



Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda

Saripah Cantika Putri^{1*}, Erwin Purwaningsih², M. Ardan³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Rumah Sakit, STIKES Mutiara Mahakam Samarinda, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: putrisaripah369@email.com

Abstrak– Mutu pelayanan merupakan taraf atau kualitas suatu pelayanan kesehatan yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk melihat apakah ada pengaruh mutu pelayanan berdasarkan lima dimensi atau lima indikator terhadap kepuasan pasien JKN di Instalasi Farmasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan inferensi. Sampel berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel ditentukan menggunakan *accidental sampling* serta instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan taraf signifikan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indikator *tangible* ($n = 0,000$), *responsiveness* ($n = 0,003$), *assurance* ($n = 0,000$), *empathy* ($n = 0,000$), dan *reliability* ($n = 0,000$). Berdasarkan survei, diperoleh bahwa terdapat dua indikator yang memiliki keluhan yaitu bukti fisik (*tangible*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dimana kedua indikator tersebut masih belum maksimal dalam memberikan pelayanan. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada pengaruh bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perasaan/kepedulian (*empathy*) dan kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pasien JKN di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda. Diharapkan kepada pihak rumah sakit khususnya instalasi farmasi untuk melakukan evaluasi terkait ketersediaan fasilitas tepat duduk serta mengoptimalkan kecepatan pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Lima Dimensi, Kepuasan Pasien, Farmasi, Rumah Sakit

Abstract– Service quality is the level or quality of a health service that refers to customer satisfaction. The purpose of this study was to see whether there was an effect of service quality based on five dimensions or five indicators on JKN patient satisfaction at the Farmasi Installation. This study used a descriptive and inference method. The number of samples is 100 respondents with the sampling technique determined using *accidental sampling* and the research instrument using a questionnaire. The statistical analysis used was multiple linear regression analysis and a significant level of 5%. The results showed that the indicator values were *tangible* ($n = 0.000$), *responsiveness* ($n = 0.003$), *assurance* ($n = 0.000$), *empathy* ($n = 0.000$), and *reliability* ($n = 0.000$). Based on the survey, it is known that there are two indicators that have complaints, namely physical evidence (*tangible*) and responsiveness (*responsiveness*) where the two indicators are still not maximal in providing services. The conclusion in this study is that there is an influence of physical evidence, responsiveness, assurance, empathy and reliability on JKN patient satisfaction at the Farmasi Installation of RSUD I. A. Moeis Samarinda. It is hoped that hospitals, especially pharmaceutical installations, will evaluate the availability of proper seating facilities and optimize the speed of pharmaceutical services.

Keywords: Service Quality, Five Dimensions, Patient Satisfaction, Pharmacy, Hospitals

I. PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan respon dari pengguna jasa pelayanan. Kepuasan akan mutu pelayanan rumah sakit dapat diukur dengan menggunakan indikator penilaian mutu pelayanan kesehatan meliputi lima dimensi mutu pelayanan seperti bukti fisik (bentuk nyata pelayanan), kehandalan (pelayanan tepat waktu), daya tanggap (respon cepat), jaminan (sikap dalam memberikan pelayanan) dan empati (perhatian dan kepedulian) kepada pasien [1].

Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada kemampuan rumah sakit dalam menyediakan layanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan keluhan pasien. Sebagaimana fungsinya bahwa rumah sakit harus memenuhi misinya sebagai lembaga layanan sosial yang mementingkan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar mutu pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan [2]. Pelayanan kefarmasian adalah aspek yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan yang berorientasi pada penyediaan sediaan kefarmasian yang

bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup pasien [3]

Adanya tuntutan akan mutu pelayanan kefarmasian, perlu diperluas atas pelayanan dari paradigma lama yang hanya berorientasi pada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented) dengan konsep pelayanan kefarmasian (pharmaceutical). Persepsi pasien terhadap pelayanan yang buruk pada instalasi farmasi akan berdampak buruk bagi rumah sakit. Oleh karena itu, instalasi farmasi senantiasa menjaga kepercayaan dan kepuasan dengan meningkatkan kualitas mutu pelayanan [4].

