

## HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN PERSEPSI MUTU PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RSUD HADRIANUS SINAGA TAHUN 2024

Henni Susanti Sitanggang<sup>1\*</sup>, Rahmat Alyakin Dakhi<sup>2</sup>, Rumondang Gultom<sup>3</sup>, Donal Nababan<sup>4</sup>, Lia Rosa Sinaga<sup>5</sup>

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Direktorat Pascasarjana, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan<sup>1,2,3,4,5</sup>

\*Corresponding Author : hennisitanggang4@gmail.com

### ABSTRAK

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kefarmasian serta semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam meningkatkan kesehatan, maka dituntut kemampuan dan kecakapan para petugas kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian yang dapat menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayani. Kepuasan pasien adalah kinerja pelayanan yang diterima pasien sekurang kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga. Penelitian termasuk jenis penelitian analitik korelasional dengan menggunakan rancangan penelitian potong-lintang. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir pada bulan Pebruari s/d April 2024. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga dengan jumlah sampel sebanyak 100 yang dipilih secara acak. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan bukti langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat jalan, ada hubungan jaminan dengan kepuasan pasien rawat jalan, dan ada hubungan perhatian dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Oleh sebab itu disarankan agar petugas di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus melengkapi kekurangan obat, memberikan informasi mengenai cara penggunaan obat, kegunaan, efek samping, dosis, dan penyimpanan obat dengan bahasa yang mudah dipahami pasien, serta bersikap ramah, murah senyum, sopan, dan menyapa pasien.

**Kata kunci** : bukti langsung, daya tanggap, jaminan, kehandalan, pelayanan farmasi, perhatian

### ABSTRACT

*Along with the development of science and technology in the pharmaceutical sector and increasing public awareness of improving health, the ability and skills of pharmaceutical officers are required to carry out pharmaceutical services that can lead to satisfaction for the patients they serve. This study aims to determine the factors related to outpatient satisfaction at the Hadrianus Sinaga Regional General Hospital Pharmacy Installation. This research was conducted at the outpatient pharmacy installation at Hadrianus Sinaga Regional General Hospital, Samosir Regency from February to April 2024. The research population was all outpatients who received pharmaceutical services at the Pharmacy Installation at Hadrianus Sinaga Regional General Hospital with a sample size of 100 selected by random sampling. The results of the research show that there is a tangible relationship with outpatient satisfaction, there is a reliability relationship with outpatient satisfaction, there is a responsiveness relationship with outpatient satisfaction, there is an assurance relationship with patient satisfaction with outpatient care, and there is a relationship between empathy and outpatient satisfaction in the Pharmacy Installation at Hadrianus Sinaga Regional Hospital. Therefore, it is recommended that officers at the Pharmacy Installation at Hadrianus Regional General Hospital complete drug shortages, provide information regarding how to use drugs, uses, effects side, dosage, and storage of medicines in language that is easy for patients to understand, as well as being friendly, smiling, polite, and greeting patients.*

**Keywords** : pharmacy services, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah salah satu hal yang paling penting bagi setiap manusia. Kesehatan merupakan kebutuhan utama yang harus dijaga agar setiap manusia mampu menjalankan aktivitas dengan baik. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik maupun mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam bidang kefarmasian serta semakin tingginya kesadaran masyarakat dalam meningkatkan kesehatan, maka dituntut kemampuan dan kecakapan para petugas kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian kepada masyarakat.

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan kefarmasian dilakukan oleh apoteker. Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara Paripurna yang memberikan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat serta fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Dalam pelayanannya rumah sakit terdiri atas beberapa fasilitas pelayanan salah satunya adalah IFRS atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit adalah unit pelaksanaan fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit.

Dalam Program Kementerian Kesehatan, Rancangan Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJP-K) 2005-2025, dijelaskan bahwa peran farmasi dalam menyongsong Indonesia sehat 2025 adalah dengan meningkatkan mutu kesehatan Indonesia melalui obat-obatan dan makanan berkualitas baik, dimana kesehatan tentu dianggap sangat berhubungan dengan obat-obatan dimana yang paling mengetahui tentang obat adalah seorang Farmasist. Seorang Farmasist tentu sangat mengetahui seluk beluk suatu obat-obatan mulai dari kandungan senyawa kimianya, reaksi kimia yang akan terjadi dalam tubuh saat obat tersebut masuk, khasiat, hingga efek yang ditimbulkan bagi tubuh.

Dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kefarmasian maka pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dengan salah satu tujuannya untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian (Menkes, 2016). Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa standar pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjadi kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien. Pelayanan kefarmasian yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan pasien, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Novaryatiin, Ardhany, & Aliyah, 2018).

Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayanan yang diberikan. Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit atau Instalasi Farmasi Rumah Sakit tertentu. Jika kepuasan pasien yang dihasilkan baik, berarti pelayanan yang disuguhkan oleh Instalasi Farmasi Rumah Sakit tersebut sudah sangat baik. Namun jika kepuasan pasien yang dihasilkan tidak baik, berarti perlu dilakukan evaluasi khusus tentang pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit yang dilakukan oleh rumah sakit tertentu (Novaryatiin Ardhany, & Aliyah, 2018).

