

**PENGARUH KEANDALAN, KETANGGAPAN DAN SIKAP EMPATI
PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI ABDUL MANAN
SIMATUPANG KISARAN TAHUN 2017**

**LISDASARI HARAHAP
1404195220**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA**

2017

**PENGARUH KEANDALAN, KETANGGAPAN DAN SIKAP
EMPATI PELAYANAN FARMASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI
ABDUL MANAN SIMATUPANG KISARAN
TAHUN 2017**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Kesehatan Masyarakat
Pada Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat
Institut Kesehatan Helvetia Medan**

Oleh:

**LIDASARI HARAHAHAP
1404195220**



**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
INSTITUT KESEHATAN HELVETIA
2017**

**PENGARUH KEANDALAN, KETANGGAPAN DAN SIKAP
EMPATI PELAYANAN FARMASI TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI
ABDUL MANAN SIMATUPANG KISARAN
TAHUN 2017**

ABSTRAK

Kualitas dalam pelayanan adalah salah satu hal yang dicari oleh setiap pelanggan dalam suatu penawaran dan pemasaran. Penyedia jasa rumah sakit dapat meningkatkan kepuasan pasien melalui usaha memaksimalkan layanan kefarmasian melalui wujud layanan yang andal, tanggap dan mengedepankan sikap empati. Saat ini kebutuhan layanan farmasi merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan dan segala upaya perlu dilakukan Rumah Sakit guna meningkatkan indikator standar pelayanan minimal dan memenuhi standar kefarmasian. Penelitian ini memfokuskan pada pembuktian adanya pengaruh keandalan, ketanggapan dan sikap empati pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran Tahun 2017.

Subjek penelitian ini adalah pasien yang menggunakan layanan kefarmasian dan melakukan pembelian dan atau menyerahkan resep pada unit farmasi/apotek rumah sakit. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 68 orang yang melakukan kunjungan ke apotek/unit farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran dalam kurun waktu antara Bulan April hingga September 2017. Teori kepuasan pelanggan dan beberapa hasil penelitian dari Zeithaml, dan Parasuraman terkait lima dimensi karakteristik kualitas pelayanan menjadi model dasar yang digunakan dalam penelitian ini, namun tidak menyertakan dimensi jaminan (assurance) dan bukti fisik (tangible) sebagai variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan dan empati memberikan pengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pasien layanan kefarmasian dan variabel ketanggapan mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien pada unit yang sama. Penelitian ini menjadi bagian dari pengembangan teori kepuasan pelanggan dan diharapkan memberi kontribusi terhadap dimensi kualitas pelayanan kesehatan terutama pada Rumah Sakit umum yang dikelola oleh Pemerintah Daerah .

Kata kunci : Keandalan, Ketanggapan, Sikap Empati, Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien

***EFFECT OF RELIABILITY, RESPONSIBILITY AND
ATTITUDE OF EMPATIC PHARMACEUTICAL SERVICES
TOWARDS
HOSPITAL SATISFACTION OF HOSPITAL HAJI ABDUL
MANAN SIMATUPANG KISARAN
2017 YEAR***

ABSTRACT

The Quality in service is one of the things that every customer looks for in an offer and marketing. Hospital service providers can improve patient satisfaction through maximizing patients' pleasant experiences or negating unpleasant patient experiences. In the long term, such ties enable service providers to understand patient expectations and their needs. The purpose of this research is to analyze the influence of reliability, responsiveness and empathy attitude of pharmacy service to patient satisfaction of RSUD. HAMS Kisaran Year 2017.

The subjects of this study were patients who used pharmaceutical services and made purchases and / or prescribed at pharmacy / hospital pharmacy units. This study used a sample of 68 people who visited the pharmacy / pharmacy unit of RSUD H. Abdul Manan Simatupang Kisaran in the period between April to September 2017. The theory of customer satisfaction and some research results from Zeithaml, and Parasuraman associated five-dimensional characteristics of service quality became the basic model used in this study, but did not include assurance and tangible dimensions as a variable.

The results showed that the variables of reliability and empathy have a very significant effect on the satisfaction of pharmacy service patients and the variable responsiveness has a significant relationship to patient satisfaction in the same unit. This research becomes part of the development of customer satisfaction theory and is expected to contribute to the dimensions of quality of health services especially at public hospitals run by local government.

Keywords: Reliability, Responsiveness, Empathy Attitude, Pharmacy Service To Patient Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Pengaruh Keandalan, Ketanggapan Dan Sikap Empati Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Haji Abdul Manan Simatupang Kisaran Tahun 2017”.

Dalam penulisan tesis ini banyak pihak yang membantu, baik berbentuk moril maupun materiil yang tidak ternilai harganya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. dr. Hj. Razia Begum Suroyo, M.Sc., M.Kes., selaku Pembina Yayasan Helvetia di Medan
2. Ibu Dr.Hj. Arifah Devi Fitria, M.Kes., selaku Ketua Yayasan Helvetia di Medan
3. Dr. Ismail Efendi, M.Si, selaku Rektor Institut Kesehatan Helvetia Medan
4. Dr. Ayi Darmana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan dan Pembimbing 1.
5. Iman Muhammad, S.E., S.Kom., M.M. M.Kes, selaku Ketua Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat Institut Kesehatan Helvetia Medan.
6. Seluruh Bapak/ibu dosen pengajar yang telah membimbing para mahasiswa khususnya penulis yang telah berusaha mengarahkan kami menjadi manusia cerdas dengan transformasi ilmu yang selama ini diberikan.
7. Kepada suami saya tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materiil serta doa restu kepada saya dalam menyelesaikan tesis ini.