Berdasarkan hasil laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2021 menyatakan bahwa pelayanan di RSUD I. A. Moeis sudah berada pada kategori “baik” (79,08%) namun melihat dari misi rumah sakit yang ingin menjadi rumah sakit kelas B pendidikan dan menjadi tempat rujukan Provinsi Kalimantan Timur maka nilai IKM harusnya ditingkatkan lagi ke kategori “sangat baik” dengan persentase diatas 88,31%. Hasil survei pada tahun 2022 menunjukkan bahwa prasarana masih belum maksimal dan SDM (kedisiplinan dan



keramahan) [5]. Hasil survei lanjutan pada tahun yang sama didapatkan bahwa terdapat 1 unit yang mempunyai komplain yaitu unit farmasi, dimana pelayanan obat masih lama, kurangnya petugas di bagian front farmasi, tidak adanya sekat pemasukan resep dan pengambilan obat dan alat penunjang medik mengalami kerusakan [6]. Sedangkan hasil observasi yang dilakukan pada tahun 2023 diketahui bahwa terjadi penumpukan pasien di instalasi farmasi (apotek) rawat jalan. Hal ini disebabkan oleh membludaknya pasien di depan apotek untuk menerima pelayanan obat sehingga beberapa pasien dan keluarga pasien tidak mendapatkan tempat duduk serta terpaksa pasien dan keluarga pasien harus berdiri selama menunggu obat [7].

Service quality digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dilihat dari kenyataan dan harapan, metode servqual ini memiliki pengukuran terhadap perspektif terdiri dari lima dimensi yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kelima dimensi tersebut kemudian menjadi standar pengukuran terhadap kualitas pelayanan [8].

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di hospital Norhwest Ethiopi menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian sebesar 50%. Dengan ada hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap persepsi pasien tentang area konseling pribadi dan area tunggu yang tidak nyaman dan berhubungan negatif [9]. Sedangkan penelitian yang dilakukan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie menyatakan bahwa dari kelima indikator pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan adalah indikator jaminan (assurance) dan daya tanggap (responsiveness) [10].

Maka dari itu, berdasarkan uraian diatas dilakukanlah penelitian tentang “ Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien JKN di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda” dengan melihat dari lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati dan kehandalan.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensi. Populasi dalam penelitian diambil dari satu bulan kunjungan terakhir di instalasi farmasi sebanyak 3,795 kunjungan dengan metode pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel ditentukan dengan accidental sampling menggunakan kuesioner. Analisis statistik atau uji hipotesis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda (uji parsial, uji simultan dan koefisiensi determinasi) dengan taraf signifikan 5% dan telah lolos uji asumsi klasik (uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas dan uji autokorelasi).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

A. Karakteristik Reponden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	n	%	T
Usia			
18-25 Tahun	18	18%	100%
26-35 Tahun	21	21%	
36-45 Tahun	27	27%	
> 46 Tahun	34	34%	
Jenis Kelamin			
Laki-laki	39	39%	100%
Perempuan	61	61%	
Pendidikan			
SD	15	15%	100%
SMP/Sederajat	18	18%	
SMA/Sederajat	53	53%	
S1-S3	14	14%	
Pekerjaan			
PNS	4	4%	100%
Pegawai Swasta	34	34%	
Wirausaha	7	7%	
Lainnya	55	55%	
Penghasilan			
< 1.000.000	27	27%	100%
1-3 jt	50	50%	
3-5 jt	20	20%	
> 5 jt	3	3%	
Kunjungan			
Pertama Kali	12	12%	100%
2-3 kali	30	30%	
> 3 kali	58	58%	

Sumber: Data Primer, 2023

B. Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,91629026
Most Extreme	Absolute	,078
Differences	Positive	,078
	Negative	-,057
Test Statistic		,078
Asymp. Sig. (2-tailed)		,140^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2. hasil uji normalitas diketahui nilai signifikan 0,140 > 0,05 maka model regresi ini atau data residual berdistribusi normal.

C. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11,446	5	2,289	1,710	,140 ^b
Residual	125,857	94	1,339		



Total 137,303 99
 a. Dependent Variable: Abs_Res
 b. Predictors: (Constant), Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, Jaminan

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 3. menunjukkan hasil bahwa uji heteroskedastisitas memiliki nilai signifikan $0,140 > 0,05$ maka diartikan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

D. Uji Multikolinieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a				
	Unst. Coefficients		S. Coef		Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	
1 (Constant)	2,256	2,853			
Bukti Fisik	,314	,056	,492	,611	1,637
Daya Tanggap	,269	,087	,467	,365	2,739
Jaminan	,466	,089	,298	,196	5,097
Empati	,517	,078	,556	,270	3,699
Kehandalan	,425	,090	,430	,404	2,473

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 4. diketahui bahwa variabel independent menunjukkan pada nilai tolerance besar dari 0,100 dan pada nilai VIF lebih kecil 10,000 dengan demikian dapat diartikan bahwa model regresi ini tidak ada gejala multikolonieritas atau penelitian ini lolos dari uji multikolonieritas.

E. Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

Model	Model Summary ^b			
	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
	R Square			
1	,620 ^a	,384	,351	1,96660

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 5. nilai tabel Dubin Watson adalah $du(1,780) < Dubin\ Watson(1,835) < 4-du(2,219)$. Maka dapat diartikan bahwa model regresi ini tidak ada gejala autokorelasi atau dapat dikatakan penelitian ini telah lolos dari uji autokorelasi, karena nilai Dubin Watson terletak di tengah nilai dutabel dan nilai (4-du).

F. Regresi Linier Berganda

1. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial (Individu)

Model	Coefficients ^a				
	Unst. Coefficients		S. Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	2,256	2,853		,791	,431
Bukti Fisik	,314	,056	,492	5,596	,000
Daya Tanggap	,269	,087	,467	5,223	,003
Jaminan	,466	,089	,298	3,086	,000
Empati	,517	,078	,556	6,626	,000
Kehandalan	,425	,090	,430	4,729	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 6. menunjukan hasil output uji parsial yang meliputi lima indikator mutu pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien. Berikut hasil output perindikator yang dapat peneliti interpretasikan :

a. Bukti Fisik (Tangible)

Berdasarkan tabel 6. dapat dilihat bahwa bukti fisik (tangible) memiliki nilai t-hitung (5,596) > t-tabel (2,366) dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima, maka dapat diinterpretasi bahwa terdapat pengaruh bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan pasien secara parsial (individu). Ada beberapa saran maupun kritikan dari beberapa pasien seperti:

“..Perlu adanya kantin yang menjual makanan/softdrink dll, supaya tidak harus keluar RS”R1, “Sediakan kantin atau stan makanan didalam RS”R41, “Dibuat tempat duduk khusus lansia atau disediakan tempat duduk prioritas”R95 dan “Kebanyakan pasien yang tidak bisa duduk..”R100.

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Berdasarkan tabel 6. diketahui bahwa daya tanggap (responsiveness) memiliki nilai t-hitung (5,596) > t-tabel (2,366) dengan nilai sig. 0,003 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima, maka dapat diinterpretasi bahwa terdapat pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pasien secara parsial (individu)Indikator. Terdapat beberapa saran maupun kritikan dari beberapa pasien seperti:

“..Kadang agak lambat menerima obat”R36, “Koreksi antrian obat (pengantrian obat terlalu lama)”R37, “Pelayanan ditingkatkan lagi dalam hal antrian obat”R39, “Pelayanan di percepat”R46, “Antrian suka lama dan tempat tunggu panas”R58, “Semoga pelayanannya dipercepat walaupun sudah termasuk cepat tapi lebih ditingkatkan lagi”R86, “Antriannya cukup lama”R93 dan “Antrian suka lama..”R99.

c. Jaminan (Assurance)

Berdasarkan tabel 6. menunjukan bahwa jaminan (assurance) memiliki nilai t-hitung (5,223) > t-tabel (2,366) dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Jadi interpretasi pada indikator penelitian ini adalah terdapat pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien secara parsial (individu).

d. Perasaan/kepedulian (Empathy)



Berdasarkan tabel 6. menunjukkan bahwa perasaan/kepedulian (empathy) memiliki nilai t -hitung (6,626) > t -tabel (2,366) dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat diinterpretasi pada indikator penelitian ini adalah terdapat pengaruh perasaan/kepedulian (empathy) terhadap kepuasan pasien secara parsial (individu).

e. Kehandalan (Reliability)

Pada tabel 6. diketahui bahwa kehandalan (reliability) memiliki nilai t -hitung (4,719) > t -tabel (2,366) dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi interpretasi pada indikator penelitian ini adalah terdapat pengaruh kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien secara parsial (individu).

