

ANALISIS Gap PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA

¹Vivin Marwiyati Rohmana*, ²Kusumaningtyas S.A, ³Ferlinda Ayu A

^{1,2,3}Universitas Duta Bangsa Surakarta, vivinarwiyati@udb.ac.id

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja tenaga farmasi dengan harapan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan pada 333 konsumen dengan metode purposive sampling di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Data dari korelasi antara variabel bebas (jenis informasi obat, sikap tenaga farmasi, kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi dan lama waktu pelayanan informasi obat) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) dianalisis dengan analisis regresi linier sederhana, analisis regresi berganda dan analisis Gap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta faktor jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi dan lama waktu pelayanan informasi obat secara berurutan sebagai berikut 97,1%; 96,9%; 97,4%; 96,5% dan 97,1% yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi. Dan menunjukkan urutan nilai Gap dari yang terbesar hingga yang terkecil pada kelima dimensi sebagai berikut, sikap tenaga farmasi (-0,11); kinerja tenaga farmasi (-0,09); kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi (0,06); jenis informasi obat (-0,1) dan lama waktu pelayanan informasi obat (-0,1).

Kata kunci : *Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan pasien dan Analisis Gap*

ABSTRACT

The study to know the level of perceived service between the performance of pharmacy with the expectation of outpatients in installation pharmacy hospital PKU Muhammadiyah Surakarta. To know the influence of the quality of service to the satisfaction of outpatients in installation pharmacy hospital PKU Muhammadiyah Surakarta.

The study is done using a questionnaire that given at 333 consumers with purposive method of sampling in installation pharmacy the hospital PKU Muhammadiyah Surakarta. Data from the correlation between variables free (drug types of information, attitude pharmaceutical power, the performance of pharmaceutical power, communication skills pharmacy and length of time energy information service medicine) with a variable dependent (satisfaction patients) analyzed by linear regression analysis simple and regression analysis double.

The result showed that the percentage satisfaction outpatients in installation pharmacy hospital pku muhammadiyah surakarta factor type of drug information, the attitude and performance exertion pharmaceuticals communicate exertion ability pharmacy and the old time drug information service in sequence as follows 97,1 %; 96,9 %; 97,4; 96,5 % % and 97,1 % which means the presentation of satisfaction score very high. And showed the value of the gap order from the largest to the smallest on the fifth dimension as the following attitude exertion pharmacy (- 0,11); the performance of pharmacy (-0,09); ability communicate exertion pharmacy (0,06); kind of information drug (-0,1) long time and information services drug (-0,1).

Keywords : *Drug information service, Patient satisfaction and Gap analysis*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Pelayanan kefarmasian yang berkualitas merupakan pelayanan kefarmasian yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta pelaksanaannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

METODE

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan atau pendampingnya yang mendapat pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta tahun 2015. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan atau pendampingnya yang mendapat pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta tahun 2015.

Variabel utama

Pelayanan informasi obat merupakan variabel utama pada penelitian “Analisis Gap Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta Tahun 2015”.

Variabel bebas

Jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi merupakan variabel bebas pada penelitian “Analisis Gap Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta Tahun 2015”.

Variabel Tergantung

Kepuasan pasien merupakan variabel tergantung pada penelitian “Analisis Gap Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta Tahun 2015”.

Pengukuran Variabel

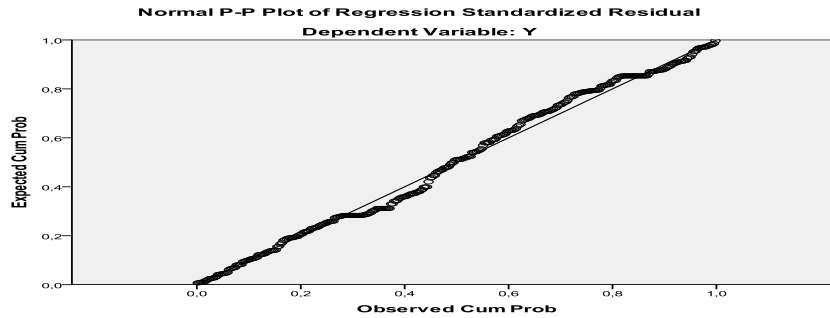
Penelitian ini menggunakan skala Likert empat poin, dengan nilai dari 1 sampai 4 yang bergerak mulai dari jawaban sangat tidak setuju sampai sangat setuju yang masing-masing diberi nilai. Responden diharapkan mampu memilih satu titik dalam interval yang menunjukkan pendapatnya (Pratama 2011).

Skala Pengukuran Menurut Likert

Skala	Pernyataan positif	Pernyataan negatif
Sangat setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak setuju	2	3
Sangat tidak setuju	1	4

Sumber: (Kotler 2001)

HASIL DAN PEMBAHASAN
UJI NORMALITAS



ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.531 ^a	.282	.271	1.814	.282	25,685	5	327	.000	1.868

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Hasil analisis korelasi ganda (R) diperoleh angka 0,531 yang berada di antara 0,40-0,599 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang sedang antara faktor individu, jenis informasi obat dan kepuasan pasien rawat jalan dan diperoleh angka R² sebesar 27,1% kepuasan pasien dapat ditentukan oleh faktor jenis informasi obat yang diberikan.