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang seringkali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien. (2) Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi untuk

mencapai kesuksesan jangka panjang suatu rumah sakit. (3) Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki hasil akhir bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Hasil penelitian analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan obat yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna, secara keseluruhan rata-rata nilai Indeks total Kualitas Pelayanan (IKJ) antara harapan dan kenyataan dari 5 dimensi sebesar -0,63 dinyatakan bahwa pasien rawat jalan belum merasakan puas. Adanya selisih antara harapan dan kenyataan pada dimensi jaminan yang menunjukkan nilai yang jauh dibandingkan dengan dimensi-dimensi lainnya, ini terlihat dari nilai rerata Ikj sebesar -0,70. Nilai ini memberikan gambaran pasien tidak puas akan kinerja di Instalasi Farmasi dari segi dimensi jaminan (Jesica, dkk, 2019).

Hasil survei awal yang dilakukan diperoleh informasi bahwa dari 5 orang yang diwawancarai terdapat 1 orang yang tidak puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga yang diindikasikan adanya keluhan seperti sikap, perilaku, dan keramahan petugas yang tidak sesuai dengan harapan. Selain itu, dari 5 orang yang diwawancarai ada 2 orang yang mengatakan bahwa petugas kurang komunikatif dan informatif dalam memberikan penjelasan tentang obat yang diberikan. Selain itu dari 5 orang yang diwawancarai ada 2 orang mengeluh terhadap lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat. Apabila hal ini dibiarkan berlangsung secara terus-menerus tanpa adanya perbaikan, maka akan berdampak negatif yang dapat mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit tersebut menjadi berkurang. Selain itu citra rumah sakit secara umum akan mengalami penurunan yang pada gilirannya akan berdampak pada menurunnya *income* rumah sakit. Oleh sebab itu diperlukan kajian ilmiah sebagai instrumen dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Hadrianus Sinaga khususnya pada bagian Instalasi Farmasi.

Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Survei kepuasan merupakan salah satu indikator penilaian untuk menilai kualitas jasa pelayanan. Menurut *Parasuraman, Zeithmal dan Berry* dalam Mulyani (2017), ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi *tangible* (bukti langsung), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian).

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan persepsi mutu pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga.

## METODE

Penelitian ini termasuk jenis penelitian analitik korelasional yang penelitian yang melakukan analisis terhadap hubungan masing-masing variabel bebas yang meliputi Bukti Langsung, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Perhatian dengan variabel terikat yaitu Persepsi Mutu Pelayanan. Penelitian dilakukan dengan menggunakan rancangan penelitian *cross-sectional*, data variabel bebas dan variabel terikat diukur pada saat yang bersamaan. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Kabupaten Samosir dengan alasan sebagai berikut: Bahwa Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga merupakan tempat pelayanan kesehatan yang memiliki instalasi farmasi yang dapat memberikan obat bagi pasien yang telah menerima resep dari dokter. Karena lokasi penelitian dekat dengan peneliti dan mudah bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Karena tersedianya jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian.

Penelitian ini dilakukan selama pada bulan Pebruari s/d Juni 2024 di Instalasi Farmasi

RSUD Hadrianus Sinaga. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga yang memenuhi kriteria inklusi. Dimana jumlah pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi pada tahun 2023 sebanyak 23.000 orang, dimana rata-rata pasien setiap harinya sebanyak 80 orang dan inilah yang menjadi jumlah populasi dalam penelitian ini. Dimana peneliti langsung mengumpulkan data atau pengamatan / pengukuran pada pasien rawat jalan di Apotek Instalasi Rumah Sakit Hadrianus Sinaga. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan melalui perhitungan jumlah populasi. Besar sampel diambil menggunakan rumus Slovin yakni sebanyak 100 sampel.

Analisis data digunakan untuk mengetahui tingkat persepsi mutu pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Data yang diperoleh kemudian dianalisa dengan langkah-langkah analisa yaitu : Analisa Univariat adalah suatu tabel yang menggambarkan penyajian data secara tunggal variabel-variabel independen dalam bentuk distribusi frekuensi. Analisa Bivariat adalah suatu tabel yang menggambarkan penyajian data dari dua variabel secara silang dan untuk melihat hubungan antara kedua variabel independen dan variabel dependen dan adanya hubungan yang signifikan antar variabel dengan menggunakan statistik *Chi-square* kemudian dilakukan pembahasan.

## HASIL

### Gambaran Umum RSUD Hadrianus Sinaga

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Hadrianus adalah Rumah Sakit milik Pemerintah Kabupaten Samosir yang terletak di Jl. Dr. Hadrianus Sinaga Nomor 86, Kelurahan Pintusona Pangururan, Kabupaten Samosir. Lahan RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan seluas 37.500 m<sup>2</sup> dengan luas bangunan 12.500 m<sup>2</sup>. RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan, didirikan pada tahun 1956 di areal seluas 27.775 m<sup>2</sup>, dengan swadaya masyarakat Pulau Samosir secara khusus warga Kelurahan Pintu Sona Kecamatan Pangururan dan melalui bantuan Pemerintah Pusat diberi nama Rumah Sakit Umum Pangururan, pada waktu Dr. Hadrianus Sinaga menjabat sebagai Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Untuk menghargai jasa beliau (dr. Hadrianus Sinaga), Bupati Tapanuli Utara menetapkan nama Rumah Sakit Umum Pangururan menjadi RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan sesuai dengan SK Bupati Tapanuli Utara No. 893 Tahun 1988. Mulai tahun 1988 Rumah Sakit Umum Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan beroperasi dengan tipe kelas D, dengan kapasitas 45 (empat puluh lima) tempat tidur.