2. Uji Simultan (Uji f)

Tabel 7. Hasil Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Secara Simultan (Bersama-sama)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	226,5	5	45,3	11,713	,000^b
Residual	363,55	94	3,867		
Total	590,04	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

b. Predictors: (Constant), Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, Jaminan

Sumber: Data Primer, 2023

Dari hasil perhitungan tabel 7. dapat diketahui F hitung sebesar 11,713 > F tabel sebesar 3,21 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel bukti fisik (tangible), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), perasaan/kepedulian (empathy) dan kehandalan (reliability) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda.

3. Koefisien Determinasi

Tabel 8. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,620 ^a	,384	,351	1,96660

a. Predictors: (Constant), Kehandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, Jaminan

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 8. menunjukkan output diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,384 hal ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel berpengaruh terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi dengan persentase sebesar 38,4%.

PEMBAHASAN

Bukti Fisik (tangible)

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan pada indikator bukti fisik (tangible) menyatakan bahwa terdapat pengaruh bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD. I. A. Moeis Samarinda. Pada indikator ini mencakup beberapa atribut dalam kuesioner seperti kerapian petugas, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu farmasi serta fasilitas ruangan tunggu.

Berdasarkan hasil survei menyatakan bahwa rata-rata pasien merasa puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi, dilihat dari penampilan petugas, letak instalasi, papan petunjuk jelas dan tempat pelayanan yang nyaman. Namun berdasarkan observasi yang peneliti lakukan pada saat penelitian menunjukkan bahwa fasilitas seperti tempat duduk masih dirasa kurang dikarenakan beberapa waktu yang lalu terjadi penumpukan pasien di depan apotek rawat jalan hal ini menyebabkan beberapa dari pasien maupun keluarga pasien tidak mendapatkan fasilitas tempat duduk.

Menurut penelitian terdahulu menyatakan bahwa indikator bukti fisik berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pasien laboratorium [11]. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan Rajab dan Andilah (2023) menyatakan bahwa ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022, dimana responden pada penelitian ini mengatakan jika indikator ini masih belum memuaskan sehingga mempengaruhi kepuasan pasien [12].

Dampak positif yang didapat jika semakin baik persepsi masyarakat terhadap bukti fisik akan meningkatkan keinginan pasien untuk melakukan kunjungan kembali ke rumah sakit. Jika terjadi dampak negatif yang didapatkan maka semakin rendah penilaian pasien terhadap pelayanan rumah sakit khususnya terhadap indikator bukti fisik, maka tidak dapat dihindari lagi bahwa respon negatif tersebut telah mencerminkan jika pelayanan rumah sakit kurang baik dan akan mempengaruhi kualitas mutu pelayanan yang ada di rumah sakit.

Daya Tanggap (responsiveness)

Berdasarkan analisis uji yang dilakukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD. I. A. Moeis Samarinda. Indikator daya tanggap (responsiveness) mengacu pada cepat tanggapnya petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien.

Pada indikator ini mencakup atribut dalam kuesioner seperti pemberian informasi obat, kecakapan dan keterampilan petugas, rata-rata pasien merasa puas. Namun berdasarkan hasil survei dan observasi, masih terdapat beberapa pasien mengatakan bahwa ketepatan pemberian obat, kecepatan pelayanan dan kesesuaian prosedur pelayanan masih dirasa kurang.

Begitu pula menurut Rajab dan Andilah (2023) menyatakan bahwa ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022 dengan mencantumkan informasi dari petugas kesehatan tentang jadwal pelayanan, cepat



tanggap menangani keluhan pasien, waktu tunggu pelayanan dan petugas yang mengambil atau merespon kritikan dan saran dari pasien. Sedangkan menurut Rambe dkk (2021) indikator daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan instalasi farmasi RSU Imelda Pekerja Indonesia.

Dampak positif jika rumah sakit berkomitmen untuk merespon dengan cepat informasi dan keluhan pasien jika daya tanggap petugas rumah sakit baik maka dapat meningkatkan kualitas rumah sakit dan membentuk persepsi positif dibenak pasien. Kebalikanya jika pelayanan rumah sakit kurang baik maka akan berdampak pada kontribusi yang negatif atas nama baik dan citra rumah sakit di masyarakat luas.

