dimensi *responsiveness* dan *assurance* dinilai lebih rendah dibandingkan dengan dimensi yang lain. *Resposiveness* meliputi kecepatan pelayanan, pemberian informasi yang jelas dan solutif, serta fasilitas nomor antrian. Sedangkan *assurance* meliputi pelayanan yang ramah dan sopan, perhatian, dan pengetahuan petugas yang memadai. Hal tersebut dinilai cukup oleh responden namun seharusnya dapat lebih ditingkatkan lagi.

Kepuasan Pasien

Hasil dari deskripsi statistik kepuasan pasien diperoleh mayoritas jawaban responden adalah jawaban setuju dengan rata-rata item antara 2,97 hingga 3,19. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan respon positif terhadap variabel kepuasan pasien. Hasil

yang didapat dengan hasil rata-rata paling rendah yaitu 2,97 yang memiliki pertanyaan “Apakah petugas instalasi farmasi rumah sakit rawat jalan melayani pasien dengan ramah dan sopan?” Petugas instalasi farmasi rumah sakit memperlakukan semua pasien dengan perlakuan yang sama dan tidak memandang status sosial serta memperlakukan pasien dengan ramah dan sopan. Hasil yang didapat dengan hasil rata-rata paling tinggi yaitu 3,19 yang memiliki pertanyaan “Apakah anda mudah memahami penjelasan tentang obat dari petugas?” Dari hasil yang telah didapatkan bahwa petugas memberikan informasi yang lengkap ataupun detail terkait obat yang telah diberikan kepada pasien, seperti tempat penyimpanan, cara pakai, sesudah maupun sebelum makan, dioleskan, ditaburkan ataupun diminum secara oral. Petugas juga melakukan konfirmasi kepada pasien apabila pasien terlihat bingung dengan penjelasan petugas, kemudian mengulangi penjelasan yang dimana pasien kurang memahami penjelasan petugas tersebut. Hal yang perlu menjadi perhatian dalam penilaian ini adalah nilai yang diberikan oleh responden yang berada di kisaran 3 dan belum sampai dengan nilai maksimal 4. Hal ini mengindikasikan bahwa seharusnya pelayanan yang diberikan masih dapat lebih ditingkatkan sehingga dapat melampaui ekspektasi pasien.

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien

Hasil dari uji asumsi klasik yaitu yang terbagi menjadi tiga uji (uji

normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas). Hasil Uji Normalitas residual menggunakan grafik Normal P-P Plot terhadap model regresi linear antara *tangibles* atau berwujud/fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau kepastian dan keyakinan, *emphaty* atau empati/perhatian terhadap Kepuasan Pasien diperoleh titik-titik Plot yang berhimpit dengan garis diagonal sehingga residual mengikuti distribusi normal dan asumsi normalitas telah terpenuhi

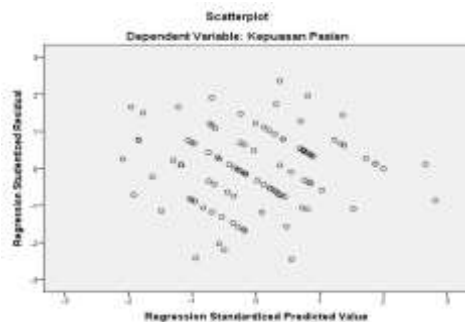
Tabel 2. Nilai kualitas pelayanan

Dimensi	Rata-rata nilai
<i>Tangibles</i>	3,05
<i>Reliability</i>	3,05
<i>Responsiveness</i>	2,94
<i>Assurance</i>	2,96
<i>Empathy</i>	3,08

Hasil Uji normalitas residual menggunakan Uji Kolmogorov-smirnov terhadap model regresi linear antara *Tangibles* atau berwujud/fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau kepastiandan keyakinan, *emphaty* atau empati terhadap kepuasan pasien diperoleh nilai signifikan sebesar 0,946 ($P > 0,05$) sehingga residual mengikuti distribusi normal dan asumsi normalitas telah terpenuhi.

Hasil Uji heteroskedastisitas terhadap model regresi linear antara *tangibles* atau berwujud/fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau kepastian dan keyakinan, *emphaty* dan atau

perhatian terhadap kepuasan pasien menggunakan grafik *scatter plot* diperoleh titik-titik plot tersebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu sehingga asumsi heteroskedastisitas terpenuhi (Gambar 2).



Gambar 2. Grafik uji heteroskedastisitas

Hasil uji multikolinieritas terhadap model regresi linear antara *tangibles* atau berwujud/fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau kepastian dan keyakinan, *emphaty* atau empati terhadap kepuasan pasien menggunakan uji VIF diperoleh nilai VIF setiap variabel memiliki nilai kurang dari 10 sehingga tidak ditemukan masalah multikolinieritas.