Pada tahun 2007 RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan diusulkan visitasi untuk mendapatkan kriteria sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat Samosir dan berdasarkan hasil evaluasi maka ditetapkan sebagai rumah sakit tipe C berdasarkan SK Menteri Kesehatan RI Nomor: 496/Menkes/SK/V/2008 tanggal 28 Mei 2008 tentang Penetapan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan dengan kapasitas 60 (enam puluh) tempat tidur. Untuk mengatasi berbagai permasalahan dan tantangan pembangunan kesehatan di Kabupaten Samosir yang berkembang semakin kompleks dan tidak terduga maka terkait dengan upaya penanggulangan masalah tersebut, Pemerintah Kabupaten Samosir dalam hal ini RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan telah melaksanakan upaya pengembangan dan pembangunan sarana dan prasarana, penambahan tenaga medis (dokter spesialis baik jumlah maupun jenis), paramedis dan non medis.

Menjadi catatan sejarah yang kedua dalam kurun waktu lebih kurang 50 tahun RSUD Dr. Hadrianus Sinaga Pangururan dengan keberadaan gedung yang sangat tidak layak dalam menunjang pelayanan kesehatan yang berkualitas, maka pada tahun 2010 telah dilakukan pembangunan gedung pelayanan kesehatan secara menyeluruh dengan kapasitas 103 (seratus tiga) tempat tidur, melalui dana Tugas Pembantuan (TP) dari Kementerian Kesehatan RI, dan

acara Mangoppoi (memfungsikan) sesuai budaya batak terhadap gedung telah dilaksanakan pada perayaan puncak Hari Jadi Kabupaten Samosir ke VII pada tanggal 27 Pebruari 2011 yang lalu.

Salah satu pelayanan yang diselenggarakan RSUD Dr. Hadrianus Sinaga adalah pelayanan kefarmasian di Instalai Farmasi yang menyediakan pelayanan, antara lain mengkaji dan melaksanakan pelayanan resep atau permintaan obat, melaksanakan penelusuran riwayat penggunaan obat, melaksanakan rekonsiliasi obat, memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat baik berdasarkan resep maupun obat non resep kepada pasien/keluarga pasien, mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang terkait dengan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai, melaksanakan *visite* mandiri maupun bersama tenaga kesehatan lain, memberikan konseling pada pasien dan / atau keluarganya, melaksanakan Pemantauan Terapi Obat (PTO), Evaluasi Penggunaan Obat (EPO), melaksanakan dispensing sediaan steril, melaksanakan pelayanan informasi obat (PIO) kepada tenaga kesehatan lain, pasien /keluarga, masyarakat dan institusi di luar Rumah Sakit, dan melaksanakan penyuluhan kesehatan Rumah Sakit (PKRS).

Manajemen pengendalian mutu pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Hadrianus Sinaga selama ini dilaksanakan melalui proses perencanaan, yaitu menyusun rencana kerja dan cara monitoring dan evaluasi untuk peningkatan mutu sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu pada tahap pelaksanaan pihak RSUD Dr Hadrianus Sinaga melakukan monitoring dan evaluasi capaian pelaksanaan rencana kerja dan membandingkan antara capaian dengan rencana kerja setiap tahunnya serta memberikan umpan balik terhadap hasil capaian. Hal lain adalah melakukan melakukan perbaikan kualitas pelayanan sesuai standar dan selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan jika capaian sudah memuaskan pasien pengguna jasa pelayanan kesehatan khususnya di Instalasi Farmasi Dr. Hadrianus Sinaga

### Karakteristik Responden

Pada penelitian ini kuesioner disebarakan kepada pasien rawat jalan yang telah mendapatkan pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus. Jumlah pasien yang peneliti ambil 100 pasien untuk pasien rawat jalan dengan berbagai karakteristik yang telah ditetapkan sebelumnya sesuai dengan tujuan penelitian ini. Berikut deskripsi karakteristik responden yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner.

**Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Karakteristik di Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Tahun 2024**

No	Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	<b>Umur</b>		
	< 31 Tahun	45	45,0
	≥ 31Tahun	55	54,0
2	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-laki	42	42,0
	Perempuan	58	58,0
3	<b>Tingkat Pendidikan</b>		
	Tidak Sekolah	24	24,0
	SD	35	35,0
	SMP	20	20,0
	SMA	11	11,0
	Perguruan Tinggi	10	10,0
	<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan umur < 31

tahun sebanyak 45,0%, dan umur  $\geq 31$  tahun sebanyak 55,0%. Selain itu, sebagian besar pasien yang menjadi responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 58,0%, sedangkan untuk pasien yang laki-laki sebanyak 42,0%. Berdasarkan hasil penelitian, pendidikan terakhir responden yang paling banyak adalah lulusan SD yaitu sebanyak 35,0% dan yang paling sedikit adalah lulusan Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 10,0%. Pendidikan seseorang merupakan salah satu proses perubahan tingkah laku, semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan serta informasi tentang kesehatan yang diketahui.

