

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP PEMANFAATAN INSTALASI FARMASI RSUD AJJAPPANNGE KABUPATEN SOPPENG

Nirwati¹⁾, Hasmin²⁾ Trimaya Cahya Mulat³⁾

¹Manajemen, Pascasarjana STIE AMKOP Makassar

email: nier_pafisopp@yahoo.com

²Manajemen, STIE Nobel Indonesia

email: hasmintamsah@gmail.com

³Manajemen, STIE AMKOP Makasar

email: trimayacm11@gmail.com

Abstract : *This study aims to analyze the effect of service quality in a whether partially or simultaneously way to the utilization of pharmacy hospital installation Ajjappanngge Soppeng. This study was conducted at Hospital Ajjappanngge Soppeng for two months starting from December 2014 to Januari 2015. The method used was quantitative method using a questionnaire by taking 100 patients and family as samples, making the data as respondents were determined by accidental sampling technique, the data were analyzed by using the validity, reliability, and using product moment correlation was continued using multiple linier regression through the test statistics, t test, and test the model provisions. The results of this study showed that the quality of services that include tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy positive and significant effect whether partially or simultaneously way on the utilization of pharmacy hospital installation Ajjappanngge Soppeng.*

Keywords : *Quality of Service, Installation Utilization of Pharmacy Hospital.*

Abstrak : *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dalam apakah secara parsial maupun simultan cara untuk pemanfaatan instalasi rumah sakit farmasi Ajjappanngge Soppeng. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Ajjappanngge Soppeng selama dua bulan mulai Desember 2014 untuk Januari 2015. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner dengan mengambil 100 pasien dan keluarga sebagai sampel, membuat data sebagai responden ditentukan dengan teknik accidental sampling, Data dianalisis dengan menggunakan validitas, reliabilitas, dan menggunakan korelasi product moment dilanjutkan menggunakan regresi linier melalui statistik uji, uji t, dan uji ketentuan Model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati berpengaruh positif dan signifikan apakah secara parsial maupun simultan cara pada pemanfaatan instalasi rumah sakit farmasi Ajjappanngge Soppeng.*

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Instalasi Pemanfaatan Rumah Sakit Farmasi.*

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Di dalam Undang-Undang Kesehatan No.36 tahun 2009 dinyatakan bahwa pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-

tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Rumah sakit sebagai suatu sarana penyelenggara kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan bermutu. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu kegiatan yang tidak dapat

dipisahkan dari pelayanan Rumah sakit secara keseluruhan.

Kepuasan konsumen dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen ditinjau dari kesukaan atau ketidaksukaannya terhadap mutu pelayanan yang pernah dirasakan. Kepuasan konsumen merupakan suatu reaksi perilaku sesudah pembelian, hal ini dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang sifatnya terus menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi ucapan konsumen terhadap pihak luar/lain tentang produksi yang dihasilkan.

Menurut Parasuraman dalam Ahmad Baequny (2009) kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang meliputi: bukti fisik (*tangibles*), keterhandalan (*relibility*), daya tanggap (*responsiveness*), kenyamanan (*assurance*), dan perhatian (*empaty*).

Dari kotak saran yang ada di RSUD Ajjappanngge Soppeng diperoleh informasi bahwa pembelian obat-obatan melalui resep tidak semua dapat dilayani, informasi tidak lengkap mengenai obat-obatan yang ada ataupun tidak ada. Hal ini menyebabkan banyak pasien mengeluh terhadap pelayanan di apotek karena tidak semua obatnya dapat diperoleh dari apotek tersebut dan sebagai akibat dari kondisi ini diperlukan biaya tambahan untuk pergi ke apotek lain.