Hasil persamaan regresi linear berganda antara *tangibles* atau berwujud/fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau kepastian dan keyakinan, *emphaty* atau Empati terhadap kepuasan Pasien memiliki hasil sebagai berikut.

$$y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

$$y = -9,160 + 0,119 X_1 + 0,426 X_2 + 0,225 X_3 + 0,192 X_4 + 0,170 X_5 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat dijabarkan hasil sebagai berikut:

- Nilai konstanta (a) sebesar -9,160 menunjukkan tanpa adanya pengaruh dari *tangibles* atau berwujud/fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau kepastian dan keyakinan, *emphaty* atau empati maka nilai kepuasan Pasien adalah -9,160.
- Nilai koefisien *tangibles* (berwujud/fisik) sebesar 0,119 menunjukkan setiap peningkatan nilai *tangibles* (berwujud/fisik) sebesar satu kesatuan akan mempengaruhi nilai kepuasan pasien sebesar 0,119 atau semakin baik *tangibles* (berwujud/fisik) maka semakin baik kepuasan pasien.
- Nilai koefisien *reliability* (keandalan) sebesar 0,426 menunjukkan setiap peningkatan nilai *reliability* (keandalan) sebesar satu kesatuan akan mempengaruhi nilai kepuasan pasien sebesar 0,426 atau semakin baik *reliability* (keandalan) maka makin baik kepuasan pasien.
- Nilai koefisien *responsiveness* (ketanggapan) sebesar 0,225 menunjukkan setiap peningkatan nilai *responsiveness* (ketanggapan) sebesar satu kesatuan akan mempengaruhi kepuasan pasien sebesar 0,225 atau semakin baik *responsiveness* (ketanggapan) maka semakin baik kepuasan pasien.

- e. Nilai koefisien *assurance* (kepastian dan keyakinan sebesar 0,192 menunjukkan setiap peningkatan nilai *assurance* (kepastian dan keyakinan sebesar satu kesatuan akan mempengaruhi nilai *assurance* (kepastian dan keyakinan sebesar 0,192 atau semakin baik *assurance* (kepastian dan keyakinan maka semakin baik kepuasan pasien.
- f. Nilai koefisien *emphaty* (empati) sebesar 0,170 menunjukkan setiap peningkatan nilai *emphaty* (empati) sebesar satu kesatuan akan mempengaruhi nilai *emphaty* (empati) sebesar 0,170 atau semakin baik *emphaty* (empati) maka semakin baik kepuasan pasien.

Jadi, hasil regresi linear berganda adalah, dimana hasil dari lima dimensi mutu atau kualitas pelayanan yang baik atau semakin tinggi maka semakin baik pula kepuasan pasien yang pasien rasakan ataupun yang pasien terima. Dan bila dilihat dari masing-masing dimensi, ditemukan hasil yang paling tinggi pada dimensi *reliability* (keandalan) yaitu 0,426 yang berarti dimensi *reliability* (keandalan) sangatlah memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pasien dari segi pelayanan dan keandalan petugas dalam merespon pasien.

Hasil dari pengujian hipotesis terbagi menjadi tiga yaitu uji simultan (Uji-F), koefisien determinasi (R^2) dan uji parsial (Uji-t). Hasil pengujian secara Simultan dengan Uji-F didapatkan nilai F hitung sebesar (18,843) lebih dari F tabel

(2,311) atau nilai sig < 0,050 H_0 ditolak H_1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan antara *tangibles* atau berwujud/fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau kepastian dan keyakinan, *emphaty* atau empati terhadap kepuasan pasien secara simultan.

Hasil yang didapat adalah bahwa kualitas pelayanan atau lima dimensi mutu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, karena hasil yang didapat dari data pasien bahwasanya kelima dimensi mutu ini sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pasien, dari segi perlakuan maupun pelayan dari pihak rumah sakit dan dari petugas rumah sakit yang memberikan pelayanan kepada pasien.

Hasil koefisien determinasi didapatkan nilai *R Square* sebesar 0,501 artinya bahwa besar pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien yang ditimbulkan oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* adalah 50,1 persen, sedangkan besar pengaruh terhadap variabel kepuasan pasien ditimbulkan oleh faktor lain adalah sebesar 49,9 persen.

Hasil uji parsial (Uji-t) disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil uji parsial

Model	T	Sig.
(Constant)	-3,897	0,000
<i>Tangibles</i>	2,451	0,016
<i>Reliability</i>	4,349	0,000
<i>Responsiveness</i>	2,105	0,038
<i>Assurance</i>	2,241	0,027
<i>Emphaty</i>	2,177	0,032

Penjelasan dari Tabel 3 adalah sebagai berikut :