### Analisis Univariat

Analisis Univariat bertujuan untuk mengetahui distribusi frekuensi dari suatu jawaban responden terhadap variabel kepuasan responden terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga:

### Distribusi Frekuensi Bukti Langsung

Distribusi frekuensi Bukti Langsung dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Bukti Langsung di Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

No	Bukti Langsung	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	11	11,0
2.	Puas	14	14,0
3.	Cukup Puas	14	14,0
4.	Tidak Puas	61	61,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui distribusi frekuensi responden berdasarkan Bukti Langsung dari 100 responden berada pada kategori sangat puas sebanyak 11,0%, kategori puas dan cukup puas masing-masing sebanyak 14,0%, dan kategori tidak puas sebanyak 61,0%.

### Distribusi Frekuensi Kehandalan

Distribusi frekuensi kehandalan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Kehandalan di Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

No	Kehandalan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	11	11,0
2.	Puas	14	14,0
3.	Cukup Puas	14	14,0
4.	Tidak Puas	61	61,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan kehandalan dari 100 responden berada pada kategori sangat puas sebanyak 11,0%, kategori puas sebanyak 14,0%, kategori cukup puas sebanyak 14,0%, dan kategori tidak puas sebanyak 61,0%.

### Distribusi Frekuensi Daya Tanggap

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan Daya Tanggap dari 100 responden berada pada kategori sangat puas sebanyak 12,0%, kategori puas dan cukup puas masing-masing sebanyak 14,0%, dan kategori tidak puas sebanyak 60,0%.

**Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Daya Tanggap di Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

No	Daya Tanggap	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	12	12,0
2.	Puas	14	14,0
3.	Cukup Puas	14	14,0
4.	Tidak Puas	60	60,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

**Distribusi Frekuensi Jaminan****Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Jaminan di Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

No	Jaminan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	12	12,0
2.	Puas	13	13,0
3.	Cukup Puas	14	14,0
4.	Tidak Puas	61	61,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 5 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan Jaminan dari 100 responden berada pada kategori sangat puas sebanyak 12,0%, kategori puas sebanyak 13,0%, kategori cukup puas sebanyak 14%, dan kategori tidak puas sebanyak 61,0%.

**Distribusi Frekuensi Perhatian****Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Perhatian di Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

No	Perhatian	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Puas	12	12,0
2.	Puas	14	14,0
3.	Cukup Puas	12	12,0
4.	Tidak Puas	62	62,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan Perhatian dari 100 responden berada pada kategori sangat puas sebanyak 12,0%, kategori puas sebanyak 14,0%, kategori cukup puas sebanyak 12,0%, dan kategori tidak puas sebanyak 62,0%.

**Distribusi Persepsi Mutu pelayanan****Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Variabel Persepsi Mutu Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

No	Persepsi Pelayanan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	12	12,0
2.	Baik	14	14,0
3.	Cukup Baik	20	20,0
4.	Tidak Baik	54	54,0
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,0</b>

Berdasarkan tabel 7 dapat dilihat distribusi frekuensi responden berdasarkan Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi dari 100 responden berada pada kategori sangat baik sebanyak 12,0%, kategori baik sebanyak 14,0%, kategori cukup baik sebanyak 20,0%, dan kategori tidak baik sebanyak 54,0%.

### Analisis Bivariat

Analisis Bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 8. Tabulasi Silang Bukti Langsung dengan Persepsi Mutu pelayanan Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

Bukti Langsung	Persepsi Mutu pelayanan										<i>p-value</i>
	Sangat baik		Baik		Cukup baik		Tidak baik		Total		
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	0	0,0	2	2,0	5	5,0	4	4,0	11	11,0	0,028
Puas	2	2,0	5	5,0	1	1,0	6	6,0	14	14,0	
Cukup Puas	0	0,0	1	1,0	1	1,0	12	12,0	14	14,0	
Tidak Puas	10	10,0	6	6,0	13	13,0	32	32,0	61	61,0	
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12,0</b>	<b>14</b>	<b>14,0</b>	<b>20</b>	<b>20,0</b>	<b>54</b>	<b>54,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan hasil tabulasi silang sebagaimana pada tabel 8, dapat diketahui dari 100 responden yang Bukti Langsung termasuk kategori sangat puas terdapat 2,0% yang baik, 5,0% yang cukup baik, dan 4,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Selain itu dari 100 responden yang Bukti Langsung termasuk kategori puas terdapat 2,0% yang sangat baik, 5,0% yang baik, 1,0% yang cukup baik dan 6,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Responden yang cukup puas terhadap Bukti Langsung dari 100 responden terdapat 1,0% yang baik, 1,0% yang cukup baik, dan 12,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Demikian juga responden yang tidak puas terhadap Bukti Langsung terdapat 10,0% yang sangat baik, 6,0% yang baik, 13,0% yang cukup baik, dan 32,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh nilai *p* (*p-value*) sebesar 0,028 atau *p-value* < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan bukti langsung (*tangible*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Dalam hal ini hipotesis 1 terbukti.