Jaminan (assurance)

Berdasarkan analisis uji yang dilakukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD. I. A. Moeis Samarinda.

Indikator jaminan (assurance) pada penelitian ini mendapatkan respon yang baik, dengan atribut meliputi kemampuan untuk mendapatkan informasi yang benar tentang produk/jasa, kualitas keramahmatan, perhatian dan kesopanan saat memberikan pelayanan, keterampilan untuk memberikan informasi, kemampuan untuk memberikan rasa aman saat mendapatkan pelayanan dan kemampuan untuk menanamkan kepercayaan kepada pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rajab dan Andilah (2023) menyatakan bahwa ada pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas pada tahun 2022. Penelitian lain berpendapat bahwa indikator jaminan ada pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan instalasi farmasi Rumah sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia [13].

Jaminan (assurance) berdampak positif, semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan maka kepuasan pasien akan semakin tinggi. Tetapi jika dampak negatif yang muncul maka persepsi pasien terhadap jaminan menjadi kurang dan semakin rendah, ditakutkan nanti dapat mempengaruhi kualitas mutu pelayanan rumah dan membuat pasien tidak percaya dan yakin terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Perasaan/Kepedulian (empathy)

Hasil analisis uji yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh perasaan/kepedulian (empathy) terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD. I. A. Moeis Samarinda.

Menurut Silvana dan Soegiri (2021) menyatakan bahwa indikator empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Sejalan dengan pendapat penelitian sebelumnya, menurut Rajab & Andilah (2023) menyatakan juga bahwa indikator perasaan/kepedulian (empathy) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas.

Pada umumnya petugas harus mampu menunjukkan sikap empati dengan memahami keluhan pasien, melakukan pemantauan dan perhatian serta menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Berdasarkan hasil survei rata-rata pasien merasa bahwa pelayanan di instalasi farmasi khususnya pada indikator empati sudah baik namun masih harus ditingkatkan lagi.

Walaupun dibutuhkan proses yang sedikit rumit karena mencakup perasaan seseorang, langkah kecil yang bisa dilakukan adalah dengan memantau perkembangan kesehatan dengan sedemikian rupa tanpa ada proses diskriminasi yang memperparah keadaan. Dampak negatif dari kondisi tersebut tentu saja bisa terjadi ketika perasaan ketidakpuasan pasien muncul maka akan mempengaruhi loyalitas pasien dan berdampak pada kualitas mutu pelayanan rumah sakit begitupun sebaliknya.

Kehandalan (reliability)

Uji yang dilakukan menyatakan bahwa terdapat pengaruh kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD. I. A. Moeis Samarinda.

Berdasarkan penelitian terdahulu menyatakan bahwa kehandalan (reliability) mempengaruhi kepuasan pasien [14]. Sedangkan menurut Rajab & Andilah (2023) menyatakan juga bahwa indikator kehandalan (reliability) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas, hal tersebut terjadi karena responden pada penelitian ini merasa kurang puas akan pelayanan rumah sakit khususnya indikator kehandalan petugas.

Kehandalan merupakan interpretasi dari kemampuan manajemen rumah sakit untuk menginformasikan dan mengkomunikasikan dengan baik pelayanan yang diberikan. Berdasarkan atribut yang ada pada kuesioner seperti kehandalan petugas dalam menjelaskan penggunaan obat, kegunaan obat, dosis, penyimpanan obat, efek samping, informasi dan prosedur yang mudah dipahami sehingga rata-rata pasien mengatakan bahwa pelayanan pada indikator ini sudah baik. Namun kenyataannya masih ada pelayanan yang dirasa perlu ditingkatkan lagi yaitu kegiatan pelayanan untuk lebih cepat dan terarah.

Disisi lain, rumah sakit harus merespon dengan cepat informasi dan keluhan pasien, untuk membentuk persepsi positif dibenak pasien. Namun jika sebaliknya maka dampak yang akan didapatkan adalah pasien kurang puas maka hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan rumah sakit sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit (Permenkes, 2022).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan indikasi bahwa kelima dimensi atau indikator mutu pelayanan meliputi bukti fisik (tangible), daya tanggap



(responsiveness), jaminan (assurance), perasaan/kepedulian (empathy), kehandalan (reliability) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien JKN di instalasi farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda.