Hal tersebut juga sejalan dengan banyaknya keluhan dari pasien/keluarga pasien yang mengeluhkan tentang lokasi instalasi farmasi yang tidak berdampingan dengan poliklinik, tidak terdapatnya ruang tunggu yang nyaman, dan seringnya terdapat kekosongan obat yang dibutuhkan. Kemudian pasien juga seringkali mengeluhkan tentang prosedur pelayanan yang dianggapnya berbelit-belit terutama untuk pasien BPJS dan keterlambatan dalam hal pelayanan, dimana pasein harus menunggu lama pada saat menebus obatnya. Dan terdapat juga keluhan bahwa pegawai di instalasi farmasi tidak cepat tanggap dan kurang simpatik dalam melayani pasien serta pemberian informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan obat yang diterima oleh pasien tidak dijelaskan secara rinci, misalnya tentang cara minumnya, tanggal kadaluarsa, efek berbahaya obat

yang digunakan, serta untung rugi jika tidak makan obat, dan penggantian obat dengan komposisi yang sama tidak melalui persetujuan dokter yang menulis resep. Dan sebagian pasien masih berpendapat bahwa pegawai di instalasi farmasi tidak memberikan perhatian khusus kepada pasein dan pasien susah berkomunikasi dengan pegawai di instalasi farmasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati baik secara parsial maupun secara simultan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng.

Menurut UU RI No.44 Th 2009, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Mutu pelayanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Nasution (2005), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang luar biasa, jika harapan tidak sesuai atau tidak terpenuhi maka kualitas pelayanan tersebut dianggap tidak dapat diterima atau mengecewakan pasien.

Mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien tidak lepas dari rasa puas bagi seseorang terhadap pelayanan yang diterima, dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan dari penyakit, peningkatan derajat kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan yang menyenangkan,

keramahan petugas, kemudahan prosedur, kelengkapan alat, obat-obatan, dan biaya yang terjangkau.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan menggunakan rancangan *cross sectional* yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh mutu pelayanan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng.

Penelitian ini dilakukan di RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng selama 2 bulan yakni bulan Desember 2014 - bulan Januari 2015 dengan mengambil sampel sebanyak 100 orang pasien/keluarga pasien sebagai responden yang dipilih berdasarkan teknik *accidental sampling*, adapun syarat yang ditentukan adalah responden bisa berkomunikasi dan bersedia diwawancarai.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan persepsi pasien/keluarga pasien yang berkunjung di instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge Soppeng terhadap mutu pelayanan di instalasi farmasi yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan menggunakan kuesioner. Data-data dalam penelitian ini diuji secara kuantitatif, oleh sebab itu jawaban kualitatif yang didapatkan perlu dikuantitatifkan dengan menggunakan skala likert. Maksud dari pemberian score pada tiap jawaban adalah agar peneliti mengetahui jenjang pengukuran dari yang paling rendah hingga yang paling tinggi. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui analisis lima variabel mutu pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng.

Metode analisa data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui akurasi kuesioner yang disebarkan. Untuk mengetahui validitas instrumen, penelitian ini menggunakan korelasi produk moment. Tahap selanjutnya data kuesioner yang masuk diuji dengan menggunakan statistik metode regresi linier berganda melalui uji statistik deskriptif, uji

t, dan uji ketetapan model. Dalam penelitian ini sebagai variabel terikat adalah pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit sedangkan sebagai variabel bebas adalah mutu pelayanan yang meliputi : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Defenisi operasional dari variabel penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Bukti fisik adalah persepsi pasien terhadap aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba yang berupa wujud/tampilan melalui fisik yang meliputi peralatan medis yang lengkap dan canggih, fasilitas fisik (gedung dan fasilitas pendukung diruangan pasien) yang bersih dan nyaman, penampilan petugas yang bersih dan rapi serta lokasi yang strategis.
- b. Keandalan adalah perspsi pasien terhadap kemampuan untuk memberikan pelayanan dalam mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan/ditawarkan meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kelancaran pelayanan, serta pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan dan keakuratan penanganan/pengadminstrasian dokumen.
- c. Daya tanggap adalah persepsi pasien terhadap keinginan dalam menyediakan jasa/pelayanan yang dibutuhkan pasien, meliputi kesediaan petugas dalam memberikan informasi dan membantu merespon kebutuhan atau keinginan denga segera.
- d. Jaminan adalah persepsi pasien terhadap sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang sesuai standar yang meliputi pengetahuan dan keterampilan petugas, kesopanan, dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, sifat dapat dipercaya, dan adanya jaminan keamanan.
- e. Empati adalah persepsi pasien terhadap kemudahan mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh dari pemberi pelayanan kepada pasien secara individual.

Pemanfaatan instalasi farmasi adalah tindakan pasien untuk menebus atau tidak

menebus obatnya di instalasi farmasi Rumah Sakit.