**Tabel 9. Tabulasi Silang Kehandalan dengan Persepsi Mutu pelayanan Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

Kehandalan	Persepsi Mutu pelayanan										<i>p-value</i>
	Sangat baik		Baik		Cukup baik		Tidak baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	0	0,0	2	2,0	5	5,0	4	4,0	11	11,0	0,008
Puas	2	2,0	5	5,0	1	1,0	6	6,0	14	14,0	
Cukup Puas	0	0,0	1	1,0	1	1,0	12	12,0	14	14,0	
Tidak Puas	10	10,0	6	6,0	13	13,0	32	32,0	61	61,0	
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12,0</b>	<b>14</b>	<b>14,0</b>	<b>20</b>	<b>20,0</b>	<b>54</b>	<b>54,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan hasil tabulasi silang sebagaimana pada tabel 9, dapat diketahui dari 100 responden yang Kehandalan termasuk kategori sangat puas terdapat 2,0% yang baik, 5,0% yang cukup baik, dan 4,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Selain itu dari 100 responden yang Kehandalan termasuk kategori puas terdapat 2,0% yang sangat baik, 5,0% yang baik, 1,0% yang cukup baik dan 6,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Responden yang cukup puas terhadap Kehandalan dari 100 responden terdapat 1,0% yang baik, 1,0% yang cukup baik, dan 12,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Demikian juga responden yang tidak puas terhadap Kehandalan terdapat 10,0% yang sangat baik, 6,0% yang baik, 13,0% yang cukup baik, dan 32,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh nilai  $p$  ( $p$ -value) sebesar 0,008 atau  $p$ -value < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan kehandalan (*reability*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Dalam hal ini hipotesis 2 terbukti.

**Tabel 10. Tabulasi Silang Daya Tanggap dengan Persepsi Mutu pelayanan Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

Daya Tanggap	Persepsi Mutu pelayanan										<i>p</i> -value
	Sangat baik		Baik		Cukup baik		Tidak baik		Total		
	N	%	n	%	n	%	n	%	N	%	
Sangat Puas	0	0,0	2	2,0	6	6,0	4	4,0	12	12,0	0,021
Puas	2	2,0	5	5,0	1	1,0	6	6,0	14	14,0	
Cukup Puas	0	0,0	1	1,0	2	2,0	11	11,0	14	14,0	
Tidak Puas	10	10,0	6	6,0	11	11,0	33	33,0	60	60,0	
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12,0</b>	<b>14</b>	<b>14,0</b>	<b>20</b>	<b>20,0</b>	<b>54</b>	<b>54,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan hasil tabulasi silang sebagaimana pada tabel 10, dapat diketahui dari 100 responden yang Daya Tanggap termasuk kategori sangat puas terdapat 2,0% yang baik, 6,0% yang cukup baik, dan 4,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Selain itu dari 100 responden yang Daya Tanggap termasuk kategori puas terdapat 2,0% yang sangat baik, 5,0% yang baik, 1,0% yang cukup baik dan 6,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Responden yang cukup puas terhadap Daya Tanggap dari 100 responden terdapat 1,0% yang baik, 2,0% yang cukup baik, dan 11,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Demikian juga responden yang tidak puas terhadap Daya Tanggap terdapat 10,0% yang sangat baik, 6,0% yang baik, 11,0% yang cukup baik, dan 33,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga.

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh nilai  $p$  ( $p$ -value) sebesar 0,021 atau  $p$ -value < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Dalam hal ini hipotesis 3 terbukti.

Berdasarkan hasil tabulasi silang sebagaimana pada tabel 11, dapat diketahui dari 100 responden yang Jaminan termasuk kategori sangat puas terdapat 2,0% yang baik, 5,0% yang cukup baik, dan 5,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Selain itu dari 100 responden yang Jaminan termasuk kategori puas terdapat 2,0% yang sangat baik, 4,0% yang baik, 2,0% yang cukup baik dan 5,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Responden yang cukup puas terhadap Jaminan dari 100 responden terdapat 2,0% yang baik, 1,0% yang cukup baik, dan

11,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Demikian juga responden yang tidak baik terhadap Jaminan terdapat 10,0% yang sangat puas, 6,0% yang baik, 12,0% yang cukup baik, dan 33,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga.

**Tabel 11. Tabulasi Silang Jaminan dengan Persepsi Mutu pelayanan Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

Jaminan	Persepsi Mutu pelayanan										<i>p-value</i>
	Sangat baik		Baik		Cukup baik		Tidak baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	0	0,0	2	2,0	5	5,0	5	5,0	12	11,0	0,015
Puas	2	2,0	4	4,0	2	2,0	5	5,0	13	14,0	
Cukup Puas	0	0,0	2	2,0	1	1,0	11	11,0	14	14,0	
Tidak Puas	10	10,0	6	6,0	12	12,0	33	33,0	61	61,0	
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12,0</b>	<b>14</b>	<b>14,0</b>	<b>20</b>	<b>20,0</b>	<b>54</b>	<b>54,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh nilai p (*p-value*) sebesar 0,021 atau *p-value* < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Dalam hal ini hipotesis 4 terbukti.