8. Kepada anak-anak terimakasih untuk dukungan, dan selalu menjadi motivasi dan inspirasi utama saya dalam menyelesaikan tesis ini.
9. Rekan-rekan mahasiswi program S2 Kesehatan.

Penulis masih menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan tesis ini dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, pembaca dan penulis selanjutnya.

Medan, September 2017

Penulis

Lisdasari Harahap

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	14
2.2 Kepuasan Pasien	16
2.2.1. Pengertian Kepuasan.....	16
2.2.2. Kepuasan Pasien	21
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	23
2.3 Kualitas Pelayanan	25
2.3.1. Pengertian Kualitas	25
2.3.2. Dimensi Kualitas.....	27
2.3.3. Konsep Keandalan	30
2.3.4. Konsep Ketanggapan	31
2.3.5. Konsep Sikap Simpati.....	32
2.4. Pelayanan Farmasi Rumah Sakit	33
2.4.1. Pengertian Rumah Sakit.....	33
2.4.2. Tugas Dan Fungsi Rumah Sakit	34
2.4.3. Kegiatan Jasa di Rumah Sakit	35
2.4.4. Klasifikasi Rumah Sakit	37
2.4.5. Pelayanan Farmasi	39
2.5. Kerangka Konseptual.....	52
2.6. Hipotesis	57
BAB III METODE PENELITIAN	58
3.1 Jenis dan Desain Penelitian	58
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	58
3.2.1. Lokasi Penelitian	58

3.2.2. Waktu Penelitian	58
3.3 Populasi dan Sampel	58
3.3.1. Populasi	58
3.3.2. Sampel	59
3.4 Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran	60
3.5 Teknik Pengumpulan Data	62
3.5.1. Data Primer	62
3.5.2. Data Sekunder	62
3.5.3. Data Tertier	62
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	63
3.6.1. Uji Validitas	63
3.6.2. Uji Reliabilitas	66
3.7. Pengolahan Data	68
3.8. Teknik Analisis Data	69
3.8.1. Analisis Univariat	69
3.8.2. Analisa Bivariat	69
3.8.3. Analisa Multivariat	69
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 71
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	71
4.1.1. Sejarah Dan Kedudukan	71
4.1.2. Letak Dan Kondisi	72
4.1.3. Visi, Misi Dan Motto	73
Visi	73
Misi	73
Motto	74
4.2. Analisis Univariat	74
4.2.1. Keandalan	74
4.2.2. Ketanggapan	75
4.2.3. Sikap Empati	77
4.2.4. Kepuasan Pasien	78
4.3. Analisis Bivariat	80
4.3.1. Hubungan Keandalan dengan Kepuasan.....	80
4.3.2. Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan	81
4.3.3. Hubungan Sikap Empati dengan Kepuasan.....	82
4.4. Analisis Multivariat	82
 BAB V PEMBAHASAN	 84
5.1. Analisis Bivariat	84
5.1.1. Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pasien.....	84

5.1.2. Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien	85
5.1.3. Hubungan Sikap Empati Dengan Kepuasan Pasien	87
5.2. Analisis Multivariat	89
5.3. Implikasi Hasil Penelitian	91
5.4. Keterbatasan Penelitian	91
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	93
6.1 Kesimpulan	93
6.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	
RIWAYAT PENDIDIKAN PENULIS	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Jumlah Kunjungan Instalasi Rawat Jalan Berdasarkan Jenis Pelayanan Di RSUD H. ABDUL Manan Simatupang Kisaran Tahun 2010 – 2015.....	8
Tabel 1.2	Indikator Pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD H. Abdul Manan Simatupang Kisaran Tahun 2015.....	9
Tabel 1.3.	Pertumbuhan Pendapatan Layanan Farmasi RS Abdul Manan Simatupang Tahun 2014 Dan 2015.....	10
Tabel 2.1	Himpunan Hasil Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1	Aspek Pengukuran.....	61
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Keandalan.....	64
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kuesioner Ketanggapan.....	64
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Kuesioner Sikap Empati.....	64
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan.....	65
Tabel 3.6	Hasil uji Reliabilitas Kuesioner Keandalan.....	66
Tabel 3.7	Hasil uji Reliabilitas Kuesioner Ketanggapan.....	66
Tabel 3.8	Hasil uji Reliabilitas Kuesioner Sikap Empati.....	67
Tabel 3.9	Hasil uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan.....	67
Tabel 4.1	Daftar Nama Pimpinan Rumah Sakit H. Abdul Manan Simatupang Kisaran.....	72
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Jawaban Keandalan di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	74
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Keandalan di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	75
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Ketanggapan di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	76
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Ketanggapan di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	77

Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Jawaban sikap empati di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	77
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Jawaban sikap empati di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	78
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Jawaban Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	78
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	80
Tabel 4.10	Hubungan Keandalan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	80
Tabel 4.11	Hubungan Ketanggapan Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	81
Tabel 4.12	Hubungan Sikap Empati Dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	82
Tabel 4.13	Hasil Analisis Uji Regresi Logistik Berganda di Rumah Sakit Abdul Manan Simatupang Kisaran tahun 2017.....	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Izin Penelitian
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Hasil Output Analisa SPSS Versi 13.0 Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas
Lampiran 4	Perhitungan Microsoft Excel dan SPSS Versi 13.0.....