Namun ditemukan dua dimensi mutu pelayanan yang masih belum maksimal sehingga menerima beberapa keluhan dari pasien yaitu bukti fisik (tangible), dimana ketersediaan fasilitas tepat duduk yang dirasa masih belum maksimal dan daya tanggap (responsiveness), dimana kecepatan pelayanan kefarmasian belum maksimal.

Maka dari itu diperlukan evaluasi kembali terkait kedua indikator tersebut agar meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit.

UCAPAN TERIMA KASIH

Turut mengucapkan terima kasih kepada STIKES Mutiara Mahakam Samarinda yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini. Serta tidak luput peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak RSUD I. A. Moeis Samarinda yang bersedia menjadi wadah tempat penelitian dan berkerja sama dalam pelaksanaan penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

V. REFERENSI

- [1] B. Irawan, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)," *J. Keperawatan dan Fisioter.*, vol. 3, no. 1, hal. 1–7, 2020.
- [2] T. Feva dan P. Deska, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan," *J. Ilmu Kesehat. Masy.*, vol. 11, no. 02, hal. 144–150, 2022, doi: 10.33221/jikm.v11i02.774.
- [3] et al. Prihartini, "Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah N," vol. 10, no. 1, hal. 42–49, 2020.
- [4] Permenkes, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit*. 2016, hal. 1–63.
- [5] A. Anugrah, K. Liling, S. C. Putri, V. F. Sari, dan Z.-S. Qurrotu'Aini, "Analisis Kepuasan Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Inche Abdoel Moeis Samarinda." Samarinda, hal. 1–111, 2022.
- [6] A. N. Caroline, Nurhaeda, S. Aisyah, dan T. Della Sari, "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda." Samarinda, hal. 1–65, 2022.
- [7] S. C. Putri, "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Di Instalasi Farmasi RSUD I. A. Moeis Samarinda." Samarinda, hal. 1–111, 2023.
- [8] Deviana, Suyoto, Mahjudin, dan F. A. Permana, "Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan Dengan Model Service Quality," *J. Ris. Entrep.*, vol. 4, no. 1, hal. 19–24, 2021, doi: 10.30587/jre.v4i1.2281.
- [9] M. Molla, W. Sisay, Y. Andargie, B. Kefale, dan P. Singh, "Patients' Satisfaction With Outpatient Pharmacy Services And Associated Factors In Debre Tabor Comprehensive Specialized Hospital, Northwest Ethiopia: A Cross-Sectional Study," *PLoS One*, vol. 17, no. 1 January, hal. 1–13, 2022, doi: 10.1371/journal.pone.0262300.
- [10] Rasmun, M. O. Ngula, dan R. Setiadi, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda," *Repos. Poltekkes Kaltim*, vol. 6, no. 1, hal. 1–8, 2019, [Daring]. Tersedia pada: <http://repository.poltekkes-kaltim.ac.id/169/>.
- [11] I. Silvana dan H. Soegiri, "Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Pasien Yang Melakukan Pemeriksaan Laboratorium Di Laboratorium RSUD Jaraga Sasameh Buntok," *Kindai*, vol. 17, no. 2, hal. 1–23, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/kindai/article/view/647>.
- [12] M. Al Rajab dan S. Andilah, "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan," *Ilm. Kesehat.*, vol. 18, no. 1, hal. 73–86, 2023.
- [13] N. M. Rambe, A. Devi Fitriani, dan R. B. Suroyo, "Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia," *J. Ilmu Psikol. dan Kesehat.*, vol. 1, hal. 107–122, 2021, [Daring]. Tersedia pada: <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIKONTAN>.
- [14] E. S. Harahap, Z. Zulfendri, E. M. Silitonga, N. E. br Brahmana, dan M. T. Siagian, "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid 19 Di Igd Rumah Sakit Murni Teguh," *PREPOTIF J. Kesehat. Masy.*, vol. 6, no. 2, hal. 1515–1525, 2022, doi: 10.31004/prepotif.v6i2.4547.
- [15] P. RI, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu*. 2022, hal. 1–94.