**Tabel 12. Tabulasi Silang Perhatian dengan Persepsi Mutu pelayanan Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Hadrianus Sinaga Tahun 2024**

Perhatian	Persepsi Mutu pelayanan										<i>p-value</i>
	Sangat baik		Baik		Cukup baik		Tidak baik		Total		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	0	0,0	2	2,0	6	6,0	4	4,0	12	12,0	0,006
Puas	2	2,0	1	1,0	5	5,0	6	6,0	14	14,0	
Cukup Puas	0	0,0	3	3,0	0	0,0	9	9,0	12	12,0	
Tidak Puas	10	10,0	8	8,0	9	9,0	35	35,0	62	62,0	
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>12,0</b>	<b>14</b>	<b>14,0</b>	<b>20</b>	<b>20,0</b>	<b>54</b>	<b>54,0</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	

Berdasarkan hasil tabulasi silang sebagaimana pada tabel 12, dapat diketahui dari 100 responden yang Perhatian termasuk kategori sangat puas terdapat 2,0% yang baik, 6,0% yang cukup baik, dan 4,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Selain itu dari 100 responden yang Perhatian termasuk kategori puas terdapat 2,0% yang sangat baik, 1,0% yang baik, 5,0% yang cukup baik dan 6,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Responden yang cukup baik terhadap Perhatian dari 100 responden terdapat 3,0% yang baik dan 9,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Demikian juga responden yang tidak puas terhadap Perhatian terdapat 10,0% yang sangat baik, 8,0% yang baik, 9,0% yang cukup baik, dan 35,0% yang tidak baik terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga. Berdasarkan hasil uji *chi square* diperoleh nilai p (*p-value*) sebesar 0,021 atau *p-value* < 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa ada hubungan perhatian (*empathy*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Dalam hal ini hipotesis 5 terbukti.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Persepsi Mutu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan bukti langsung (*tangible*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahadi (2020) yang menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) menunjukkan nilai positif, yaitu terdapat hubungan yang searah yang signifikan antara bukti fisik (*tangible*) terhadap persepsi mutu pelayanan rawat inap dengan nilai  $t$  hitung sebesar 5,191 yang pengaruhnya paling besar diantara variabel lainnya. Didukung hasil  $R^2$  sebesar 0,789 mengindikasikan bahwa 78,9% variabel persepsi mutu pelayanan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan termasuk variabel bukti fisik (*tangible*) itu sendiri sedangkan sisanya 21,1% lainnya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian tersebut.

Hasil penelitian ini juga didukung dengan pendapat Kotler sebagaimana dikutip Heri (2021) yang menjelaskan bahwa *tangible* adalah sebuah organisasi pelayanan jasa yang mampu menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar yang berupa penampilan fisik, peralatan, karyawan, mekanik. Mengingat aspek yang terlihat dari wujud pelayanan saja, maka wujud pelayanan yang diberikan tidak berbelit-belit, tidak membuat lelah, serta dapat mudah menciptakan citra positif dalam menangani sebuah masalah. Karena hal yang terpenting dari mutu pelayanan kesehatan adalah bukti fisik (Astuty, 2019).

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada beberapa indikator dari variabel Bukti Langsung (*tangible*) yang sebagian besar responden memilih TP (Tidak Puas) yaitu pada indikator kelengkapan obat-obat. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan obat-obatan memiliki daya ungkit yang besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dari variabel Bukti Langsung (*tangible*) di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Selain itu, adanya responden yang kurang puas terhadap mutu pelayanan tetapi dari aspek bukti langsung merasa puas atau sebaliknya, menunjukkan bahwa variabel persepsi mutu pelayanan kefarmasian bukan hanya dipengaruhi oleh variabel bukti langsung semata tetapi juga oleh variabel lain seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan variabel lainnya yang tidak termasuk variabel penelitian ini.

### Hubungan Kehandalan (*Realibility*) dengan Persepsi Mutu Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kehandalan (*realibility*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Tri Winarno (2020) yang membuktikan bahwa korelasi variabel kehandalan (*realibility*) terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen didapat  $t$  hitung sebesar 1,885 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,660, yang artinya  $t_{hitung}$  lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $1,885 > 1,660$ ). Sehingga terdapat pengaruh positif yang signifikan dari variabel *realibility* terhadap kepuasan pengguna jasa RSUD Kabupaten Sragen ini. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini secara signifikan berpengaruh terhadap mutu pelayanan di RSUD Sragen. Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pasien dipengaruhi oleh pendekatan yang dilakukan staf rumah sakit tersebut, kualitas pelayanan perawatan yang diberikan perawat kepada pasien, prosedur administrasi yang baik terlalu rumit dan cepat ketika pasien pertama kali datang ke rumah sakit. Selain itu, keramahan pegawai staf dalam memberikan pelayanan kepada pasien ketika dirawat di rumah sakit.

