

INTISARI

Persaingan rumah sakit di Yogyakarta semakin ketat, sehingga dilakukan peningkatan kualitas pelayanan sebagai strategi agar RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta menjadi rumah sakit pilihan masyarakat. Salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan di depo farmasi rawat jalan. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan umum dan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) di depo farmasi rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta ditinjau dari dimensi *SERVQUAL*, mengetahui dimensi yang perlu mendapat perhatian lebih, dan mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan pasien rawat jalan umum dan BPJS.

Penelitian termasuk dalam penelitian deskriptif-*cross sectional*. Pengambilan data dilakukan pada bulan Mei-Juni 2015 menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Jumlah sampel yang dilibatkan adalah 200 sampel. Dimensi *SERVQUAL* meliputi dimensi berwujud, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Analisis data dilakukan dengan uji gap, analisis kepentingan-kinerja, dan uji MANOVA.

Berdasarkan hasil uji gap diketahui variabel pada semua dimensi *SERVQUAL* bernilai negatif. Maka berdasarkan hasil tersebut, pasien umum dan BPJS belum puas akan kualitas pelayanan. Variabel dengan nilai gap tertinggi adalah daya tanggap pada pasien umum, dan keandalan pada pasien BPJS. Berdasarkan analisis kepentingan-kinerja diketahui variabel berwujud, keandalan, dan daya tanggap perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak depo farmasi rawat jalan. Berdasarkan hasil uji MANOVA diketahui variabel berwujud, keandalan, daya tanggap, dan empati secara berturut-turut memiliki signifikansi 0,000; 0,021; 0,000; 0,000; maka terdapat perbedaan kepuasan pasien rawat jalan umum dan BPJS, sedangkan variabel kepastian memiliki signifikansi 0,293; maka tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien rawat jalan umum dan BPJS.

Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan, farmasi, rawat jalan

ABSTRACT

Medical service (Hospital) in Yogyakarta is getting more competitive, so RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta is demanded to give an improvement service quality. One of the strategy is improving service quality in the depo outpatient pharmacy. The aim of this research is to find out the level of satisfaction out of pocket patients and BPJS patients (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) in depo outpatient pharmacy RS PKU Muhammadiyah Gamping Yogyakarta based on SERVQUAL dimensions, knowing the dimensions that need to be got more attention, and find out whether no difference satisfaction out of pocket patients and BPJS patients.

The research included in the descriptive-cross sectional study. Retrieval data carried out in May-June 2015 using a questionnaire with scale Likert. The number of samples involved 200 samples. SERVQUAL dimensions include tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was done with gap test, importance-performance analysis, and MANOVA test.

Based on the results of gap test, all dimensions of the SERVQUAL is negative. Then based on those results, out of pocket patient and BPJS patient dissatisfaction on quality of service. The biggest gap of service quality that convinced by out of pocket patients is responsiveness and the biggest gap of service quality that convinced by BPJS patients is reliability. Based on importance-performance analysis indicated that tangible, reliability, and responsiveness needs to get more attention from the depo outpatient pharmacy. Based on MANOVA test showed that tangible, reliability, responsiveness, and empathy in a row contain significant 0.000; 0,021; 0.000; 0.000; that there were differentiation satisfaction between out of pocket patients and BPJS patients, whereas assurance contain significant 0,293; that there were no difference satisfaction between out of pocket patients and BPJS patients.

Keywords: satisfaction, service quality, pharmacy, outpatient