HASIL PENELITIAN

Hubungan Variabel mutu pelayanan terhadap pemanfaatan Instalasi Farmasi RSUD Ajjappange Kabupaten Soppeng.

Hasil uji validitas menyatakan bahwa semua butir pertanyaan pada kuesioner dinyatakan valid, begitupun dengan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa konsep pengukur masing-masing variabel dari masing-masing kuesioner adalah reliabel.

Untuk pengujian regresi linier berganda didapatkan bahwa :

1. Bukti Fisik (X_1) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Y)
 Nilai Koefisien Bukti Fisik untuk variabel X_1 sebesar 0,040 , ini menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai hubungan yang searah dengan pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan bukti fisik satu satuan maka variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit akan naik sebesar 0,040 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
2. Keandalan (X_2) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Y)
 Nilai Koefisien Keandalan untuk variabel X_2 sebesar 0,116 , ini menunjukkan bahwa Keandalan mempunyai hubungan yang searah dengan pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Keandalan satu satuan maka variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit akan naik sebesar 0,116 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
3. Daya Tanggap (X_3) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Y)
 Nilai Koefisien Daya Tanggap untuk variabel X_3 sebesar 0,168. Hal ini menunjukkan bahwa Daya Tanggap mempunyai hubungan yang searah dengan pemanfaatan instalasi farmasi Rumah sakit. Hal ini mengandung arti

bahwa setiap kenaikan Daya Tanggap satu satuan maka variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit akan naik sebesar 0,168 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.

4. Jaminan (X_4) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Y)
 Nilai Koefisien Jaminan untuk variabel X_4 sebesar 0,098. Hal ini menunjukkan bahwa Jaminan mempunyai hubungan yang searah dengan pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Jaminan satu satuan maka variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit akan naik sebesar 0,098 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.
5. Empati (X_5) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi (Y)
 Nilai Koefisien Empati untuk variabel X_5 sebesar 0,606. Hal ini menunjukkan bahwa Empati mempunyai hubungan yang searah dengan pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan Empati satu satuan maka variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit akan naik sebesar 0,606 dengan asumsi bahwa variabel bebas lain dari model regresi adalah tetap.

Untuk Uji F (simultan) didapatkan bahwa nilai F sebesar 9,854 dengan F tabel ditentukan dari $df = 5$ dan $df_2 = 94$ ($100-5-1$), maka didapat besaran F tabel 2,31. Nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel dengan demikian hipotesis penelitian diterima, artinya variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Sementara itu nilai probabilitas (Sig.) yang dihasilkan sebesar 0,000. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05) diperoleh nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05. Hal ini membuktikan bahwa dalam penelitian ini variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan

terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit atau dapat dikatakan bahwa hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya diterima sehingga dapat dilakukan uji secara individual.

Untuk Uji T (parsial) didapatkan bahwa :

1. Bukti Fisik (X_1) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Y)
 Nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,003 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Variabel X_1 mempunyai t_{hitung} yakni 2,521 dengan $t_{tabel} = 1,986$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa Bukti Fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
2. Keandalan (X_2) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Y)
 Nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,002 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Variabel X_2 mempunyai t_{hitung} yakni 2,094 dengan $t_{tabel} = 1,986$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa Keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
3. Daya Tanggap (X_3) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Y)
 Nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,002 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Variabel X_3 mempunyai t_{hitung} yakni 2,065 dengan $t_{tabel} = 1,986$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_3 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_3 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

4. Jaminan (X_4) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Y)
 Nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,004 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Variabel X_4 mempunyai t_{hitung} yakni 2,355 dengan $t_{tabel} = 1,986$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_4 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_4 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
5. Empati (X_5) terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (Y)
 Nilai sig. lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau $0,001 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Variabel X_5 mempunyai t_{hitung} yakni 3,456 dengan $t_{tabel} = 1,986$. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ dapat disimpulkan bahwa variabel X_5 memiliki kontribusi terhadap Y. Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_5 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara mutu pelayanan yang meliputi Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa responden yang berkunjung ke instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge sebagian besar berusia > 31 tahun yaitu sebanyak 74 orang. Umur akan sangat berpengaruh didalam keputusan seseorang untuk memilih tempat pelayanan kesehatan dan juga berpengaruh terhadap tinggi rendahnya harapan seseorang terhadap pelayanan yang akan diterimanya. Pasien usia muda biasanya memberikan kerjasama yang baik, namun bila mereka tidak puas terhadap mutu pelayanan yang diterimanya mereka akan sulit untuk diajak kerjasama.