Uji koefisien Regresi secara bersama-sama (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	422,637	5	84,527	25,685	,000 ^a
	Residual	1076,144	327	3,291		
	Total	1498,781	332			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X2, X3, X4

b. Dependent Variable: Y

Hasil penelitian penulis dengan uji analisis regresi linier berganda dengan uji ANOVA (*F value*) dapat dilihat pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linier berganda di atas. Berdasarkan *output* diperoleh nilai $F = 25,685\%$ dengan tingkat signifikansi ($p \text{ value}$) = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 berarti H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa factor jenis informasi obat, faktor sikap tenaga farmasi, faktor kinerja tenaga farmasi, faktor kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, dan faktor lama waktu PIO secara bersama-sama atau simultan terbukti berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan di IFRS PKU Muhammadiyah Surakarta.

Uji multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Jenis Informasi Obat (X ₁)	0,753	1,328
Sikap (X ₂)	0,453	2,209
Kinerja (X ₃)	0,452	2,213
Kemampuan Berkomunikasi (X ₄)	-,057	2,518
Lama Waktu (X ₅)		1,794

Hasil penelitian penulis menunjukkan nilai *VIF* faktor jenis informasi obat adalah 1,328, nilai *VIF* faktor sikap tenaga farmasi adalah 2,209, nilai *VIF* faktor kinerja tenaga farmasi adalah 2,213, nilai *VIF* faktor kemampuan berkomunikasi adalah 2,518, dan nilai *VIF* lama waktu PIO adalah 1,794. Semua nilai *VIF* variabel independen kurang dari 5, maka semua variabel tidak mempunyai persoalan multikolinearitas.

Uji autokorelasi.

Variabel	Durbin – Watson
Jenis Informasi Obat (X ₁)	1,868
Sikap Tenaga Farmasi (X ₂)	
Kinerja Tenaga Farmasi (X ₃)	
Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi (X ₄)	
Lama Waktu PIO (X ₅)	

Hasil uji autokorelasi dapat diketahui dengan melihat angka *durbinwatson* (*DW*) pada tabel 23 (*Model summary*), angka *DW* yang didapat menunjukkan angka 1,868, dimana nilai 1,868 berada diantara 1,55 sampai 2,46 dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi dalam penelitian ini bebas dari gejala autokorelasi atau tidak terjadi gejala autokorelasi.

Analisis Gap

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Perhitungan Gap (Rerata Kinerja – Rerata Harapan)	GAP	Peringkat
1.	Sikap Tenaga Farmasi	3,41 – 3,52	-0,11	1
2.	Kinerja Tenaga Farmasi	3,34 – 3,43	-0,09	2
3.	Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi	3,37 – 3,43	-0,06	3
4.	Jenis Informasi Obat	3,27 – 3,37	-0,1	4
5.	Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat	3,35 – 3,45	-0,1	5

SIMPULAN

1. Secara parsial dan simultan faktor jenis informasi obat, kinerja tenaga farmasi dan lama waktu pelayanan informasi obat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dengan nilai signifikan $\alpha \leq 0,05$, sedangkan faktor sikap tenaga farmasi dan kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta dengan nilai signifikan $\alpha \geq 0,05$.
2. Presentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta faktor jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi dan lama waktu pelayanan informasi obat

secara berurutan sebagai berikut 97,1%; 96,9%; 97,4%; 96,5% dan 97,1% yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi.

3. Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pelayanan informasi obat yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan informasi obat yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RS PKU Muhammadiyah Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Anief M. 2000. Perinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi, Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Anonim, 2004, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor: 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Azwar A. 1996. Konsep Mutu Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan, dalam menuju Pelayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu, 1996. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Aditama TY. 2003. Manajemen Administrasi Rumah Sakit. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Baroroh F. 2011. Evaluasi Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yogyakarta. Jurnal Ilmiah Kefarmasian.
- [Depkes RI]. 2004. Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. www.hukor.depkes.go.id
- [Departemen Kesehatan Republik Indonesia] 2006. Pedoman Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dida S. 2011. Kemampuan Komunikasi Tenaga Kesehatan Pengaruhi Kesembuhan Pasien. <http://www.unpad.co.id/>
- Juliantini E dan Widayanti S. 1996. Pelayanan Informasi Obat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo. Prosiding Kongres Ilmiah XI ISFI . 3-6 Juli 1996. Jawa Tengah.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). Manajemen Pemasaran, edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler P., and K.L., Keller, 2006. Marketing Management, 12th ed. Upper Saddle River, New Jersey:Prentice.
- Kurniawan WK, Chabib L. 2010. Pelayanan Informasi Obat Teori&Praktek. Edisi I Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Nazir M. 1999. Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Priyatno D 2010. Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS. Cetakan pertama Yogyakarta : Mediakom.