Sehingga sejalan dengan teori yang dikemukakan Eny Kustiyah sebagaimana dikutip Astuty (2019) yang menjelaskan kehandalan adalah pelayanan yang diukur memberikan sebuah pelayanan yang dapat diandalkan, dapat dipercaya dengan akurat, dan hasilnya sangat memuaskan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada beberapa indikator dari variabel kehandalan (*realibility*) yang sebagian besar responden memilih TP (Tidak Puas) yaitu pada

indikator petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat, kegunaan, efek samping, dosis, dan penyimpanan obat. Hal ini menunjukkan bahwa penjelasan petugas farmasi mengenai cara penggunaan obat, kegunaan, efek samping, dosis, dan penyimpanan obat memiliki daya ungkit yang besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dari variabel kehandalan (*reability*) di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga.

Selain itu, adanya responden yang kurang puas terhadap mutu pelayanan tetapi dari aspek kehandalan merasa puas atau sebaliknya, menunjukkan bahwa variabel persepsi mutu pelayanan kefarmasian bukan hanya dipengaruhi oleh kehandalan semata tetapi juga oleh variabel lain seperti bukti langsung, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan variabel lainnya yang tidak termasuk variabel penelitian ini.

### **Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Persepsi Mutu Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan daya tanggap (*responsiveness*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rahmi (2020) yang membuktikan nilai korelasi variabel *responsiveness* (daya tanggap) lebih berpengaruh dalam kualitas pelayanan bagi pasien rawat inap di rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan daya tanggap (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan rawat inap rumah sakit khusus ibu dan anak Annisa Banjarmasin.

Daya tanggap (*responsiveness*) dapat menentukan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh para staf, dalam membantu para pelanggan mendapatkan pelayanan yang sigap, cepat dan tanggap (Happy, 2021). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada beberapa indikator dari variabel daya tanggap (*responsiveness*) yang sebagian besar responden memilih TP (Tidak Puas) yaitu pada indikator kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan obat sesuai resep. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam melakukan pelayanan obat sesuai resep memiliki daya ungkit yang besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dari variabel daya tanggap (*responsiveness*) di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga.

Selain itu, adanya responden yang kurang puas terhadap mutu pelayanan tetapi dari aspek daya tanggap merasa puas atau sebaliknya, menunjukkan bahwa variabel persepsi mutu pelayanan kefarmasian bukan hanya dipengaruhi oleh variabel daya tanggap semata tetapi juga oleh variabel lain seperti bukti langsung, kehandalan, jaminan, perhatian, dan variabel lainnya yang tidak termasuk variabel penelitian ini.

### **Hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan Persepsi Mutu Pelayanan**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan jaminan (*assurance*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Meutia (2019) yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang secara signifikan terdapat pengaruh sebesar 88,6% dari hasil nilai koefisien determinasi. Dimana semakin baik jaminan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Jaminan merupakan salah satu faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama dalam perawatan di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Jaminan dalam hal ini adalah pasien terjamin selama menjalani perawatan (tidak terjadi mal praktek). Karena Rumah Sakit Islam Kota Magelang termasuk salah satu rumah sakit yang fokus terhadap jaminan yang diberikan kepada pasien. Dimensi jaminan di Rumah Sakit Islam Kota Magelang ini adalah kemampuan yang diberikan oleh para petugas pelayanan, demi menumbuhkan rasa kepercayaan, keyakinan dengan menjamin keamanannya. Indikatornya adalah kemampuan dan keramahan para petugas, bebas dari bahaya, kepercayaan dan keamanan terhadap para pasiennya. Menurut Kotler sebagaimana dikutip Novi (2021), tingkat kepuasan seseorang akan muncul setelah perbandingan antara kinerja suatu produk dengan harapan-harapannya.

Kepuasan seseorang bermacam-macam bentuknya, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, dan tidak puas. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada beberapa indikator dari variabel jaminan (*assurance*) yang sebagian besar responden memilih TP (Tidak Puas) yaitu pada indikator kelengkapan ketersediaan obat. Hal ini menunjukkan bahwa kelengkapan ketersediaan obat memiliki daya ungkit yang besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dari variabel jaminan (*assurance*) di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga.

Selain itu, adanya responden yang kurang puas terhadap mutu pelayanan tetapi dari aspek jaminan merasa puas atau sebaliknya, menunjukkan bahwa variabel persepsi mutu pelayanan kefarmasian bukan hanya dipengaruhi oleh variabel jaminan semata tetapi juga oleh variabel lain seperti bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, perhatian, dan variabel lainnya yang tidak termasuk variabel penelitian ini.

### **Hubungan Perhatian (*Empathy*) dengan Persepsi Mutu Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan perhatian (*empathy*) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Hasil penelitian ini didukung penelitian Happy (2021) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara perhatian (*empathy*) terhadap mutu pelayanan rawat inap di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. Dimana semakin baik perhatian yang diberikan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Perhatian adalah salah satu faktor pendorong kemajuan rumah sakit. Karena perhatian adalah sangat dibutuhkan oleh orang yang sedang sakit atau yang sedang dalam perawatan. Apabila perhatian yang diberikan tidak sesuai maka pasien tidak akan menggunakan jasa di rumah sakit tersebut apalagi merekomendasikan kepada orang lain. Perhatian dalam hal ini mencakup perhatian tenaga medis, pelayanan tenaga medis dan kemampuan tenaga medis. Sehingga perhatian adalah kemudahan dalam melakukan hubungan dengan cara memahami kebutuhan para pelanggan, dan perhatian secara pribadi.