Sedangkan pasien yang lebih tua memerlukan rasa hormat dan sikap sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan penjelasan tentang pelayanan yang diterimanya dan pasien yang berusia lebih tua cenderung akan lebih menerima dibandingkan dengan pasien usia muda, sementara petugas cenderung lebih responsive terhadap pasien yang berusia yang lebih tua.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk jenis kelamin responden diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sejumlah 37 orang dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 63 orang. Dari jumlah tersebut terlihat bahwa terdapat perbedaan yang menyolok dalam jumlah kunjungan pada pasien/keluarga pasien dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Dan biasanya pasien/keluarga pasien yang berjenis kelamin perempuan mempunyai harapan yang lebih tinggi terhadap mutu pelayanan dibandingkan dengan pasien/keluarga pasien berjenis kelamin laki-laki. Pasien perempuan biasanya lebih banyak tuntutan terhadap mutu pelayanan yang diterimanya sedangkan pasien laki-laki cenderung menerima dan terkesan cuek terhadap mutu pelayanan yang diterimanya.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pekerjaan sebagian besar responden adalah non PNS yaitu sebanyak 64 orang dan PNS sebanyak 36 orang. Untuk pasien non PNS biasanya tuntutan atau harapan terhadap mutu pelayanan yang diharapkan tidak setinggi dengan tuntutan atau harapan yang diinginkan oleh pasien PNS. Non PNS biasanya lebih bisa menerima tanpa banyak tuntutan terhadap mutu pelayanan yang diterimanya dan cenderung lebih mengerti kalau mereka harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan untuk pasien PNS biasanya ditemukan angka ketidakpuasan yang cukup besar karena mereka lebih berpendidikan dan lebih kritis dengan realita pelayanan kesehatan yang diterimanya. Tuntutan atau harapan mereka juga cenderung meningkat sebagai ungkapan karena mereka merasa telah membayar iuran asuransi kesehatan setiap bulannya. Disamping itu dari pasien PNS juga telah banyak mempunyai

pengalaman dalam pelayanan kesehatan sehingga mereka sering membandingkan mutu pelayanan yang diterimanya di fasilitas pelayanan kesehatan yang lain atau yang lebih tinggi kelas dan fasilitasnya.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pendidikan responden sebagian besar adalah lulusan S1 yaitu sebanyak 42 orang. Pendidikan akan sangat berpengaruh terhadap harapan seseorang terhadap mutu pelayanan yang akan diterimanya, dimana seseorang dengan latar belakang pendidikan yang lebih tinggi cenderung menuntut pelayanan yang lebih baik, biasanya mereka ingin tahu lebih jauh tentang penyakit yang dideritanya, cara pengobatannya, dan efek samping dari terapinya. Sedangkan pasien/keluarga pasien dengan pendidikan non perguruan tinggi biasanya lebih cepat merasa puas dan tidak terlalu banyak tuntutan terhadap mutu pelayanan yang diterimanya.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan sumber pembiayaan responden yang paling banyak adalah BPJS yaitu sebanyak 41 orang. Sumber pembiayaan juga sangat berpengaruh terhadap tuntutan pasien/keluarga pasien terhadap mutu pelayanan yang diterimanya. Peserta BPJS biasanya mempunyai tuntutan yang lebih komplis dibandingkan dengan pasien umum dan pasien jamkesda, karena mereka merasa telah membayar iuran setiap bulannya tanpa tahu persis fasilitas pelayanan kesehatan seperti apa yang ditanggung oleh BPJS dan juga cenderung membandingkan mutu pelayanan yang pernah diterima di sarana kesehatan yang lain yang mempunyai fasilitas pelayanan dan kelas yang lebih tinggi pula. Dan biasanya yang paling komplis tuntutannya adalah pasien BPJS non PNS yang berpendidikan perguruan tinggi karena mereka hanya berpikir bahwa dengan membayar iuran setiap bulannya mereka bisa menikmati segala fasilitas pelayanan yang tersedia tanpa mau tahu dan mengerti kalau BPJS adalah sebuah badan penyelenggara jaminan sosial yang mempunyai aturan-aturan dan batasan-batasan tertentu yang harus diikuti dan ditaati oleh pesertanya dan sarana kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS. Karena

apabila aturan tersebut dilanggar maka BPJS tidak akan menanggung biaya tersebut, misalnya penggunaan obat diluar Formularium Nasional (Fornas). Sedangkan pasien Jamkesda dan pasien umum cenderung lebih menerima tanpa terlalu banyak tuntutan.