- a. Uji parsial antara variabel *tangibles* (berwujud/ fisik) terhadap variabel kepuasan pasien didapatkan nilai t hitung sebesar (2,451) lebih besar dari t tabel (1,986) atau nilai signifikan sebesar (0,016) kurang dari alpha (0,050) dimana nilai $p > 0,050$ adalah h_0 yang artinya tidak memiliki pengaruh dan dimana nilai $p < 0,050$ adalah h_1 yang artinya memiliki pengaruh. Hasil yang didapatkan dalam uji parsial adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel *tangibles* (berwujud/ fisik) terhadap variabel kepuasan pasien.
- b. Uji parsial antara variabel *reliability* (keandalan) terhadap variabel kepuasan pasien didapatkan nilai t hitung sebesar (4,349) lebih besar dari t tabel (1,986) atau nilai signifikan sebesar (0,000) kurang dari alpha (0,050) dimana nilai $p > 0,050$ adalah h_0 yang artinya tidak memiliki pengaruh dan dimana nilai $p < 0,050$ adalah h_1 yang artinya memiliki pengaruh. Hasil yang didapatkan dalam uji parsial adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel *reliability* (keandalan) terhadap variabel kepuasan pasien.
- c. Uji parsial antara variabel *responsiveness* (ketanggapan) terhadap variabel kepuasan pasien didapatkan nilai t hitung sebesar (2,105) lebih besar dari t tabel (1,986) atau nilai signifikan sebesar (0,038) kurang dari alpha (0,050) dimana nilai $p > 0,050$ adalah h_0 yang

artinya tidak memiliki pengaruh dan dimana nilai $p < 0,050$ adalah h_1 yang artinya memiliki pengaruh. Hasil yang didapatkan dalam uji parsial adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel *responsiveness* (ketanggapan) terhadap variabel kepuasan pasien.

- d. Uji parsial antara variabel *assurance* (kepastian/keyakinan) terhadap variabel kepuasan pasien didapatkan nilai t hitung sebesar (2,241) lebih besar dari t tabel (1,986) atau nilai signifikan sebesar (0,027) kurang dari alpha (0,050) dimana nilai $p > 0,050$ adalah h_0 yang artinya tidak memiliki pengaruh dan dimana nilai $p < 0,050$ adalah h_1 yang artinya memiliki pengaruh. Hasil yang didapatkan dalam uji parsial adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel *assurance* (kepastian/keyakinan) terhadap variabel kepuasan pasien.
- e. Uji parsial antara variabel *emphaty* (empati) terhadap variabel kepuasan pasien didapatkan nilai t hitung sebesar (2,177) lebih besar dari t tabel (1,986) atau nilai signifikan sebesar (0,032) kurang dari alpha (0,050) dimana nilai $p > 0,050$ adalah h_0 yang artinya tidak memiliki pengaruh dan dimana nilai $p < 0,050$ adalah h_1 yang artinya memiliki pengaruh. Hasil yang didapatkan dalam uji parsial adalah terdapat pengaruh signifikan antara variabel *emphaty* (empati) terhadap variabel kepuasan pasien.

Data yang didapat dari pasien masih memiliki hasil yang kurang memuaskan sehingga beberapa perlakuan atau pelayanan yang telah diterima pasien sangatlah berpengaruh bagi rasa kepuasan pasien itu sendiri (hasil memiliki pengaruh yang signifikan). Harapan untuk kedepannya adalah petugas pelayanan yang berada IFRS UMM harus lebih meningkatkan lagi sistem kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada pasien, sehingga pasien akan mendapatkan apa yang mereka inginkan dan pasienpun memberikan penilaian puas terhadap perlakuan yang mereka terima dari petugas instalasi maupun dari pihak rumah sakit universitas muhammadiyah malang. Dari hasil diatas terdapat hasil dimensi *Reliability* yang paling tinggi dengan hasil 4,349 yang berarti pasien sangat merasa puas dengan *Reliability* atau keandalan petugas dalam melayani dan merespon pasien.

Kesimpulan

Kualitas pelayanan IFRS UMM terbukti secara keseluruhan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pasien. Begitu pula dengan masing-masing dimensi yang juga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal yang menjadi pertimbangan adalah penilaian pada dimensi *responsiveness* dan *empathy* yang lebih rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya serta perlu adanya peningkatan pada kualitas pelayanan IFRS. Peningkatan dapat dilakukan mulai dari fasilitas berwujud, pelatihan rutin

kepada asisten apoteker dan apoteker baik dalam hal teknis maupun pengetahuan serta pelaksanaan prosedur tetap dengan baik. Hal lain untuk secara berkesinambungan memperbaiki mutu instalasi farmasi adalah adanya evaluasi dan monitoring berkala serta umpan balik baik itu positif maupun negatif kepada karyawan apotek. Jika hal ini diterapkan secara kontinu maka kualitas pelayanan dari IFRS UMM akan meningkat dan pasien mendapatkan kepuasan pelayanan.

Daftar Pustaka

- Aryani, F, dkk. 2015. Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Jurnal Pharmacy Vol.12. No. 01.
- Fahriadi. 2007. Upaya peningkatan mutu dan pelayanan di RS: diantara tuntutan social dan industry bisnis.
- Kartika, D. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM) Vol. 12 No. 3.
- Pemerintah Indonesia. 2009. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit. Jakarta.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016. Tentang Pelayanan Kefarmasian. Jakarta. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 93 Tahun 2015. Tentang Rumah Sakit Pendidikan. Jakarta.
- Ropal, T. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Dalam Kabupaten Musi Banyuasin. Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 5 No. 1.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. 6 (1): 9-15.
- Sutrisna, E. 2008. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen. Jurnal Pharmacon Vol. 9 No. 2.
- Yaseer, T, H. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara. Jurnal Ilmiah Mahasiswa universitas Surabaya Vol. 2 No. 2.