Mutu pelayanan saat ini menjadi suatu prioritas utama yang meliputi tingkat kepentingan dan harapan pasien dan pelayanan berkualitas yang dilakukan oleh seluruh organisasi pelayanan jasa termasuk rumah sakit seiring dengan persaingan antara rumah sakit satu dengan rumah sakit lainnya yang semakin tajam saat ini. Oleh karena itu hal-hal yang penting dari para pasien haruslah diperhatikan supaya mereka puas (Herman, 2022) Mutu pelayanan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang dari hasil perbandingan antara bentuk produk dengan harapan seseorang. Suatu penilaian yang diimbangi dengan tindakan-tindakan melalui pemberian pelayanan yang telah sesuai dengan harapannya, akan membentuk perasaan puas terhadap pasien.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada beberapa indikator dari variabel perhatian (*empathy*) yang sebagian besar responden memilih TP (Tidak Puas) yaitu pada indikator petugas memahami dan peduli akan keperluan dan keluhan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman dan kepedulian petugas terhadap keperluan dan keluhan pasien memiliki daya ungkit yang besar untuk meningkatkan kepuasan pasien dari variabel perhatian (*empathy*) di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga. Selain itu, adanya responden yang kurang puas terhadap mutu pelayanan tetapi dari aspek perhatian merasa puas atau sebaliknya, menunjukkan bahwa variabel persepsi mutu pelayanan kefarmasian bukan hanya dipengaruhi oleh variabel perhatian semata tetapi juga oleh variabel lain seperti bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan variabel lainnya yang tidak termasuk variabel penelitian ini.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Hadrianus Sinaga, diperoleh kesimpulan bahwa ada hubungan

*tangible* (bukti langsung), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian) dengan persepsi mutu pelayanan rawat jalan di Instalasi Farmasi di RSUD Hadrianus Sinaga

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih kepada civitas akademika Universitas Sari Mutiara Indonesia, dan semua pihak yang membantu dalam penulisan artikel ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Eny Kustiyah (2019). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Atas Pelayanan Rumah Sakit Umum Kabupaten Sragen. *Journal: GemaUniversitas Islam Batik Surakarta*.
- Bustami. 2021. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Happy Ayuningrum Putri, Saryadi, dan Reni Shinta Dewi (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis-Universitas Diponegoro*.
- Heri Herwanto (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Simeulue Timur. Tesis, Jakarta- Universitas Terbuka.
- Herman Hidayat (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap, Rumah Sakit Islam Surakarta. Skripsi Fakultas Ekonomi-Universitas. 2017
- Jesica, T.N., C. Gayatri, dan Sri. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi RSUD Liun Kendage Tahuna. *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi UNSRAT*. 2: 406-415.
- Kemkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.
- (2018). Aplikasi Sarana Pemetaan Sarana Kefarmasian. Diakses pada: [http://apif.binfar.depkes.go.id/index.php?req=view\\_services&p=pemetaanApotek&id=21](http://apif.binfar.depkes.go.id/index.php?req=view_services&p=pemetaanApotek&id=21).
- Mulyani, Evi. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Palangkaraya. *Jurnal Surya Medika*, 2(2).
- Mahliyah, H. (2020). Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Gambut. [Skripsi]. Univ.Muhammadiyah Banjarmasin.
- Meli, M.T. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Cisadea Kota Malang.
- Meutia Dewi (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, : Fakultas Ekonomi-Universitas Samudra
- Nisa, C., Sari, M.P., Barlian A.A. (2020). Gambaran Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Di Puskesmas Dukuwaru Kabupaten Tegal.
- Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, 1(1), 22–26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
- Novi Noor Indah Sari (2021). Analisis Pagaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit ‘Aisyiyah Kudus. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam-Institut Agama Islam Negeri Salatiga.

- Novi Yanti (2022), *Service Quality Dalam Mengukur Kepuasan Pasien*. Yogyakarta : BPFE, 1999.
- Nuzul, Z.A.R., Saddaq, K., Rulia, M. 2022. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Cut Nyak Dien Aceh Barat. *Journal of Healthcare Technology and Medicine* Vol. 8 No. 1 page 289-294.
- Rahadi Fitria Nova, 2020, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta”, *Jurnal Fakultas Ekonomi : Universitas Sebelas Maret Surakarta*, hlm. 83-85
- Rahmi (2020), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak Annisa Banjarmasin”, *Jurnal Penelitian Universitas Islam Kalimantan MAB*, 1-8.
- Rizal, M., 2014, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul Periode Juli– September 2013, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Yogyakarta.
- Supranto, J. 2021. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Tri Winarno, 2020, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RSUD Sragen”, *Jurnal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis : Universitas Muhammadiyah Surakarta*, hlm. 13-17