Pada analisis masalah penulis ingin mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng. Untuk menguji penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda, dan uji T atau uji parsial selanjutnya uji F atau simultan.

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai/karyawan secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh bahwa variabel mutu pelayanan dalam kelima dimensinya memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng. Karena dengan pemberian pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan dalam Pemanfaatan Instalasi Farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng.

1. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge ($0,003 < 0,05$). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_1 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik dari penyedia jasa yang ditunjukkan dengan memiliki lokasi yang strategis, gedung instalasi farmasi dan perlengkapan yang bersih, nyaman dan siap untuk dipakai, memiliki instalasi farmasi yang lengkap, dan

memiliki obat yang dibutuhkan, serta pegawai di instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge berpenampilan bersih dan rapi, menunjukkan bahwa pemberi pelayanan akan menentukan pengaruh besar terhadap kepuasan pada pasien dalam pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit.

Untuk lebih meningkatkan persepsi pasien terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge maka yang perlu ditingkatkan adalah RSUD Ajjappanngge harus memiliki instalasi farmasi yang lengkap dan memiliki obat yang dibutuhkan, karena sebagian besar responden masih ragu tentang RSUD Ajjappanngge memiliki instalasi farmasi yang lengkap, dan sebagian besar responden tidak setuju kalau RSUD Ajjappanngge memiliki obat yang dibutuhkan.

Bukti fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge dan berada pada urutan ketiga berpengaruh positif dan signifikan setelah empati pada urutan pertama, keandalan dan daya tanggap pada urutan ke dua (nilai signifikan sama). Semakin baik persepsi pasien terhadap bukti fisik maka pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap bukti fisik buruk maka pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge juga akan semakin rendah.

2. Pengaruh Keandalan terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge ($0,002 < 0,05$). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_2 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa keandalan dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan keandalan dalam bentuk prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, pasien ditangani dengan cepat, pegawai tepat waktu melayani pasien, dan pegawai melakukan pengadministrasian dokumen dengan akurat. Yang perlu ditingkatkan adalah pegawai di instalasi farmasi harus

meningkatkan penanganan administrasi dokumen dengan akurat karena sebagian besar responden masih ragu tentang hal tersebut sehingga pasien tidak terlalu lama untuk menunggu.

Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge berada pada urutan kedua setelah empati pada urutan pertama terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge. Semakin baik pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge terhadap keandalan pegawai rumah sakit maka kepuasan pasien terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien dalam pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge terhadap keandalanburuk, maka kepuasan pasien dalam pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge juga akan semakin rendah.

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge ($0,002 < 0,05$). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_3 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa daya tanggap dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan adanya pegawai instalasi farmasi cepat tanggap menangani pasien, pegawai instalasi farmasi juga memberi informasi yang jelas atas pertanyaan pasien dan pegawai instalasi farmasi memiliki sikap simpatik sehingga akan memberikan pengaruh terhadap terbentuknya kepuasan pasien dalam pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge. Tetapi semua indikator tersebut harus terus ditingkatkan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan karena masih terdapat juga pasien yang tidak setuju dan ragu-ragu.

Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge dan berada pada urutan kedua

setelah empati pada urutan pertama. Semakin baik persepsi pasien terhadap daya tanggap petugas maka pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap daya tanggap buruk maka pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge juga akan semakin rendah.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi RSUD Ajjappanngge

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge ($0,004 < 0,05$). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_4 mempunyai hubungan yang searah dengan Y. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan adanya pegawai instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge memberikan obat sesuai kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter), pegawai instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge memberikan informasi tentang cara pemakaian obat, memberikan informasi tentang efek berbahaya dari obat yang digunakan, informasi tentang untung rugi jika tidak makan obat dan informasi mengenai tanggal kadaluarsa obat sehingga akan memberikan pengaruh terhadap terbentuknya kepuasan pasien dalam pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge .

Sedangkan jawaban tidak setuju sebagian besar dialamatkan ke indikator yang menyatakan bahwa pegawai instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge memberikan informasi tentang efek berbahaya dari obat yang digunakan, pegawai di instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge memberikan informasi tentang untung rugi jika tidak makan obat dan pegawai di instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge memberikan informasi mengenai tanggal kadaluarsa obat.

Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan

instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge dan menempati urutan keempat setelah empati pada urutan pertama, keandalan, dan daya tanggap pada urutan kedua, serta bukti fisik pada urutan ketiga. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan yang diberikan maka pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge oleh pasien juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien dalam pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge terhadap jaminan yang diberikan buruk maka pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge oleh pasien juga akan semakin rendah.

5. Pengaruh Empati terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge ($0,001 < 0,05$). Nilai t positif menunjukkan bahwa variabel X_5 mempunyai hubungan yang searah dengan Y . Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa empati dari penyedia jasa pelayanan rumah sakit yang ditunjukkan dengan adanya pegawai instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge memberikan perhatian khusus kepada pasien serta mudah berkomunikasi dengan pasien sehingga akan memberikan pengaruh positif terbentuknya kepuasan pasien dalam pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge. Dari hasil penelitian juga diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak setuju jika dikatakan bahwa pegawai di instalasi farmasi memberikan perhatian khusus kepada pasien.

Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge dan berada pada urutan pertama sebagai variabel paling berpengaruh. Semakin baik persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh pegawai instalasi farmasi Rumah Sakit maka kepuasan pasien dalam pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi pasien terhadap empati yang diberikan oleh pihak pegawai instalasi farmasi Rumah Sakit dalam hal ini pemanfaatan instalasi

farmasi RSUD Ajjappanngge buruk maka kepuasan pasien juga akan semakin rendah.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel bukti fisik (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit (Y).
2. Variabel keandalan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit (Y).
3. Variabel daya tanggap (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit (Y).
4. Variabel jaminan (X_4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit (Y).
5. Variabel empati (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel pemanfaatan instalasi farmasi Rumah Sakit (Y).
6. Mutu Pelayanan yang meliputi Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap pemanfaatan instalasi farmasi RSUD Ajjappanngge Kabupaten Soppeng.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad Baequni, 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Peserta Askes Sosial PT. ASKESTerhadap Pelayanan Dokter Keluarga Di Kota Pekalongan Tahun 2009* (Tesis). Diunduh tanggal 22 September 2014.
- Azwar.A. *Metodelogi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*, Binarupa Aksara Jakarta 2003.
- Buchari Lapau, 2013. *Metode Penelitian Kesehatan* edisi revisi, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

- Departemen Kesehatan RI. SK.Menkes No.1197 th 2004 *tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit.*
- Ghozali, Imam, 2006. *Persamaan Struktural, Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos Ver.5.0.* Semarang : BP UNDIP
- Koentjoro, Tjahjono, 2007. *Regulasi Kesehatan di Indonesia.* C.V. Andi Offset Yogyakarta.
- Lopiyoadi, 2001. *Service Quality dalam Pemasaran, Edisi Kedua Jilid Empat,* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Melva Advenia Veronika Samosir, 2009. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Instalasi Farmasi RSUD Pandan Tahun 2008* (Tesis). Diunduh tanggal 13 Oktober 2014.
- Muninjaya,AAG. *Survei Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan Rumah Sakit Sanglah Denpasar.* Journal Managemen Pelayanan Kesehatan. Vol 07.No.03.2004.
- Nasution,M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu : Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor.*
- Riduwan, 2011. *Dasar-Dasar Statistika,* edisi ketiga, Bandung;Alfabeta.
- Singarimbun,M & Efendi,S, 2012. *Metode Penelitian Survei,* LP3ES, Jakarta.
- Siregar, C.J.P., 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan,* Jakarta ; EGP
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* Bandung: Alfabeta.
- Wiyono DJ., 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan, Teori, Strategi dan Aplikasi,* Universitas Airlangga Surabaya.
- Undang-Undang RI No. 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit
- Undang-Undang RI No. 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian